

INFORME
ANUAL

2025



**DEFENSORIA
DEL PUEBLO**
RIO CUARTO

INDICE

PALABRAS DEL DEFENSOR 03

**PALABRAS DEL DEFENSOR
ADJUNTO 07**

BLOQUES

PROTECCIÓN CIUDADANA

1. Fundamentación del Bloque 13

2. Objetivos del Bloque 16

3. Derechos Tutelados 17

4. Misiones, Funciones, 18

Competencias y Capacidades
Operativas.

5. Modelo de Actuación 22

6. Modelo de Intervención 24

y Articulación

7. Sub-Bloque de Servicios 27

Públicos y Actuación

Administrativa

8. Sub-Bloque de Defensa del 44

Consumidor, Usuarios y

9. Conclusiones del Bloque 80

INCLUSIÓN SOCIAL

1. Fundamentación del Bloque 87

2. Objetivos del Bloque 89

3. Derechos Tutelados 90

4. Misión, Funciones y 92

Competencias Principales

5. Ejes Estratégicos y 94

Modelo de Intervención

6. El bloque en números 118

7. Conclusiones 124

**INSTITUTO PARA LA
CONVIVENCIA Y LOS
DERECHOS HUMANOS**

1. Fundamentación del 127

Bloque

2. Objetivos Generales 130

3. Objetivos Específicos por 131

División

4. Derechos Tutelados 135

5. Misión, Funciones y Com- 137

petencias

6. Ejes Estratégicos 139

7. Modelo de Intervención 140

8. Mediación y Resolución 142

Alternativa de Conflictos

9. Área Derechos Humanos 168

10. Sub-Bloque 185

Educación, Promoción

de Derechos,

Convivencia y Ciudadanía

11. El Bloque en Números	196	4. Fortalecimiento Institucional y Mejora de la Gestión	254
12. Conclusiones	213	5. Mesa de Entrada y Manual de Procedimiento	265
ORIENTACIÓN JURÍDICA		6. Comunicación Institucional	268
1. Fundamentación del Bloque	217	7. Relaciones Institucionales y Construcción de Agenda	277
2. Objetivos	218	8. Infraestructura y Adecuación de Espacios.	290
3. Derechos Tutelados	220	9. Evaluación y Planificación del Presupuesto	293
4. Misión, Funciones y Competencias Principales	222	10. Capacitación y Fortalecimiento del Equipo Institucional	295
5. Ejes de Trabajo	224	11. Observatorio Institucional y Gestión basada en evidencia.	297
6. Eventos Privados, Derechos de Autor y Protección	230	12. Conclusiones del Bloque	302
7. El Bloque en Números	235		
8. Conclusiones	243		
GESTIÓN INSTITUCIONAL, FORTALECIMIENTO Y OBSERVATORIO TERRITORIAL			
1. Presentación	247		
2. Visión de Gestión Institucional	250		
3. Articulación Institucional y Dimensión Transversal	252		

PALABRAS DEL DEFENSOR

“EL PRIMER DEFENSOR SOS VOS: la persona como centro de nuestra mirada”

Presentamos a continuación lo actuado por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto durante el año 2025. Más que una rendición de cuentas obligatoria, **entendemos este informe como una oportunidad para compartir la mirada y los principios que dan sentido a nuestra labor diaria**, como testimonio de un trabajo sostenido y como punto de partida para seguir construyendo una convivencia basada en la **cultura de la paz**.

Vivimos tiempos de cambios vertiginosos. La era digital ha traído avances significativos, pero también ha generado transformaciones en los vínculos sociales que, en muchos casos, impactan en la forma en que se expresan los conflictos. En este escenario, la Defensoría

se posiciona desde una convicción clara: **ser un espacio institucional de referencia, cercano a las personas y comprometido con el trato digno**.

En un contexto donde muchas veces se tensiona el acceso efectivo a derechos, **construir ciudadanía implica fortalecer la democracia** como espacio de encuentro, participación y responsabilidad compartida. Desde esa premisa organizamos nuestra gestión, haciendo de la escucha activa, el diálogo y la intervención responsable nuestras herramientas principales.

Para nosotros, un trámite es mucho más que un número. Detrás de cada expediente hay una

persona que busca ser escuchada y recibir una respuesta adecuada. Un reclamo puede parecer pequeño en el universo administrativo, pero para quien lo atraviesa representa la totalidad de su problema. Y allí está la Defensoría: para acompañar, orientar e intervenir.

Esta tarea cotidiana nos permite no solo abordar situaciones individuales, sino también identificar patrones estructurales que requieren respuestas más integrales. Porque defender derechos no es solamente resolver conflictos, sino también anticiparse a ellos, promoviendo condiciones que eviten su escalada.

Bajo esta filosofía, definimos nuestra guía de gestión: **“El primer Defensor sos vos”**. La defensa de los derechos nace en la conciencia de cada vecino que decide no resignarse. La Defensoría orienta y acompaña, pero **una comunidad más justa se construye con ciudadanía activa y comprometida.**

Para dar respuesta a esta complejidad, **organizamos nuestra labor en cinco bloques estratégicos: Protección Ciudadana, Inclusión Social, Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos, Orientación Jurídica y Gestión Institucional.** Esta estructura no responde únicamente a criterios organizativos, sino que busca garantizar una intervención integral, articulada y centrada en las personas. La incorporación de herramientas tecnológicas y procesos de modernización tiene como objetivo mejorar la capacidad de respuesta sin perder nunca el trato humano.

Trabajamos con la convicción de que los conflictos, abordados de manera adecuada, pueden transformarse en oportunidades de mejora en los vínculos y en la calidad institucional. **Promover la convivencia implica generar condiciones para el respeto, la participación y la construcción de acuerdos.**

Sabemos que aún queda mucho por hacer y que las demandas sociales son crecientes.

Por eso continuaremos cumpliendo el mandato de nuestra Carta Orgánica en la protección de los derechos e intereses de los habitantes y en la supervisión del ordenamiento jurídico municipal.

Nuestra labor se sostiene en el consenso, pero también en una mirada crítica que nos permite interpretar la realidad institucional y evaluar con objetividad nuestras intervenciones. Cuando una persona percibe que su situación es escuchada y que no transita sola su problema, se fortalece la confianza en las instituciones. **Esa confianza es la base sobre la cual se construye una ciudadanía activa y una comunidad más integrada.**

Agradezco profundamente la confianza de la ciudadanía, que durante este año se reflejó en **un incremento del 50% en la actividad de la Defensoría**, lo que da cuenta de una mayor demanda, pero también de un reconocimiento al trabajo realizado. Este logro es mérito compartido con todo el equipo de trabajo, cuya

dedicación y compromiso cotidiano hacen posible sostener y fortalecer esta tarea.

Sigamos trabajando para que en Río Cuarto nadie se sienta solo frente a la vulneración de sus derechos, fortaleciendo la construcción de ciudadanía, **promoviendo la cultura de paz y haciendo del diálogo una herramienta concreta para la convivencia.**

Daniel Frangie
Defensor del Pueblo de Río Cuarto



PALABRAS DEL DEFENSOR ADJUNTO

**“Democracia,
diálogo y
comunidad:
el camino
para una
ciudad
más justa”**

Durante este período reafirmamos una convicción que nos acompaña desde el inicio de la gestión: **una Defensoría del Pueblo al servicio de la comunidad, cercana, presente y cara a cara con los vecinos de Río Cuarto.**

Creemos que **humanizar la política no es romantizarla.** Es algo mucho más concreto: que cada persona tenga la posibilidad de ser escuchada, de hacer oír su voz y de ser reconocida. Es asumir la responsabilidad de estar ahí, en cada situación, acompañando, orientando y defendiendo derechos.

Por eso trabajamos para construir una Defensoría abierta, accesible y cercana. Avanzamos en la mejora de nuestros espacios y en la reorganización de los equipos, con una lógica clara:

abordar cada caso de manera integral, poniendo a la persona en el centro.

También fortalecimos la presencia en el territorio. Sabemos que la Defensoría no puede esperar que los vecinos vengan: **tenemos que ir hacia ellos.** Por eso impulsamos el trabajo conjunto con centros vecinales, instituciones educativas, espacios culturales y organizaciones sociales. Porque **las soluciones no se construyen en soledad, sino de manera colectiva.**

Vivimos en un tiempo de grandes cambios. Las formas de comunicarnos, de vincularnos y de participar se están transformando. Y eso también impacta en la manera en que entendemos la democracia. Hoy existe una distancia entre las instituciones y la ciudadanía que debemos

trabajar para acortar.

Pero en ese desafío también hay una oportunidad: **reconstruir el vínculo entre las personas y las instituciones a través del diálogo directo, la participación y la escucha real.**

Creemos en una Defensoría que no solo interviene cuando hay un problema, sino que también **promueve el encuentro, el diálogo y la construcción de acuerdos.** Porque una sociedad no se sostiene solo con normas, sino con vínculos.

Por eso ponemos en el centro la convivencia. Apostamos a una ciudad donde el otro no sea visto como un obstáculo, sino como alguien con quien construir. Donde el conflicto no escale, sino que pueda transformarse en una oportunidad de entendimiento.

Sostenemos con claridad que **los derechos humanos no son un límite ni una**

dificultad: son la base sobre la cual se construye una sociedad más justa.

Defenderlos no es una opción, es una obligación.

Creemos en una ciudad con lazos comunitarios fuertes, donde el destino no sea individual, sino compartido. Donde la paz no sea solo la ausencia de conflicto, sino el resultado de una convivencia basada en el respeto, la igualdad y el acceso real a derechos.

Nuestro compromiso es seguir construyendo una Defensoría cercana, presente y comprometida, capaz de estar a la altura de lo que los vecinos necesitan, trabajando todos los días para construir, entre todos, una ciudad más justa.

Jeremías Biglia
Defensor Adjunto



BLOQUES

1. PROTECCIÓN CIUDADANA
2. INCLUSIÓN SOCIAL
3. INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS
4. ORIENTACIÓN JURÍDICA
5. GESTIÓN INSTITUCIONAL, FORTALECIMIENTO Y OBSERVATORIO TERRITORIAL



PROTECCIÓN CIUDADANA

PROTECCIÓN CIUDADANA

Su actuación se orienta a restablecer condiciones de equilibrio en esos vínculos, mediante la protección de derechos

1. FUNDAMENTACIÓN DEL BLOQUE

El Bloque de Protección Ciudadana de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto interviene en conflictos desarrollados en el marco de relaciones asimétricas, caracterizadas por desigualdades en el acceso a la información, en la capacidad de gestión y en las posibilidades reales de defensa de derechos. *Su actuación se orienta a restablecer condiciones de equilibrio en esos vínculos, mediante la protección de derechos* frente a prestadores de servicios públicos – municipales y no municipales–, proveedores de bienes y servicios, organismos públicos y demás actores involucrados en relaciones de consumo y en entornos digitales.

Encuentra sustento, en la Carta Orgánica Municipal artículos 103 y 112 y en la Ordenanza Municipal N.º 105/1996, que delimitan el ámbito de actuación de la Defensoría del Pue-

blo, asignándole funciones de supervisión de los servicios públicos, control de legalidad administrativa e intervención frente a entidades públicas, privadas y prestadores de servicios.

El sistema contempla el artículo 42 de la Constitución Nacional, que reconoce los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, y en las disposiciones de la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor.

La evolución de las dinámicas sociales, económicas y tecnológicas ha ampliado el campo de intervención del Bloque. A las problemáticas tradicionales vinculadas a los servicios públicos y las relaciones de consumo, **se suman nuevas formas de vulneración de derechos asociadas a los entornos digitales, tales como ciberestafas, fraudes electrónicos,**

uso indebido de datos personales y conflictos derivados del funcionamiento de plataformas tecnológicas. Estas situaciones, en muchos casos, no encuadran estrictamente en categorías jurídicas clásicas, lo que exige una respuesta institucional flexible, interdisciplinaria y centrada en la protección efectiva de los derechos.

Cumple una función específica en la protección de derechos de usuarios, consumidores y ciudadanos frente a prestadores y organismos, aportando información relevante que se articula con el Observatorio institucional.

En términos operativos, desde el punto de vista funcional, su actuación se estructura en dos grandes sub-bloques — Servicios Públicos y Actuación Administrativa, y Defensa del Consumidor y Entornos Digitales— que, si bien responden a lógicas diferenciadas, comparten un enfoque común orientado a la protección integral de los derechos en el marco de relaciones con el Estado, prestadores de servicios y mercados regulados:

1. Servicios Públicos y Actuación Administrativa

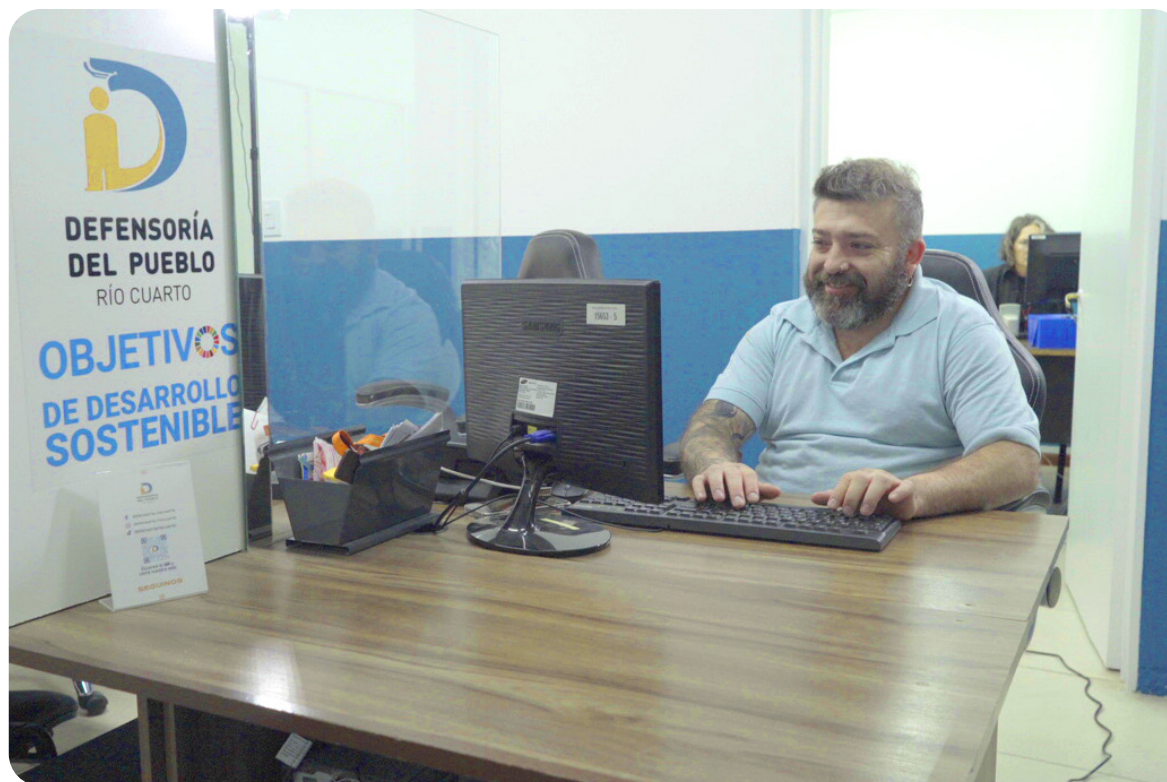
Comprende la gestión de reclamos y actuaciones vinculadas al funcionamiento de los servicios públicos y de la administración, en sus distintos niveles de prestación, estructurándose en:

1.1 Servicios públicos y actuación administrativa de competencia municipalidad de Río Cuarto

Abarca los reclamos relacionados con la prestación de servicios públicos municipales, así como las intervenciones derivadas del funcionamiento de la administración pública local, canalizadas a través de la Defensoría como instancia de intermediación, control y garantía de derechos.

1.2 Servicios públicos y actuación administrativa de competencia en otras municipalidades, provinciales y nacionales.

Incluye la gestión de reclamos frente a problemáticas vinculadas a servicios públicos y actuaciones administrativas no municipales, en aquellos supuestos en los que, por la naturaleza del servicio o el impacto en los derechos de la ciudadanía, resulta procedente la intervención de la Defensoría.



1. PROTECCIÓN CIUDADANA

2. Defensa del Consumidor, Usuarios y Entornos Digitales

Incluye la atención de reclamos vinculados a relaciones de consumo, servicios privados y problemáticas emergentes del entorno digital, tales como ciberestafas, fraudes electrónicos y conflictos derivados del uso de plataformas tecnológicas.



2. OBJETIVOS DEL BLOQUE

La actuación del Bloque de Protección Ciudadana tiene por objetivo general la tutela integral de derechos fundamentales vinculados al ejercicio efectivo de la ciudadanía en su vinculación con la Administración Pública, con proveedores de bienes y servicios, y con

sistemas de prestación complejos, tanto públicos como privados, incluyendo las relaciones de consumo, la actuación administrativa y los entornos digitales.



3. DERECHOS TUTELADOS

Desde una perspectiva operativa, la intervención del Bloque se orienta a garantizar el ejercicio efectivo de los siguientes derechos en situaciones concretas, particularmente en aquellos contextos en los que las condiciones

de acceso a la información, la complejidad de los sistemas de prestación o las dificultades en los canales de reclamo colocan a las personas en una situación de desventaja:

- > Derecho al acceso a servicios públicos esenciales en condiciones de calidad, continuidad y accesibilidad.
- > Derecho a recibir información adecuada, veraz y comprensible.
- > Derecho a la protección de los consumidores y usuarios frente a prácticas abusivas.

- > Derecho a un trato digno y equitativo.
- > Derecho a la protección en entornos digitales, frente a ciberestafas, fraudes electrónicos y uso indebido de datos personales.
- > Derecho a la participación ciudadana y al control social de los servicios y de la gestión pública.

- > Derecho a la protección de los sectores en situación de vulnerabilidad.
- > Derecho a un ambiente sano y a condiciones de vida dignas en el acceso a servicios esenciales.

4. MISIONES, FUNCIONES, COMPETENCIAS Y CAPACIDADES OPERATIVAS

4.1. Misión del Bloque

El **Bloque de Protección Ciudadana** tiene por misión garantizar la **protección efectiva de los derechos de las personas en su vinculación con servicios públicos, relaciones de consumo y entornos digitales**, promoviendo el equilibrio en relaciones caracterizadas por asimetrías estructurales.



4.2. Funciones del Bloque

En cumplimiento de sus competencias, el Bloque desarrolla las siguientes funciones:

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS:

Recepción, registro, análisis y seguimiento de reclamos, consultas y denuncias, garantizando una atención accesible, cercana y orientada a resultados.

MEDIACIÓN E INTERMEDIACIÓN INSTITUCIONAL:

Intervención como instancia de articulación entre ciudadanía, organismos públicos, empresas prestatarias y otros actores, promoviendo soluciones ágiles y efectivas.

PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN DE DERECHOS:

Desarrollo de acciones orientadas a prevenir vulneraciones, promover prácticas responsables y fortalecer el conocimiento de derechos por parte de la ciudadanía.

ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL:

Coordinación con organismos municipales, provinciales y nacionales, entes reguladores y organizaciones sociales para la resolución de casos y el abordaje de problemáticas estructurales.

ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO:

Asistencia a la ciudadanía en la comprensión de sus derechos y en el acceso a los mecanismos de reclamo y resolución de conflictos.

SUPERVISIÓN DE SERVICIOS Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA:

Monitoreo del funcionamiento de los servicios públicos y del accionar administrativo, verificando el cumplimiento de estándares de legalidad, calidad, continuidad y trato digno.

ANÁLISIS Y PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN:

Identificación de problemáticas recurrentes, elaboración de diagnósticos y generación de insumos para la formulación de recomendaciones y mejoras en políticas públicas.

4.3. Competencias del bloque

En el marco de lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N.º 105/1996, el **Bloque de Protección Ciudadana ejerce sus competencias en relación con la recepción, análisis e intervención en problemáticas vinculadas a servicios públicos, relaciones de consumo, actuación administrativa y entornos digitales.**

En particular, le corresponde:

- > Recepcionar denuncias, reclamos y consultas formuladas por la ciudadanía.
- > Solicitar los informes, documentación y antecedentes a organismos públicos, entidades y prestadores de servicios.
- > Requerir la remisión de expedientes y actuaciones administrativas.
- > Instar la realización de investigaciones administrativas.
- > Formular recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales a autoridades y prestadores.
- > Promover la revisión de criterios administrativos cuando resulten irrazonables o perjudiciales para la ciudadanía.
- > Articular con los organismos públicos y privados en el marco de sus intervenciones.

4.4. Capacidades operativas del bloque

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, el Bloque requiere:

- Capacidad de gestión de conflictos y negociación.
- Conocimiento normativo en materia de consumo, servicios públicos y actuación administrativa.
- Alfabetización digital y comprensión de problemáticas tecnológicas.
- Capacidad de análisis y diagnóstico de situaciones complejas.
- Habilidades de comunicación clara y accesible.
- Orientación al ciudadano, basada en la escucha activa y el acompañamiento.

El desarrollo de estas funciones requiere una combinación de capacidades técnicas, jurídicas y operativas, incluyendo la gestión de conflictos complejos, la mediación institucional, el análisis de problemáticas estructurales y la comprensión de entornos digitales, consolidando un perfil de intervención interdisciplinario orientado a resultados.



5. MODELO DE ACTUACIÓN

La actuación del Bloque de Protección Ciudadana se sustenta en un concepto integral orientado a garantizar el acceso efectivo a derechos, mediante el abordaje de conflictos que se desarrollan en contextos de complejidad técnica, institucional y normativa. Este modelo reconoce que las problemáticas que llegan a la Defensoría requieren una intervención activa, accesible y orientada a resultados, centrada en la situación concreta de las personas y en la resolución efectiva de los conflictos.

En este marco, la actuación se complementa con una modalidad de atención centrada en la persona, basada en la escucha activa, el acompañamiento y la personalización de cada caso, reconociendo que detrás de cada intervención existe una situación concreta que requiere una respuesta adecuada no sólo en términos técnicos, sino también humanos.

La intervención del Bloque se estructura a partir de las siguientes etapas:

Escucha activa y orientación inicial

Que permite encuadrar adecuadamente cada situación, identificar el problema y definir la estrategia de intervención.

Gestión administrativa y mediación

Orientadas a la resolución del conflicto mediante la interacción directa con organismos públicos, prestatarias y actores involucrados.

Articulación institucional

Como herramienta para canalizar respuestas, coordinar acciones y fortalecer los mecanismos de intervención.

Seguimiento de casos

Asegurando la efectividad de las soluciones alcanzadas y garantizando la trazabilidad de las intervenciones.

Análisis posterior

Que permite identificar aprendizajes, detectar problemáticas recurrentes y mejorar las intervenciones futuras.

Este enfoque se caracteriza por su carácter flexible, interdisciplinario y orientado a la restitución efectiva de derechos, consolidando un modelo de intervención que no sólo responde a la resolución de conflictos individuales, sino que permite identificar patrones de conflictividad, generar información relevante y fortalecer el rol de la Defensoría como actor clave en la mejora de los sistemas de prestación.



6. MODELO DE INTERVENCIÓN Y ARTICULACIÓN

En respuesta a las problemáticas identificadas, el **Bloque de Protección Ciudadana desplegó un conjunto de estrategias orientadas a la resolución efectiva de los conflictos**, la mejora de los mecanismos de respuesta institucional y el fortalecimiento del vínculo entre la ciudadanía y los actores involucrados en la prestación de servicios.

En este marco, se destacan las siguientes líneas de intervención:

1

Gestión directa de reclamos ante prestatarias y organismos competentes, promoviendo respuestas ágiles y soluciones concretas.

Se gestionaron reclamos vinculados a interrupciones del servicio eléctrico y gas natural domiciliario, deficiencias en el suministro de agua y problemas de facturación, incluyendo intervenciones en casos individuales y colectivos ante prestatarias como EPEC, ECOGAS y EMOS, orientadas a la revisión de facturación y restitución de derechos.

2

Intervención en casos individuales y colectivos, especialmente en situaciones de impacto comunitario.

Estas intervenciones incluyeron la asistencia técnica a vecinas y vecinos en trámites ante prestatarias y organismos estatales, facilitando el acceso efectivo a instancias de reclamo.

3

Articulación con entes reguladores y organismos públicos, fortaleciendo los canales institucionales de respuesta.

Se promovieron instancias de coordinación con organismos como el ERSEP y autoridades públicas, orientadas a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas.

4

Acompañamiento técnico a la ciudadanía, facilitando la comprensión de procedimientos y la formulación adecuada de reclamos.

Este acompañamiento permite reducir barreras administrativas y mejorar la calidad de las presentaciones.

5

Participación en espacios de discusión institucional, tales como audiencias públicas y mesas de trabajo vinculadas a tarifas y prestación de servicios.

Asimismo, se promovió la participación ciudadana en estos ámbitos, fortaleciendo los mecanismos de control social.

6

Desarrollo de acciones de análisis, monitoreo y producción de información.

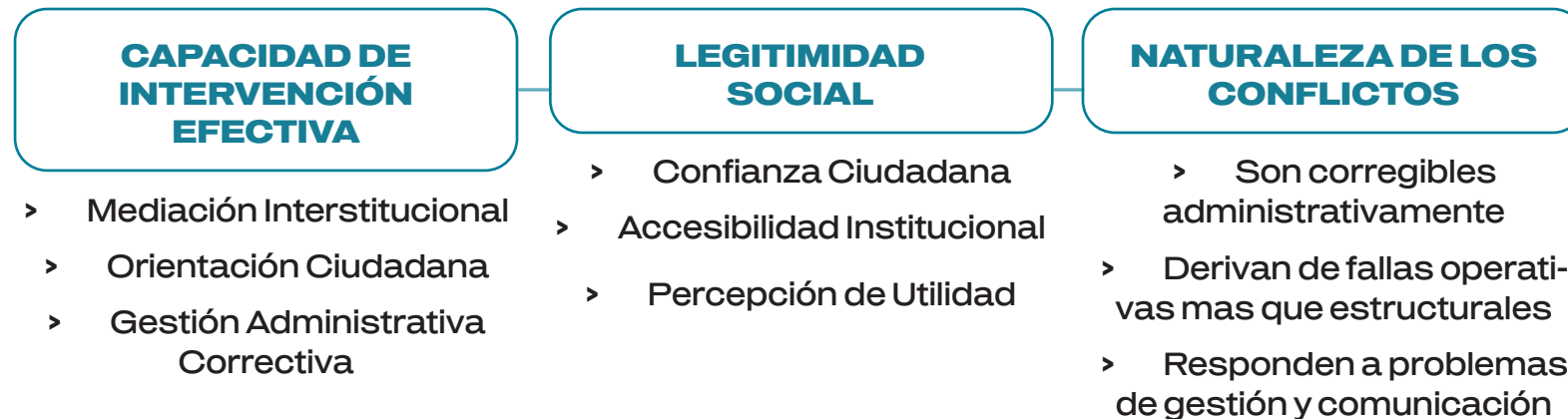
Análisis de casos e identificación de patrones de demanda vinculados a servicios públicos y relaciones de consumo.

7

Capacitación y difusión de derechos.

Acciones de orientación y educación ciudadana en materia de derechos de usuarios y consumidores, con foco en el uso de servicios públicos y mecanismos de reclamo

Estas estrategias permitieron la resolución de situaciones particulares, mejoras de prácticas institucionales y el fortalecimiento de los canales de respuesta..



Hasta aquí se han presentado las características generales del bloque. A continuación, se avanza en lo actuado por cada uno de los sub-bloques durante el 2025, comenzando por Servicios Públicos y Actuación Administrativa.

7. SUB BLOQUE DE SERVICIOS PÚBLICOS Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

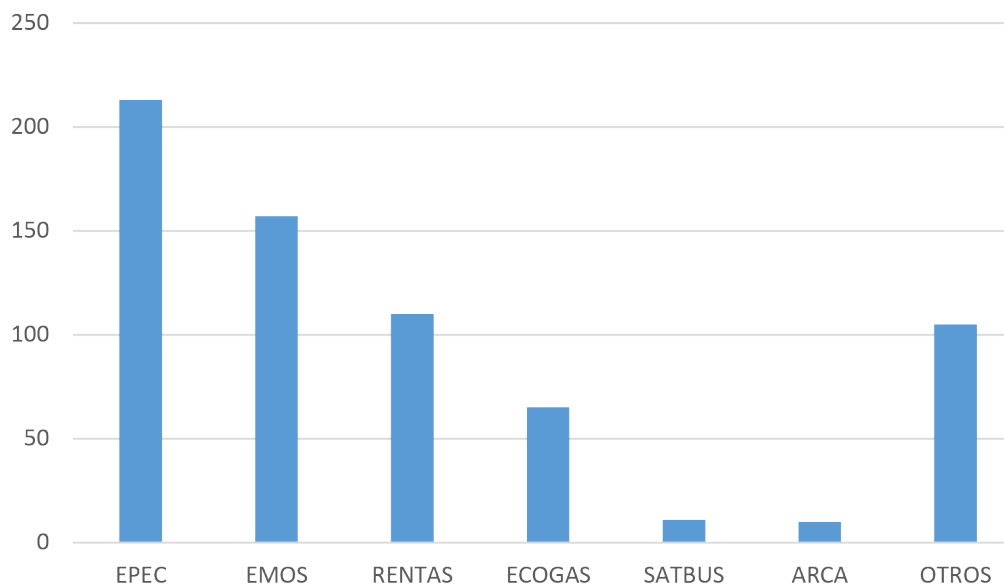
Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto registró un total de 1.352 intervenciones vinculadas a Servicios Públicos y Actuación Administrativa, lo que representa un promedio mensual de 113 casos. En este apartado se presentan los datos del bloque de manera general, identificando cantidad de casos y características sociodemográficas de los ciudadanos que reclaman. Luego, se presentan de manera discriminada según se trate de servicios públicos y actuación administrativa de competencia municipal o de competencia provincial o nacional.

El siguiente cuadro presenta la distribución de los reclamos según las entidades involucradas, permitiendo identificar los principales núcleos de conflictividad en la demanda de intervención.

ENTIDADES RECLAMADAS	Casos
Municipalidad	422
Multas	259 ⁽¹⁾
Epec	213
Emos	157
Rentas	110

Ecogas	65
Satbus	11
Arca	10
Otros	105
TOTAL	1352

(1) El factor que se indica como Multas, hace referencia a las multas de la Caminera de la Provincia de Córdoba y a otras multas originadas en otras provincias.

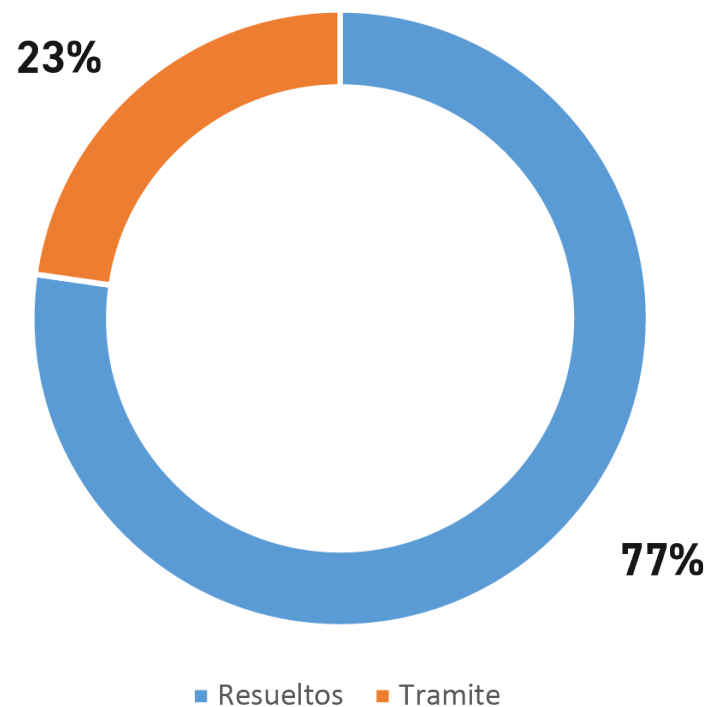


Datos Generales de Intervención del Sub-bloque

Del total de intervenciones:

1.045 casos (77%)
fueron resueltos

307 casos (23%)
permanecen en trámite
o seguimiento



28

Estos indicadores permiten dimensionar el volumen de la demanda ciudadana, la capacidad de respuesta institucional del organismo y una adecuada capacidad de articulación interinstitucional, indispensable para obtener respuestas por parte de empresas, prestatarias y organismos públicos en

contextos caracterizados por elevada complejidad técnica y administrativa. Asimismo, permiten orientar la intervención institucional hacia problemáticas estructurales, facilitando la articulación con otras áreas de la Defensoría y la generación de insumos para el análisis del Observatorio institucional.

El volumen y la distribución de los casos permiten advertir la persistencia de problemáticas estructurales, que requieren no sólo intervenciones individuales orientadas a la resolución de conflictos concretos, sino también abordajes institucionales sostenidos. Además, el análisis de los

indicadores relevados permite identificar un conjunto de tendencias significativas para la comprensión del funcionamiento de los servicios públicos y de la dinámica de los reclamos en la ciudad.

1. PROTECCIÓN CIUDADANA

En primer lugar, **se observa una demanda sostenida y diversificada**, que abarca tanto problemáticas tradicionales vinculadas a servicios esenciales como situaciones emergentes asociadas a nuevos entornos y modalidades de prestación.

En segundo lugar, **los datos evidencian una alta efectividad en la resolución de casos, especialmente en aquellos que pueden ser canalizados mediante mecanismos de mediación y gestión administrativa**, lo que refuerza

el rol de la Defensoría como instancia accesible y eficaz para la resolución de conflictos.

En tercer lugar, se identifican núcleos de conflictividad recurrente, particularmente en servicios esenciales y en determinadas prácticas administrativas, **lo que permite advertir la existencia de problemáticas de carácter estructural** que trascienden los casos individuales.

Por último, en cuarto lugar, se registra un **cre-**

cimiento progresivo de conflictos vinculados a entornos digitales, lo que plantea nuevos desafíos institucionales en términos de abordaje, regulación y protección de derechos.

En este sentido, los datos reflejan la actividad del sub-bloque y constituyen una herramienta fundamental para la identificación de tendencias, la planificación de intervenciones y la elaboración de propuestas orientadas a la mejora de los servicios y de las políticas públicas.

El volumen y la distribución de los casos permiten advertir la persistencia de problemáticas estructurales, que requieren no sólo intervenciones individuales orientadas a la resolución de conflictos concretos, sino también abordajes institucionales sostenidos.



DIMENSIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

El análisis de la dimensión sociodemográfica de las intervenciones permite identificar patrones relevantes en la distribución de los reclamos y en las condiciones de acceso a los mecanismos de defensa de derechos.

Los datos evidencian que la demanda no se distribuye de manera homogénea, sino que se concentra en determinados sectores y perfiles, lo que permite advertir la existencia de desigualdades en el acceso a la información, en la capacidad de gestión y en la posibilidad de canalizar reclamos eficaces.

de consumo impactan con mayor intensidad en sectores en situación de vulnerabilidad, donde las dificultades para acceder a respuestas institucionales se ven agravadas por limitaciones económicas, tecnológicas o de conocimiento.

En este contexto, **la intervención de la Defensoría del Pueblo adquiere una relevancia particular como dispositivo de acceso a derechos**, facilitando la canalización de reclamos, reduciendo barreras administrativas y contribuyendo a equilibrar las condiciones en que se desarrollan estas relaciones.

Desde una perspectiva institucional, **estos datos permiten orientar estrategias de intervención más focalizadas**, priorizando territorios, perfiles y problemáticas en función de su impacto social y de la necesidad de fortalecer la equidad en el acceso a los servicios y a los mecanismos de defensa de derechos.

A. EDAD

Si bien existe un importante dispersión en las edades de los reclamantes, la edad promedio elevada permite advertir para esa franja etaria:

- Una mayor dependencia de los servicios esenciales;
- Una mayor exposición a trámites y gestiones administrativas;
- Una menor tolerancia a deficiencias en la prestación de servicios.

A continuación, se presentan los datos relevados:

Promedio de Edades	55
Edad Mínima	17
Edad Máxima	93

EDADES	Promedio Edad
Hombres	56
Mujeres	55

Asimismo, se observa que **las problemáticas vinculadas a servicios públicos y relaciones**

B. GÉNERO

Se observa una mayor participación femenina en la formulación de reclamos. Este fenómeno puede vincularse con múltiples factores, entre ellos:

- Una mayor presencia en gestiones vinculadas a la organización de la vida cotidiana y el acceso a servicios esenciales
- Una mayor utilización de canales institucionales de reclamo y orientación;
- La incidencia de las tareas de cuidado, que suelen implicar una relación más directa con servicios esenciales como salud, educación, transporte y servicios públicos.

Estas tendencias deben interpretarse en el marco de las desigualdades estructurales en la distribución de roles y responsabilidades de cuidado, evitando lecturas que naturalicen dichas diferencias.

Desde una perspectiva institucional, esta distribución refuerza la necesidad de sostener dispositivos de atención accesibles, cercanos y adecuados a las dinámicas sociales existentes, especialmente en lo relativo a la gestión de servicios esenciales y el acompañamiento en trámites administrativos. Asimismo, pone

de manifiesto la importancia de incorporar enfoques transversales que contemplen las desigualdades en el acceso y ejercicio de derechos.

A continuación, se detalla la distribución de casos según tipo de sujeto reclamante:

DESCRIPCIÓN	Cantidad	Porcentaje
Hombres	628	46%
Mujeres	715	53%
Persona Jurídica	9	1%
TOTAL	1352	100%

B1. Reclamos de Instituciones

La participación de instituciones, permite visibilizar conflictos que exceden la dimensión individual y adquieren carácter colectivo o comunitario.

Estas intervenciones se vinculan principalmente con:

- Servicios de alcance comunitario;
- Problemáticas territoriales;
- Demandas de carácter colectivo vinculadas a derechos de incidencia colectiva.

Este tipo de presentaciones refuerza el rol de la Defensoría como actor clave en la **detección de problemáticas estructurales, la promoción del acceso a derechos y la construcción de respuestas institucionales integrales.**

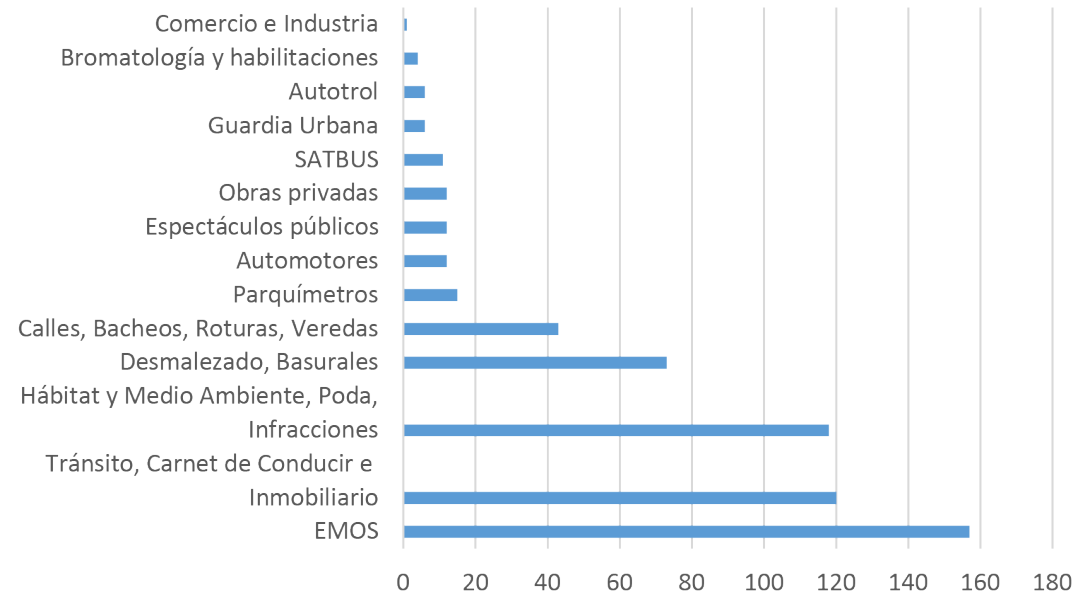
Las problemáticas vinculadas a servicios públicos y relaciones de consumo impactan con mayor intensidad en sectores en situación de vulnerabilidad.

7.1. Servicios públicos y actuación administrativa de competencia municipalidad de Rio Cuarto.

Este abordaje responde al cumplimiento de las atribuciones y deberes que le son propios a esta Defensoría conforme a la Carta Orgánica Municipal, **asimismo su incidencia cuantitativa dentro del total de casos relevados, coloca a los mismos en la centralidad de los reclamos llegados a esta Defensoría.**

32

En este marco, **el presente recorte analítico permite profundizar el análisis previamente expuesto, focalizando en la configuración interna de los reclamos en el ámbito municipal,** en tanto principal nivel de concentración de la conflictividad y espacio institucional donde esta Defensoría se encuentra especialmente llamada a intervenir.



RECLAMOS MUNICIPALES Río Cuarto	CASOS
EMOS	157
Inmobiliario	120
Tránsito, Carnet de Conducir e Infracciones	118
Hábitat y Medio Ambiente, Poda, Desmalezado, Basurales	73
Calles, Bacheos, Roturas, Veredas	43
Parquímetros	15
Automotores	12
Espectáculos públicos	12
Obras privadas	12
SATBUS	11
Guardia Urbana	6
Autotrol	6
Bromatología y habilitaciones	4
Comercio e Industria	1
TOTALES	590

A los fines analíticos, los reclamos municipales pueden agruparse en ejes que combinan dimensiones materiales, regulatorias y administrativas, permitiendo una lectura integral de la conflictividad vinculada a la gestión urbana.

El análisis de la distribución de los reclamos en la esfera municipal permite identificar cinco ejes de conflictividad, que reflejan tensiones estructurales en la gestión urbana, la aplicación normativa y la administración de recursos públicos:

A

**DEMANDAS
VINCULADAS A LA
INFRAESTRUCTURA
URBANA**

Entre otros, podemos mencionar reclamos vinculados a calles, veredas, mantenimiento de espacios públicos, arbolado, residuos y condiciones del entorno urbano.

Estas problemáticas evidencian tensiones entre el crecimiento urbano y la capacidad de respuesta del sistema municipal, particularmente en lo relativo al mantenimiento de la infraestructura y la gestión del espacio público.

B

**DEMANDAS
RELACIONADAS CON
LA REGULACIÓN Y
FISCALIZACIÓN
ADMINISTRATIVA**

Alta incidencia de reclamos asociados a multas, tránsito e infracciones.

Este tipo de conflictividad pone de manifiesto fricciones en la aplicación de la normativa, así como cuestionamientos vinculados a la razonabilidad de las sanciones y a los procedimientos administrativos involucrados.

C

**DEMANDAS
VINCULADAS A LA
GESTIÓN
ADMINISTRATIVA
Y TRIBUTARIA**

Reclamos vinculados a tasas inmobiliarias y de EMOS.

Estos casos permiten advertir dificultades en los procesos de determinación y comunicación de obligaciones, incluyendo incrementos percibidos como desproporcionados y deficiencias en la información brindada a los contribuyentes.

En conjunto, estos tres ejes permiten advertir que la conflictividad en el ámbito municipal se encuentra asociada a patrones persistentes en la gestión urbana, la aplicación normativa y la administración de recursos públicos, lo que refuerza la necesidad de intervenciones que aborden sus causas de fondo.

D

CONFLICTIVIDAD
EN ACCESOS EN
DESARROLLOS
URBANOS
ABIERTOS

En el marco del crecimiento urbano registrado en distintos sectores de la ciudad de Río Cuarto, en especial la zona oeste, la Defensoría del Pueblo, y a partir de reclamos recibidos por vecinos del sector, inició una intervención orientada al análisis y abordaje de situaciones vinculadas al ordenamiento del espacio público en barrios y loteos abiertos que presentan características urbanísticas asimilables a desarrollos de tipo cerrado.

Se trata de sectores residenciales que, si bien se encuentran formalmente constituidos como espacios de acceso público, han adoptado en su configuración prácticas propias de urbanizaciones privadas, tales como la instalación de garitas, barreras físicas y dispositivos de control de acceso, particularmente en horarios nocturnos.

La actuación se sustentó en un enfoque preventivo y de mediación, priorizando la identificación temprana de posibles afectaciones al uso del espacio público, a la libre circulación y al normal funcionamiento de los servicios esenciales.



En este contexto, se llevaron adelante diversas acciones, entre las que se destacan:

- > *Relevamientos territoriales en distintos sectores de la ciudad;*
- > *Identificación de puntos de restricción al tránsito vehicular y peatonal;*
- > *Análisis de la normativa aplicable en materia de uso del espacio público y ordenamiento urbano;*
- > *Recepción de presentaciones de vecinos y actuaciones de oficio;*
- > *Realización de reuniones con agrupaciones vecinales y actores involucrados;*
- > *Articulación con prestadores de servicios públicos y áreas municipales competentes.*

Asimismo, **la Defensoría promovió instancias de diálogo entre vecinos residentes, organizaciones comunitarias y organismos públicos**, con el objetivo de compatibilizar las expectativas de seguridad y organización interna con el respeto a la normativa vigente y a los derechos de circulación.

Durante la intervención se identificaron diversas problemáticas, entre ellas:

- > *Instalación de barreras físicas que restringían el ingreso y egreso de vehículos;*
- > *Dificultades en el acceso de servicios públicos esenciales, tales como ambulancias, recolección de residuos y servicios de emergencia;*
- > *Limitaciones a la circulación peatonal y vehicular de personas no residentes, incluso en espacios de dominio público;*
- > *Conflictos entre vecinos por el uso y acceso a estos sectores.*

A partir del análisis empírico desarrollado, es posible identificar un conjunto de dinámicas estructurales que permiten interpretar de manera más amplia los patrones observados en la conflictividad relevada.

E

RECLAMOS POR INFRAESTRUCTURA Y MOVILIDAD PEATONAL

Se intervino de manera sistemática ante el aumento de reclamos de vecinos relacionados con el deterioro del mobiliario urbano y la obstrucción de la vía pública. Las acciones principales se centran en:



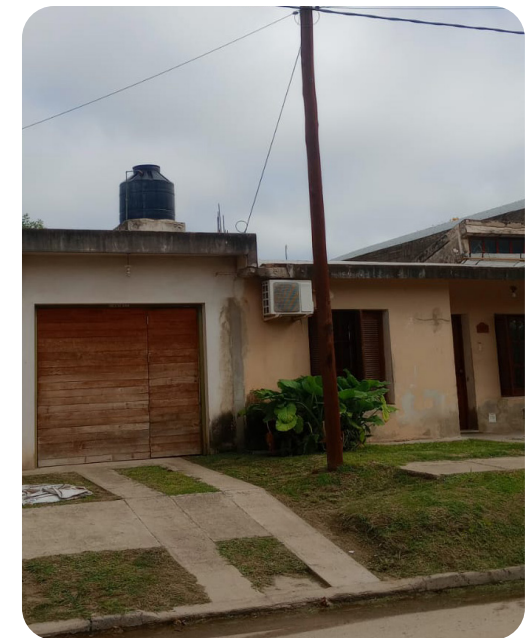
> Rotura de Veredas por Empresas de Cableado:

- » Se cursaron intimaciones a las prestatarias de servicios de telecomunicaciones para que procedan a la reparación inmediata de las aceras intervenidas.
- » Se convino con el Ejecutivo municipal intensificar los controles y en caso de proceder aplique las sanciones correspondientes por el incumplimiento de los plazos de remediación.



> Obstrucción por Postes de Luz:

- » Tras recibir reportes sobre la colocación de postes en sectores que reducen el ancho de paso permitido, se hicieron los reclamos pertinentes logrando la reubicación de los mismos.
- » Para formalizar un reclamo, los vecinos deben presentar fotos del daño o la obstrucción, la ubicación exacta y, si lo tienen, el número de reclamo previo realizado ante la empresa o el Gobierno local.



7.2. Servicios públicos y actuación administrativa de competencia provincial y nacional

En relación con los servicios públicos prestados fuera de la órbita de la Municipalidad de la Ciudad de Río Cuarto, bajo esquema estatal, privatizados y/o concesionados, **el análisis de los reclamos evidencia una conflictividad recurrente y estructural en servicios esenciales de alta incidencia en la vida cotidiana, tales como energía eléctrica y gas natural domiciliario**, como el costo de la provisión de gas natural para automóviles.

Las problemáticas identificadas se concentran principalmente en la continuidad de la prestación, conflictos en la facturación y dificultades en los canales de atención y respuesta a los usuarios.

Asimismo, estos casos reflejan las particularidades de modelos de prestación en los que intervienen múltiples actores —empresas prestatarias, organismos de control y entes reguladores—, lo que incide en la complejidad de los procesos de resolución y en la percepción de la ciudadanía respecto de la eficacia de las respuestas institucionales.

Sintetizando, las principales categorías de conflictividad identificadas son:

> Deficiencias en la calidad y continuidad de los servicios

Que se manifiestan en determinados casos a través de interrupciones o fallas en el suministro de servicios esenciales domiciliarios, así como en niveles de prestación que, en situaciones puntuales, pueden ubicarse por debajo de los estándares esperables.

> Conflictos en la facturación y en la accesibilidad económica

Vinculados a reclamos por facturación excesiva o inconsistente, errores de medición, estimaciones, falta de transparencia en la información y dificultades para afrontar los costos del servicio.

> **Dificultades en la atención por parte de las prestatarias**

Manifestadas en demoras, respuestas insuficientes o carentes de solución, así como en la ausencia de canales eficaces de comunicación y resolución de reclamos.

> **Barreras administrativas en la resolución de reclamos**

Derivadas de la complejidad de los procedimientos, la falta de información clara y accesible y la escasa articulación institucional, lo que se traduce en obstáculos concretos para el acceso a instancias de reclamo eficaces.

Se advierte que, en general, **estas problemáticas afectan con mayor intensidad a sectores en condición de vulnerabilidad, donde la falta de recursos, información o acompañamiento institucional agrava el impacto de las deficiencias en la prestación.**

En este contexto, **la intervención de la Defensoría del Pueblo adquiere un rol relevante como instancia de mediación y canalización de reclamos, facilitando el acceso a respuestas y contribuyendo a equilibrar el vínculo entre los usuarios y los prestadores, especialmente en aquellos casos en los que la ciudadanía no encuentra respuestas adecuadas en los canales formales.**

Además de los reclamos ya señalados, se hicieron visibles para la Defensoría, al menos otras dos situaciones, sobre las que se generaron intervenciones: **la situación generada por la obra de la Circunvalación de Río Cuarto, y la defensa del régimen de Zona Fría**

INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL: Obra de Circunvalación de Río Cuarto

En el marco del inicio de la obra de Circunvalación de Río Cuarto —proyecto de alta relevancia para la ciudad y su área de influencia, **la Defensoría del Pueblo dispuso una intervención de oficio orientada al monitoreo de su ejecución y a la evaluación de su impacto en la ciudadanía y el ambiente.**

- > Recorridos de la traza vial
- > Registro fotográfico y fílmico
- > Identificación de puntos críticos mediante relevamientos técnicos
- > Análisis de pliegos licitatorios y estudios de impacto ambiental (dentro de la información disponible)
- > Remisión de notas y requerimientos de información a los organismos competentes.

40

La actuación se sustentó en un enfoque preventivo, priorizando el seguimiento temprano del desarrollo de la obra y la identificación de posibles afectaciones vinculadas a la calidad de vida urbana, la seguridad vial y las condiciones ambientales.

En este contexto, se llevaron adelante diversas acciones, entre las que se destacan:



INTERVENCIÓN
INSTITUCIONAL
En defensa del régimen
de Zona Fría

En el marco del seguimiento de políticas públicas con impacto directo en la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto desarrolló durante el año 2025 una intervención institucional vinculada al tratamiento legislativo del régimen de “Zona Fría”, previsto en la Ley N° 27.637.

Este régimen constituye una herramienta de equidad territorial orientada a mitigar el impacto de los costos energéticos en aquellas regiones donde las condiciones climáticas generan mayores necesidades de consumo de gas para calefacción. ***La inclusión de la ciudad de Río Cuarto y su región en dicho esquema ha permitido compensar desigualdades estructurales derivadas de factores climáticos, geográficos y de consumo.***

Durante el tratamiento del Presupuesto Nacional 2026, se advirtieron iniciativas que podrían implicar modificaciones sustanciales en el régimen, incluyendo la eventual exclusión de determinadas zonas actualmente beneficiadas. **Frente a este escenario, la Defensoría desplegó una actuación activa, orientada a visibilizar el impacto territorial de dichas medidas y a resguardar los derechos de los usuarios.**



Las acciones desarrolladas incluyeron la remisión de comunicaciones formales a legisladores nacionales por la provincia de Córdoba, el establecimiento de contactos directos con representantes parlamentarios, la participación en instancias de audiencia en el ámbito de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación y la articulación institucional a través de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

Desde el punto de vista jurídico, **la intervención se sustentó en la consideración del acceso a la energía como un derecho habilitante para el ejercicio de otros derechos fundamentales**, en los términos del artículo 42 de la Constitución Nacional y del bloque de constitucionalidad incorporado por el artículo 75 inciso 22, **así como en los principios de razonabilidad y no regresividad en materia de derechos económicos y sociales.**

*La inclusión de la ciudad de Río Cuarto y su región en dicho esquema ha permitido **compensar desigualdades estructurales derivadas de factores climáticos, geográficos y de consumo.***



Asimismo, **se aportó evidencia técnica que da cuenta de las particularidades climáticas del sur de la provincia de Córdoba**, incluyendo datos del Servicio Meteorológico Nacional que reflejan temperaturas invernales significativamente bajas, **así como antecedentes de estudios territoriales que evidencian mayores niveles de consumo energético en la región.**

El análisis realizado permitió advertir que **una eventual modificación del régimen podría generar incrementos significativos en los costos del servicio, con impacto directo en sectores vulnerables**—jubilados, beneficiarios de programas sociales, familias trabajadoras y pequeños comercios—, profundizando situaciones de pobreza energética y desigualdad territorial.

En este sentido, **la Defensoría del Pueblo reafirmó su posicionamiento en defensa de la vigencia del régimen, entendiendo que su eliminación o debilitamiento implicaría un retroceso en la protección de derechos adquiridos** y en las condiciones de acceso equitativo a un servicio esencial como el gas natural.

Finalmente, corresponde señalar que, en el marco del tratamiento legislativo referido, **no se materializaron las modificaciones que implicaban la exclusión de la región del régimen de Zona Fría** para el período 2026. Sin atribuir causalidad directa a las actuaciones desarrolladas, **la Defensoría considera que su intervención constituyó un aporte institucional en la visibilización de la problemática y en la defensa de los intereses de la ciudadanía local**, en articulación con otros actores del sistema democrático.

Esta intervención pone de manifiesto el rol de la Defensoría no sólo en la atención de casos individuales, sino también en la incidencia sobre decisiones de alcance general, contribuyendo a la construcción de políticas públicas más justas, razonables y acordes a las realidades territoriales.

La intervención se sustentó en la consideración del acceso a la energía como un derecho habilitante para el ejercicio de otros derechos fundamentales

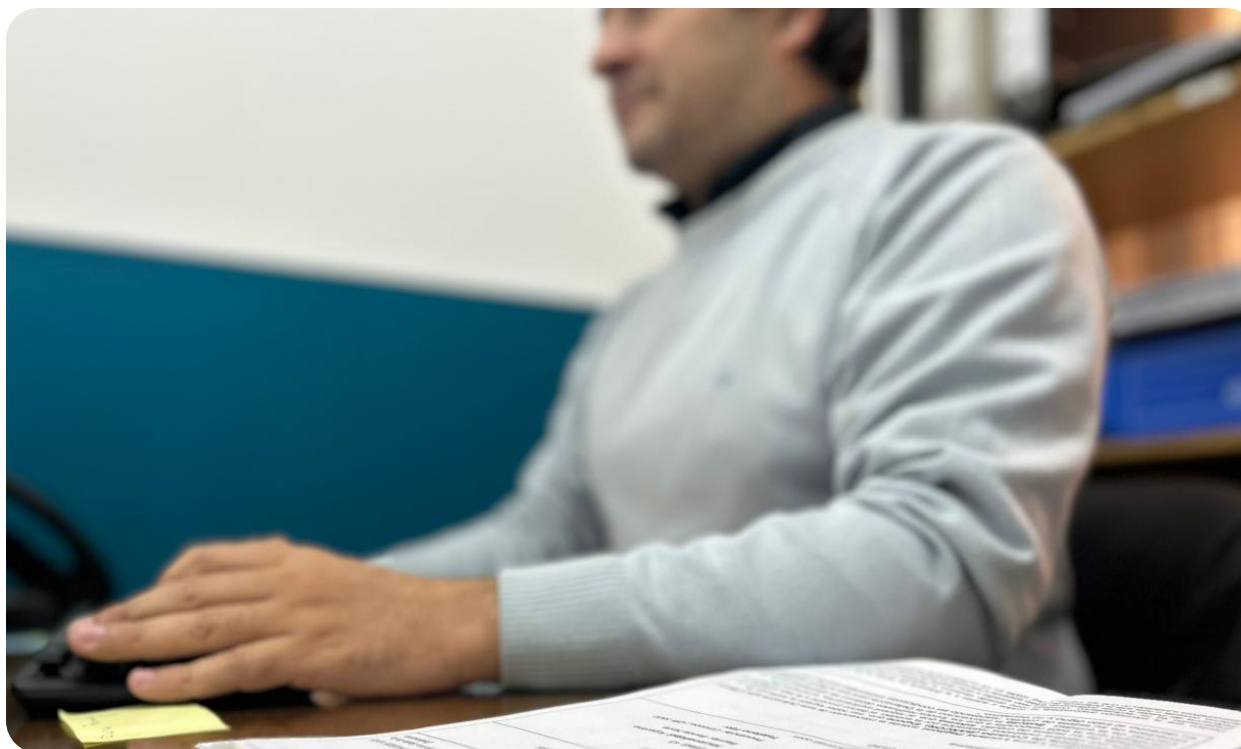
8. SUB BLOQUE DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, USUARIOS Y ENTORNOS DIGITALES

El Sub-bloque de Defensa del Consumidor, Usuarios y Entornos Digitales tiene por finalidad garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de consumidores y usuarios, promoviendo relaciones de consumo transparentes, equilibradas y responsables.

En este marco, su actuación se orienta a la recepción, asesoramiento, mediación y derivación de situaciones vinculadas a prácticas abusivas, publicidad engañosa, cláusulas desleales e incumplimientos contractuales,

con especial énfasis en la equidad en el acceso a la información y en la protección de los sectores en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, el sub-bloque aborda problemáticas emergentes propias de los entornos digitales, tales como fraudes en operaciones en línea, suplantación de identidad, phishing, clonación de tarjetas y uso indebido de datos personales, brindando orientación y acompañamiento para su adecuada canalización ante los organismos competentes.



8.1. PRÁCTICAS FINANCIERAS LESIVAS Y CIBERDELITOS: ANÁLISIS DE SITUACIÓN

Durante el año 2025, la conflictividad vinculada a las relaciones de consumo y a los entornos digitales evidenció un crecimiento sostenido, tanto en volumen como en complejidad, incorporando modalidades cada vez más sofisticadas de afectación de derechos. Dada la magnitud de los casos y el aumento sostenido de los reclamos, el Sub-bloque de

Defensa del Consumidor, Usuarios y Entornos Digitales, en el marco del Bloque de Protección Ciudadana, ha priorizado el abordaje de las problemáticas vinculadas al ecosistema financiero y digital. Más específicamente, prácticas contractuales abusivas, débitos no autorizados, refinanciaciones no consentidas y diversas formas de fraude electrónico, incluyendo suplantación de identidad, phishing y manipulación de datos personales.

Estas situaciones se manifiestan principalmente a través de dos grandes modalidades:

Prácticas financieras lesivas, desarrolladas por entidades bancarias, billeteras virtuales y otros intermediarios, que incluyen cobros y débitos no autorizados, refinanciaciones automáticas de saldos adeudados y condiciones contractuales abusivas o poco transparentes.

Ciberdelitos o fraudes digitales, en los que intervienen terceros ajenos a la relación contractual, mediante maniobras como suplantación de identidad, phishing, manipulación de datos personales o engaños a través de plataformas digitales, con el objetivo de obtener beneficios económicos indebidos.



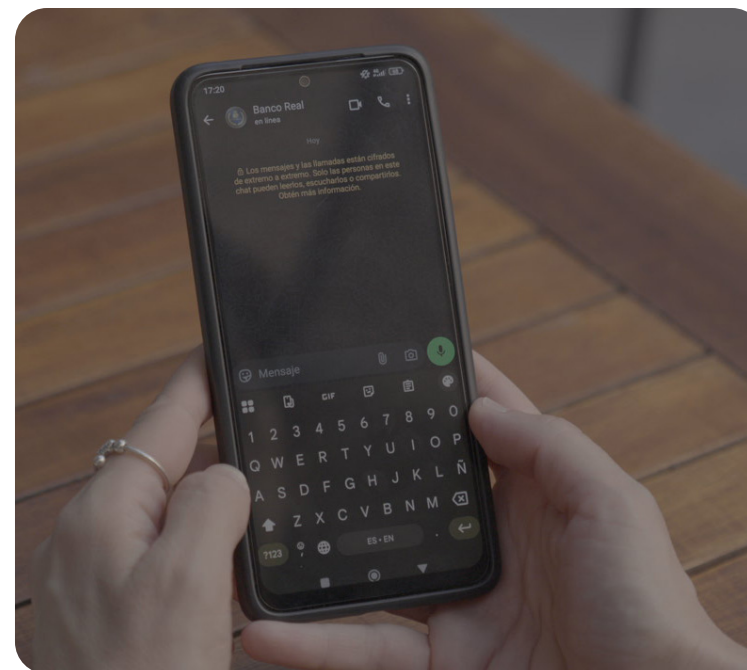
La gravedad de este escenario radica en la creciente recurrencia de estas prácticas, en las dificultades que enfrentan los usuarios para obtener respuestas eficaces por parte de las entidades intervinientes y en la complejidad de los mecanismos de restitución de derechos.

En ese sentido, se advierte que estas situaciones presentan características específicas que incrementan su impacto, entre ellas la dificultad de identificación de los responsables, la rapidez en la ejecución de las maniobras y la asimetría de información existente entre los usuarios y las entidades intervinientes. Asimismo, **se advierte que estas problemáticas afectan con mayor intensidad a sectores en situación de vulnerabilidad, particularmente a personas con menor acceso a herramientas digitales o con limitaciones en la comprensión de los mecanismos financieros y tecnológicos.**

En este contexto, el Sub-bloque **consolidó un modelo de intervención centrado, por un lado, en la escucha activa, la mediación y el acompañamiento técnico**, orientado tanto a la resolución de conflictos individuales como a la identificación de patrones recurrentes y la mejora de las respuestas institucionales. **Entre los principales resultados se destacan la reducción de los tiempos de respuesta en la gestión de reclamos, la mejora en los canales de comunicación con organismos y entidades intervinientes y la ampliación de la cobertura territorial de la Defensoría.** Y por otro lado, la Defensoría del Pueblo ha adoptado una postura activa, orientada a promover un cambio de enfoque en el tratamiento de estas problemáticas, impulsando prácticas más responsables por parte de los actores del sistema y fortaleciendo los mecanismos de protección de los usuarios.

La gravedad de este escenario radica en la creciente recurrencia de estas prácticas, en las dificultades que enfrentan los usuarios para obtener respuestas eficaces por parte de las entidades intervinientes y en la complejidad de los mecanismos de restitución de derechos.

Estos patrones impactan de manera directa en la economía de los hogares y en la calidad de vida de las personas, generando no sólo perjuicios económicos, sino también consecuencias psicológicas y emocionales derivadas de la situación de vulnerabilidad en que quedan los afectados.



8.1.1. PERSPECTIVA DOMINANTE Y REVICTIMIZACIÓN

En el abordaje de las problemáticas vinculadas a prácticas financieras lesivas y cibercrimitos, persiste una perspectiva dominante que tiende a individualizar la responsabilidad, desplazándose de manera casi exclusiva hacia la persona damnificada.

Esta visión se expresa en distintos niveles que, en conjunto, configuran un proceso de revictimización:

- > **Nivel subjetivo (autopercepción de la víctima):** la persona afectada internaliza la idea de haber actuado con negligencia, bajo la premisa de que “debió haber advertido el riesgo”, lo que genera barreras subjetivas para la denuncia y el ejercicio de sus derechos.
- > **Nivel social (entorno cercano):** el círculo familiar y social suele reforzar esta lógica mediante juicios vinculados a la “falta de cuidado”, sin considerar la creciente sofisticación de las maniobras fraudulentas.
- > **Nivel institucional (entidades financieras y plataformas):** constituye el eje más crítico, en tanto muchas entidades tienden a desestimar los reclamos argumentando que el usuario

“cedió sus datos” o “realizó la operación”, calificando el hecho como ajeno a su sistema de seguridad. De este modo, se elude la responsabilidad propia de quien actúa como parte profesional en la relación de consumo.

Esta dinámica revela una estructura profundamente asimétrica, en la que confluyen distintos actores con efectos diferenciados:

- > **El perpetrador**, que ejecuta la maniobra fraudulenta y se apropia de los fondos.
- > **La entidad financiera o intermediaria**, que en muchos casos continúa percibiendo beneficios económicos —intereses, cargos o comisiones— sobre opera-

ciones denunciadas como fraudulentas o desconocidas, consolidando una distorsión del vínculo contractual.

- > **La víctima**, que queda sujeta a un proceso administrativo complejo, prolongado y de resultado incierto, con escasas herramientas para revertir la situación.

Es precisamente esta configuración la que motiva a la Defensoría del Pueblo a promover un cambio de enfoque en el tratamiento de estas problemáticas, **exigiendo mayores niveles de responsabilidad a los actores profesionales del sistema y fortaleciendo los mecanismos de protección de los usuarios.**





8.1.2. RESPUESTA INSTITUCIONAL Y PERCEPCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

Con carácter previo a su intervención ante esta Defensoría, la mayoría de las personas afectadas ha transitado instancias de denuncia y reclamo ante autoridades policiales, judiciales y entidades financieras, sin obtener respuestas satisfactorias.

Los testimonios relevados permiten identificar un malestar profundo vinculado a la calidad de atención recibida y a las dificultades para canalizar adecuadamente sus reclamos, configurando un escenario que trasciende el perjuicio económico inicial.



En particular, se advierten **tres dimensiones críticas:**

Violencia institucional y procesos de revictimización:

Las personas afectadas reportan experiencias reiteradas de trato inadecuado, desinterés y respuestas formales carentes de contenido. En muchos casos, el proceso administrativo posterior resulta percibido como más gravoso que el hecho que dio origen al reclamo, configurando una segunda afectación de derechos.

Vulneración de derechos fundamentales:

En el marco de estas situaciones, se identifican afectaciones relevantes a derechos esenciales, tales como el derecho al trato digno y equitativo, el derecho a recibir información clara y oportuna, el derecho al acceso a mecanismos efectivos de protección y el derecho a una reparación adecuada.

Impacto en la confianza y en la cohesión social:

El daño patrimonial se proyecta más allá de la esfera económica, afectando la percepción de seguridad, la confianza en las instituciones y las condiciones básicas de convivencia social.

Este conjunto de factores evidencia que la problemática no puede ser abordada exclusivamente desde una lógica individual o contractual, sino que requiere una perspectiva integral que contemple la responsabilidad de los distintos actores que intervienen en el ecosistema financiero y digital.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto reafirma su compromiso de **promover un cambio de enfoque en el tratamiento de estas situaciones, orientando su actuación a la protección integral de las personas afectadas** y a la exigencia de mayores niveles de responsabilidad por parte de las entidades que operan en el sistema.

Los testimonios relevados permiten identificar un malestar profundo vinculado a la calidad de atención recibida y a las dificultades para canalizar adecuadamente sus reclamos



Entre sus principales fuentes, las que constituyen el sistema o microsistema de referencia, se destacan:

- > La **Constitución Nacional** (con el correspondiente bloque de convencionalidad), la constitución de la provincia de Córdoba y la carta orgánica municipal de Río Cuarto;
- > La **Ley De Defensa Del Consumidor (N.º 24.240)**, Especialmente en lo relativo al deber de seguridad y al trato digno;
- > La **Ley De Protección De Datos Personales (N.º 25.326)**;
- > La **doctrina del Banco Central de la República Argentina y la jurisprudencia reciente**, que imponen a las entidades financieras un deber de vigilancia reforzado frente a operaciones sospechosas, particularmente cuando involucran a sujetos en situación de vulnerabilidad.

8.1.3. HACIA UNA NUEVA PERSPECTIVA JURÍDICA Y SISTÉMICA

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto impulsa un cambio de paradigma en el abordaje de las prácticas financieras lesivas y los ciberdelitos en el ecosistema digital, promoviendo el pasaje de un modelo centrado en la responsabilidad individual del usuario hacia un enfoque de responsabilidad sistémica y compartida.

Este cambio de perspectiva se estructura en los siguientes ejes:

Crítica a la alfabetización digital como respuesta exclusiva

Si bien la formación de la ciudadanía en el uso de entornos digitales resulta necesaria, su consideración como única respuesta frente a estas problemáticas se revela insuficiente y,

en ciertos casos, funcional al desplazamiento de responsabilidades.

Atribuir el problema a la falta de conciencia del usuario implica ignorar el papel del diseño y del sistema en el que se inserta. En este sentido, el foco de control debe desplazarse desde la víctima hacia quienes diseñan, gestionan y obtienen beneficios del entorno digital, quienes deben asumir corresponsabilidad por las vulnerabilidades de sus productos y servicios.

Marco normativo y responsabilidad objetiva

La propuesta se sustenta en un marco jurídico consolidado que reconoce la especial protección de los usuarios en las relaciones de consumo, en particular frente a entornos complejos y asimétricos.

El incumplimiento de estos deberes configura una afectación directa a derechos fundamentales, tales como el derecho de propiedad, la información y la seguridad en el consumo.

De usuarios a ciudadanos en entornos digitales

La construcción de ciudadanía en la era digital implica superar la concepción pasiva del “usuario” para reconocer a las personas como **sujetos plenos de derechos**, con capacidad de participación, reclamo y acceso a mecanismos efectivos de protección.

En este marco, la respuesta institucional no puede limitarse a soluciones técnicas, sino que debe incorporar dimensiones jurídicas, sociales y éticas, orientadas a garantizar un entorno digital más justo y equitativo.

Articulación estratégica con el Plan Integral de Convivencia Ciudadana (PICC)

Este enfoque se vincula directamente con los objetivos del **Plan Integral de Convivencia Ciudadana impulsado por la Defensoría del Pueblo**, en tanto la protección de derechos en entornos digitales constituye una condición esencial para:

- > **Fortalecer** la confianza social y la paz ciudadana
- > **Prevenir** nuevas formas de vulneración de derechos y de violencia institucional;
- > **Promover** una convivencia democrática basada en la corresponsabilidad de los distintos actores.

En definitiva, la **Defensoría del Pueblo propone una mirada compleja y sistémica que supere la lógica de culpabilización de las personas afectadas**, promoviendo en su lugar la exigencia de soluciones estructurales y la asunción de responsabilidades por parte de los actores que operan en el sistema financiero y digital.

El incumplimiento de estos deberes configura una afectación directa a derechos fundamentales, tales como el derecho de propiedad, la información y la seguridad en el consumo.

8.1.4. LOS PRINCIPIOS EN ACCIÓN

El cambio de perspectiva desarrollado se traduce en un conjunto de acciones concretas que orientan la intervención de la **Defensoría del Pueblo** en materia de prácticas financieras lesivas y ciberdelitos. En este apartado se presentan las principales líneas de actuación implementadas, a través de las cuales se materializan los principios de la nueva perspectiva de derechos.

- **Protocolos de atención y gestión de reclamos**

La Defensoría del Pueblo ha desarrollado un conjunto de protocolos de atención y guías de orientación que estructuran su intervención en el abordaje de estas problemáticas, materializando los principios de la nueva perspectiva de derechos.

El modelo de actuación trasciende la mera gestión administrativa y se sustenta en los siguientes pilares:

- » **Humanización del proceso administrativo:** frente a una lógica de digitalización centrada en la eficiencia operativa, la Defensoría prioriza una atención basada en la escucha activa, la contención y la empatía, orientada a revertir los efectos de despersonalización que suelen caracterizar a las respuestas institucionales.
- » **Abordaje integral del reclamo:** la intervención no se limita a la recepción de la queja, sino que comprende un proceso completo de análisis técnico, orientación jurídica y derivación estratégica hacia los organismos competentes, tales como el Banco Central de la República Argentina, las entidades financieras involucradas y el Ministerio Público Fiscal.
- » **Acompañamiento y trazabilidad:** se han implementado dispositivos de seguimiento que garantizan la continuidad de la intervención, asegurando que la persona afectada cuente con acompañamiento institucional durante todo el proceso.

Este enfoque permite consolidar la atención al público como una instancia de protección de derechos, combinando rigor técnico con sensibilidad institucional.

- **Gestión e incidencia ante entidades financieras**

La Defensoría ha establecido mecanismos de interlocución con los actores del sistema financiero, orientados a mejorar la calidad de respuesta frente a los reclamos de los usuarios.

En este marco, se destacan las siguientes acciones:

- » **Mesas de trabajo y acuerdos metodológicos:** se notificó a las entidades bancarias con presencia en la ciudad sobre el nuevo paradigma de actuación, promoviendo instancias de diálogo para la definición de criterios y metodologías de trabajo.
- » **Gestión de reclamos individuales:** se implementaron canales formales de comunicación con plazos definidos, lo que permitió sistematizar las respuestas de las entidades y evaluar su desempeño.
- » **Incidencia institucional de alto nivel:** se desarrollaron encuentros con autoridades del Banco Central de la República Argentina y del Banco de la Provincia de Córdoba, orientados a consolidar una agenda de trabajo conjunta en materia de seguridad sistémica.

- **Articulación interinstitucional y debate público**

El abordaje de estas problemáticas desde una perspectiva de derechos exige la construcción de consensos y la transformación de las concepciones jurídicas y sociales vigentes.

En este sentido, la Defensoría promovió diversas instancias de articulación:

- » **Cooperación provincial:** articulación con la Delegación de Defensa del Consumidor de Córdoba para la unificación de criterios de intervención.
- » **Participación en la Red Federal (ADPRA):** liderazgo en la agenda vinculada a estafas virtuales y fraudes financieros, impulsando la adopción del enfoque de responsabilidad compartida a nivel nacional.
- » **Espacios de formación y reflexión académica:** organización y participación en conversatorios, congresos y actividades de capacitación vinculadas a ciudadanía digital, inteligencia artificial y seguridad en entornos tecnológicos.

1. PROTECCIÓN CIUDADANA

- **Educación para el ejercicio de la ciudadanía digital**

De manera complementaria, la **Defensoría desarrolla acciones de prevención a través de estrategias de comunicación digital, orientadas a brindar herramientas prácticas para la identificación de riesgos, la prevención de fraudes y el acceso a canales de reclamo.**

Estas iniciativas promueven una cultura de autocuidado que se articula con el sistema de protección institucional, sin sustituir la responsabilidad de los actores que operan en el entorno digital.



8.1.5. HACIA UN NUEVO PARADIGMA DE RESPONSABILIDAD DIGITAL

El análisis desarrollado pone de manifiesto que ***la construcción de ciudadanía en la era digital plantea desafíos que trascienden lo tecnológico, involucrando dimensiones jurídicas, sociales y éticas.***

En este contexto, la **Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto reafirma una posición institucional clara: las personas afectadas por vulneraciones patrimoniales digitales no pueden ser consideradas responsables del daño sufrido.**



Las afectaciones económicas y emocionales derivadas de estas prácticas deben ser comprendidas en el marco de un sistema en el que intervienen múltiples actores, cuya responsabilidad resulta necesariamente compartida, en función de su rol en el diseño, gestión y aprovechamiento del ecosistema digital.

De cara al año 2026, la Defensoría profundizará su enfoque de responsabilidad sistémica, orientando su actuación a:

- > **Fortalecer** la protección integral de las personas usuarias;
- > **Promover** estándares más exigentes en materia de seguridad y transparencia;
- > **Contribuir** a la construcción de entornos digitales más justos, seguros y confiables.

junto con el análisis de las modalidades más frecuentes detectadas en las intervenciones de la Defensoría del Pueblo durante el año 2025.

Se entiende por cobros o débitos desconocidos a aquellas sustracciones patrimoniales realizadas sobre cuentas o instrumentos de pago sin causa legítima o sin el consentimiento válido de la persona usuaria.

Estas prácticas pueden originarse tanto en el ámbito de las entidades financieras —por ejemplo, a través de comisiones no pactadas,

seguros no solicitados o débitos automáticos no autorizados— como en el de entidades no financieras, tales como plataformas digitales, billeteras virtuales o proveedores de servicios, mediante cargos que no se corresponden con consumos reales o que exceden las condiciones contractualmente acordadas.

En el ámbito de actuación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto, los casos tramitados durante el período analizado permiten identificar las siguientes modalidades recurrentes:

- » **Cargos o débitos aplicados sin consentimiento válido o fuera de lo pactado**, en infracción a la normativa de transparencia, tales como seguros no solicitados, comisiones no informadas o débitos automáticos persistentes aun luego de su revocación.

En definitiva, *el desafío consiste en garantizar que el proceso de digitalización no derive en nuevas formas de vulnerabilidad o exclusión, sino que se consolide como una herramienta al servicio de la dignidad humana y del ejercicio efectivo de los derechos.*

8.2. COBROS DESCONOCIDOS: ANÁLISIS DE SITUACIÓN

En este apartado se presenta una caracterización de las prácticas mencionadas, particularmente, vinculadas a cobros desconocidos,



1. PROTECCIÓN CIUDADANA

- » **Aplicación de intereses o cargos financieros excesivos**, que encubren un costo total superior al informado, como ocurre en refinanciamientos automáticos con tasas elevadas y sin información clara y suficiente.
- » **Afectación anticipada de fondos disponibles en cuentas**, mediante débitos destinados al pago de cuotas, créditos o consumos de tarjetas antes de la fecha de vencimiento establecida.

A continuación, se presentan los datos correspondientes a cobros y débitos desconocidos registrados entre el 2 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Estos datos deben ser interpretados en forma contextual y comparativa. En particular, **permiten advertir la magnitud del fenómeno y las debilidades estructurales de los sistemas de control**, evidenciando la incidencia de factores tales como la falta de información clara, la complejidad de los productos financieros y las asimetrías existentes entre usuarios y proveedores.

Asimismo, los indicadores reflejan tanto el volumen de la demanda atendida como la capacidad de intervención de la Defensoría, permitiendo dimensionar los resultados obtenidos y los desafíos persistentes en la materia.

Los apartados siguientes se elaboran a partir de la información estadística relevada internamen-

te y se complementan con análisis comparativos, definiciones conceptuales y conclusiones generales.

8.2.1. MAGNITUD Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS CASOS

*El relevamiento correspondiente al año 2025 sobre descuentos, débitos y cobros desconocidos registra un total de **233 personas denunciantes** y **243 denuncias**, lo que permite*

caracterizar esta problemática como un fenómeno extendido, sostenido y de carácter estructural.

El volumen de casos evidencia deficiencias relevantes en las prácticas de las entidades financieras y de los proveedores asociados, particularmente en lo referido a la gestión de fondos, el control de débitos, la transparencia en la información brindada a los usuarios y la eficacia de los mecanismos de reversión.



ANÁLISIS SOCIODEMOGRÁFICO

DISTRIBUCIÓN DE CASOS SEGÚN GÉNERO

Del total de 233 personas denunciantes:

	Cantidad de casos	Porcentaje
Mujeres	152	65,2 %
Hombres	81	34,8 %

La distribución de los casos evidencia una sobrerrepresentación femenina en los reclamos vinculados a problemáticas financieras, en línea con otros relevamientos realizados por la Defensoría.

Este dato no implica necesariamente una mayor incidencia real de afectación, sino que permite advertir:

- > Una mayor exposición de las mujeres a la gestión de economías domésticas
- > Una mayor percepción del impacto de estas prácticas sobre los ingresos familiares
- > Una mayor propensión a canalizar formalmente los reclamos.

La diferencia observada —cerca a los 30 puntos porcentuales— permite descartar una distribución aleatoria y sugiere la existencia de factores estructurales que inciden en la configuración de la demanda.

DISTRIBUCIÓN DE CASOS SEGÚN EDAD

Los datos relevados permiten caracterizar el perfil de las personas denunciantes a partir de los siguientes indicadores:

Edad promedio:
57 años

Edad mínima:
19 años

Edad máxima:
93 años

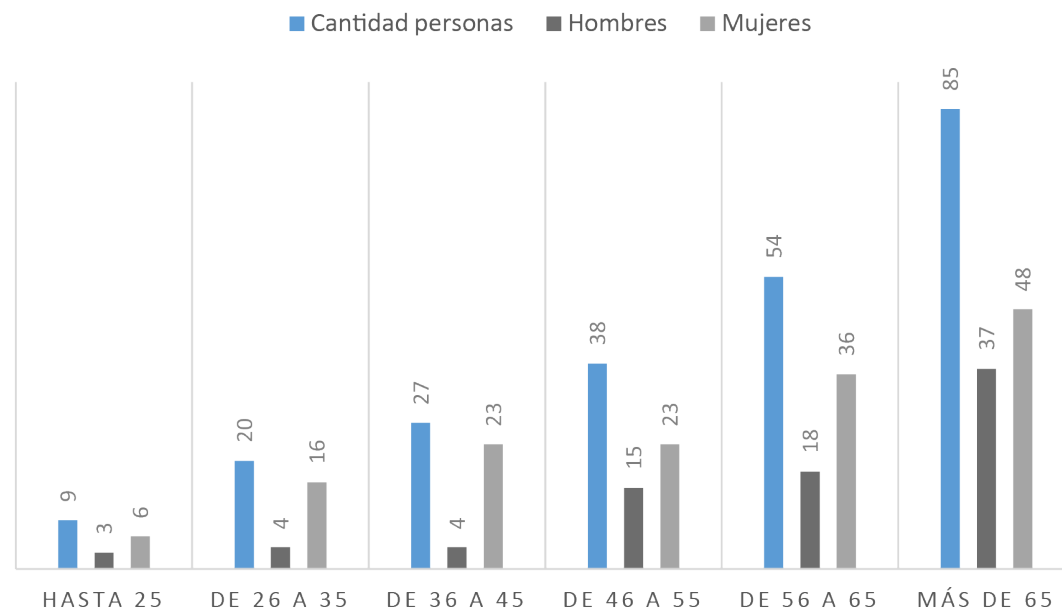
El amplio rango etario evidencia que **la problemática atraviesa a toda la población adulta en su conjunto**; sin embargo, el valor promedio indica una mayor **concentración en la franja comprendida entre los 55 y 70 años**, con características socioeconómicas específicas de este grupo poblacional, tales como:

- > Una mayor estabilidad en los esquemas de consumo financiero;
- > Una menor capacidad de absorción frente a descuentos inesperados o indebidos.

1. PROTECCIÓN CIUDADANA

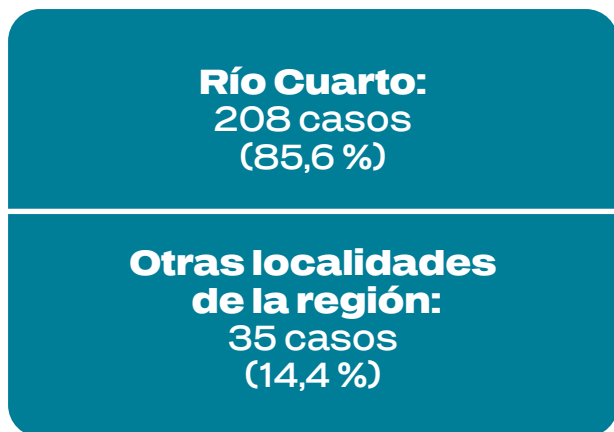
EDADES	Promedio Edad
Hombres	61
Mujeres	55

Segmentos de Edad	Cantidad personas	%	Hombres	Mujeres
Hasta 25	9	4%	3	6
de 26 a 35	20	9%	4	16
de 36 a 45	27	12%	4	23
de 46 a 55	38	16%	15	23
de 56 a 65	54	23%	18	36
más de 65	85	36%	37	48
Total	233	100%	81	152



DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE LOS CASOS

La distribución territorial de los casos registrados presenta la siguiente composición:



58

La alta concentración de casos en la ciudad de Río Cuarto se explica por factores tales como la densidad poblacional y la proximidad geográfica a la sede de la Defensoría.

No obstante, la presencia de un 14,4 % de casos provenientes de otras localidades de la región pone de manifiesto el rol de la Defensoría como referente supralocal en la atención de conflictos vinculados al sistema financiero y digital.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LOS MONTOS DENUNCIADOS

El análisis de la evolución mensual de los montos denunciados durante el año 2025 permite identificar tendencias relevantes en la dinámica de la conflictividad vinculada a cobros y débitos desconocidos.

Se observa una tendencia creciente en los montos denunciados a partir de la segunda mitad del año, con una concentración significativa de casos en el período comprendido entre los meses de julio y octubre, que representan aproximadamente el 51 % del total anual.

Este comportamiento permite advertir una intensificación del fenómeno en el segundo semestre, **lo que podría vincularse con factores tales como la mayor circulación de operaciones digitales, el uso intensivo de instrumentos financieros o la aparición de modalidades más complejas de afectación.**

Cabe señalar que los montos consignados corresponden únicamente a los valores informados en las denuncias, por lo que el impacto económico real de estas prácticas resulta previsiblemente superior al reflejado en los registros.

El análisis de la evolución mensual de los montos denunciados durante el año 2025 permite identificar tendencias relevantes en la dinámica de la conflictividad vinculada a cobros y débitos desconocidos.

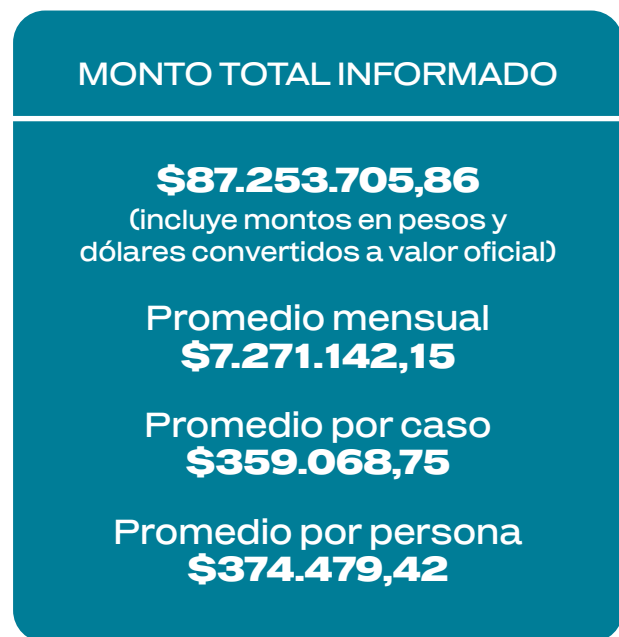
DENUNCIAS POR FECHA						
<i>Promedio mes</i>			<i>Sólo montos informados</i>			
2025	Cantidades	%	Monto \$	Monto U\$D	Recupero \$	Recupero U\$D
Enero	16	7%	\$ 2.700.865,05		\$ 1.713.430,05	
Febrero	5	2%	\$ 509.630,80	U\$D 6.476,61	\$ 20.900,00	
Marzo	19	8%	\$ 3.872.095,65		\$ 2.242.021,65	
Abril	19	8%	\$ 3.872.095,65		\$ 676.931,90	
Mayo	15	6%	\$ 2.315.106,00	U\$D 184,95	\$ 762.423,00	U\$D 160,95
Junio	15	6%	\$ 4.588.949,00		\$ 2.115.576,00	
Julio	33	14%	\$ 10.077.936,21	U\$D 1.215,77	\$ 3.000.059,37	U\$D 516,08
Agosto	33	14%	\$ 14.665.503,90	U\$D 532,17	\$ 1.935.259,00	
Septiembre	29	12%	\$ 6.721.756,00		\$ 326.204,00	
Octubre	28	12%	\$ 11.063.411,00		\$ 1.002.138,00	
Noviembre	14	6%	\$ 3.999.336,64			
Diciembre	17	7%	\$ 3.999.336,64	\$ 2.500,00		
Total	243	1%	\$ 70.889.455,86	\$ 10.909,50		

El análisis conjunto de estos datos permite dimensionar no sólo la magnitud económica del fenómeno, sino también su carácter dinámico y creciente, reforzando la necesidad de fortalecer los mecanismos de prevención, control y respuesta institucional.

MONTOS TOTALES DENUNCIADOS

El análisis económico de los casos relevados durante el año 2025 permite dimensionar el impacto patrimonial de las prácticas de cobros y débitos desconocidos.

En este sentido, se registran los siguientes indicadores:

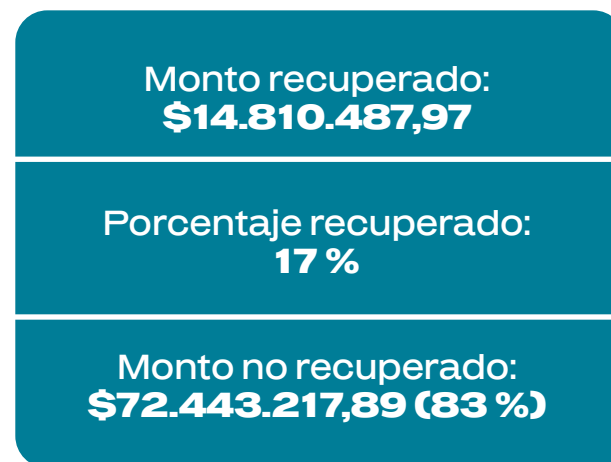


El promedio individual resulta particularmente significativo, en tanto evidencia que no se trata de perjuicios de baja cuantía, sino de montos con capacidad real de afectar la estabilidad económica de los hogares.

RECUPERO ECONÓMICO

El análisis del recupero económico permite evaluar la eficacia de los mecanismos de respuesta frente a las situaciones denunciadas.

Los datos relevados indican:



Estos valores evidencian que la mayor parte de los perjuicios económicos no logra ser revertida, consolidándose el daño patrimonial sufrido por las personas afectadas.

Asimismo, ponen de manifiesto la existencia de una marcada asimetría entre los usuarios y las entidades intervinientes, tanto en términos de capacidad de gestión como de acceso a mecanismos eficaces de reparación.

RESPUESTA DE LAS ENTIDADES

El análisis de la respuesta brindada por las entidades frente a los reclamos presentados permite evaluar el comportamiento del sistema ante este tipo de conflictividad.

Sobre un total de **243 casos registrados**, se observa la siguiente distribución:



1. PROTECCIÓN CIUDADANA

En consecuencia, más del 75 % de los casos no cuenta con una resolución favorable o definitiva al momento del relevamiento.

Esta situación pone de manifiesto:

- > La persistencia de demoras significativas en la tramitación de los reclamos;
- > La insuficiencia de mecanismos ágiles de respuesta;
- > La necesidad de intervención institucional para canalizar los conflictos;
- > La existencia de situaciones de vulneración de derechos;
- > El impacto psicológico y emocional que estas problemáticas generan en las personas afectadas.

ENTIDADES INVOLUCRADAS Y RESPUESTA INSTITUCIONAL

El análisis de las entidades involucradas en los reclamos permite identificar la concentración de la conflictividad en determinados actores del sistema financiero y digital, así como evaluar los niveles de respuesta frente a las situaciones denunciadas.

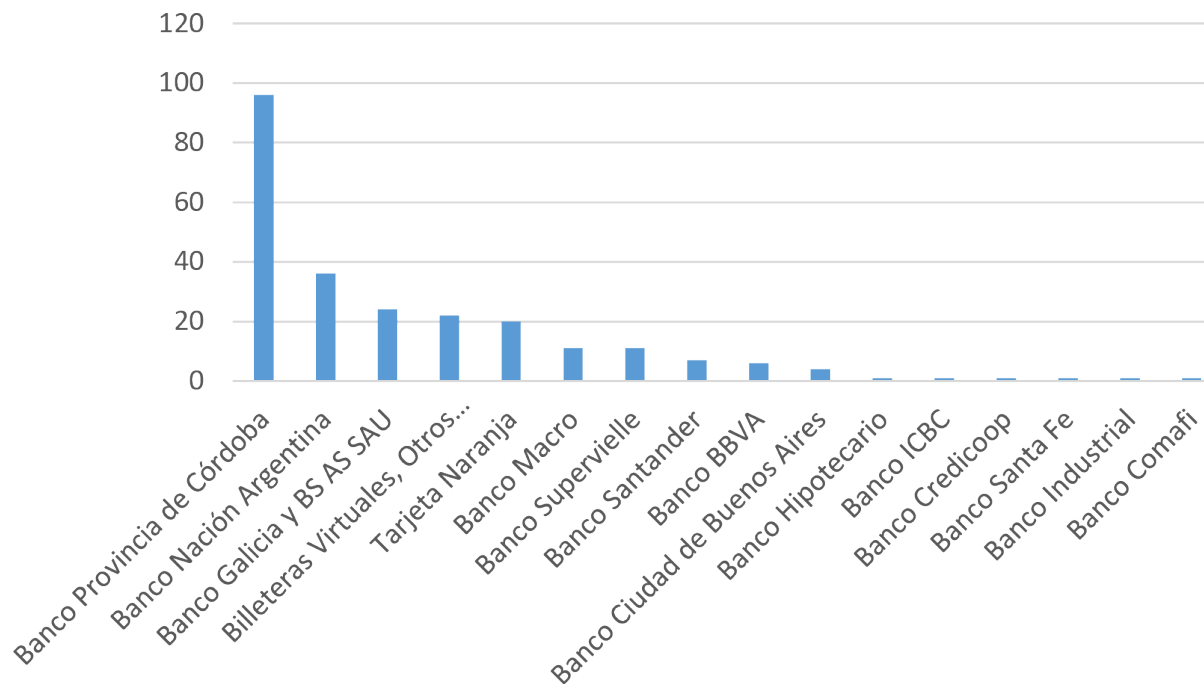
En términos de volumen de casos, se destacan:



La concentración de reclamos en un número reducido de entidades permite identificar patrones de funcionamiento institucional y orientar acciones de mejora y control sobre actores específicos.

A continuación, se presenta la distribución de los casos según entidad y tipo de respuesta, lo que permite analizar comparativamente el comportamiento de cada institución frente a los reclamos formulados.

RESPUESTAS									
ENTIDADES	Casos	Favorable	%	Desfavorable	%	Sin Respuesta	%	Abierta	%
Banco Provincia de Córdoba	96	21	21.87	35	36.45	10	10.41	30	31.25
Banco Nación Argentina	36	10	27.77	12	33.33	3	8.33	11	30.55
Banco Galicia y BS AS SAU	24	9	37.5	3	12.5	3	12.5	9	37.5
Billeteras Virtuales, Otros Proveedores, Redes	22	5	22.72	3	13.63	7	31.81	7	31.81
Tarjeta Naranja	20	5	25	3	15	6	30	6	30
Banco Macro	11	4		1		1		5	
Banco Supervielle	11	1		0		3		7	
Banco Santander	7	4		1		1		1	
Banco BBVA	6	1		0		4		1	
Banco Ciudad de Buenos Aires	4	2		1		0		1	
Banco Hipotecario	1	0		0		0		1	
Banco ICBC	1	0		0		0		1	
Banco Credicoop	1	0		1		0		0	
Banco Santa Fe	1	0		0		0		1	
Banco Industrial	1	0		1		0		0	
Banco Comafí	1	0		0		1		0	
TOTAL	243	62		61		39		81	



El análisis comparado de las respuestas evidencia comportamientos heterogéneos entre las distintas entidades, tanto en términos de predisposición a resolver los conflictos como en la calidad y oportunidad de las respuestas brindadas.

En particular, se observan niveles significativos de respuestas desfavorables, ausencia de respuesta y casos en trámite, lo que pone de

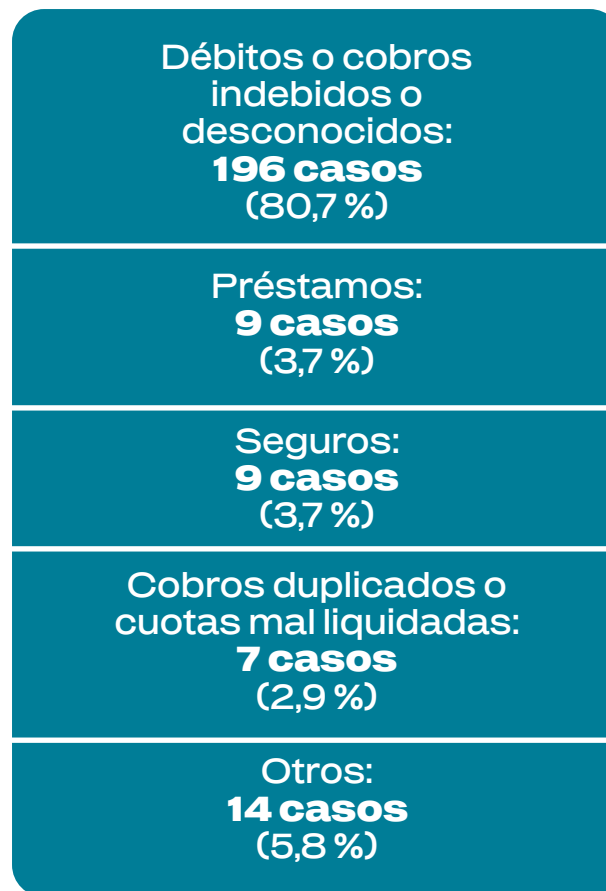
manifiesto la persistencia de **obstáculos en el acceso a soluciones efectivas por parte de los usuarios.**

Este escenario refuerza la necesidad de fortalecer los mecanismos de regulación, control y supervisión del sistema, así como de consolidar el rol de la Defensoría como instancia de intermediación y protección de derechos.

TIPOLOGÍA DE LOS PROBLEMAS

El análisis de la tipología de los reclamos permite identificar las principales modalidades de afectación que motivan la intervención de la Defensoría en materia de cobros y débitos desconocidos.

En este sentido, se registran las siguientes categorías predominantes:



El dato central que surge del relevamiento es que aproximadamente ocho de cada diez reclamos se vinculan con débitos o cobros no autorizados o desconocidos, incluyendo consumos que no han sido realizados por las personas afectadas.

Este predominio evidencia que la principal problemática no radica en errores aislados o contingentes, sino en prácticas recurrentes que afectan directamente el control de los fondos por parte de los usuarios, configurando un núcleo crítico de conflictividad en el sistema financiero y digital.

1. PROTECCIÓN CIUDADANA

Tipo de problema	Cantidad	%
Débito o cobro indebido, desconocido o Excesivo*	196	80,7%
Problemas con Préstamos	9	3,7%
Problemas con Seguros	9	3,7%
Cobros Duplicados y cuotas mal cobradas	7	2,9%
Problemas o falla de cajero automático	3	1,2%
Intereses indebidos	3	1,2%
Problemas con Cheques	2	0,8%
Otros	14	5,8%
TOTAL	243	100%
* Incluye casos de consumos desconocidos realizados mediante tarjetas.		

El análisis integrado de la información relevada permite identificar una serie de consideraciones significativas en relación con la problemática de los cobros y débitos desconocidos.

En primer lugar, **se trata de un fenómeno de carácter estructural, sostenido en el tiempo y con una alta recurrencia**, lo que descarta su carácter excepcional o aislado.

En segundo lugar, **el impacto se concentra especialmente en personas adultas y adultas mayores**, lo que introduce un componente relevante de vulnerabilidad en función de las características socioeconómicas de estos grupos.

Asimismo, en tercer lugar, **los montos involucrados presentan una magnitud económicamente significativa**, con capacidad real de afectar la estabilidad de las economías familiares.

A ello se suma, en cuarto lugar, **un bajo nivel de recupero de los fondos denunciados**, lo que contribuye a la consolidación del daño patrimonial y refuerza las asimetrías existentes entre usuarios y entidades.

En este contexto, en quinto lugar, **la respuesta brindada por las instituciones financieras se caracteriza, en numerosos casos, por demoras, insuficiencia o ausencia de soluciones efectivas**, lo que evidencia limitaciones estructurales en los mecanismos actuales de protección.

En sexto lugar, **el conjunto de estos factores pone de manifiesto la necesidad de abordar la problemática desde una perspectiva integral de derechos**, que supere los enfoques individuales y promueva intervenciones preventivas, correctivas y estructurales.

En definitiva, los datos analizados permiten afirmar que **los cobros y débitos indebidos constituyen una afectación sistemática de derechos económicos y personales, lo que refuerza la necesidad de una intervención activa por parte de los organismos de control y del fortalecimiento del rol institucional de la Defensoría del Pueblo en la protección de las personas afectadas.**

8.3. VULNERACIONES POR INTRUSIÓN DE TERCEROS

La información analizada surge del registro consolidado de **218 casos de vulneraciones patrimoniales digitales por intrusión de terceros** (ciberestafas) ingresados a la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto durante el año 2025.

Este volumen representa un promedio de **18 casos mensuales**, con picos que superan los 30 casos en determinados períodos, lo que da cuenta de la intensidad y recurrencia del fenómeno.

En términos temporales, el período comprendido entre los meses de marzo y julio concentra aproximadamente el **63 % de los casos registrados**, evidenciando una mayor incidencia en el primer tramo del año.

Cabe señalar que, en algunos supuestos, una misma persona ha registrado más de un caso, lo que indica la posibilidad de reiteración de eventos sobre un mismo usuario, ya sea por exposición continua al riesgo o por persistencia de vulnerabilidades en el entorno digital.

A continuación, se presenta el detalle de los casos relevados:

DENUNCIAS	CANTIDAD	%	DENUNCIAS
1 Persona con 1 D	148	82%	148
1 Persona con 2 D	26	14%	52
1 Persona con 3 D	6	3%	18
Total	180	100%	218

Del total de personas afectadas, el 82 % registró un único caso, mientras que aproximadamente un 17 % presentó más de un evento, lo que evidencia la reiteración de situaciones sobre determinados usuarios y la persistencia de condiciones de vulnerabilidad en el entorno digital

8.3.1. MAGNITUD Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS CASOS

El análisis económico de las vulneraciones patrimoniales digitales por intrusión de ter-

ceros permite dimensionar el impacto real de estas prácticas sobre las personas afectadas.

En el período analizado se registran los siguientes indicadores:

Total de casos:
218

Monto total reclamado:
\$624.147.350,58

Este volumen económico evidencia que las ciberestafas no constituyen únicamente un fenómeno delictivo en el entorno digital, sino un problema de alta relevancia económica y social, con impacto directo en las economías familiares.

En términos desagregados, se observan los siguientes valores:

Monto total informado:
\$624.147.350,58

(incluye montos en pesos y dólares convertidos a valor oficial)

Promedio mensual:
\$52.012.279,22

Promedio por caso:
\$2.863.061,24

Promedio por persona:
\$3.467.485,28

Estos valores permiten advertir que el perjuicio económico asociado a este tipo de vulneraciones presenta una magnitud significativamente superior a otras modalidades analizadas, lo que refuerza su gravedad.

Cabe señalar que los datos relevados corresponden exclusivamente a los casos que han sido formalmente denunciados ante la Defensoría, por lo que el impacto real del fenómeno resulta previsiblemente superior, en tanto no todas las personas afectadas acceden o recurren a instancias institucionales de reclamo.

Análisis sociodemográfico

El análisis del perfil etario de las personas afectadas por vulneraciones patrimoniales digitales por intrusión de terceros permite identificar patrones relevantes en la distribución de la incidencia.

Los datos relevados muestran una concentración significativa en personas adultas y adultas mayores, conforme a los siguientes indicadores:

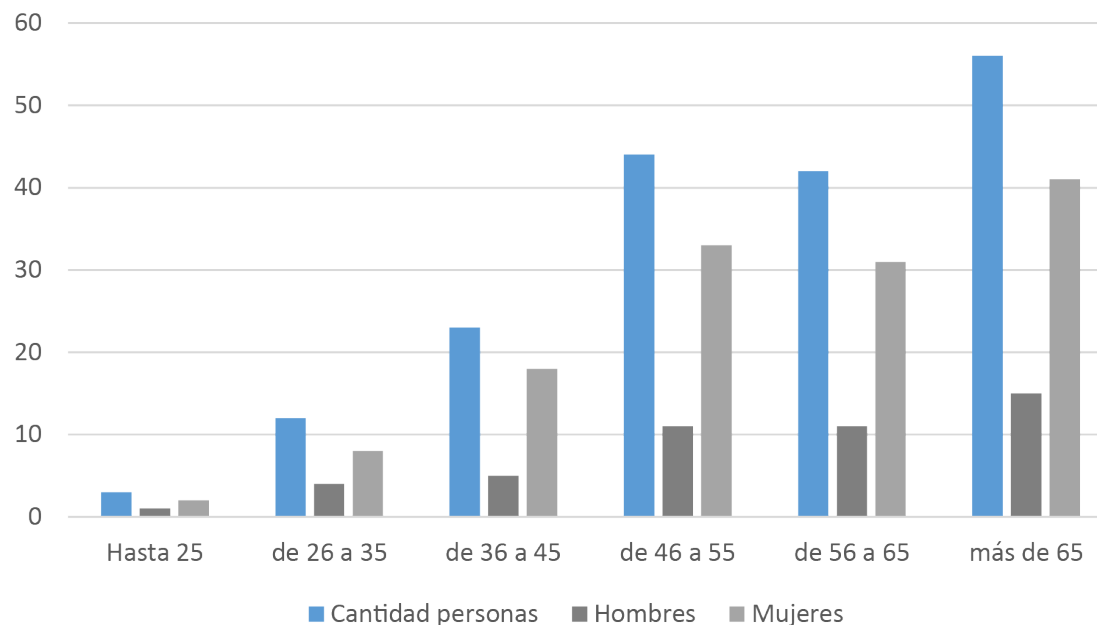
Edad promedio:
58 años

Edad mínima:
24 años

Edad máxima:
91 años

Asimismo, se observa una mayor incidencia a partir de los 40 años, con picos particularmente marcados en los rangos comprendidos entre los 50 y 70 años.

	Cantidad personas	%	Hombres	Mujeres
Hasta 25	3	2%	1	2
de 26 a 35	12	7%	4	8
de 36 a 45	23	13%	5	18
de 46 a 55	44	24%	11	33
de 56 a 65	42	23%	11	31
más de 65	56	31%	15	41
Total	180	1	47	133



68

El patrón observado permite advertir que determinados grupos etarios presentan mayores niveles de exposición frente a estas modalidades de vulneración, lo que puede vincularse con factores tales como la menor familiaridad relativa con entornos digitales, la persistencia de hábitos de confianza construidos en con-

textos analógicos y la creciente sofisticación de las estrategias de engaño.

En este sentido, **la variable etaria se configura como un elemento relevante para la identificación de situaciones de vulnerabilidad y para el diseño de estrategias de prevención y protección específicas.**

Distribución de casos según género

El análisis de la distribución de los casos según género permite identificar diferencias relevantes en la composición de las personas afectadas.

En el período analizado, se registran los siguientes valores:



SEXO	Cantidad	Porcentaje
Hombres	47	26%
Mujeres	133	74%
TOTAL	180	Cantidad de denunciantes

La distribución observada evidencia una sobrerrepresentación femenina en las denuncias vinculadas a vulneraciones patrimoniales digitales por intrusión de terceros.

Este dato no permite, por sí solo, concluir una mayor incidencia real de victimización, pero sí habilita la identificación de posibles factores explicativos que deben ser considerados en el análisis:

- > **Diferencias en el comportamiento de denuncia:** diversos estudios señalan que las mujeres presentan, en términos generales, una mayor propensión a canalizar formalmente situaciones que afectan sus derechos, lo que puede incidir en la composición de los registros institucionales.
- > **Percepción e impacto del daño:** la afectación económica derivada de estas prácticas puede tener una incidencia particular en la organización de las economías domésticas, lo que influye en la decisión de denunciar.

- > **Exposición a determinadas modalidades de fraude:** algunas estrategias de engaño digital incorporan componentes relacionales o emocionales que pueden incidir diferencialmente según los perfiles de las personas usuarias.

En este sentido, **la variable de género no debe ser interpretada de manera aislada, sino en articulación con otros factores relevantes** — como la edad, el nivel de alfabetización digital y las condiciones socioeconómicas— que inciden en la configuración de las situaciones de vulnerabilidad.

En consecuencia, **la incorporación de la variable de género resulta relevante para el diseño de estrategias de prevención, acompañamiento y protección más eficaces en el abordaje de estas problemáticas.**

Distribución territorial

Origen territorial

El análisis del origen territorial de los reclamos permite identificar el alcance geográfico de las vulneraciones patrimoniales digitales por intrusión de terceros.

En el período analizado, la distribución de los casos es la siguiente:

Río Cuarto:
159 casos
(72,9 %)

Otras localidades:
59 casos
(27,1 %)

La proporción de casos provenientes de otras localidades evidencia que la Defensoría del Pueblo actúa, en los hechos, como un **referente regional** en la atención de este tipo de problemáticas, extendiendo su influencia más allá del ámbito estrictamente local.

Distribución territorial intraurbana

En el ámbito de la ciudad de Río Cuarto, la distribución de los casos presenta la siguiente configuración:

Centro:
77 casos
(48,4 %)

Banda Norte:
27 casos
(16,9 %)

Alberdi:
18 casos
(11,3 %)

Sur:
14 casos
(8,8 %)

Oeste:
15 casos
(9,4 %)

Sur Oeste:
8 casos
(5 %)

La concentración en el área céntrica y en zonas de mayor densidad poblacional puede vincularse con factores tales como la intensidad de la actividad económica, los patrones de consumo y el mayor uso de servicios financieros y digitales.

No obstante, la distribución general evidencia que se trata de un fenómeno transversal, que afecta a distintos sectores de la ciudad sin distinción exclusiva de localización.

Entidades involucradas y respuesta institucional

El análisis de las entidades involucradas permite identificar los actores con mayor incidencia en los reclamos vinculados a vulneraciones patrimoniales digitales.

En términos de volumen de casos, se destacan:



La preeminencia de plataformas digitales y billeteras virtuales confirma que la inmediatez de las operaciones y la menor trazabilidad inicial de estos sistemas incrementan los niveles de riesgo.

En el caso de entidades bancarias tradicionales, se observa una concentración relevante en determinados actores, destacándose además la incidencia conjunta del **Grupo Galicia-Tarjeta Naranja**, que alcanza un total de 44 casos.

A continuación, se presenta la distribución de las respuestas brindadas por las entidades frente a los reclamos gestionados por la Defensoría:

RESPUESTAS				
ENTIDADES	CASOS	FAVORABLE	DESFAVORABLE	SIN RESPUESTA
Billeteras Virtuales, Otros Proveedores, Redes	58	23	22	13
Banco Provincia de Córdoba	33	2	15	16
Banco Nación Argentina	32	6	7	19
Banco Galicia y BS AS SAU	26	22	3	1
Tarjeta Naranja	18	2	6	10
Banco BBVA	13	1	2	10
Banco Macro	8	3	1	4
Banco Santander	8	5	1	2
Banco Supervielle	6	3	2	1
Banco Hipotecario	4	2	1	1
Banco ICBC	3	0	0	3
Banco Credicoop	3	0	0	3
Banco Ciudad de Buenos Aires	3	1	1	1
Banco Patagonia	2	0	0	2
Banco de Santa Cruz	1	0	0	1
TOTAL	218	70	61	87

72

El análisis de las respuestas evidencia comportamientos heterogéneos entre las distintas entidades, tanto en términos de predisposición a resolver los conflictos como en la calidad de las

respuestas brindadas.

En particular, **se observan niveles significativos de respuestas desfavorables y ausencia de respuesta, lo que pone de manifiesto**

limitaciones en los mecanismos de atención y resolución de reclamos.

Este escenario refuerza la necesidad de fortalecer los dispositivos de control, su-

pervisión e intermediación institucional, **consolidando el rol de la Defensoría como instancia de protección de derechos frente a las asimetrías del sistema financiero y digital.**

Respuesta de las entidades

El análisis de la respuesta brindada por las entidades frente a los reclamos gestionados permite evaluar el comportamiento del sistema ante vulneraciones patrimoniales digitales por intrusión de terceros.

Sobre un total de 218 casos registrados, se observa la siguiente distribución:

Respuestas favorables:
70 casos
(32 %)

Respuestas desfavorables:
61 casos
(28 %)

Sin respuesta:
87 casos
(40 %)

La categoría "sin respuesta" constituye el grupo más numeroso, lo que evidencia limitaciones relevantes en los mecanismos de atención y resolución de reclamos, así como dificultades en la interacción entre las personas afectadas y las entidades intervinientes.

Este comportamiento refuerza la necesidad de fortalecer los canales de comunicación institucional y los dispositivos de supervisión sobre las prácticas de las entidades en entornos digitales.

Recupero de los montos reclamados

Recupero según cantidad de casos

El análisis del recupero en términos de cantidad de casos permite dimensionar el grado de resolución efectiva de los reclamos:

Recupero total:
41 casos
(18,8 %)

Recupero parcial:
29 casos
(13,3 %)

No recuperados:
128 casos
(58,7 %)

En trámite o espera:
20 casos
(9,2 %)

Estos valores evidencian que la restitución plena de los fondos resulta limitada, predominando situaciones en las que el daño económico no logra ser revertido en su totalidad.

Recupero Económico

En términos económicos, los datos relevados indican:

Monto total recuperado:
\$166.510.743,35

Monto no recuperado:
\$457.636.607,23

Porcentaje recuperado:
26,7 %

Porcentaje no recuperado:
73,3 %

El análisis del recupero no debe limitarse exclusivamente a los montos restituidos en forma directa, sino que debe contemplar también otras intervenciones relevantes, tales como la anulación de créditos generados fraudulentamente o la cancelación de obligaciones indebidas, que implican un beneficio económico indirecto para las personas afectadas.

En este sentido, la actuación de la Defensoría durante el año 2025 ha contribuido no sólo a la recuperación parcial de fondos, sino también a la neutralización de efectos patrimoniales derivados de las maniobras fraudulentas.

No obstante, la diferencia entre los montos reclamados y los efectivamente recuperados pone de manifiesto que la restitución integral del daño económico continúa siendo excepcional, lo que refuerza la necesidad de fortalecer los mecanismos de prevención, control y respuesta institucional.

Recuperos en moneda extranjera

En relación con las operaciones en moneda extranjera, se registra el siguiente indicador:

Monto recuperado
en dólares:
U\$D 19.624,50

Este dato permite inferir la existencia de operaciones de mayor complejidad, vinculadas en muchos casos a transferencias que exceden el ámbito del sistema financiero local, lo que dificulta los procesos de trazabilidad y recuperación de los fondos.

A partir del análisis desarrollado, es posible formular las siguientes consideraciones:

Las vulneraciones patrimoniales digitales por intrusión de terceros constituyen una problemática creciente y compleja, con impacto significativo en las dimensiones económica y social.

Los niveles de respuesta institucional y de recupero de los montos resultan, en términos generales, insuficientes frente al daño ocasionado.

El perfil etario de las personas afectadas evidencia una especial exposición de adultos y adultos mayores, lo que introduce un componente relevante de vulnerabilidad.

Los datos locales presentan una clara correspondencia con las tendencias observadas a nivel nacional, tanto en la dinámica de los casos como en las dificultades estructurales del sistema.

Las plataformas digitales y billeteras virtuales concentran una proporción significativa de los casos, lo que confirma el rol central del ecosistema digital en la configuración del fenómeno.

El análisis integral de la problemática permite afirmar que el daño generado no se limita al aspecto patrimonial, sino que incluye dimensiones psicológicas y sociales que incrementan la vulnerabilidad de las personas afectadas, lo que exige un abordaje desde una perspectiva integral de derechos.

8.4. REFINANCIACIÓN CRÍTICA DE DEUDAS: ANÁLISIS DE CASOS:

A partir del último trimestre de 2025, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto identificó un incremento significativo en los reclamos vinculados a procesos de refinanciación de saldos de tarjetas de crédito.

El análisis de los casos relevados entre el 30 de septiembre y el 31 de diciembre permite advertir **la existencia de una brecha crítica entre las condiciones económicas reales de las personas usuarias y las propuestas formuladas por las entidades financieras.**

Diagnóstico estadístico y estado de los reclamos

Durante el período analizado se registraron 53 casos considerados críticos, cuya evolución presenta la siguiente distribución:

- > **Acuerdos sustentables:** 4 casos (7,5 %), en los que las condiciones ofrecidas resultaron acordes a la capacidad económica de las personas afectadas.
- > **Resoluciones favorables:** 5 casos (9,5 %), que lograron una solución aceptable mediante intervención.

- > **Desistimiento por condiciones financieras abusivas:** 11 casos (21 %), en los que no fue posible arribar a acuerdos debido a la imposibilidad material de cumplimiento.
- > **Casos en proceso:** el 62 % restante permanece en trámite, a la espera de una respuesta institucional.

Estos datos evidencian un bajo nivel de soluciones efectivas y una alta proporción de situaciones sin resolución definitiva.

Causas de endeudamiento y obstáculos financieros

El análisis de la casuística permite identificar como principal factor de origen el recurso al **pago mínimo de tarjetas de crédito**, muchas veces asociado a:

- > **La existencia de débitos automáticos desconocidos**
- > **La imposibilidad económica de afrontar el pago total en contextos de restricción financiera**
- > **Acumulación progresiva de intereses.**

El principal obstáculo detectado se vincula con las condiciones de refinanciación, particularmente en lo relativo a las tasas de interés aplicadas, que en algunos casos alcanzan niveles cercanos al 175 % anual.

Estas condiciones proyectan deudas iniciales de magnitud significativa a valores considerablemente superiores, generando **cuotas que exceden la capacidad de pago de los grupos familiares**, lo que configura una situación de imposibilidad material de cumplimiento.

Entidades involucradas y opacidad informativa

Los casos relevados involucran a diversas entidades financieras, entre las que se destacan:

Banco de la Provincia de Córdoba, Banco de la Nación Argentina, Banco Hipotecario, Banco Ciudad, Banco Galicia, Banco Santander, Banco Macro, ICBC y Tarjeta Naranja.

Asimismo, se advierte la existencia de **deficiencias en la transparencia informativa**, particularmente en relación con:

- > La comunicación del costo financiero total de las operaciones;
- > La falta de información previa suficiente para la toma de decisiones;
- > Y la derivación de instancias de formalización a canales presenciales sin adecuada trazabilidad institucional.


Estas prácticas dificultan el seguimiento técnico de los casos y limitan la capacidad de intervención efectiva.

76

Proyección institucional

En atención a la gravedad y recurrencia de estas situaciones, **la Defensoría del Pueblo ha definido incorporar la problemática de la refinanciación de deudas como un eje prioritario de análisis y seguimiento para el año 2026.**

Este enfoque permitirá profundizar el estudio de estas prácticas, equiparando su nivel de atención al de otras modalidades de vulneración patrimonial digital, tales como los débitos no autorizados y las ciberestafas.



La Defensoría del Pueblo ha definido incorporar la problemática de la refinanciación de deudas como un eje prioritario de análisis y seguimiento para el año 2026.

8.5. UNA SITUACIÓN PARTICULAR DEL 2025: CASO MÁRQUEZ Y ASOCIADOS S.A.

Contexto y Problemática

La Defensoría del Pueblo intervino ante la crítica situación de la empresa **Márquez y Asociados S.A.**, cuya actividad afectó directamente el derecho constitucional de acceso a la vivienda. El modelo de negocio de la firma —basado en contratos de adhesión y pago de cuotas anticipadas para la construcción de unidades habitacionales— generó una expectativa social que, ante el incumplimiento, derivó en un perjuicio económico y emocional para cientos de familias.

Intervención Inicial

Ante las primeras consultas por demoras en las entregas y la creciente incertidumbre sobre la solvencia de la empresa, esta Institución procedió a canalizar los reclamos formalmente. Frente a la falta de respuestas concretas y el uso de evasivas o respuestas automatizadas por parte de la firma, se elevó el nivel de alerta institucional.

Estrategia de Gestión ante la Crisis

Desatada la crisis, la intervención judicial y la confirmación del concurso preventivo y la posterior quiebra de la sociedad, sumado a la situación procesal penal de sus directivos, la

Defensoría desplegó una estrategia de asistencia integral:

1. **Articulación Interinstitucional:** Se trabajó de manera mancomunada con la **Dirección Provincial de Defensa del Consumidor**, derivando la totalidad de las actuaciones para fortalecer el canal administrativo de protección.
2. **Gestión Judicial:** Se estableció contacto directo con el **Juzgado de la Quiebra**. Tras coordinar con la secretaria del tribunal, se remitió el padrón completo de casos gestionados por esta Defensoría para asegurar que los afectados fueran contemplados en el proceso concursal.
3. **Operativo de Emergencia:** En una jornada intensiva, el personal de la Defensoría receptó y procesó más de **300 casos (entre colectivos e individuales)**, brindando contención y asesoramiento técnico sobre los pasos a seguir.
4. **Coordinación Penal:** Se mantuvo comunicación con el **Ministerio Público Fiscal (MPF)**. Ante la magnitud del presunto fraude, se instruyó a los ciudadanos sobre el uso del canal específico de “Denuncias Web” creado por el MPF exclusivamente para el caso Márquez.



Acciones de Orientación Continua

La Defensoría ha proporcionado a cada damnificado la copia de la **sentencia de apertura de quiebra**, informando detalladamente sobre los plazos y requisitos para la verificación de créditos.

Actualmente, el bloque de Defensa y Protección Ciudadana continúa asistiendo a aquellos ciudadanos que se anotan tardíamente de la situación, orientándolos para evitar in-

cumplimientos contractuales y garantizando que cuenten con los canales adecuados para viabilizar sus reclamos ante las autoridades competentes.

Este caso permitió evidenciar la necesidad de fortalecer los mecanismos de información, prevención y articulación institucional frente a prácticas que generan impactos colectivos, consolidando el rol de la Defensoría como actor de intervención en situaciones de alcance estructural

8.6. CONSIDERACIONES FINALES DEL SUB-BLOQUE

El trabajo desarrollado durante el año 2025 permite afirmar que las problemáticas de consumo en contextos de vulnerabilidad financiera, particularmente en entornos digitales, requieren intervenciones sostenidas, articuladas con organismos competentes y orientadas a garantizar respuestas efectivas a la ciudadanía .

El análisis realizado evidencia la existencia de dinámicas estructurales que exceden los casos individuales, manifestándose en prácticas que afectan de manera directa el patrimonio, la seguridad y la confianza de las personas usuarias. En este escenario, **la intervención de la Defensoría del Pueblo se consolida como un dispositivo clave para la protección de derechos, la mediación institucional y la producción de información relevante para la mejora de las políticas públicas.**

Asimismo, se advierte que **el proceso de digitalización del sistema financiero**, si bien ha ampliado el acceso a servicios, también **ha generado nuevas formas de vulnerabilidad**, particularmente en contextos de asimetría informativa y automatización de las relaciones de consumo.



En este marco, resulta imprescindible promover un enfoque que supere la lógica de atribución individual de responsabilidades, reconociendo que las afectaciones patrimoniales y emocionales derivadas de estas prácticas se producen en el seno de un sistema en el que intervienen múltiples actores.

En consecuencia, la construcción de ciudadanía en la era digital exige avanzar hacia un modelo de **responsabilidad sistémica**, en el que las plataformas tecnológicas, las entidades financieras, los proveedores de servicios y el Estado —en sus distintos niveles— asuman un rol activo en la prevención, detección y reparación de estas situaciones.

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Río Cuarto reafirma su compromiso con la protección integral de las personas consumidoras, promoviendo el acceso equitativo a la justicia, el fortalecimiento de las capacidades ciudadanas y el desarrollo de entornos digitales más seguros, transparentes y orientados al respeto de la dignidad humana.

9. CONCLUSIONES BLOQUE

El análisis integral de las intervenciones realizadas permite advertir que la conflictividad vinculada a servicios públicos y actuación administrativa no responde a situaciones aisladas, sino que se inscribe en un conjunto de dinámicas estructurales que configuran el modo en que se desarrollan las relaciones entre ciudadanía, prestadores y Estado.

80

Las dinámicas que se presentan a continuación surgen del análisis transversal de los casos relevados, de la sistematización de las intervenciones realizadas y de la identificación de patrones recurrentes en la conflictividad abordada por esta Defensoría.

Estas dinámicas se organizan en distintos niveles de análisis, que comprenden factores estructurales, condiciones operativas del sistema y nuevas formas emergentes de conflictividad.

En este sentido, se reconocen las siguientes dinámicas principales:

1

Asimetría estructural en las relaciones de prestación

Los conflictos analizados evidencian **la existencia de relaciones caracterizadas por desigualdades en el acceso a la información, en la capacidad técnica y en las posibilidades de respuesta**, lo que coloca a la ciudadanía en una situación de desventaja frente a organismos públicos, empresas y sistemas complejos.

Estas asimetrías no son meramente circunstanciales, sino que forman parte de la estructura misma de los sistemas de prestación, lo que justifica la intervención activa de la Defensoría como garante del equilibrio en dichas relaciones.

2

Complejidad creciente de los sistemas de prestación

Se observa una creciente complejidad en la organización y funcionamiento de los servicios públicos y de las relaciones de consumo, especialmente en contextos de modelos mixtos de prestación y en entornos digitalizados.

Esta complejidad se traduce en mayores dificultades para comprender los sistemas, acceder a los canales de reclamo y obtener respuestas efectivas, generando barreras adicionales para el ejercicio de derechos.

3

Persistencia de déficits en la gestión y regulación

Los conflictos relevados ponen de manifiesto la existencia de déficits en la calidad de la prestación, en los procesos administrativos y en los mecanismos de regulación y control.

Estos déficits se expresan en fallas en la prestación de servicios, errores administrativos, demoras en las respuestas y dificultades en la comunicación institucional.

4

Concentración de la conflictividad en la escala local

El análisis de los datos evidencia que el nivel municipal constituye el principal escenario de interacción entre la ciudadanía y los servicios públicos, concentrando una parte significativa de los reclamos.

Esto se vincula tanto con la proximidad de la gestión local como con la multiplicidad de funciones que recaen en la esfera municipal, lo que la convierte en un punto crítico de la conflictividad.

5

Impacto diferenciado según condiciones sociales y demográficas

Las problemáticas identificadas no afectan de manera homogénea a la población, sino que presentan un impacto diferenciado según variables como edad, género y nivel de acceso a recursos e información.

En particular, se observa una mayor incidencia en sectores que presentan mayores niveles de exposición a los servicios y menores capacidades para gestionar los conflictos de manera autónoma.

6

Tendencia a la estructuración de conflictos recurrentes

Se advierte que los conflictos tienden a reproducirse en patrones reiterados, lo que permite identificar problemáticas estructurales más allá de los casos individuales.

Esta recurrencia evidencia la necesidad de complementar la intervención en casos concretos con abordajes institucionales orientados a la prevención, la mejora de los sistemas y el fortalecimiento de las políticas públicas.

7

Expansión urbana y presión sobre la infraestructura

El crecimiento urbano registrado en la ciudad incrementa de manera sostenida la demanda sobre la infraestructura y los servicios, generando tensiones en la capacidad de mantenimiento, respuesta y planificación. Este proceso pone en evidencia la necesidad de fortalecer enfoques preventivos y modelos de gestión que permitan anticipar y mitigar conflictos asociados al desarrollo urbano.

8

Complejidad institucional y fragmentación de responsabilidades

La prestación de servicios públicos y la gestión de múltiples trámites administrativos se estructuran a partir de la intervención de diversos actores — organismos públicos, empresas prestatarias y entes reguladores—, lo que genera esquemas de responsabilidad fragmentados y circuitos de gestión poco claros para la ciudadanía.

Esta configuración institucional dificulta la identificación de responsables, dilata los procesos de resolución y contribuye a la reiteración de reclamos, especialmente en aquellos casos que requieren articulación interjurisdiccional o intervención de distintos niveles del Estado.

9

Déficits en la información y en los canales de comunicación

Una parte significativa de la conflictividad se vincula con la falta de información clara, accesible y oportuna, así como con deficiencias en los canales de comunicación entre la ciudadanía, las empresas prestatarias y los organismos públicos.

Estas limitaciones dificultan la comprensión de facturación, procedimientos y decisiones administrativas, generan incertidumbre y contribuyen a la reiteración de reclamos, especialmente en contextos donde la resolución depende de gestiones técnicas o administrativas complejas.

10

Impacto diferencial y desigualdad en el acceso a derechos

La conflictividad vinculada a servicios públicos y relaciones de consumo no afecta de manera homogénea a la población, sino que presenta un impacto diferencial en función de las condiciones socioeconómicas, el acceso a la información y la capacidad de gestión de cada sector.

En particular, los grupos en situación de mayor vulnerabilidad enfrentan mayores dificultades para acceder a canales de reclamo eficaces, comprender procedimientos administrativos y sostener procesos de gestión prolongados, lo que incrementa su exposición a situaciones de afectación de derechos y profundiza las desigualdades existentes.

11

Centralidad de la intervención preventiva y del rol institucional de la Defensoría

Las dinámicas identificadas evidencian la necesidad de fortalecer enfoques de intervención preventiva que permitan anticipar conflictos, reducir su escalamiento y mejorar la calidad de las respuestas institucionales.

En este escenario, ***la Defensoría del Pueblo se consolida como un actor clave en la mediación, el monitoreo y la canalización de demandas, interviniendo no sólo en la resolución de casos individuales, sino también en la identificación de problemáticas estructurales y en la promoción de mejoras en la gestión pública.***

En conjunto, estas dinámicas permiten comprender que la conflictividad analizada responde a factores estructurales y no a situaciones aisladas, lo que exige abordajes integrales, sostenidos y orientados a la mejora del sistema en su conjunto.

Desde esta perspectiva, el Bloque de Protección Ciudadana se consolida como el espacio institucional donde se canaliza, organiza y gestiona la demanda vinculada a servicios públicos y relaciones de consumo, actuando como nexo operativo entre la ciudadanía y los organismos responsables





INCLUSIÓN SOCIAL

INCLUSIÓN SOCIAL

Promover el ejercicio efectivo de derechos a grupos históricamente vulnerados.

1. FUNDAMENTACIÓN DEL BLOQUE

El Bloque de Inclusión Social tiene como finalidad **promover el ejercicio efectivo de derechos a grupos históricamente vulnerados**, reconociendo que la igualdad formal no siempre asegura la igualdad real. Desde un enfoque integral de derechos humanos, orientado a la equidad y la inclusión, busca reducir desigualdades estructurales y asegurar el acceso en condiciones justas a bienes y servicios esenciales como la salud, la vivienda, la protección social y la participación comunitaria.

Se constituye como un espacio de orientación, acompañamiento institucional y articulación, especialmente dirigido a personas mayores, personas con discapacidad, niñez y adolescencia, sectores en situación de pobreza, mujeres y diversidades. Su misión se orienta a fortalecer la autonomía ciudadana, promover una comunidad más solidaria e inclusiva y

dar respuesta a situaciones de urgencia social que no encuentran solución en los canales formales.

En el marco de la cultura de la paz, se entiende que la inclusión social, la convivencia pacífica y la justicia social se construyen a partir de la participación activa de la ciudadanía y la corresponsabilidad de las instituciones. Bajo el lema “El primer defensor sos vos”, se promueve que cada persona se reconozca como sujeto de derechos, capaz de ejercerlos y exigir su cumplimiento, acompañado por la Defensoría como garante y promotora de los mismos.

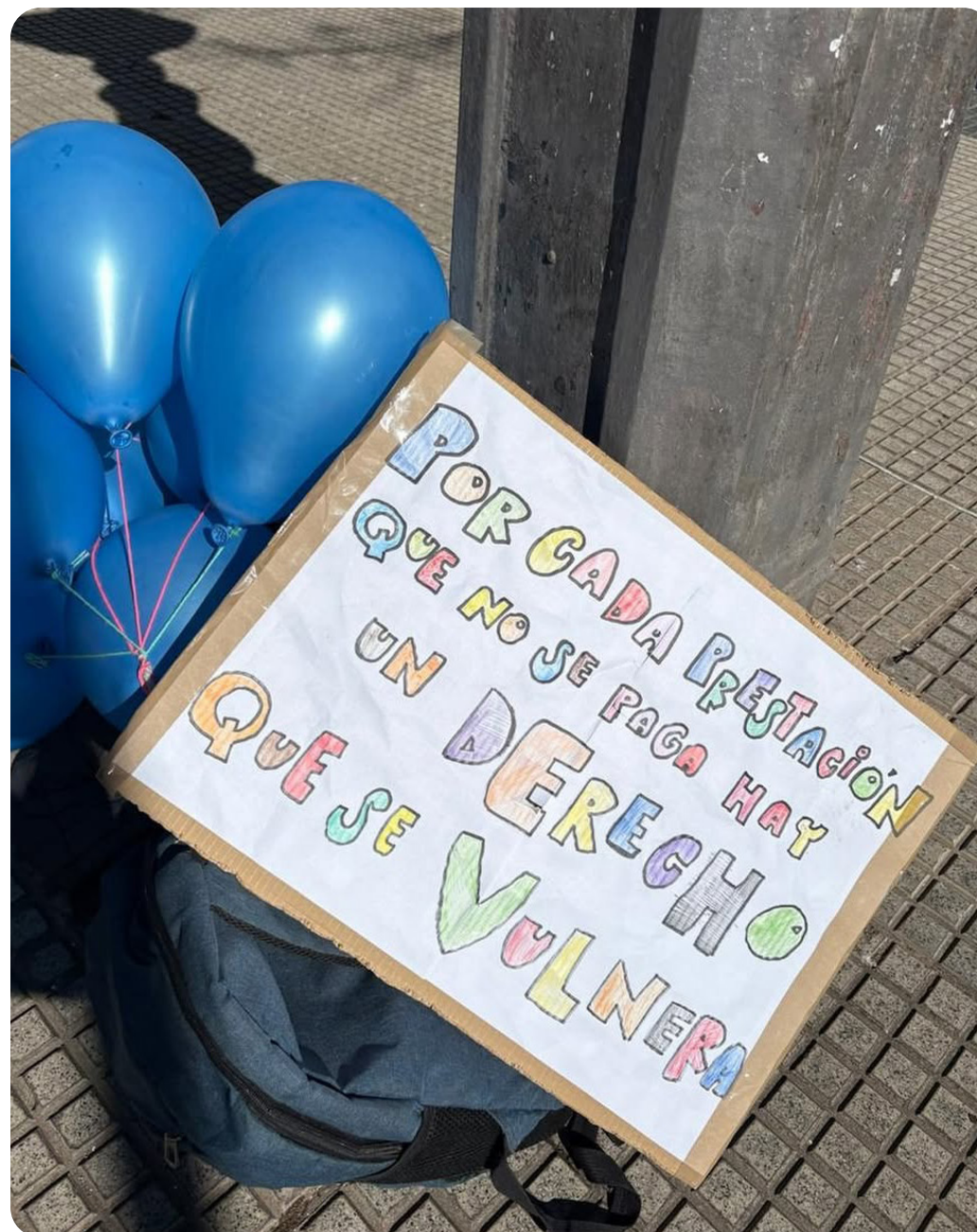
En este sentido, el Bloque de Inclusión Social se consolida como un dispositivo de articulación entre la ciudadanía y el Estado, orientado a la promoción de políticas públicas inclusi-

vas, la sensibilización social y la generación de respuestas institucionales. En este marco, la Defensoría del Pueblo aborda demandas individuales y se posiciona como un actor institucional clave en la garantía del acceso efectivo a derechos, interviniendo frente a las fallas del sistema estatal y promoviendo respuestas integrales. Su accionar se inscribe en una política orientada a la construcción de ciudadanía, la convivencia democrática y la cultura de paz.

El Bloque de Inclusión Social se compone de los siguientes sub-bloques de trabajo:

INCLUSION SOCIAL

1. SALUD
2. DISCAPACIDAD
3. PROTECCIÓN SOCIAL Y VULNERABILIDAD
4. GÉNEROS Y DIVERSIDADES
5. NIÑEZ Y ADOLESCENCIAS
6. PERSONAS MAYORES



2.OBJETIVOS DEL BLOQUE

- **Garantizar la protección integral** de los derechos de **grupos y personas** en situación de **vulnerabilidad**, asegurando igualdad de oportunidades y trato.
- **Impulsar políticas públicas inclusivas y equitativas**, que fortalezcan la justicia social y reduzcan desigualdades estructurales.
- **Promover la construcción de ciudadanía activa**, alentando la participación social, el ejercicio de derechos y el reconocimiento pleno de la diversidad.
- **Facilitar el acceso** efectivo y oportuno a servicios de salud, vivienda, educación y protección social, priorizando a quienes enfrentan mayores barreras.
- **Consolidar a la Defensoría como puente** entre la ciudadanía y el Estado, garantizando acompañamiento, cercanía y confianza en la gestión de derechos.



3. DERECHOS TUTELADOS

DERECHO A LA SALUD

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Desde la Defensoría intervenimos para asegurar que los distintos agentes de salud, públicos y privados, garanticen el acceso integral a las prestaciones, insumos y tratamientos requeridos por los ciudadanos en su conjunto. Asimismo y en caso de ser necesario, solicitamos la intervención de los organismos de control para su debido cumplimiento. El compromiso de la Defensoría se centra en eliminar barreras, principalmente administrativas, para asegurar tanto el inicio de la prestación, su continuidad y el impulso de acciones preventivas.

DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL

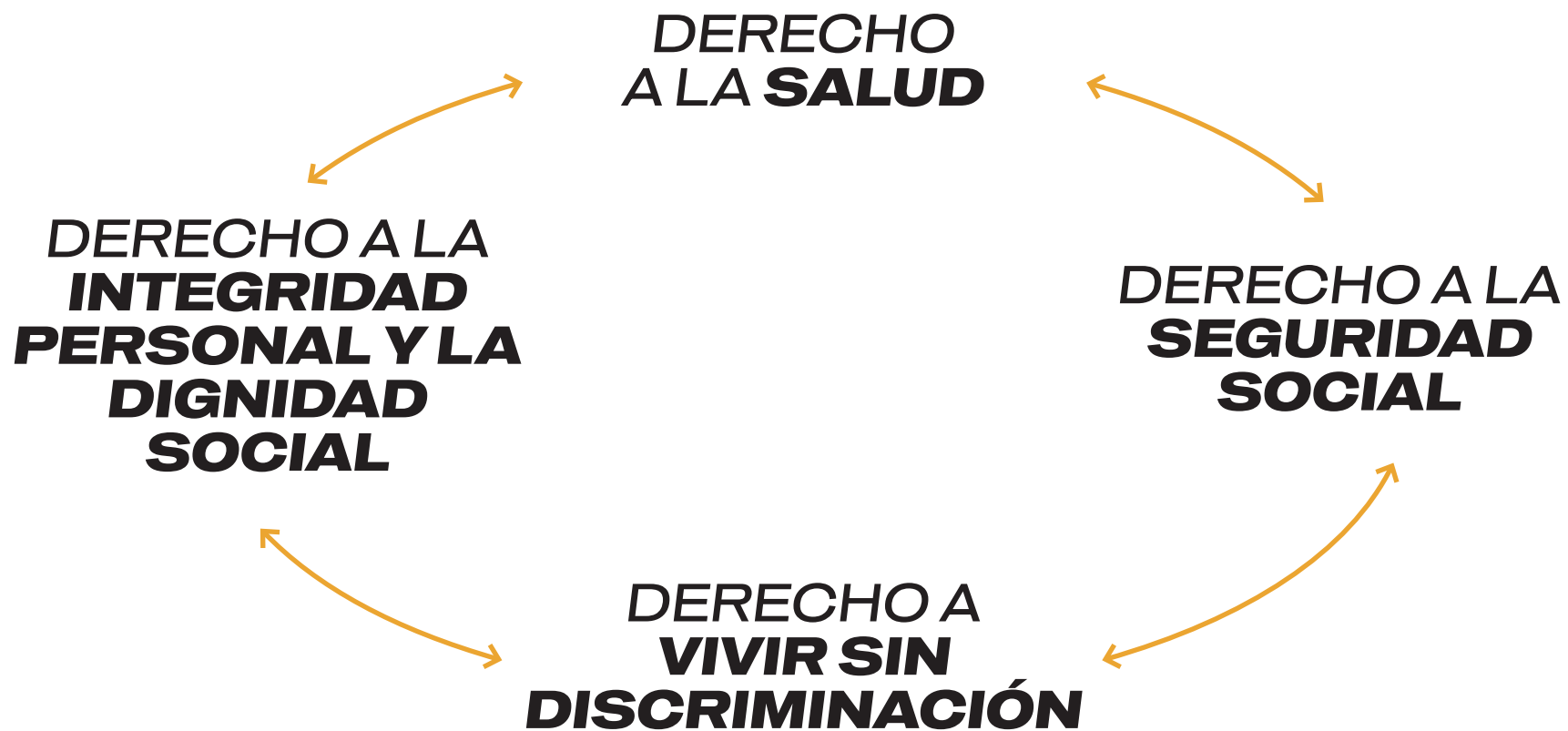
La Defensoría interviene ante situaciones de vulnerabilidad económica, orientando su accionar a garantizar que el sistema de seguridad social responda de manera adecuada y oportuna. Se actúa frente a situaciones diversas, como por ejemplo demoras injustificadas que agravan la situación de desprotección de quienes requieren prestaciones, y se promueve la articulación con los organismos competentes, facilitando la vinculación entre las personas y el Estado.

DERECHO A LA INTEGRIDAD PERSONAL Y LA DIGNIDAD

Comprende la protección de toda persona frente a cualquier forma de violencia, ya sea física, psicológica, sexual, económica, simbólica o institucional, por mencionar algunas. Desde la Defensoría se interviene a fin de garantizar el respeto a la integridad personal y un trato digno, evitando situaciones de revictimización en los procesos de atención. Se promueve que se respete la autonomía y proyecto de vida de cada persona.

DERECHO A VIVIR SIN DISCRIMINACIÓN

Se trabaja para erradicar las barreras que impiden la igualdad de oportunidades y el acceso efectivo a derechos. Este derecho atraviesa de manera transversal todos los anteriores. La Defensoría interviene ante actos de discriminación por distintos motivos, por mencionar los más frecuentes, de género, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, edad o condición de discapacidad, y se promueven acciones orientadas a garantizar que la diversidad no constituya un factor de exclusión.



4. MISIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIAS PRINCIPALES

4.1. Misión

Intervenir ante situaciones de vulnerabilidad social, promoviendo la equidad, la inclusión y el acceso efectivo a derechos de grupos prioritarios, en el marco de las atribuciones conferidas por la Carta Orgánica Municipal y la normativa vigente.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo actúa en la defensa, protección y promoción de derechos, a través de la orientación a la ciudadanía, la articulación institucional y la intervención ante los organismos competentes, procurando garantizar respuestas efectivas frente a situaciones de vulneración.

4.2. Funciones

- Intervenir en problemáticas vinculadas a: género y diversidad, salud, niñez y adolescencia, personas mayores, discapacidad y protección social y vulnerabilidad
- Articular con organismos públicos y organizaciones sociales, promoviendo respuestas coordinadas y efectivas.
- Brindar orientación a las personas para el acceso a derechos, realizando intervenciones ante los organismos competentes cuando las respuestas no se producen o resultan insuficientes.
- Intervenir en situaciones complejas

mediante la articulación institucional y el seguimiento de las actuaciones, procurando evitar la revictimización.

- Promover acciones de sensibilización, prevención y difusión de derechos, contribuyendo al fortalecimiento de la inclusión social y la construcción de ciudadanía.
- Formular requerimientos, recomendaciones y actuaciones ante organismos públicos y prestadores de servicios, en el marco de las competencias propias de la Defensoría del Pueblo.

4.3. Competencias

- Enfoque interdisciplinario para la intervención en situaciones de vulnerabilidad social.
- Conocimiento de políticas públicas sociales y de los sistemas de protección de derechos.
- Conocimiento de la normativa vigente en materia de salud, discapacidad, niñez, género y seguridad social.
- Capacidad de articulación institucional y de intervención territorial con actores públicos y organizaciones de la sociedad civil.
- Habilidades comunicacionales, escucha activa y capacidad de intervención en situaciones complejas, con perspectiva de derechos humanos.



El derecho a la salud constituye uno de los ejes centrales de intervención del Bloque de Inclusión Social, en tanto su garantía **resulta indispensable para el ejercicio pleno de otros derechos fundamentales.**



5. EJES ESTRATÉGICOS Y MODELO DE INTERVENCIÓN

» 1. EL DERECHO A LA SALUD: DIAGNÓSTICO, ACCESO Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

El derecho a la salud constituye uno de los ejes centrales de intervención del Bloque de Inclusión Social, en tanto su garantía resulta indispensable para el ejercicio pleno de otros derechos fundamentales. Desde la Defensoría del Pueblo se interviene ante situaciones en las que se identifican **barreras en el acceso a prestaciones de salud**, promoviendo **respuestas por parte de obras sociales, empresas de medicina prepaga y organismos públicos**, en el marco de la normativa vigente. La intervención se orienta a **garantizar el inicio en tiempo y forma, la continuidad de tratamientos, el acceso a medicación y prestaciones, y la eliminación de obstáculos**, por ejemplo, administrativos que afectan el derecho a la salud de las personas, **especialmente en contextos de vulnerabilidad**.

A continuación, se detallan: las principales barreras en el acceso a la salud identificadas; las estrategias de intervención y articulación institucional; la intervención territorial a partir de la articulación de redes de atención; y, finalmente, las acciones de formación y fortalecimiento comunitario que promueve el acceso a derechos.

1.1. Principales barreras en el acceso a la salud

A partir de las intervenciones realizadas, se identifican como principales barreras en el acceso a la salud:

- Demoras en la autorización de prácticas, tratamientos y provisión de medicación.
- Interrupción de tratamientos por cuestiones administrativas o falta de cobertura.
- Dificultades en el acceso a prestaciones vinculadas a discapacidad.
- Falta de información clara y accesible por parte de los organismos responsables.
- Fragmentación institucional que dificulta la continuidad de las prestaciones.
- Obstáculos en el acceso a servicios de salud mental.

Estas barreras impactan de manera directa en la calidad de vida de las personas y profundizan situaciones de vulnerabilidad.

1.2. Estrategias de Intervención y Articulación institucional

La intervención en salud se fortalece mediante el trabajo territorial y la articulación con actores locales, promoviendo la construcción de redes que faciliten el acceso a derechos.

En este sentido, se articulan acciones con:

- Centros de salud y dispensarios
- Hospital
- Organismos provinciales y nacionales
- Organizaciones de la sociedad civil

El enfoque territorial permite **identificar situaciones** críticas, **acercar respuestas** a la comunidad y **reducir barreras** de acceso, especialmente en sectores con mayor vulnerabilidad.

1.3. Intervención Territorial: Articulación de redes de atención

En la ciudad de Río Cuarto, la Defensoría del Pueblo participa en una Mesa de Trabajo Interinstitucional junto al Municipio, el Poder Judicial y el Hospital San Antonio de Padua, con el objetivo de fortalecer la red de contención para personas en situación de calle con padecimiento mental.

En este marco, **la intervención institucional se orienta a promover la articulación entre organismos y la construcción de respuestas coordinadas**, organizadas en torno a los siguientes ejes prioritarios:

- 1. Infraestructura:** Promoción de la gestión de espacios adecuados para el alojamiento, la atención y el cuidado de las personas en situación de vulnerabilidad.
- 2. Intervenciones conjuntas:** Impulso al diseño de protocolos de actuación para casos complejos, tendientes a evitar la fragmentación de las respuestas estatales y garantizar intervenciones integrales.
- 3. Red de cuidados:** Fortalecimiento de dispositivos de apoyo y contención para personas en situación de extrema exclusión, promoviendo la corresponsabilidad institucional.



1.4. Formación y Fortalecimiento Comunitario para el acceso a derechos.

Entendiendo la salud mental como un derecho humano, el sub-bloque participó en las III Jornadas de Salud Mental Comunitaria organizadas por la Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC), como espacio de intercambio, reflexión y construcción colectiva.

Esta participación permitió **visibilizar las dificultades existentes en el acceso a derechos vinculados a la salud mental**, particularmente en contextos de debilitamiento de las políticas públicas, **y promover el fortalecimiento de prácticas comunitarias orientadas al cuidado colectivo, la prevención y la promoción de derechos.**



» **2. PERSONAS CON DISCAPACIDAD:
ACCESO A DERECHOS Y
BARRERAS INSTITUCIONALES.**

Las **personas con discapacidad atraviesan un escenario de alta complejidad en el acceso a derechos**, vinculado a transformaciones recientes en las políticas públicas y en los sistemas de prestaciones. En este contexto, se han identificado **dificultades que impactan, entre otras cuestiones, en la continuidad de tratamientos, en el acceso a certificaciones y en la vigencia de prestaciones sociales, generando situaciones de vulnerabilidad y afectación de derechos.** Si bien la sanción de la **Ley de Emergencia en Discapacidad** permitió contener parcialmente este escenario, **persisten dificultades estructurales que requieren respuestas integrales y sostenidas** por parte de los organismos competentes.

Seguidamente, se detallan: las principales intervenciones realizadas en función de las barreras emergentes en el contexto señalado; cuestiones vinculadas con el papel de la Junta Evaluadora; las acciones de articulación institucional y la participación en mesas de trabajo, como así también acciones de gestión; las estrategias de visibilización y sensibilización; finalmente, las recomendaciones realizadas en este marco.



2.1. Intervenciones y barreras en el acceso a derechos

A partir de las intervenciones realizadas, se registró un incremento significativo de consultas vinculadas a dificultades en el acceso a derechos. Desde el sub-bloque se interviene ante barreras institucionales recurrentes, entre las que se destacan:

1. **Certificado Único de Discapacidad (CUD):** Obstáculos administrativos y demoras en los procesos de certificación y renovación.
2. **Seguridad Social:** Dificultades en el acceso y continuidad de pensiones no contributivas.
3. **Prestaciones integrales:** Incumplimientos en la cobertura de servicios de salud, apoyos y transporte sanitario.

2.2. La Junta Evaluadora: Nudos Críticos en el Acceso a Derechos

A las dificultades de carácter nacional se suma un obstáculo relevante en el ámbito local vinculado al funcionamiento de la Junta Evaluadora de Discapacidad de la Provincia de Córdoba. Las intervenciones realizadas permiten identificar:

1. **Demoras y dificultades administrativas:** La falta de respuestas oportunas genera circuitos prolongados y reiterados para las personas y sus familias.
2. **Impacto en el acceso a derechos:** Las demoras en la certificación derivan en la interrupción de prestaciones, coberturas de salud y beneficios sociales vinculados al CUD.
3. **Déficit en la organización del servicio:** Se observa la necesidad de mejorar los canales de atención, la disponibilidad de turnos y la comunicación institucional.

En este marco, la **Defensoría interviene promoviendo mejoras en el funcionamiento del sistema** y requiriendo condiciones que garanticen el acceso efectivo a la certificación



2. INCLUSIÓN SOCIAL

2.3. Articulación Institucional y mesas de trabajo

Con el objetivo de mitigar el impacto de estas problemáticas, la Defensoría impulsa instancias de articulación institucional, orientadas a coordinar respuestas y optimizar circuitos de atención. En este sentido, se desarrollan acciones con:

1. **Salud Municipal:** Revisión de circuitos administrativos y definición de referentes institucionales para mejorar los tiempos de gestión.
2. **Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA):** Trabajo conjunto en torno a problemáticas vinculadas a la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) y a la implementación de la Ley de Emergencia.
3. **Mesa de Trabajo Local:** Espacio de coordinación con el Municipio y el Consejo Deliberante frente a las dificultades en la implementación de políticas nacionales y la ausencia de dispositivos de atención local



2.4. Acciones de Incidencia y Defensa de Derechos

La Defensoría desarrolla acciones de incidencia orientadas a la protección del marco normativo y a la mejora de las respuestas institucionales:

- 1. Gestiones institucionales:** Intervenciones ante legisladores nacionales vinculadas a la implementación de la Ley de Emergencia y a la protección de derechos adquiridos.
- 2. Reclamos formales:** Presentación de notas ante organismos competentes, como la Superintendencia de Servicios de Salud y la Junta Evaluadora, requiriendo respuestas ante incumplimientos y demoras.
- 3. Articulación comunitaria:** Trabajo con organizaciones sociales y referentes territoriales para fortalecer redes de contención en contextos de alta vulnerabilidad.



2. INCLUSIÓN SOCIAL

2.5. Estrategias de visibilización y sensibilización

La Defensoría impulsa acciones de visibilización orientadas a informar, sensibilizar y promover el enfoque de derechos en materia de discapacidad:

1. **Presencia en medios de comunicación:** Intervenciones en radio, televisión y prensa para visibilizar problemáticas vinculadas al acceso a derechos.

Discapacidad: el Municipio y la Defensoría elevaron un fuerte reclamo a la Nación

Nota en diario puntal por discapacidad. <https://www.puntal.com.ar/defensor/el-defensor-frangie-pidio-senadores-que-no-avalen-la-medida-presidencial-n242318>

En el marco de reclamos por discapacidad, la defensoría del pueblo ya atendió un centenar de casos, Nota en telediario. <https://youtu.be/mY-l6L-ShbDM?feature=shared>

TELEDIARIO: El Defensor del Pueblo exigió que se implemente la ley de discapacidad y habló de una “extralimitación inentendible”



POR MARCELO IRASTORZA

En torno a la cobertura de las personas con discapacidad, Defensoría del Pueblo elevaron ayer un fuerte reclamo a l... El gobierno local pidió por el retraso en los pagos que afe... el ombudsman presentó una nota a la Superintendencia i... diputados y senadores nacionales. Ambos solicitan declarar la emergencia en discapacidad t...



POR MARCELO IRASTORZA

El defensor del Pueblo de Río Cuarto, Daniel Frangie, pidió ayer a los senadores nacionales por Córdoba, Alejandra Vigo, Luis Juez y Carmen Álvarez Rivero, que rechacen el veto presidencial a la emergencia en discapacidad.

“Les he pedido personalmente a los senadores cordobeses que rechacen el veto presidencial a la emergencia en discapacidad”, dijo a Puntal Frangie.

Yañadió: “Al respecto, recibí la respuesta de la senadora Vigo, quien nos dijo que rechazará el mencionado veto”.

En tanto, trascendió que una persona allegada a Juez le señaló a Frangie que el senador cordobés votaría en contra.

En cambio, se indicó que la Defensoría del Pueblo no obtuvo respuesta de la



2. Campañas institucionales: Desarrollo de contenidos digitales orientados a promover el modelo social de la discapacidad y combatir la desinformación

3. Participación en espacios públicos y académicos: Intervención en actividades comunitarias y jornadas de formación para fortalecer la sensibilización social.

Ley de Emergencia de discapacidad:
<https://www.instagram.com/p/DNl-txtAD/>

102

td Telediario Digital · 22 oct 2025

El Defensor del Pueblo exigió que se implemente la ley de discapacidad y habló de una "extralimitación inentendible"

Daniel Frangie recibió el petitorio de los prestadores y familiares del sector de discapacidad y anunció que impulsará un plan de acción junto a otros defensores del país. Dijo que la falta de instrumentación de la norma "ya es inentendible" y pidió respuestas urgentes.



El Defensor del Pueblo, Daniel Frangie, respaldó el reclamo del sector de discapacidad por la falta de aplicación de la Ley de Emergencia, sancionada y ratificada en cuatro oportunidades por el Congreso.

Frangie calificó la situación como una "extralimitación inentendible" y aseguró que "no hay ninguna explicación válida para que no se instrumente una norma que tuvo

DANIEL FRANGIE -Defensor del Pueblo @defensoria.riocuarto

EN EL MARCO DE LOS RECLAMOS POR DISCAPACIDAD, LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO YA ATENDIÓ UN CENTENAR DE CASOS

td 358 441 4055 telediariodigital.net Telediario Digital

2.6. Recomendaciones

Ante el escenario descrito, **la Defensoría del Pueblo reafirma su compromiso con la defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, interviniendo frente a situaciones de vulneración y promoviendo mejoras en el funcionamiento de los organismos competentes.**

En este marco, y en ejercicio de sus facultades, se formularon las siguientes recomendaciones:

- **Cumplimiento de la Ley de Emergencia en Discapacidad**

Se requirió el cumplimiento efectivo de la normativa vigente, garantizando el financiamiento adecuado y la continuidad de prestaciones, a fin de evitar la interrupción de servicios esenciales y asegurar la calidad de las asistencias y pensiones.

- **Normalización de la Junta Evaluadora Local**

Se recomendó la reestructuración y optimización del funcionamiento de la Junta de Discapacidad, a fin de garantizar condiciones de accesibilidad, celeridad y trato adecuado en los procesos de emisión y renovación del CUD, en tanto herramienta central para el acceso a derechos.

- **Simplificación de procedimientos administrativos**

Se instó a los organismos nacionales y provinciales a revisar y simplificar los procesos de auditoría y validación, eliminando requisitos que generan demoras innecesarias y obstaculizan el acceso a prestaciones.


- **Fortalecimiento de la accesibilidad institucional**

Se solicitó la implementación de canales de atención presencial en la ciudad, a fin de evitar que la distancia geográfica constituya una barrera en el acceso a derechos.

La Defensoría continuará interviniendo, formulando requerimientos y promoviendo acciones institucionales orientadas a garantizar el acceso efectivo a derechos, especialmente en aquellos sectores que se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad.

» 3. PROTECCIÓN SOCIAL, EMERGENCIA Y VULNERABILIDAD SOCIAL

Durante el período reportado, el sub-bloque fortaleció su intervención ante situaciones de alta vulnerabilidad psicosocial, consolidándose como un espacio de referencia institucional para la intervención en situaciones de vulnerabilidad y la articulación de respuestas con los organismos competentes. La Defensoría del Pueblo interviene, principalmente, mediante la orientación a las personas, la articulación con organismos públicos y la formulación de requerimientos institucionales, promoviendo actuaciones frente a situaciones de emergencia social y facilitando el acceso a dispositivos destinados a la superación de contextos de exclusión. Es posible anticipar que las intervenciones del sub-bloque se concentran mayoritariamente en situaciones de vulnerabilidad multicausal, en las que factores económicos, sociales y familiares inciden de manera simultánea. Se observa que la crisis socioeconómica actúa como un factor que agrava situaciones de violencia, deterioro de la salud mental y debilitamiento de las redes de contención. Este escenario requiere intervenciones institucionales articuladas, orientadas a promover respuestas por parte de los organismos competentes y a garantizar el acceso efectivo a derechos. Algunas de ellas se describen a continuación.



La crisis socioeconómica actúa como un factor que agrava situaciones de violencia, deterioro de la salud mental y debilitamiento de las redes de contención.

3.1. Intervención Institucional en situaciones de emergencia y contexto de calle

La Defensoría interviene ante situaciones de emergencia social y contextos de calle, promoviendo la activación de respuestas por parte de los organismos competentes, especialmente en casos de riesgo social crítico. Las intervenciones se orientan a los siguientes lineamientos:



3.2. Intervención Integral en situaciones de vulnerabilidad y violencia

Las intervenciones realizadas permiten identificar situaciones de vulnerabilidad compleja, en las que convergen factores como la dependencia económica, el aislamiento social y distintas formas de violencia. En este marco, la Defensoría interviene a través de:



- **Intervención en situaciones de emergencia**

Articulación con organismos públicos a fin de promover respuestas vinculadas al alojamiento temporal y a la provisión de insumos básicos, tales como alimentos, medicamentos y elementos de primera necesidad.

- **Salud mental y consumos problemáticos**

Intervención articulada con dispositivos de salud para promover la atención de padecimientos mentales y consumos problemáticos asociados a la vida en calle.

- **Incidencia institucional**

Participación en mesas de trabajo orientadas a promover la creación y fortalecimiento de dispositivos de alojamiento y contención de mediano y largo plazo.

- **Intervención en situaciones de violencia**

Articulación con organismos competentes para la activación de mecanismos de protección y el acceso a la justicia en casos de violencia familiar y de género.

- **Promoción del acceso y restitución de derechos en niñez y adolescencia**

Intervención orientada a impulsar el acceso a servicios públicos y prestaciones sociales frente a situaciones de vulneración de derechos.

- **Reducción de barreras de acceso**

Orientación e intervención para facilitar el acceso de personas excluidas de los circuitos formales a programas y dispositivos de protección social.

» 4. GÉNEROS Y DIVERSIDADES

El abordaje de este eje se fundamenta en la comprensión de las violencias por razones de género y de discriminación como una problemática estructural y transversal, que requiere intervenciones institucionales articuladas y sostenidas en el tiempo.

La Defensoría del Pueblo interviene ante **situaciones de vulneración de derechos**, promoviendo el **acceso** a los dispositivos de protección, la **articulación** con organismos competentes y la **formulación** de requerimientos institucionales, especialmente en **contextos de alta vulnerabilidad**.

4.1. Tipología de Intervenciones y Evaluación De Situaciones De Riesgo

El Bloque de Inclusión interviene ante distintas situaciones vinculadas a **violencias por razones de género y**

discriminación, promoviendo la **activación de los mecanismos institucionales de protección**. Entre las principales tipologías se identifican:

- **Violencias de género e intrafamiliar:**
Intervención en situaciones que afectan a mujeres, niñas y personas mayores, mediante la articulación con organismos competentes y la promoción de medidas de protección.
- **Violencia contra el colectivo LGBTIQ+:**
Intervención ante actos de discriminación y vulneración de derechos por motivos de identidad de género u orientación sexual, promoviendo el acceso a los canales institucionales correspondientes.

A partir de ello, se facilita el **acceso a circuitos de protección**. Esto implica una intervención orientada a facilitar el **acceso a canales de denuncia, medidas de restricción y dispositivos de asistencia**, en articulación con las áreas responsables.



4.2. Barreras Institucionales en el acceso a derechos


El análisis de las intervenciones permite identificar barreras estructurales que dificultan el acceso efectivo a derechos y profundizan las situaciones de vulnerabilidad:

- **Burocracia y desinformación**
Persistencia de obstáculos en el acceso a la justicia y desconocimiento de los circuitos de protección vigentes.
- **Interseccionalidad de las vulnerabilidades**
Las situaciones de violencia se agravan cuando confluyen con factores como la dependencia económica, la falta de acceso a la vivienda y el aislamiento social.
- **Déficit de dispositivos de acompañamiento psicosocial**
Se observa una demanda creciente de espacios de escucha y contención que exceden el abordaje estrictamente jurídico, evidenciando la necesidad de fortalecer las políticas públicas en la materia.

4.3. Articulación institucional y construcción de redes

La Defensoría del Pueblo promueve la articulación interinstitucional como estrategia central para el abordaje de las violencias por razones de género. En este marco, se destacan, entre otras, las siguientes:

- **Red de instituciones del Gran Río Cuarto**
Participación en espacios de articulación convocados por la Universidad Nacional de Río Cuarto, junto a organismos provinciales y municipales, orientados al fortalecimiento de respuestas integrales.
- **Mesa local de género:**
Articulación con áreas municipales y el Poder Judicial para la intervención en situaciones de alta complejidad, promoviendo la activación de mecanismos de protección.
- **Participación en ADPRA:**
Intercambio de experiencias y actualización de criterios de intervención en el marco de reuniones plenarias vinculadas a la defensa de derechos frente a situaciones de violencia.



La Defensoría del Pueblo promueve la articulación interinstitucional como estrategia central para el abordaje de las violencias por razones de género.

4.4. Estrategias de Visibilización y Sensibilización

La Defensoría del Pueblo desarrolla acciones orientadas a la promoción de derechos, la prevención de las violencias y la sensibilización social. Entre ellas:

- **Promoción de derechos de personas trans:** Participación en campañas y actividades de sensibilización en fechas conmemorativas, orientadas a visibilizar derechos y promover la igualdad.
- **Formación y aportes técnicos:** Participación en espacios de formación interinstitucional vinculados a la prevención de las violencias y la promoción de nuevas masculinidades.
- **Escucha institucional y registro de demandas:** Incorporación de las experiencias y demandas de los colectivos como insumo para la formulación de recomendaciones y propuestas de mejora en políticas públicas.

108



» 5. ENFOQUE INTERGENERACIONAL

El enfoque intergeneracional permite analizar las situaciones de vulnerabilidad a lo largo del ciclo vital, reconociendo que los factores de riesgo no se presentan de manera aislada, sino que se construyen y acumulan en diferentes etapas de la vida. Desde esta perspectiva, las intervenciones de la Defensoría del Pueblo no se limitan a un grupo etario específico, sino que consideran las trayectorias vitales, las condiciones socioeconómicas y la disponibilidad de redes de cuidado, como elementos centrales para comprender la vulneración de derechos. Si bien las intervenciones en niñez, adolescencia y personas mayores presentan un menor volumen relativo en términos cuantitativos, se caracterizan por una elevada complejidad, en tanto involucran múltiples dimensiones que requieren respuestas institucionales articuladas.

Entre las principales problemáticas detectadas se destacan:

- **Sistemas de cuidado y dependencia**
Insuficiencia o ausencia de redes de apoyo para personas con autonomía limitada, lo que impacta directamente en su calidad de vida y en el ejercicio de sus derechos.
- **Acceso a la salud y calidad de vida**
Persistencia de barreras en el acceso a prestaciones específicas, tratamientos de carácter crónico y dispositivos de atención adecuados a cada etapa del ciclo vital.
- **Entornos socio-familiares críticos**
Situaciones de aislamiento, fragilidad de vínculos, sobrecarga de cuidados y precariedad habitacional.

En este marco, la Defensoría del Pueblo interviene promoviendo el acceso a derechos, la visibilización de estas problemáticas y la articulación con los organismos competentes, especialmente en aquellas etapas del ciclo vital donde la vulnerabilidad se profundiza.

Dicho esto, a continuación se presentan puntualmente las acciones desarrolladas desde los sub-bloques correspondientes.

El enfoque intergeneracional permite analizar las situaciones de vulnerabilidad a lo largo del ciclo vital, reconociendo que los factores de riesgo no se presentan de manera aislada, sino que se construyen y acumulan en diferentes etapas de la vida.

» 6. NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

El abordaje de este sub-bloque se sustenta en la doctrina de protección integral de derechos, que reconoce a niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho, priorizando en cada intervención el principio del interés superior. La Defensoría del Pueblo interviene ante situaciones de vulneración, promoviendo la actuación de los organismos competentes, la articulación interinstitucional y el acceso efectivo a derechos.



6.1. Diagnóstico de Situaciones Frecuentes

A partir de las intervenciones realizadas, se identifican problemáticas recurrentes que dan cuenta de contextos de vulnerabilidad estructural:

- **Vulneración de derechos básicos**
Situaciones vinculadas a inseguridad alimentaria, dificultades en el acceso a la salud, discontinuidad en tratamientos y condiciones habitacionales precarias.
- **Conflictos en el ámbito familiar**
Fragilidad de vínculos, situaciones de cuidado inadecuado o conflictividad que requieren intervención institucional para promover la activación de los sistemas de protección.
- **Consumos problemáticos**
Incremento de situaciones de riesgo vinculadas a consumos en adolescentes, que requieren la intervención de dispositivos especializados y respuestas coordinadas.

Estas problemáticas evidencian la necesidad de intervenciones que superen abordajes fragmentados, promoviendo respuestas integrales desde el sistema de protección.

6.2. Modelo de Intervención institucional

La Defensoría del Pueblo interviene como organismo de garantía de derechos, orientando su accionar a promover la actuación de los efectores responsables, evitando la superposición de funciones y la revictimización. El modelo de intervención se estructura sobre:

- **Intervención y derivación responsable:** Análisis de cada situación y promoción de la intervención del organismo competente, acompañando el proceso institucional.
- **Articulación interinstitucional:** Trabajo coordinado con la Subsecretaría de Niñez, Adolescencia y Familia de la Municipalidad de Río Cuarto para el abordaje de situaciones complejas.
- **Red de protección provincial:** Articulación con SENAF, Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes y dispositivos especializados en adicciones para la intervención en casos de alta complejidad.



6.3. Formación, prevención y promoción de derechos

El sub-bloque participa en instancias de formación, planificación y reflexión interinstitucional, orientadas a fortalecer las políticas públicas y mejorar las capacidades de intervención del sistema de protección. **Estas acciones permiten anticipar situaciones de vulnerabilidad y promover una cultura de protección de derechos en el territorio.**

Asimismo, se desarrollaron acciones de visibilización en fechas significativas, orientadas a promover el reconocimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes y a sensibilizar a la comunidad sobre su importancia

Día de las infancias:

<https://www.instagram.com/p/DNbiEhMxQXi/>

Día Nacional de los derechos de niños, niñas y adolescentes:

<https://www.instagram.com/p/DPGtsHokTHk/>

» 7. PERSONAS MAYORES

El abordaje de este sub-bloque se inscribe en el marco de la **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**, que reconoce a las personas mayores como sujetos pleno de derecho, garantizando su autonomía, dignidad, participación e inclusión social. Desde esta perspectiva, el envejecimiento es entendido como un proceso dinámico que requiere **respuestas integrales por parte del Estado**, especialmente en contextos donde se presentan **situaciones de vulnerabilidad social, sanitaria y económica**. Durante el período reportado, se identificó un **incremento de situaciones de vulnerabilidad multidimensional**, caracterizadas por la convergencia de factores tales como la **soledad no deseada, el deterioro de la salud, las dificultades económicas y el debilitamiento de las redes de cuidado**. La Defensoría del Pueblo interviene promoviendo el acceso a derechos, la articulación con los organismos competentes y la formulación de requerimientos institucionales frente a situaciones de vulneración.



La **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**, reconoce a las personas mayores como sujetos pleno de derecho, garantizando su autonomía, dignidad, participación e inclusión social.



2. INCLUSIÓN SOCIAL

7.1. Diagnóstico de la Demanda y Áreas de Intervención

A partir de las intervenciones realizadas, se identifican problemáticas recurrentes que afectan el ejercicio de derechos:

- **Acceso a la salud**
Dificultades en la obtención de turnos, acceso a medicación, continuidad de tratamientos y cobertura de prestaciones.
- **Derechos previsionales y seguridad social**
Demoras, obstáculos administrativos y barreras en el acceso a jubilaciones, pensiones y beneficios.
- **Residencias de larga estadía**
Necesidad de supervisión respecto de las condiciones de cuidado, atención y respeto de derechos.
- **Soledad no deseada y fragilidad social**
Situaciones de aislamiento, ausencia de redes de apoyo y contextos de desprotección.

Estas situaciones evidencian la existencia de barreras estructurales que requieren respuestas sostenidas por parte de las políticas públicas.

7.2. Articulación Institucional y Gestión ante Organismos

La Defensoría del Pueblo interviene promoviendo la articulación con organismos nacionales, provinciales y locales, a fin de facilitar el acceso a derechos y mejorar las respuestas institucionales.

En este marco, se impulsaron:

- **Requerimientos institucionales y gestiones ante organismos**
Intervenciones ante ANSES, ANDIS y otros organismos para visibilizar situaciones críticas y promover su resolución.
- **Seguimiento de trámites demorados**
Actuaciones orientadas a evitar dilaciones que afectan la subsistencia de las personas mayores.
- **Señalamiento de barreras de acceso**
Identificación de obstáculos administrativos y tecnológicos, especialmente vinculados a la brecha digital.

*La Defensoría del Pueblo interviene **promoviendo el acceso a derechos, la articulación con los organismos competentes y la formulación de requerimientos institucionales** frente a situaciones de vulneración.*



7.3. Estrategias de visibilización y sensibilización

La Defensoría del Pueblo desarrolla acciones orientadas a promover una perspectiva de envejecimiento basada en derechos. A partir de comprender el envejecimiento como un desafío dinámico que requiere nuevas herramientas, formación constante respecto de las perspectivas vigentes de abordaje. En ese sentido, se promueven diversas acciones que posibilitan ampliar las perspectivas sobre este tema, se detallan a modo de ejemplo:

- Participación en espacios de formación y debate sobre envejecimiento, tecnologías y políticas públicas.
- Actividades en el marco del Día Internacional de las Personas Mayores.
- Acciones de sensibilización orientadas a promover la participación activa y la inclusión social.

Se detallan a continuación, algunas de las actividades concretas que se han desarrollado.

- **Charla “IA y Longevidad”:** En el marco del programa *Río Cuarto Activo +60* y el Día Internacional de las Personas Mayores, contamos con la disertación del **Dr. Eugenio Semino**. El espacio permitió debatir sobre el impacto de la Inteligencia Artificial en la construcción de ciudades amigables y la planificación de políticas públicas para el siglo XXI.

- **Conversatorio “Sexualidad con perspectiva de Derechos en Personas Mayores”** En el marco del Día Internacional de las Personas Mayores, que se conmemora cada 1 de octubre, y del programa Río Cuarto Activo +60, la Defensoría participa de la jornada de reflexión, arte y derechos. Conversatorio “Erotismo y Vejez” a cargo del Dr. Ricardo Iacub. Muestra fotográfica “Pecadoras” a cargo de la Dra. Rosa Cattana.
- **Participación en Jornadas en los que se aborda el tema desde diversidad de enfoques, tales como el Foro de vejez:** No

estamos de vuelta, estamos de ida; Miradas sobre el envejecimiento, Congreso regional del adulto mayor, entre otros.

- El 1 de octubre se conmemora el Día Internacional de las Personas Mayores, Como institución de defensa y promoción de derechos, desde la Defensoría del Pueblo asumimos el compromiso de visibilizar las problemáticas que afectan a las personas mayores, impulsar su participación activa y colaborar en la construcción de políticas públicas que garanticen dignidad, autonomía e inclusión.



7.4. Intervención en situación de urgencias social

Ante situaciones de urgencia, la **Defensoría interviene promoviendo la activación de los dispositivos institucionales correspondientes** frente a:

- Falta de acceso a la salud
- Riesgo habitacional
- Situaciones de maltrato o abandono

Estas intervenciones se orientan a garantizar la respuesta por parte de los organismos competentes.

7.5. Monitoreo y Observación Permanente

El sub-bloque realiza un **seguimiento sistemático de las condiciones de acceso a derechos de las personas mayores**, identificando problemáticas estructurales vinculadas al sistema de salud, las condiciones socioeconómicas, el acceso a medicamentos y la calidad de los dispositivos de cuidado. Este monitoreo permite formular observaciones y promover mejoras en las políticas públicas.



7.6. Seguimiento institucional y articulación sostenida

Las intervenciones incluyen, entre otras, el seguimiento de las actuaciones realizadas, a fin de: verificar la efectivización de las respuestas institucionales, evitar la persistencia de situaciones de vulneración y de promover la continuidad en el acceso a derechos.

La Defensoría del Pueblo desarrolla acciones orientadas a **promover una perspectiva de envejecimiento basada en derechos**



2. INCLUSIÓN SOCIAL



6. EL BLOQUE EN NÚMEROS

Durante el año 2025, el Bloque de Inclusión Social registró un total de **1059 intervenciones**, lo que permite identificar tendencias relevantes en relación con las demandas ciudadanas vinculadas al acceso a derechos sociales.

La distribución de los casos evidencia:



- > Predominio del **eje salud (62%)**, vinculado principalmente a dificultades en el acceso a **prestaciones, medicamentos y cobertura**.
- > Fuerte presencia de demandas relacionadas con **discapacidad (24%)**, especialmente en torno a **certificaciones, pensiones y prestaciones**.
- > Incidencia de situaciones de **protección social, vulnerabilidad, género, niñez y personas mayores (14% en conjunto)**, caracterizadas por una alta complejidad cualitativa.
- > Concentración de intervenciones en conflictos con **obras sociales, mutuales y empresas de medicina prepaga (54%)**. Predominio territorial de la ciudad de **Río Cuarto (84% de los casos)**.
- > **Alto nivel de tramitación de actuaciones**, con un **99% de casos cerrados administrativamente**.

2. INCLUSIÓN SOCIAL

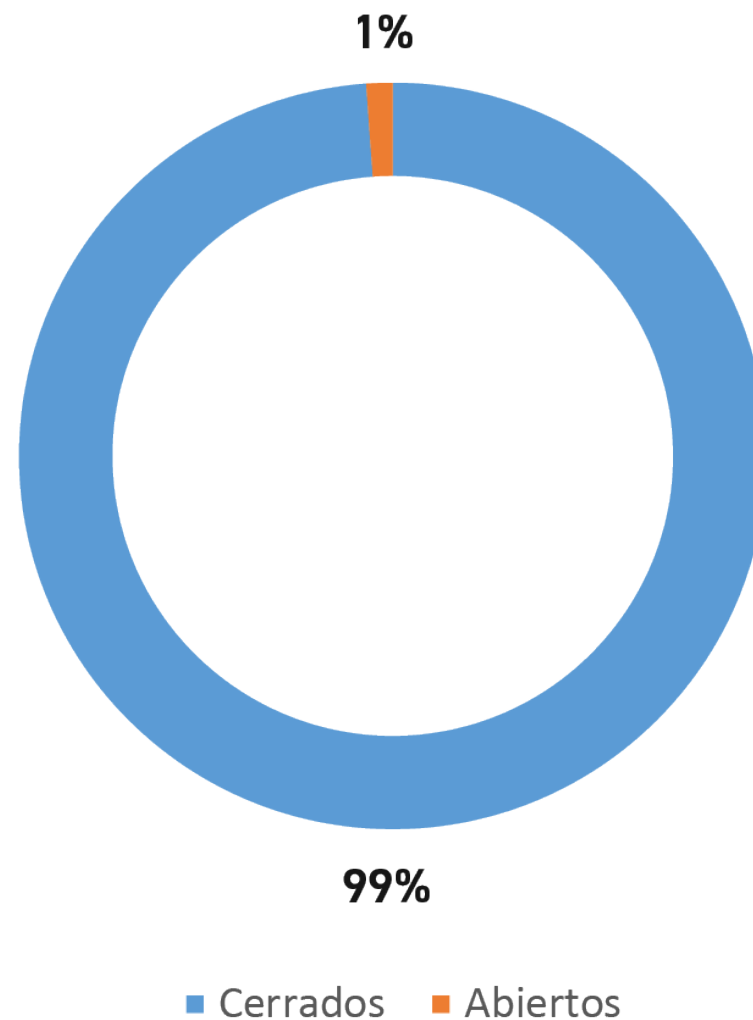
Asimismo, del análisis de los casos se observa una mayor participación de mujeres (**67%**), lo que refleja una tendencia consistente con otros ámbitos de demanda social vinculados a tareas de cuidado y gestión de derechos.

Se comparte la información a partir de la cual se analiza la gestión en este sector, sobre la base de casos recepcionados:

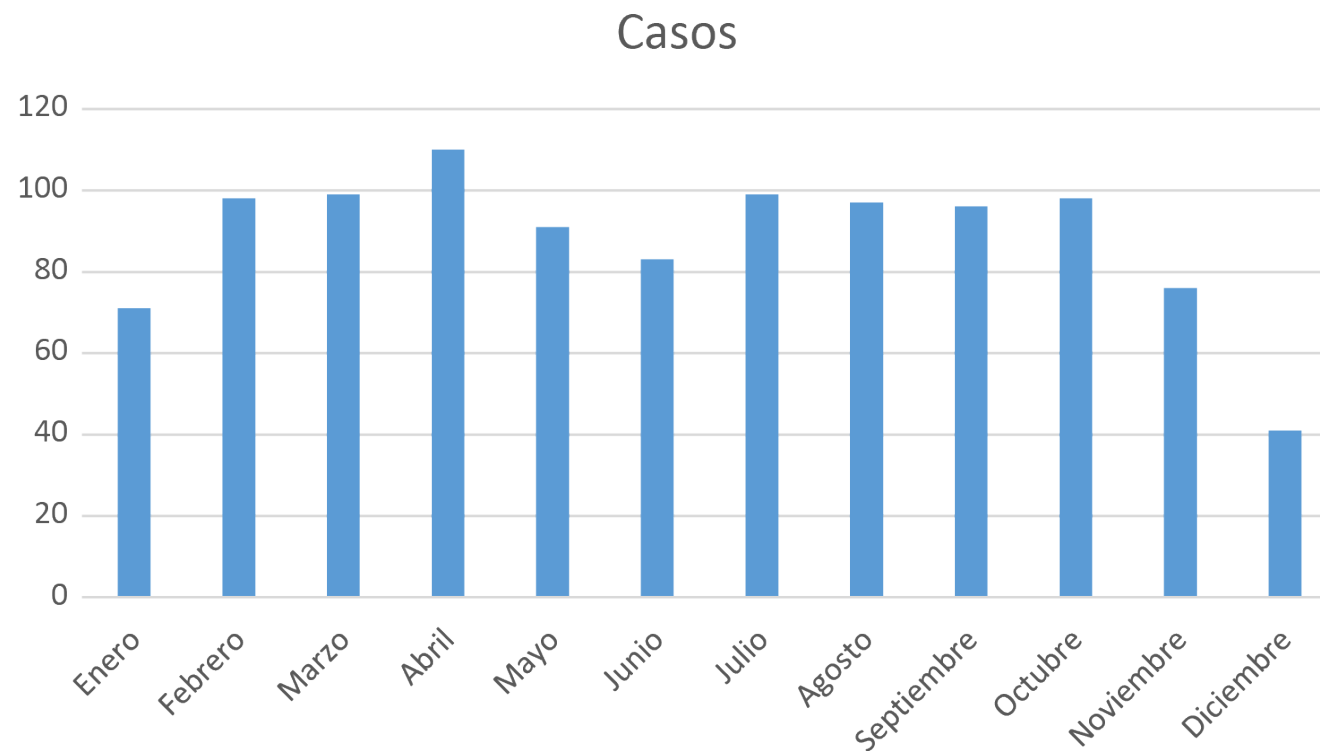
Localización	Casos	%
Río Cuarto	891	84
Región	168	16
TOTAL	1059	

Sexo	Casos	%
Mujeres	711	67
Hombres	348	33

Situación	Casos	%
Cerrados	1047	99
Abiertos	12	1
Total	1059	

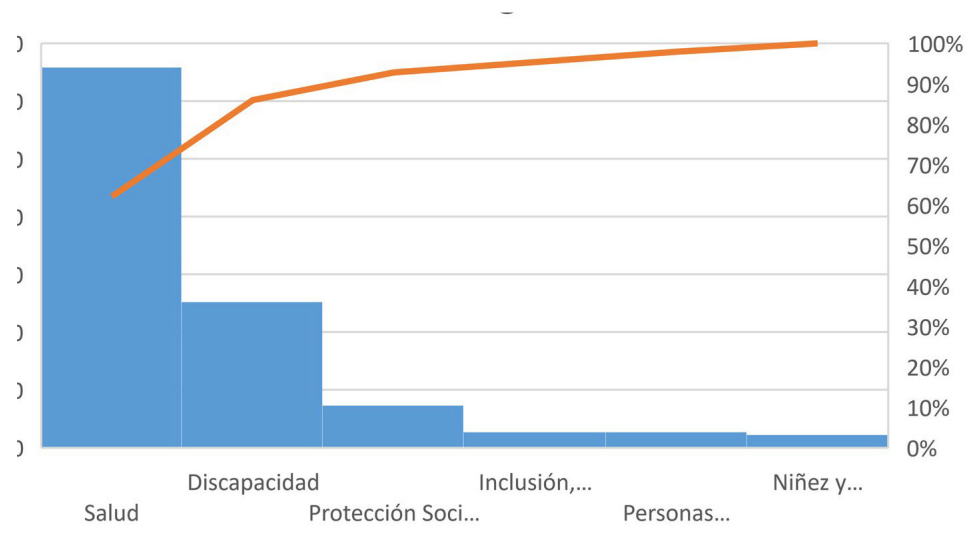
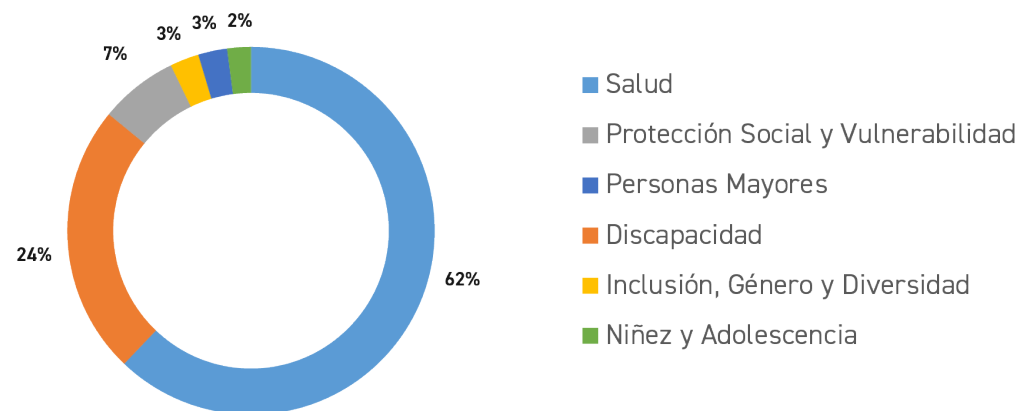


Mes	Casos	%
Enero	71	7%
Febrero	98	9%
Marzo	99	9%
Abril	110	10%
Mayo	91	9%
Junio	83	8%
Julio	99	9%
Agosto	97	9%
Septiembre	96	9%
Octubre	98	9%
Noviembre	76	7%
Diciembre	41	4%
TOTAL	1059	
Promedio x Mes	88	



2. INCLUSIÓN SOCIAL

Área de Atención	Casos	%
Salud	658	62%
Discapacidad	252	24%
Protección Social y Vulnerabilidad	73	7%
Inclusión, Género y Diversidades	27	3%
Personas Mayores	27	3%
Niños y Adolescencia	22	2%



Tipo de Institución	Casos	%
OS / Mutuales / Prepagas	573	54,1%
Andis	235	22,2%
Hospital	33	3,1%
Anses	11	1%
Ente o Centro Municipal	11	1%
Clínicas	3	0,3%
ART	2	0,2%
Geriátrico	1	0,1
Sin Institución	190	17,9%

OS / Mutuales / Prepagas	Casos	%
Pami	104	18,2%
Osecac	46	8,0%
Genmed	43	7,5%
Apross	41	7,2%
Incluir Salud	34	5,9%
Sancor	22	3,8%
Iosfa	17	3,0%
Jerárquicos Salud	17	3,0%
Osprera	17	3,0%
Nobis	16	2,8%
Ospact	15	2,6%
Ossacra	14	2,4%
Luz y Fuerza	14	2,4%
Prevención	14	2,4%
Unión Personal	13	2,3%
Mutual Médica	12	2,1%
Ospin	7	1,2%
Omint	7	1,2%
Osfatun	7	1,2%
Amma Salud	6	1,0%
Ospecom	6	1,0%
Ospersaams	6	1,0%
Ostamma	6	1,0%
Policia Federal	5	0,9%
Ospe	4	0,7%
Osuthgra	4	0,7%
Swiss Medical	4	0,7%
Aspurc	2	0,3%
UOM	2	0,3%
Otras varias*	62	10,8%

***Mas de 30 prestadores.**
En total fueron intervenidos por la Defensoría más de 60 prestadores

2. INCLUSIÓN SOCIAL

La información relevada permite identificar una estructura de demanda caracterizada por:

- > Predominio de problemáticas vinculadas al **acceso a la salud**
- > Alta incidencia de la **discapacidad** como **dimensión estructural de vulnerabilidad**
- > Presencia de **situaciones de vulnerabilidad social compleja**
- > Aparición de demandas vinculadas a **violencias y desigualdades de género**
- > **Intervenciones en niñez y personas mayores** con menor volumen, **pero mayor complejidad cualitativa**

En este sentido, el bloque opera como espacio de recepción de reclamos y como dispositivo de mediación social e institucional, orientado a la resolución efectiva de barreras de acceso a derechos.

Análisis interpretativo

El análisis de los datos permite realizar las siguientes consideraciones:

- > **a. Intervención en el acceso a derechos:**
El volumen y tipo de casos evidencian la confianza que depositan los ciudadanos en la Defensoría del Pueblo para superar barreras de acceso a derechos sociales, especialmente en materia de salud y discapacidad.
- > **b. Barreras en el sistema de salud:**
Las intervenciones reflejan la existencia de dificultades persistentes en el acceso efectivo a prestaciones, vinculadas a demoras, incumplimientos y desigualdad en la información disponible para los ciudadanos.
- > **c. Discapacidad como problemática estructural:**
El volumen de casos pone de manifiesto la existencia de obstáculos en el sistema de protección, particularmente en el acceso a certificaciones, prestaciones y beneficios.
- > **d. Complejidad de las demandas sociales:**
Los sub-bloques con menor volumen (género, niñez y adolescencia, y personas mayores) presentan situaciones de alta complejidad que requiere intervenciones institucionales articuladas, de mayor contención y actuación inmediata.
- > **e. Capacidad de intervención institucional:**
El alto porcentaje de actuaciones cerradas da cuenta de la capacidad de la Defensoría para intervenir, dar seguimiento y promover respuestas por parte de los organismos competentes.

7. CONCLUSIONES

La **inclusión social** constituye una **obligación jurídica** y una **responsabilidad institucional del Estado**, orientada a garantizar el acceso efectivo a derechos en condiciones de igualdad.



En este marco, la Defensoría del Pueblo reafirma su rol en la intervención frente a situaciones de vulneración de derechos, promoviendo la articulación con los organismos competentes, la formulación de requerimientos institucionales y el seguimiento de las actuaciones.

El análisis realizado evidencia la **persistencia de barreras en el acceso a derechos sociales**, especialmente en materia de **salud, discapacidad y protección social**, lo que requiere el **fortalecimiento de las políticas públicas** y de los mecanismos de respuesta estatal.

La Defensoría continuará desarrollando acciones orientadas a visibilizar estas problemáticas, intervenir ante situaciones concretas y promover mejoras en las condiciones de acceso a derechos para la ciudadanía.



**INSTITUTO PARA
LA CONVIVENCIA
Y LOS DERECHOS
HUMANOS**

INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

Construir una sociedad equitativa, participativa y respetuosa de la dignidad humana.

1. FUNDAMENTACIÓN DEL BLOQUE

El Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos (ICDH) se sustenta en la convicción de que la **construcción de una sociedad equitativa, participativa y respetuosa de la dignidad humana exige fortalecer la convivencia pacífica y garantizar el acceso a derechos.**

Su accionar se enmarca en los principios establecidos por la Constitución Nacional, los tratados internacionales de derechos humanos, la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza Municipal N.º 105/1996, en articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente aquellos vinculados a la igualdad, la inclusión, la convivencia democrática y el acceso a derechos, y en el marco de la política institucional de promoción de la cultura de paz, la convivencia y la construcción de ciudadanía.

Bajo el lema “El primer defensor sos vos”, el ICDH impulsa el protagonismo ciudadano, la corresponsabilidad social y el empoderamiento comunitario como pilares para el ejercicio autónomo de derechos.

En el período analizado, el Instituto consolidó su rol como un dispositivo institucional de **orientación, mediación y articulación en materia de convivencia y derechos humanos**, fortaleciendo estrategias de abordaje temprano de conflictos, promoviendo espacios de diálogo y desarrollando acciones de formación ciudadana en articulación con distintos ámbitos institucionales y comunitarios.

En este marco, el Instituto se constituye como un espacio que fortalece el vínculo entre la ciudadanía y el Estado, promoviendo formas de intervención basadas en el **diálogo, la participación y la construcción de soluciones** en el marco de las competencias institucionales.

Se estructura a partir de tres ejes centrales de intervención:

Mediación Comunitaria

Como herramienta de abordaje pacífico y colaborativo de los conflictos, orientada no solo a la resolución de controversias sino a la transformación de las relaciones, promoviendo el diálogo, la reconstrucción de vínculos y la generación de acuerdos sostenibles.

Educación en Derechos Humanos

Orientada a la formación de ciudadanas y ciudadanos conscientes, críticos y comprometidos con el ejercicio de sus derechos y responsabilidades.

Articulación Interinstitucional

Promoviendo el trabajo en red entre organismos públicos, organizaciones sociales y actores comunitarios, con el objetivo de facilitar el acceso a derechos, canalizar situaciones y fortalecer las respuestas institucionales existentes.



La estructura del Instituto, organizada en sub-bloques especializados, permite un abordaje integral, interdisciplinario y preventivo, articulando la **promoción de derechos, la gestión pacífica de conflictos y la construcción de ciudadanía activa.**

En este sentido, el Instituto organiza su trabajo a partir de las siguientes áreas de intervención:



Mediación Comunitaria:

Desarrolla procesos de mediación, negociación y facilitación del diálogo entre vecinos, instituciones y organizaciones sociales, promoviendo espacios de escucha, reconocimiento de las partes y construcción de acuerdos sostenibles.

Derechos Humanos:

Impulsa la promoción de los derechos humanos mediante acciones de sensibilización, elaboración de informes y articulación con organismos públicos y organizaciones sociales. Entre sus ejes específicos se destacan:

- Observatorio Permanente de Migrantes
- Acciones vinculadas a memoria, verdad y justicia

Educación:

Desarrolla e impulsa programas educativos orientados a la convivencia democrática, la igualdad de derechos y la construcción de ciudadanía activa. Entre sus principales líneas de trabajo se incluyen:

- Talleres en instituciones educativas
- Programas de formación ciudadana
- Actividades de ciudadanía digital
- Programas de pasantías y prácticas pre-profesionales

2. OBJETIVOS GENERALES

- Fortalecer la construcción de ciudadanía mediante la promoción de los derechos humanos, la cultura de paz y la convivencia democrática.
- Promover la participación ciudadana como herramienta para el ejercicio activo de derechos y el fortalecimiento del vínculo con las instituciones.
- Consolidar la mediación comunitaria como mecanismo de abordaje pacífico de conflictos, basado en el diálogo, la imparcialidad y la construcción de acuerdos.
- Promover el respeto por la diversidad cultural, generacional y de género, contribuyendo a la reducción de barreras en el acceso a derechos.



3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR DIVISIÓN

Mediación Comunitaria

- > Promover el abordaje de conflictos comunitarios mediante herramientas de mediación, negociación y facilitación del diálogo.
- > Impulsar instancias de formación en gestión de conflictos, comunicación y cultura de paz dirigidas a referentes comunitarios e institucionales.
- > Intervenir como tercero imparcial, facilitando procesos de diálogo orientados a la construcción de acuerdos entre las partes.
- > Favorecer el desarrollo de mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el ámbito comunitario.
- > Facilitar la orientación y derivación de situaciones a los organismos competentes, conforme a la naturaleza de cada caso.



Derechos Humanos

- Promover los derechos humanos mediante acciones de sensibilización, formación y elaboración de información institucional.
- Identificar y visibilizar situaciones de posible vulneración de derechos, elaborando informes y recomendaciones en el marco de las competencias de la Defensoría.
- Generar espacios de reflexión y diálogo en torno a la igualdad, la inclusión y el respeto de los derechos.
- Articular con organismos públicos, organizaciones sociales y redes institucionales vinculadas a la temática.
- Facilitar la orientación y derivación de situaciones a los organismos competentes, conforme a la naturaleza de cada caso.

En el marco de esta División se integra el **Observatorio Permanente de Migrantes**, como dispositivo de relevamiento, orientación y visibilización de la situación de las personas migrantes, desarrollado en articulación interinstitucional con la Universidad Nacional de Río Cuarto y el Concejo Deliberante de la ciudad, cuyos objetivos son:



- » Facilitar el acceso a información y orientación en relación con los derechos de las personas migrantes.
- » Promover la inclusión y el reconocimiento de la diversidad cultural en el ámbito local.
- » Releva y sistematiza información sobre situaciones que afectan a la población migrante, como insumo para la intervención institucional.
- » Desarrollar acciones de capacitación, difusión y articulación con organismos y organizaciones vinculadas a la temática.
- » Favorecer la participación de las personas migrantes en espacios comunitarios e institucionales.



Educación

- Desarrollar e impulsar programas educativos orientados a la convivencia democrática, el respeto de los derechos y la construcción de ciudadanía.
- Promover instancias de formación en instituciones educativas, organizaciones sociales y ámbitos comunitarios.
- Promover metodologías participativas que favorezcan el aprendizaje activo y la reflexión crítica.
- Fortalecer acciones de ciudadanía digital, promoviendo el uso responsable de tecnologías y el conocimiento de derechos en entornos digitales.
- Articular con instituciones educativas programas de pasantías y prácticas preprofesionales vinculadas a derechos humanos, mediación y ciudadanía.

134



4. DERECHOS TUTELADOS

El Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos orienta su intervención a promover el acceso a derechos, brindando información, orientación institucional y derivación adecuada según la naturaleza de cada situación.

En este marco, su accionar se vincula principalmente con los siguientes derechos:

Derecho a la convivencia pacífica y a la gestión colaborativa de los conflictos

Se interviene en situaciones de conflictividad comunitaria, promoviendo el diálogo, la mediación y la construcción de acuerdos entre las partes. **Desde la Defensoría se favorecen abordajes colaborativos que permitan prevenir la escalada de los conflictos y fortalecer la convivencia democrática en los distintos ámbitos sociales.**

Derechos humanos, igualdad y no discriminación

Se orienta en situaciones vinculadas a posibles vulneraciones de derechos humanos, promoviendo el **respeto por la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación**. La intervención de la Defensoría se centra en visibilizar situaciones y facilitar la articulación con organismos competentes, contribuyendo a la protección de derechos. Este eje incluye también acciones vinculadas a memoria, verdad y justicia.

Derechos de las personas migrantes

En el marco del Observatorio Permanente de Migrantes, desarrollado en articulación con la Universidad Nacional de Río Cuarto y el Concejo Deliberante, se facilita el acceso a información y acompañamiento institucional en relación con los derechos de las personas migrantes. Se promueve su inclusión social, el reconocimiento de la diversidad cultural y su participación en la vida comunitaria, favoreciendo el acceso a los canales institucionales correspondientes.

Derecho a la educación y a la formación ciudadana

Se promueve el acceso a procesos formativos vinculados a la convivencia democrática, los derechos humanos y la participación ciudadana. A través de acciones educativas en distintos ámbitos institucionales y comunitarios, **la Defensoría contribuye al fortalecimiento de capacidades individuales y colectivas para la resolución pacífica de conflictos.**

Derecho a la participación ciudadana y al acceso a información institucional


Se facilita el acceso a información clara, comprensible y oportuna, promoviendo la participación ciudadana y el uso de canales institucionales adecuados para la orientación y canalización de situaciones. La intervención del Instituto busca fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y las instituciones.



5. MISIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIAS

1. Misión

Promover la convivencia social, la cultura de paz y el ejercicio de los derechos humanos, a través de la mediación, el diálogo, la educación y la articulación institucional, favoreciendo el abordaje constructivo de conflictos y el fortalecimiento de la ciudadanía, en el marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo y desde



*Promover la **convivencia social**, la **cultura de paz** y el ejercicio de los **derechos humanos**, a través de la **mediación**, el **diálogo**, la **educación** y la **articulación institucional**.*

2. Funciones

- Desarrollar y facilitar procesos de mediación comunitaria, orientados al abordaje pacífico de conflictos.
- Promover acciones educativas vinculadas a la convivencia democrática, los derechos humanos y la construcción de ciudadanía.
- Intervenir en situaciones vinculadas a la convivencia social, facilitando instancias de diálogo y canalización institucional de los conflictos.
- Brindar orientación en problemáticas vinculadas a derechos humanos, diversidad cultural y población migrante, articulando con los organismos competentes.
- Promover espacios de participación y diálogo social que favorezcan la construcción colectiva de soluciones.
- Facilitar la orientación y derivación de situaciones a las áreas y organismos correspondientes, conforme a la naturaleza de cada caso.
- Realizar intervenciones institucionales y actuaciones ante organismos públicos cuando la situación lo requiera, en el marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

3. Competencias Claves

- » *Aplicación de herramientas de mediación, negociación y facilitación del diálogo.*
- » *Enfoque de intervención basado en derechos humanos y cultura de paz.*
- » *Capacidad de abordaje de la diversidad social, cultural y comunitaria.*
- » *Desarrollo e implementación de acciones educativas en ámbitos institucionales y territoriales.*
- » *Articulación interinstitucional y trabajo en red con organismos públicos y organizaciones sociales.*
- » *Conocimiento del marco normativo en materia de derechos humanos, mediación comunitaria y convivencia social.*
- » *Conocimiento general de circuitos administrativos e institucionales vinculados a la orientación en derechos, incluyendo temáticas migratorias.*



6. EJES ESTRATÉGICOS

La intervención del Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos se organiza en torno a los siguientes ejes estratégicos, orientados a **promover la convivencia social y el ejercicio de los derechos humanos**, en el marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo.

1 Promoción del diálogo y la convivencia social

Impulsar prácticas de resolución pacífica de conflictos, promoviendo el diálogo, la escucha activa y la construcción de acuerdos como herramientas centrales para la convivencia democrática.

2 Prevención y abordaje de la conflictividad social

Favorecer la intervención temprana en situaciones de conflicto, mediante estrategias de mediación comunitaria y facilitación del diálogo.

3 Educación en derechos humanos y ciudadanía

Desarrollar acciones de formación, sensibilización y difusión orientadas a fortalecer el conocimiento de derechos, la participación ciudadana y la construcción de ciudadanía.

4 Articulación institucional y trabajo en red

Promover la coordinación con organismos públicos, instituciones educativas y organizaciones sociales, facilitando abordajes integrales y sostenidos.

5 Inclusión, diversidad e interculturalidad

Promover el respeto por la diversidad social, cultural y generacional, favoreciendo la integración comunitaria, especialmente en relación con personas migrantes y otros grupos en situación de vulnerabilidad.

7. MODELO DE INTERVENCIÓN

El modelo de intervención del Instituto se sustenta en una perspectiva de derechos humanos orientada a la prevención de conflictos, la promoción del diálogo y el fortalecimiento de la **convivencia social**, mediante intervenciones institucionales de carácter orientador, articulador y preventivo.

Este modelo se estructura en las siguientes dimensiones:

1 Orientación y recepción de situaciones

Se brinda orientación a las personas ante situaciones de conflicto o vulneración de derechos, promoviendo la escucha activa, identificando la problemática planteada y los posibles cursos de acción.

2 Facilitación del diálogo y mediación comunitaria

Se generan instancias de diálogo entre las partes, facilitando procesos de mediación y negociación orientados a la construcción de acuerdos voluntarios, sostenibles y respetuosos.

3 Intervención institucional y articulación

Se desarrollan intervenciones y articulaciones con organismos públicos, instituciones y organizaciones sociales, facilitando la canalización de las situaciones hacia los ámbitos competentes.

4 Seguimiento de actuaciones

Se realiza el seguimiento de las intervenciones, procurando garantizar la continuidad de los procesos y el fortalecimiento de las soluciones alcanzadas.

5 Prevención y promoción de derechos

Se implementan acciones de formación, sensibilización y difusión orientadas a la prevención de conflictos y al fortalecimiento de la convivencia.

6 Enfoque territorial y comunitario

Las intervenciones se desarrollan considerando las particularidades de cada contexto, promoviendo el trabajo con actores comunitarios y el fortalecimiento del entramado social

7 Línea de intervención en el ámbito educativo

En el marco del modelo de intervención, el Instituto desarrolla acciones específicas en el ámbito educativo, desde una perspectiva de derechos humanos:

- > **Brindar orientación ante situaciones vinculadas a conflictos educativos**, tales como dificultades de acceso, problemas de convivencia, discriminación o barreras de accesibilidad.
- > **Promover la articulación con instituciones educativas y organismos competentes**, facilitando abordajes respetuosos del interés superior de niños, niñas y adolescentes.
- > **Desarrollar acciones de educación en derechos humanos** mediante talleres, capacitaciones y actividades de sensibilización dirigidas a la comunidad educativa.
- > **Acompañar institucionalmente a las comunidades educativas** en el abordaje de situaciones de convivencia, promoviendo criterios acordes a la normativa vigente.
- > **Impulsar la vinculación con estudiantes** mediante pasantías y prácticas educativas, favoreciendo la formación ciudadana y el conocimiento del rol de la Defensoría del Pueblo.



8. MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

La mediación es un procedimiento voluntario y confidencial mediante el cual un **tercero imparcial** facilita la **comunicación entre las partes**, con el objetivo de que puedan construir una **solución consensuada a su conflicto**.

En la República Argentina, la mediación se encuentra regulada por la **Ley Nacional N.º 26.589 de Mediación y Conciliación** y por la normativa provincial vigente en la materia, que en la **Provincia de Córdoba se encuentra establecida por la Ley N.º 10.543**, consolidándose como un mecanismo idóneo para la gestión pacífica de controversias. En el ámbito local, su desarrollo se inscribe en las atribuciones conferidas a la Defensoría del Pueblo por la **Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza Municipal N.º 105/1996**, así como en el marco institucional específico del Área de Mediación Comunitaria, cuya actuación ha sido fortalecida mediante la elaboración de un protocolo de actuación y criterios de derivación interna.

Entre sus principales ventajas se destacan **la reducción de los tiempos de resolución de conflictos, la disminución de los costos sociales y económicos en comparación con los procesos judiciales**, la mayor participación de las partes en la construcción de los acuerdos y el fortalecimiento del diálogo y de la convivencia social

.A nivel nacional e internacional, los sistemas

de mediación comunitaria han demostrado especial eficacia para el abordaje de conflictos cotidianos vinculados a la convivencia, las relaciones vecinales, los alquileres, el uso de espacios comunes y otras situaciones que, sin requerir inicialmente una respuesta judicial, sí demandan una intervención institucional oportuna, accesible y orientada a la preservación de vínculos.

En este marco, **la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto incorpora la mediación comunitaria como una herramienta central de su modelo de intervención, orientado a la resolución pacífica de conflictos, la prevención de la escalada de conflictos y situaciones de violencia, y el fortalecimiento del tejido social**. Su abordaje no se limita a la administración de procedimientos de mediación, sino que se inscribe en una perspectiva más amplia de **cultura de paz, convivencia democrática y construcción de ciudadanía**, en la cual el conflicto no es entendido únicamente como una situación a resolver, sino también como una oportunidad de intervención institucional para recomponer relaciones, generar capacidades de diálogo y promover soluciones sostenibles.

Desde esta perspectiva, **el sub-bloque de Mediación Comunitaria constituye un servicio público, gratuito y accesible, orientado al abordaje de conflictos de convivencia vecinal, comunitaria e institucional**, con alcance en la ciudad de Río Cuarto y el Gran Río Cuarto. A su vez, se articula con otras áreas de la Defensoría, con organismos municipales, provinciales

3. INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

y nacionales, con universidades y con organizaciones sociales, lo que le permite desarrollar una intervención integral, preventiva y territorial.

Durante el año 2025, continuó consolidándose como un espacio institucional de referencia para la gestión de conflictos interpersonales, vecinales e institucionales, contribuyendo a evitar la judicialización innecesaria de disputas cotidianas cuando la naturaleza del caso lo permite, facilitar instancias de diálogo entre las partes y fortalecer la convivencia comunitaria. Este enfoque se materializa en un modelo de intervención específico, basado en criterios de admisibilidad, procedimientos definidos, registro de actuaciones, seguimiento de casos y articulación con actores comunitarios e institucionales.

Asimismo, la intervención de la Defensoría se desarrolla sin sustituir las competencias de otros organismos, actuando de manera complementaria dentro del sistema institucional y promoviendo soluciones no adversariales que contribuyan a una gestión más eficiente y democrática de los conflictos

La **Defensoría del Pueblo** de la Ciudad de Río Cuarto incorpora la **mediación comunitaria** como una herramienta central de su modelo de intervención, orientado a la **resolución pacífica de conflictos**, la **prevención de la escalada de conflictos y situaciones de violencia**, y el **fortalecimiento del tejido social**.



8.1 Problemáticas abordadas

Las intervenciones del Área de Mediación Comunitaria se orientaron al **abordaje de conflictos interpersonales, comunitarios e institucionales que inciden de manera directa en la convivencia social** y requieren instancias de gestión no adversarial. En este marco, **la Defensoría del Pueblo interviene como un espacio institucional de mediación, facilitación del diálogo y articulación**, sin sustituir las competencias de otros organismos, pero promoviendo respuestas más accesibles, oportunas y adecuadas frente a situaciones de conflictividad social.

Durante el período analizado, las situaciones abordadas incluyeron principalmente:



- > **Conflictos vecinales y de convivencia barrial**, vinculados a ruidos molestos, uso de espacios comunes, límites de propiedad, tenencia responsable de animales y otras situaciones que afectan la convivencia cotidiana.
- > **Problemáticas de convivencia en ámbitos comunitarios**, incluyendo tensiones en organizaciones sociales, instituciones y espacios de participación, donde resultó necesario facilitar instancias de diálogo y recomposición de vínculos.





- > **Situaciones de discriminación o violencia en ámbitos educativos**, en articulación con el sub-bloque de Educación y con otros organismos competentes, priorizando abordajes institucionales respetuosos del interés superior de niñas, niños y adolescentes.
- > **Conflictos vinculados a alquileres, propiedad y relaciones contractuales**, especialmente aquellos que, sin encontrarse inicialmente judicializados, generan tensiones que repercuten en la estabilidad habitacional o en la convivencia entre las partes.

- > **Situaciones relacionadas con personas migrantes**, en coordinación con el Observatorio Permanente de Migrantes, particularmente cuando se advertían barreras culturales, administrativas o de acceso a derechos que impactaban en la convivencia o en los vínculos institucionales.
- > **Conflictos con organismos públicos**, desde la Defensoría se facilitaron canales de diálogo entre la ciudadanía y las instituciones, promoviendo instancias de intercambio y articulación cuando la naturaleza del caso lo permitió.

Se priorizaron especialmente aquellas situaciones que implicaban afectación de la convivencia, riesgo de escalada del conflicto o necesidad de una intervención institucional temprana para evitar mayores niveles de confrontación.

En la mayoría de los casos, la actuación de la Defensoría se orientó a generar instancias de diálogo, mediación o articulación institucional, favoreciendo soluciones consensuadas y contribuyendo a prevenir la profundización del conflicto.

Asimismo, estas intervenciones permitieron identificar patrones recurrentes de conflictividad social, lo que aporta insumos relevantes para fortalecer estrategias preventivas, mejorar los circuitos de derivación y consolidar el rol de la Defensoría como espacio de referencia en la promoción de la convivencia democrática y la resolución pacífica de conflictos.

La información cuantitativa y el análisis estadístico de estas problemáticas se desarrollan en el apartado **“El bloque en números”**



8.2 Formación y Capacitación

El Área de Mediación Comunitaria desarrolla acciones de formación y capacitación que constituyen un eje estratégico de su modelo de intervención, en el marco de la política institucional de promoción de la convivencia, la cultura de paz y la construcción de ciudadanía. Estas acciones adoptan diversos formatos –talleres, cursos, foros, capacitaciones específicas y espacios de intercambio– y se dirigen tanto a la ciudadanía en general como a actores institucionales vinculados a la gestión de conflictos.

Durante el período 2025, estas iniciativas permitieron fortalecer capacidades individuales e institucionales, promover el diálogo social y consolidar el rol de la Defensoría del Pueblo como espacio de referencia en la prevención y gestión pacífica de conflictos.

I. Espacios de diálogo comunitario

Foro Abierto “Diálogos y Convivencia”

Se realizó el Foro Abierto “Diálogos y Convivencia: Mecanismos de Prevención y Gestión de Conflictos”, el día lunes 23 de junio de 2025, a las 18:00 hs, en el Centro Cultural Viejo Mercado (General Paz 1100, Río Cuarto).

El evento contó con un total de **236 personas** inscriptas, distribuidas de la siguiente manera:

Instituciones educativas (docentes, directivos y profesionales)	→	75
Organizaciones de la sociedad civil / ONGs	→	25
Entidades religiosas	→	3
Entidades deportivas	→	8
Instituciones universitarias	→	11
Agentes municipales (incluida la Defensoría)	→	35
Centros vecinales / instituciones barriales	→	3
Poder Judicial, mediadores y facilitadores comunitarios	→	35
Ciudadanía en general	→	41

*El Área de Mediación Comunitaria **desarrolla acciones de formación y capacitación** que constituyen un eje estratégico de su modelo de intervención*

El conversatorio central contó con la participación del Dr. Alejandro Nató, especialista en mediación y gestión de conflictos públicos.

El Foro se constituyó como un espacio de reflexión colectiva sobre la conflictividad social contemporánea, promoviendo el intercambio de experiencias y la construcción de herramientas para el abordaje pacífico de los conflictos.

En palabras del Defensor del Pueblo:

*“El desafío no es evitar el conflicto, sino **aprender a dialogarlo, escucharlo y transformarlo.** Una convivencia real no se impone: **se aprende, se practica y se construye colectivamente.**”*



Asimismo, se destacó la importancia del diálogo y la convivencia como pilares para fortalecer la democracia, reconstruir la ciudadanía y promover comunidades más justas, inclusivas y solidarias.

Impacto institucional:

- Instalación del tema en la agenda pública
- Fortalecimiento del rol de la Defensoría como espacio de diálogo
- Alta participación interinstitucional
- Consolidación de la mediación como herramienta de convivencia

II. Formación aplicada a la gestión pública

En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento de capacidades institucionales para la gestión de conflictos, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto desarrolló líneas de formación dirigidas a actores estatales con intervención directa en el territorio.

Estas acciones responden a la necesidad de **incorporar herramientas de prevención, diálogo y gestión pacífica de conflictos en distintos niveles de intervención estatal, desde la detección temprana hasta la actuación en situaciones de conflictividad cotidiana.**

En este sentido, se implementaron dos líneas diferenciadas: **el proceso integral de formación de la Guardia Local de Prevención y Convivencia y la capacitación específica dirigida a agentes de tránsito.**

Incorporar herramientas de prevención, diálogo y gestión pacífica de conflictos en distintos niveles de intervención estatal, desde la detección temprana hasta la actuación en situaciones de conflictividad cotidiana.



1 - Formación de la Guardia Local de Prevención y Convivencia.

2 - Capacitación a Agentes de Tránsito

3 - Formación de Facilitadores Comunitarios

4 - Capacitación Institucional, Articulación y Acciones Territoriales.

1. PROCESO INTEGRAL DE FORMACIÓN DE LA GUARDIA LOCAL DE PREVENCIÓN Y CONVIVENCIA

El trabajo con la Guardia Local constituyó una de las experiencias institucionales más relevantes del período, desarrollada en el marco de la **Mesa de Seguridad Local** y del **Plan Integral de Convivencia Ciudadana - Río Cuarto Ciudad del Diálogo**.

El proceso se inició en marzo de 2025, cuando la Defensoría del Pueblo presentó un diagnóstico y una propuesta integral orientada a fortalecer el rol preventivo, comunitario y relacional de la Guardia Local, reconociendo su carácter de primer contacto entre el Estado municipal y la ciudadanía en situaciones de conflicto, demanda social y emergencia comunitaria.

Diagnóstico y propuesta inicial

El diagnóstico elaborado por la Defensoría identificó tres problemáticas centrales:

- » **Incremento** de la conflictividad comunitaria y deterioro del tejido social
- » **Sobrecarga** operativa de los agentes sin herramientas específicas de intervención
- » **Ausencia** de protocolos claros de derivación y articulación institucional

3. INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

A partir de ello, se propuso una estrategia basada en:

- » **Capacitación** en detección temprana y gestión de conflictos
- » **Desarrollo** de un protocolo de derivación a mediación comunitaria
- » **Generación** de espacios de diálogo territorial

Construcción institucional y convenio interinstitucional

Como resultado del consenso alcanzado en la Mesa de Seguridad, en mayo de 2025 se firmó un **Convenio Interinstitucional** entre:

- Municipalidad de Río Cuarto
- Universidad Nacional de Río Cuarto
- Defensoría del Pueblo
- Concejo Deliberante
- Consejo Económico y Social

Este instrumento formalizó la implementación del curso: **“Formación en Detección Temprana de Conflictos y Facilitación del Diálogo Comunitario”**, consolidando un modelo de trabajo articulado basado en la seguridad democrática, la cultura de paz, la mediación comunitaria y la construcción de ciudadanía.



Desarrollo del proceso formativo (junio - septiembre 2025)

El programa tuvo una duración de **21 horas presenciales**, con metodología teórico-práctica, incluyendo:

- » *Análisis de casos reales*
- » *Simulaciones de intervención*
- » *Dinámicas participativas*
- » *Ejercicios situados en territorio*

Resultados del proceso formativo:

- » **111 Agentes** aprobaron la capacitación
- » **Participación superior al 90%**
- » **Nivel de satisfacción: 8,6/10**
- » **98%** de los participantes consideró útil la formación

Los contenidos abordaron:

- » *Conflicto y abordaje comunitario*
- » *Comunicación y escucha activa*
- » *Detección temprana de conflictos*

- » *Facilitación del diálogo*
- » *Cultura de paz y ciudadanía*

Impacto institucional del proceso

El proceso permitió:

- » **Mejorar la calidad** de las intervenciones en territorio
- » **Fortalecer** la capacidad preventiva y de desescalada de conflictos
- » **Incrementar** las derivaciones adecuadas hacia mediación comunitaria
- » **Consolidar** el rol de la guardia local como agente de proximidad

Asimismo, se evidenció una transformación en las prácticas de intervención:

- » **Menor reactividad** ante situaciones de conflicto
- » **Mayor capacidad** de contención emocional
- » **Mejor lectura** del contexto comunitario

Evaluación y diagnóstico organizacional

Como parte del proceso, la Defensoría aplicó



3. INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

una encuesta institucional al total del personal capacitado, que permitió identificar:

- » *Alto compromiso y vocación de servicio*
- » *Niveles relevantes de estrés y desgaste emocional*
- » *Dificultades en la comunicación interna*
- » *Necesidad de protocolos claros y acompañamiento institucional*

Este diagnóstico constituye un insumo estratégico para la planificación de acciones futuras en materia de formación, organización interna y fortalecimiento institucional.

Cierre institucional y acto de colación

El proceso culminó el 22 de octubre de 2025 con un acto de colación realizado en la Uni-

versidad Nacional de Río Cuarto, donde se entregaron certificados a los 111 agentes participantes.

Este evento constituyó un hito institucional, al:

- » **Visibilizar** el proceso de formación
- » **Fortalecer** la identidad profesional del cuerpo
- » **Consolidar** el modelo de articulación interinstitucional

Alcance institucional

El proceso desarrollado representó un punto de inflexión en la política local de convivencia, permitiendo:

- » *Incorporar un enfoque preventivo en la gestión de la seguridad*
- » *Fortalecer la articulación entre organismos públicos*
- » *Profesionalizar el rol de la guardia local*
- » *Posicionar a la defensoría del pueblo como actor estratégico en la formación y gestión de la conflictividad social*



2. CAPACITACIÓN A AGENTES DE TRÁNSITO

De manera complementaria, se desarrolló una línea de formación dirigida a agentes de tránsito, orientada a fortalecer herramientas para la intervención en situaciones conflictivas en la vía pública.

El proceso formativo incluyó:

- » **Identidad y legitimidad** del rol del agente
- » **Gestión emocional** frente a situaciones conflictivas
- » **Comunicación efectiva** con la ciudadanía
- » **Herramientas** de desescalada del conflicto
- » **Análisis** de casos reales

Resultados:

- » **59 agentes** iniciaron la capacitación
- » **53 agentes** completaron el proceso

Alcance institucional

Esta línea permitió incorporar herramientas de mediación y gestión de conflictos en el ámbito del control urbano, promoviendo intervenciones más preventivas, dialogadas y orientadas a la convivencia.

Asimismo, contribuyó a mejorar la calidad del vínculo entre el Estado y la ciudadanía en el espacio público.



3. INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS



3. FORMACIÓN DE FACILITADORES COMUNITARIOS

La formación de Facilitadores Comunitarios constituye una de las principales expresiones de la política institucional de cultura de paz, convivencia y construcción de ciudadanía impulsada por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto.

Se desarrolla en articulación con la Universidad Nacional de Río Cuarto, en el marco de un proceso sostenido iniciado en el año 2016 mediante convenio interinstitucional, orientado a fortalecer capacidades comunitarias para la detección temprana, el abordaje constructivo y la transformación pacífica de los conflictos sociales.

En el año 2026 esta política cumplirá 10 años de implementación ininterrumpida, consolidándose como una línea estratégica de formación ciudadana con impacto territorial sostenido.

A lo largo de este período, se han capacitado más de 300 facilitadores y facilitadoras comunitarias, provenientes de organizaciones sociales, instituciones educativas, espacios barriales, clubes, ámbitos religiosos y otros actores del Gran Río Cuarto, lo que evidencia su alcance, continuidad y legitimidad social.

Esta línea de trabajo se inscribe en el marco de las atribuciones de la Defensoría del Pueblo vinculadas a la promoción de derechos humanos, la convivencia democrática, la prevención de conflictos y la formación ciudadana. En este sentido, no se limita a la transmisión de herramientas técnicas, sino que constituye una política orientada a **fortalecer el tejido social, promover el diálogo y ampliar la capacidad preventiva y territorial de la institución.**



**Fortalecer el tejido social,
promover el diálogo y
ampliar la capacidad
preventiva y territorial
de la institución.**

Fundamentación conceptual

La formación de facilitadores comunitarios parte del reconocimiento de que los conflictos sociales no constituyen hechos aislados ni meramente interpersonales, sino expresiones de tensiones sociales, desigualdades estructurales, dinámicas culturales y prácticas institucionales que impactan en la convivencia democrática.

Desde esta perspectiva, el conflicto no es entendido únicamente como un problema a resolver, sino también como una oportunidad para generar transformaciones positivas en las relaciones sociales y comunitarias.

La propuesta se sustenta en los enfoques de:

- > **Cultura de Paz**
- > **Derechos Humanos**
- > **Transformación de conflictos**
- > **Justicia restaurativa**
- > **Ética del cuidado**

En este marco, la mediación comunitaria se concibe como una práctica **educativa, preventiva y transformadora**, orientada a fortalecer capacidades sociales para el diálogo y la convivencia.

Asimismo, se incorpora la noción de **salud social**, entendida como la capacidad de las comunidades de construir vínculos basados en el respeto, la cooperación, la corresponsabilidad y el entendimiento mutuo.

Objetivos de la política de formación

Objetivo general

Promover la convivencia democrática y la salud social mediante la formación de facilitadores y facilitadoras comunitarias con **herramientas conceptuales, éticas y prácticas** para la **detección temprana, el abordaje y la transformación pacífica de los conflictos.**

Objetivos específicos

- » **Desarrollar** habilidades de comunicación colaborativa, escucha activa y empatía
- » **Fortalecer** la capacidad de análisis contextual de los conflictos
- » **Promover** la detección temprana y la prevención de escaladas
- » **Fomentar** el trabajo en red y la articulación territorial
- » **Facilitar** el conocimiento de canales institucionales y de derivación
- » **Promover** la participación ciudadana activa y corresponsable
- » **Contribuir** al fortalecimiento del tejido social comunitario

Perfil del facilitador o facilitadora comunitaria

El facilitador o facilitadora comunitaria es una persona formada para promover el diálogo en su comunidad, detectar tempranamente situaciones de conflictividad, favorecer prácticas de convivencia y contribuir a la construcción de soluciones colaborativas.

Su rol no sustituye la intervención estatal ni las competencias de la Defensoría del Pueblo u otros organismos, sino que se inscribe en una lógica de acompañamiento, orientación, escucha, articulación y derivación responsable, especialmente ante situaciones que involucren vulneración de derechos o excedan el ámbito comunitario.

De este modo, el facilitador se constituye en un actor clave para fortalecer la relación entre la comunidad y las



La formación de **Facilitadores Comunitarios** constituye una de las principales expresiones de la política institucional de **cultura de paz, convivencia y construcción de ciudadanía** impulsada por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto.

instituciones, promoviendo el acceso a derechos y la resolución pacífica de conflictos.

Estructura de la formación

La formación se organiza en dos niveles progresivos:

Nivel I - Formación inicial

Orientado a la incorporación de herramientas básicas para el abordaje de conflictos comunitarios, incluyendo:

- » ***Conflicto y conflictos sociales***
- » ***Comunicación y escucha activa***
- » ***Emociones, percepciones y prejuicios***
- » ***Métodos de gestión pacífica (negociación y mediación)***
- » ***Rol del facilitador comunitario***
- » ***Articulación institucional y trabajo en red***

Resultados 2025:

» **23 participantes**
finalizaron esta instancia.



Nivel II – Formación avanzada y práctica territorial

Orientado a profundizar herramientas y promover su aplicación en territorio.

Período: agosto a octubre de 2025

Modalidad: 6 encuentros presenciales

Participación: 32 facilitadores comunitarios

Esta instancia incluyó:

- » **Prácticas territoriales supervisadas**
- » **Simulación de situaciones reales**
- » **Análisis de experiencias comunitarias**
- » **Espacios de reflexión colectiva**

Metodología de trabajo

La propuesta se desarrolla bajo una modalidad **teórico-práctica, participativa y vivencial**, centrada en el protagonismo de los participantes y en el aprendizaje situado. Se desarrolla en 6 encuentros presenciales.

Entre las principales estrategias metodológicas se incluyen:

- » **Análisis de casos reales**
- » **Juegos de roles y simulaciones**
- » **Talleres vivenciales**
- » **Prácticas territoriales**
- » **Espacios de intercambio y construcción colectiva**

Este enfoque permite vincular los contenidos con las problemáticas concretas del territorio, fortaleciendo la aplicabilidad de las herramientas adquiridas.

Articulación institucional y territorial

La formación se implementa en coordinación con la Universidad Nacional de Río Cuarto y con diversos actores comunitarios e institucionales, entre ellos:

- Organizaciones sociales
- Instituciones educativas
- Clubes deportivos
- Espacios barriales y comunitarios
- Organizaciones religiosas y culturales

Asimismo, se vincula con dispositivos institucionales de análisis y monitoreo de la convivencia social, fortaleciendo la capacidad de lectura territorial de la Defensoría del Pueblo.

Impacto institucional

La política de formación de facilitadores comunitarios permitió:

- » **Fortalecer la presencia territorial de la defensoría**
- » **Ampliar su capacidad preventiva y de alcance comunitario**
- » **Formar referentes comunitarios con herramientas concretas de intervención**
- » **Promover prácticas de diálogo y convivencia en distintos ámbitos**
- » **Contribuir a la prevención de la escalada de conflictos**

Asimismo, **consolida un modelo de intervención basado en la corresponsabilidad social, donde la comunidad asume un rol activo en la construcción de convivencia democrática.**

En este sentido, **la formación de facilitadores no constituye un punto de llegada, sino el inicio de procesos comunitarios sostenidos que fortalecen el entramado social y la participación ciudadana.**

Proyección

En el marco de los **10 años de esta política a cumplirse en 2026**, se proyecta:

- » *Consolidar una red activa de facilitadores comunitarios*
- » *Fortalecer el acompañamiento institucional de las experiencias territoriales*
- » *Ampliar la cobertura del*

programa en barrios y organizaciones

- » *Profundizar la articulación con otras políticas públicas locales*
- » *Promover espacios permanentes de diálogo comunitario*

Cierre institucional

Esta política expresa de manera concreta el principio institucional de que **la construcción**

de convivencia no es únicamente responsabilidad del Estado, sino un proceso colectivo, en el que la ciudadanía tiene un rol activo.

En este sentido, la formación de facilitadores comunitarios se inscribe en la premisa de que “el primer defensor sos vos”, promoviendo ciudadanía activa, corresponsabilidad social y capacidades comunitarias para la construcción de una convivencia democrática y pacífica.



4. CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL, ARTICULACIÓN Y

ACCIONES TERRITORIALES

Durante el año 2025, el Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos desarrolló y participó en diversas instancias de formación, reflexión y trabajo territorial, orientadas a fortalecer las capacidades institucionales y comunitarias para el abordaje de conflictos desde una perspectiva de derechos humanos, cultura de paz y convivencia democrática.

Estas acciones se desarrollan en el marco de las atribuciones conferidas a la Defensoría del Pueblo por la Carta Orgánica Municipal (arts. 103 y 112) y la Ordenanza Municipal N.º 105/1996, y se inscriben en la **Política Institucional de Cultura de Paz, Convivencia y Construcción de Ciudadanía**.

En este sentido, la capacitación institucional y la presencia territorial se consolidan como herramientas estratégicas para:

- » **Prevenir** la escalada de conflictos
- » **Fortalecer** el acceso a derechos
- » **Mejorar** la calidad de la intervención pública
- » **Promover** prácticas de diálogo y convivencia



Las acciones desarrolladas se organizaron en tres líneas complementarias:

- Formación institucional y capacitación técnica
- Participación en espacios de actualización y formación externa
- Intervenciones territoriales y fortalecimiento de redes comunitarias

4.1. Capacitación institucional desarrollada

Abordaje de conflictos con la administración pública

En el marco de las acciones de fortalecimiento institucional, la Defensoría del Pueblo organizó la capacitación: **“Abordaje de Conflictos con la Administración Pública desde las Defensorías del Pueblo”**

La actividad se desarrolló en articulación con el **Instituto Internacional del Ombudsman (IOI)** y la **Asociación de Defensoras y Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA)**, lo que le otorga relevancia estratégica a nivel nacional e internacional.

Durante la jornada se presentó el modelo de mediación implementado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, orientado a la gestión de conflictos entre ciudadanía y

administración pública mediante mecanismos alternativos a la judicialización.

Desde la perspectiva institucional, esta instancia permitió:

- » **Problematizar el vínculo entre ciudadanía y estado en contextos de conflicto**
- » **Incorporar herramientas para el abordaje de reclamos complejos**
- » **Fortalecer el enfoque de mediación aplicada a la administración pública**
- » **Consolidar criterios de intervención propios de las defensorías del pueblo**

Asimismo, **contribuyó a posicionar a la Defensoría como un actor activo en la construcción de modelos de gestión de conflictos que priorizan el diálogo, la prevención y la resolución pacífica.**

4.2. Participación en instancias externas de formación

En línea con la necesidad de fortalecer la calidad de las intervenciones, los integrantes del área participaron en espacios de formación continua y actualización profesional.

Curso de actualización en mediación: “Fortaleciendo las habilidades mediadoras: conexión, creatividad y armonía”

- **Docentes:** Francisco Diez y María Carneiro
- **Carga horaria:** 20 horas
- **Organiza:** Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná

Esta instancia permitió profundizar herramientas vinculadas a:

- » **La comunicación en contextos de conflicto**
- » **La creatividad en la construcción de acuerdos**
- » **El rol del mediador en escenarios complejos**

“Segunda jornada provincial de mediación: fortalecimiento de competencias y herramientas en el rol del mediador”

- **Organiza:** dirección de mediación – ministerio de justicia y trabajo de la provincia de Córdoba
- **Carga horaria:** 8 horas
- En el marco de la ley provincial n.º 10.543

Esta instancia permitió:

- » **Actualizar** conocimientos normativos y técnicos
- » **Fortalecer** la intervención profesional
- » **Articular** con el sistema provincial de mediación
- » **Intercambiar** experiencias con otros equipos

Estas instancias de formación externa resultan fundamentales para garantizar intervenciones actualizadas, coherentes con los estándares vigentes y adecuadas a la complejidad de los conflictos actuales.

4.3. Actividades de reflexión pública e interbloque

En el marco del Día Internacional de las Personas Mayores, la Defensoría del Pueblo organizó la charla: **“IA y longevidad: desafíos del siglo XXI para construir sociedades más amigables”**

La actividad contó con la participación del **Dr. Eugenio Luis Semino**, Defensor de la Tercera Edad de la República

Argentina.

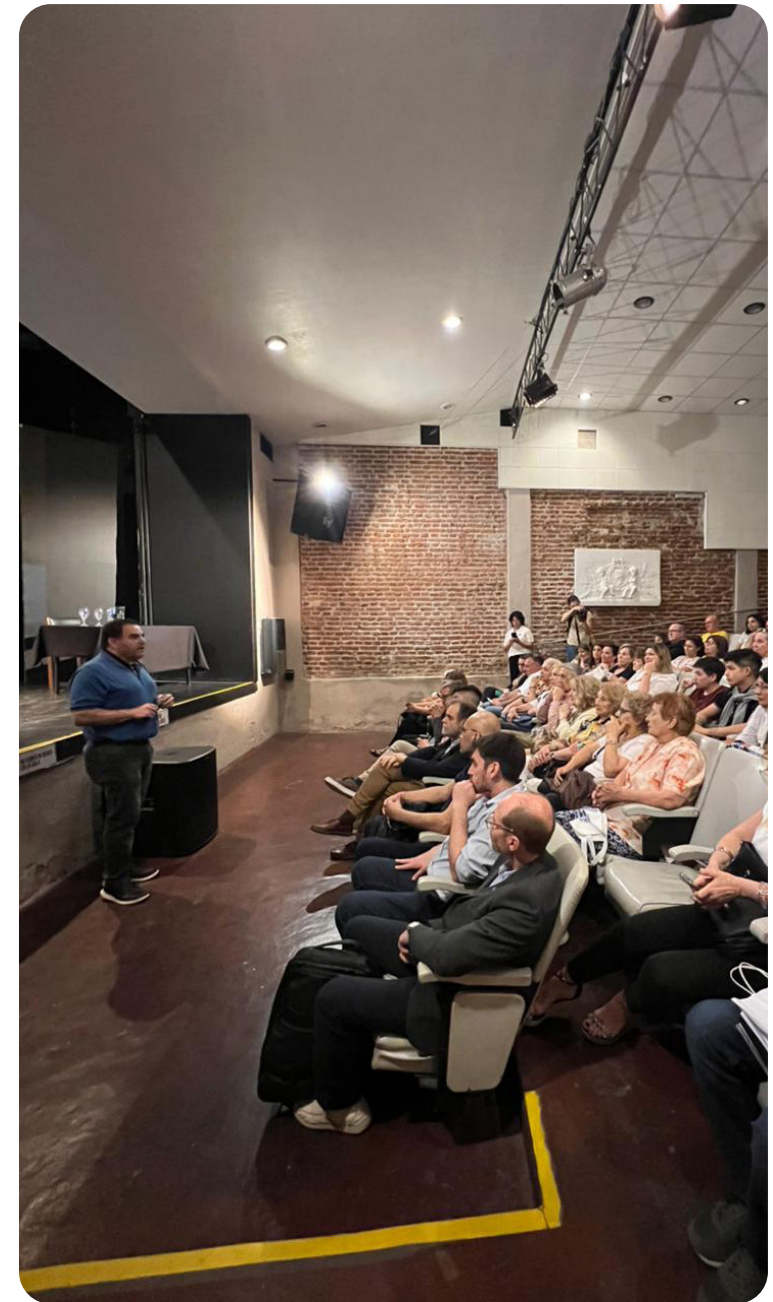
Durante el encuentro se abordaron:

- » **Los desafíos del envejecimiento poblacional**
- » **El impacto de las tecnologías digitales en la vida cotidiana**
- » **La necesidad de políticas públicas inclusivas y accesibles**

Desde la perspectiva institucional, esta actividad permitió:

- » **Visibilizar problemáticas emergentes vinculadas a derechos**
- » **Promover el debate público informado**
- » **Articular acciones entre bloques de la defensoría**

En particular, se trabajó de manera conjunta con el **Bloque de Inclusión Social**, evidenciando la necesidad de abordajes integrales frente a problemáticas complejas.



4.4. Intervenciones territoriales

Durante el año, la Defensoría desarrolló diversas instancias de intervención territorial orientadas a la detección temprana de conflictos, la escucha activa y la articulación institucional.

Trabajo en instituciones educativas

Se destaca la intervención en la **Escuela Hebe San Martín de Duprat**, donde se relevaron problemáticas vinculadas a:

- » *Convivencia escolar*
- » *Situaciones de violencia*
- » *Necesidades de acompañamiento institucional*

Estas instancias permitieron:

- » *Generar espacios de escucha directa con la comunidad educativa*
- » *Identificar situaciones de vulneración o riesgo*
- » *Orientar a las instituciones sobre canales de intervención*

» *Articular con organismos competentes*

Desde el rol de la defensoría, estas acciones no implican la resolución directa de los conflictos, sino la **orientación, acompañamiento y promoción de respuestas institucionales adecuadas**, contribuyendo a prevenir su agravamiento.

4.5. Articulación institucional y trabajo en red

Durante el período, el instituto fortaleció su articulación con múltiples actores institucionales, entre ellos:

- Universidad Nacional de Río Cuarto
- Organizaciones sociales
- Centros vecinales
- Instituciones educativas
- Organismos públicos municipales y provinciales
- Defensorías del pueblo de otras jurisdicciones



Estas articulaciones permitieron:

- » *Mejorar la coordinación interinstitucional*
- » *Evitar la fragmentación de las intervenciones*
- » *Fortalecer redes comunitarias*
- » *Optimizar recursos disponibles*

La articulación se consolida como una herramienta central del modelo de intervención de la defensoría, en tanto permite construir respuestas más integrales, sostenidas y adecuadas a la complejidad de los conflictos sociales.

4.6. Trabajo con asociaciones vecinales

Fecha: 24 de octubre de 2025

Se desarrolló un encuentro con asociaciones vecinales, con la participación de:

- Equipo de la defensoría del pueblo
- Adriana oviedo (polo de la mujer) y equipo técnico
- Referentes vecinales de distintos barrios
- Facilitadores comunitarios (edición 2025)
- Vecinos y vecinas

Alcance de la instancia

El encuentro permitió:

- » *Relevar problemáticas territoriales vinculadas a convivencia*
- » *Fortalecer el vínculo con organizaciones barriales*
- » *Generar espacios de diálogo entre actores comunitarios e institucionales*
- » *Articular con dispositivos provinciales de atención*

Asimismo, se consolidó como un espacio estratégico para:

- » *La detección temprana de conflictos*
- » *La construcción colectiva de respuestas*
- » *El fortalecimiento de redes territoriales*

Síntesis del eje

Las acciones desarrolladas durante el período evidencian un modelo de intervención basado en:

- » *La formación continua*
- » *La articulación interinstitucional*
- » *La presencia territorial*
- » *La promoción del diálogo como herramienta de gestión social*

Este enfoque permite a la Defensoría **no solo intervenir ante conflictos, sino también contribuir a generar condiciones para su prevención y transformación, fortaleciendo la convivencia democrática y el ejercicio efectivo de derechos.**

En este sentido, el conjunto de acciones desarrolladas consolida una línea de trabajo orientada a ampliar el alcance institucional, fortalecer capacidades sociales y promover una ciudadanía activa comprometida con la convivencia.



9. ÁREA DERECHOS HUMANOS

El enfoque de derechos humanos constituye un **eje estructural** de la actuación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, en tanto orienta sus intervenciones hacia la **promoción, protección y garantía del ejercicio efectivo de los derechos fundamentales de las personas**, con especial atención a aquellas que se encuentran en **situación de vulnerabilidad**.

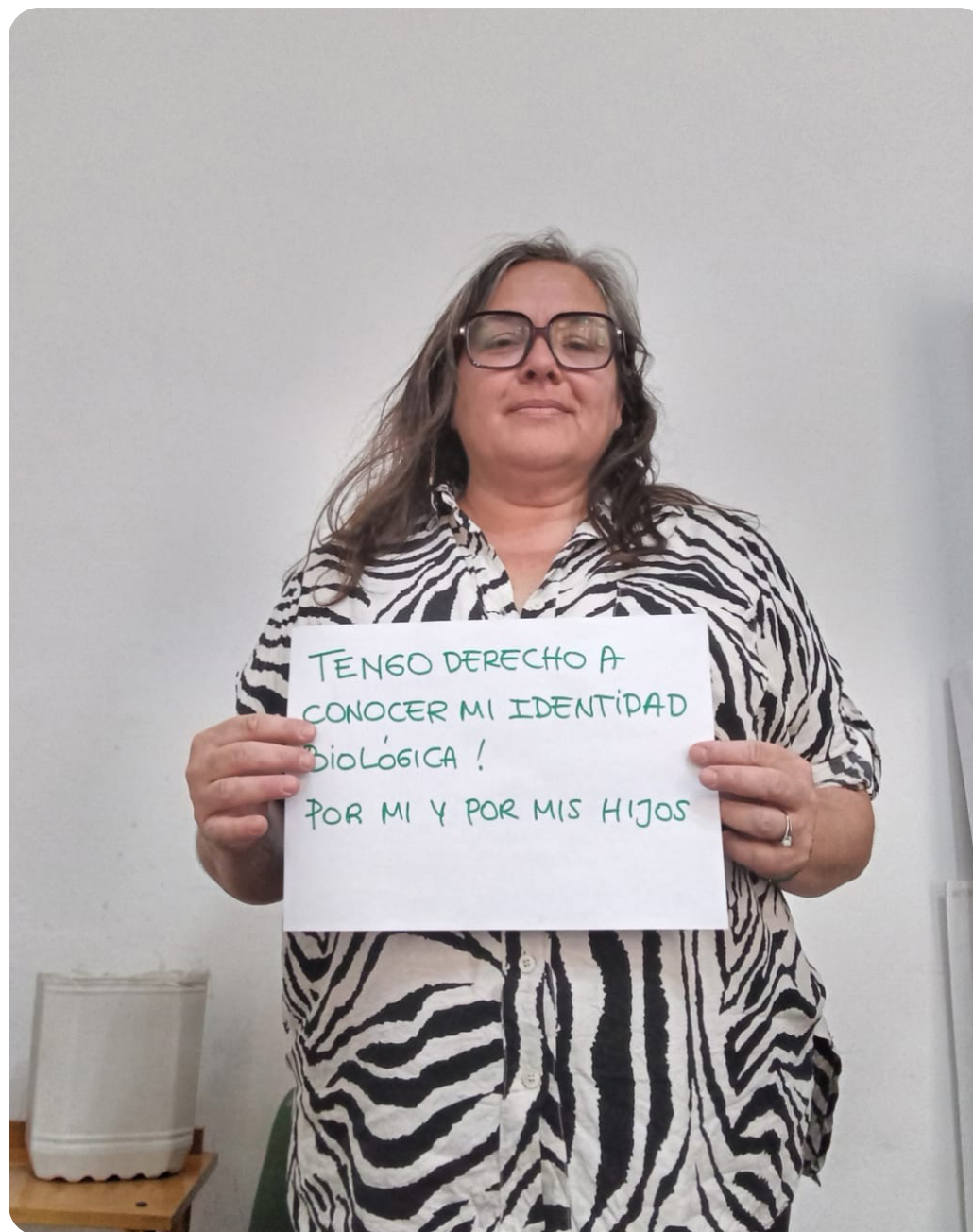
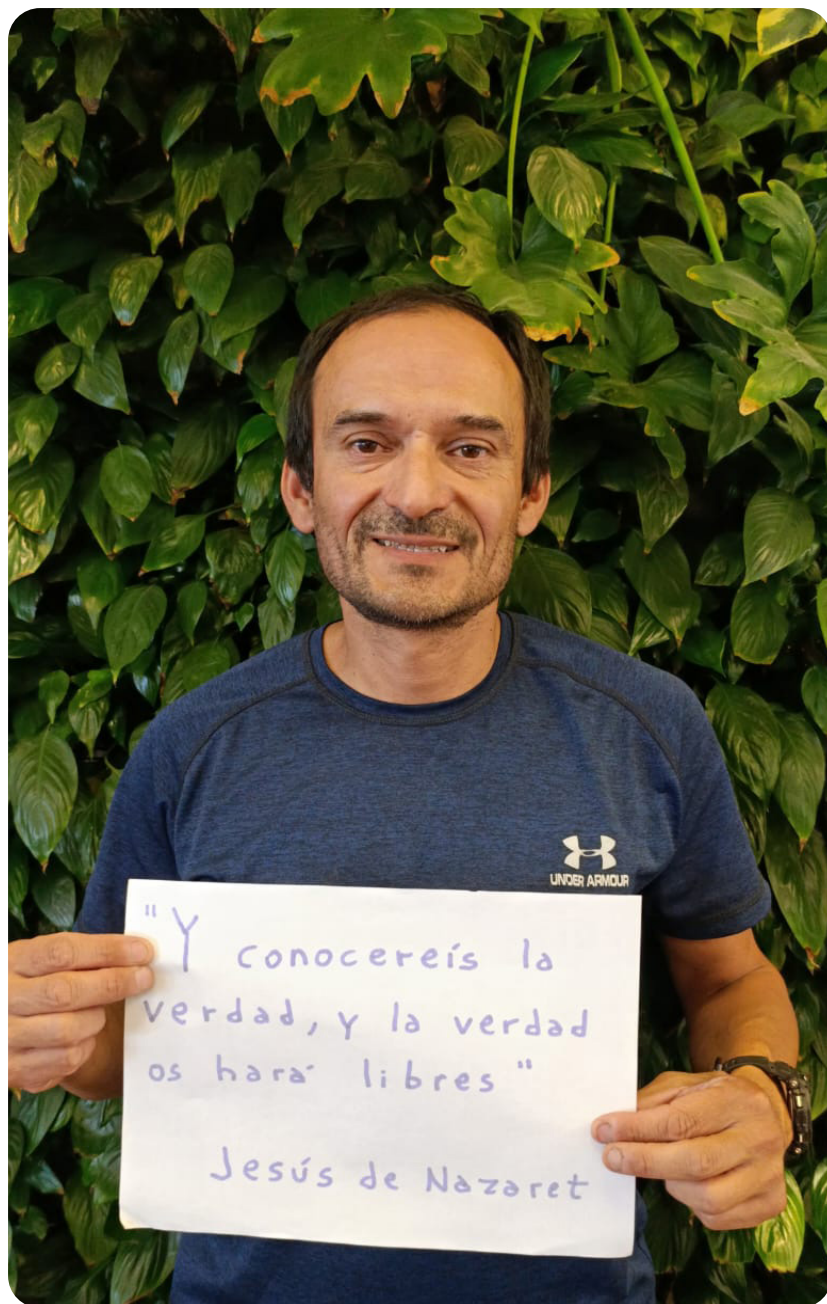
En este marco, la Defensoría no solo interviene frente a situaciones concretas de afectación de derechos, sino que también desarrolla acciones de carácter preventivo, formativo e institucional orientadas a reducir las brechas existentes entre el reconocimiento normativo de los derechos y su ejercicio real en la vida cotidiana.

En la República Argentina, el sistema de derechos humanos se encuentra sustentado en la Constitución Nacional y en los tratados internacionales con jerarquía constitucional, que establecen principios fundamentales como la igualdad, la no discriminación, el acceso a derechos y la dignidad humana. **Estos principios obligan a todos los niveles del Estado a garantizar condiciones efectivas para su cumplimiento.**

En el ámbito local, la intervención de la **Defensoría del Pueblo se inscribe en las atribuciones conferidas por la Carta Orgánica Municipal (arts. 103 y 112) y la Ordenanza Municipal N.º 105/1996**, que la facultan a actuar frente a actos, omisiones o prácticas que puedan afectar derechos, así como a promover acciones de orientación, mediación, articulación institucional e incidencia.

Desde esta perspectiva, el Área de Derechos Humanos se orienta a:

- > Garantizar el acceso efectivo a derechos
- > Identificar barreras institucionales, administrativas y sociales
- > Promover prácticas no discriminatorias
- > Fortalecer la inclusión social
- > Impulsar acciones de prevención y sensibilización
- > Generar información para la toma de decisiones públicas



Este enfoque reconoce que muchas de las vulneraciones de derechos no se producen únicamente por la ausencia de normas, sino por la existencia de obstáculos estructurales que limitan su acceso, tales como:

- > Desigualdades socioeconómicas
- > Barreras administrativas
- > Falta de información
- > Prácticas institucionales inadecuadas
- > Situaciones de discriminación directa o indirecta

170

En este sentido, **la Defensoría del Pueblo asume un rol activo en la orientación, acompañamiento, articulación e incidencia institucional, contribuyendo a mejorar la respuesta de los organismos públicos y a garantizar condiciones más equitativas de acceso a derechos.**

Asimismo, la intervención se desarrolla sin sustituir las competencias de los organismos responsables, actuando de manera complementaria dentro del sistema institucional y promoviendo soluciones que fortalezcan la calidad democrática y la eficacia de las políticas públicas.

El abordaje del Área de Derechos Humanos se articula con la Política Institucional de Cultura de Paz, Convivencia y Construcción de Ciudadanía, incorporando una mirada integral que entiende que la garantía de derechos, la gestión de los conflictos y la convivencia social forman parte de un mismo proceso.

En este marco, el Área se organiza en distintas líneas de trabajo, entre las cuales se destaca el **Observatorio Permanente de Migrantes**, como un dispositivo específico orientado a abordar las problemáticas vinculadas a la población migrante desde una perspectiva de derechos humanos, inclusión social y convivencia intercultural.

La Defensoría del Pueblo asume un rol activo en la orientación, acompañamiento, articulación e incidencia institucional, contribuyendo a mejorar la respuesta de los organismos públicos y a garantizar condiciones más equitativas de acceso a derechos.



1. OBSERVATORIO PERMANENTE DE MIGRANTES

En el marco del Área de Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto **incorpora el abordaje de la cuestión migratoria como una línea de intervención prioritaria, en tanto las personas migrantes constituyen un colectivo que, en numerosos casos, enfrenta barreras específicas para el acceso efectivo a derechos.**

En la República Argentina, los derechos de las personas migrantes se encuentran reconocidos principalmente en la **Ley Nacional N.º 25.871 de Migraciones**, que establece **el derecho a migrar como un derecho humano esencial e inalienable, así como el acceso en igualdad de condiciones a servicios fundamentales como la salud, la educación y la justicia**, independientemente de la situación migratoria. Este marco normativo se sustenta en el principio de igualdad y no discriminación, eje central del sistema constitucional y convencional de derechos humanos.

En el ámbito local, la intervención de la Defensoría del Pueblo se inscribe en las atribuciones conferidas por la Carta Orgánica Municipal (arts. 103 y 112) y la Ordenanza Municipal N.º 105/1996, que la facultan a actuar en la promoción, protección y garantía de derechos frente a situaciones que afecten a la ciudadanía.

En este contexto, **la dinámica migratoria en la ciudad de Río Cuarto ha registrado en los últimos años un crecimiento sostenido**, particularmente de población proveniente de países de América del Sur, principalmente Bolivia, Paraguay y Perú. Esta realidad presenta ca-

racterísticas propias, vinculadas a procesos de inserción laboral, asentamiento en sectores periurbanos y acceso desigual a servicios públicos, lo que requiere respuestas institucionales situadas, integrales y territorialmen-



te adecuadas.

Las personas migrantes suelen enfrentar

dificultades vinculadas a:

- > El acceso a documentación y regularización migratoria
- > El acceso a servicios de salud y educación
- > Barreras administrativas e institucionales
- > Situaciones de discriminación directa o indirecta



- > Limitaciones en el acceso a información sobre sus derechos

172



Estas situaciones no solo afectan el ejercicio individual de derechos, sino que también impactan en los procesos de integración social y en la convivencia comunitaria.

Creación y finalidad del Observatorio

En este marco funciona el **Observatorio Permanente de Migrantes**, un espacio interinstitucional integrado por la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, la Universidad Nacional de Río Cuarto y el Concejo Deliberante de la ciudad, creado mediante Acta Acuerdo de Cooperación Institucional suscripta en el año 2018 .

El Observatorio tiene como objetivo promover la protección integral de los derechos humanos de las personas migrantes en la ciudad y la región, así como generar información relevante que contribuya al diseño, mejora e implementación de políticas públicas inclusivas.

Se constituye como un ámbito de investigación, articulación institucional y acompañamiento comunitario,

orientado a fortalecer los vínculos entre instituciones públicas, organizaciones sociales y comunidades migrantes.

Rol de la Defensoría del Pueblo

Desde esta perspectiva, la Defensoría del Pueblo asume un rol activo que se orienta a:

- > **La orientación y acompañamiento de personas migrantes**
- > **La facilitación de trámites administrativos**
- > **La mediación institucional con organismos públicos**
- > **La identificación de barreras de acceso a derechos**
- > **La promoción de prácticas no discriminatorias**
- > **La articulación con actores institucionales, académicos y comunitarios**

Las intervenciones institucionales se vinculan principalmente con gestiones ante la Dirección Nacional de Migraciones y otros organismos del Estado en materia de documentación e identidad, contribuyendo a reducir barreras administrativas y facilitar el acceso a derechos.

El abordaje institucional se orienta a garantizar el acceso efectivo a derechos, entendiendo que las barreras administrativas, culturales o territoriales constituyen formas indirectas de vulneración.

Asimismo, la intervención de la Defensoría se desarrolla sin sustituir las competencias de los organismos responsables, actuando de manera complementaria dentro del sistema institucional y promoviendo mejoras en la respuesta estatal.

Enfoque institucional y modelo de intervención

El trabajo del Observatorio se articula con la Política Institucional de Cultura de Paz, Convivencia y Construcción de Ciudadanía, incorporando el abordaje

de la diversidad cultural como un componente central del desarrollo social.

Desde este enfoque:

- La migración es abordada como una realidad social que requiere respuestas institucionales inclusivas y basadas en derechos
- La intervención no se limita a la resolución de situaciones individuales, sino que apunta a transformar condiciones estructurales
- El conflicto y la diferencia son concebidos como oportunidades para fortalecer el diálogo y la cohesión social

En este sentido, el Observatorio contribuye a consolidar un modelo de intervención basado en:

- La prevención de situaciones de exclusión
- La promoción del acceso equitativo a derechos
- La construcción de redes institucionales
- La generación de información para la toma de decisiones públicas
- El fortalecimiento de la capacidad de incidencia de la defensoría en políticas públicas locales

Consolidación institucional

Durante el período analizado, el Observatorio Permanente de Migrantes se consolidó como:

- Un espacio de referencia institucional en materia migratoria
- Un dispositivo de articulación entre estado, universidad y organizaciones sociales
- Una herramienta de diagnóstico territorial
- Un ámbito de promoción de derechos y convivencia intercultural

En este sentido, **el Observatorio contribuye a consolidar una política institucional sostenida en materia de derechos humanos, orientada a garantizar la igualdad, fortalecer la inclusión social y promover una convivencia intercultural basada en el respeto y la diversidad**

1.1. Acciones institucionales desarrolladas

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, a través del Observatorio Permanente de Migrantes, desarrolló un conjunto de **acciones orientadas a fortalecer la inclusión social, mejorar el acceso efectivo a derechos y consolidar una agenda institucional en materia migratoria, desde una perspectiva de derechos humanos y convivencia intercultural**. Estas acciones se inscriben en una lógica de intervención que combina orientación, articulación interinstitucional, producción de información y presencia territorial.

A diferencia de abordajes limitados a la atención individual de trámites o consultas, **el trabajo del Observatorio durante el período permitió avanzar en la construcción de un dispositivo institucional más amplio**, orientado no solo a acompañar situaciones concretas, sino también a identificar barreras estructurales, generar diagnósticos y promover respuestas públicas más adecuadas

El trabajo del Observatorio se articula con la Política Institucional de Cultura de Paz, Convivencia y Construcción de Ciudadanía, incorporando el abordaje de la diversidad cultural como un componente central del desarrollo social.



1.2. Articulación institucional con colectividades y actores públicos

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, a través del Observatorio Permanente de Migrantes, fortaleció de manera sostenida su estrategia de articulación institucional, entendiendo que la complejidad de la problemática migratoria requiere respuestas coordinadas entre múltiples actores del Estado, la academia y la sociedad civil.

El crecimiento sostenido de la población migrante en la ciudad plantea desafíos que exceden la capacidad de respuesta de un único organismo, requiriendo políticas públicas integrales, sostenidas y territorialmente situadas. En este contexto, la articulación institucional se constituye como una herramienta central para abordar la complejidad del fenómeno migratorio desde un enfoque de derechos humanos, promoviendo respuestas más eficaces, inclusivas y coordinadas.

Este eje de trabajo se consolidó como uno de los pilares de intervención del Observatorio, en tanto permitió superar abordajes fragmentarios y avanzar hacia la construcción de una red institucional orientada a garantizar el acceso efectivo a derechos de las personas migrantes.

1.3. Articulación con colectividades migrantes organizadas

En el marco del Observatorio, se promovieron instancias de vinculación con colectividades migrantes históricamente organizadas en la ciudad. Estas instituciones, con presencia consolidada en la vida social y cultural de Río Cuarto, constituyen actores relevantes para el desarrollo de estrategias de integración, preservación cultural y acompañamiento comunitario.

Las acciones impulsadas tuvieron como finalidad:

- > **Fortalecer** el vínculo institucional con estas entidades
- > **Generar** espacios de encuentro intercultural
- > **Promover** actividades conjuntas de sensibilización y formación
- > **Incorporar** su experiencia en la construcción de políticas locales

La articulación con colectividades organizadas permite recuperar trayectorias históricas de integración migratoria en la ciudad, al tiempo que aporta una dimensión cultural y comunitaria al trabajo institucional.

Asimismo, posibilita ampliar la base de participación y construir estrategias más legítimas y sostenibles, al incorporar actores con arraigo territorial y capacidad de organización.

1.4. Vinculación con comunidades migrantes no institucionalizadas

De manera complementaria, la Defensoría avanzó en el acercamiento a comunidades migrantes que no cuentan con estructuras organizativas formales, entre ellas las comunidades boliviana, senegalesa, paraguaya, colombiana, venezolana, peruana, ecuatoriana e india, entre otras.

Para ello, se identificaron referentes comunitarios y se promovieron canales de contacto directo, con el objetivo de:

- > **Relevar** problemáticas concretas
- > **Facilitar** el acceso a información sobre derechos
- > **Promover** la participación en espacios institucionales
- > **Generar** vínculos directos con la defensoría



3. INSTITUTO PARA LA CONVIVENCIA Y LOS DERECHOS HUMANOS

Este tipo de articulación reviste especial importancia, ya que muchas de estas comunidades presentan mayores niveles de vulnerabilidad y menores niveles de acceso a canales institucionales formales.

El trabajo con referentes comunitarios permite reducir barreras de acceso, mejorar la circulación de información y construir intervenciones más pertinentes desde el punto de vista territorial y cultural.

Asimismo, estas acciones no solo permitie-

ron relevar problemáticas, sino también iniciar procesos de construcción de confianza institucional, condición indispensable para garantizar el acceso efectivo a derechos en comunidades que presentan altos niveles de desconfianza hacia los organismos públicos.

De este modo, se **contribuye a revertir situaciones de invisibilización institucional, que constituyen una de las principales barreras en el ejercicio de derechos por parte de la población migrante.**



1.5. Articulación con el Concejo Deliberante

Durante el período se avanzó en el fortalecimiento del vínculo con el Concejo Deliberante de la ciudad, en el marco del convenio de creación del Observatorio Permanente de Migrantes suscripto en 2018.

En particular, se llevaron adelante reuniones institucionales que permitieron actualizar la participación del Concejo en el Observatorio, designar un representante institucional y coordinar líneas de trabajo conjunto orientadas a abordar la temática migratoria de manera integral.

La participación del **Concejo Deliberante** resulta estratégica en tanto órgano legislativo local, con capacidad para promover marcos normativos, declaraciones y políticas públicas orientadas a la **inclusión social.**

Su integración activa en el Observatorio fortalece la dimensión institucional del dispositivo y amplía las posibilidades de incidencia en la agenda pública local.

1.6. Articulación con la Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC)

La Defensoría consolidó su trabajo conjunto con la Universidad Nacional de Río Cuarto, profundizando la articulación en materia de investigación, extensión y formación.

Entre las principales líneas de trabajo se destacan:

- > **Desarrollo** de proyectos de investigación sobre población migrante
- > **Fortalecimiento** del análisis estadístico de los datos del observatorio
- > **Diseño** de talleres de lengua y alfabetización
- > **Articulación** con distintas áreas académicas
- > **Promoción** de prácticas preprofesionales y pasantías

La articulación con la universidad aporta un componente técnico y metodológico fundamental para el trabajo del Observatorio.

Permite mejorar la calidad de la información producida, fortalecer el análisis de datos, desarrollar intervenciones basadas en evidencia y formar recursos humanos comprometidos con la temática.

De este modo, **el Observatorio se consolida como un espacio que integra conocimiento**

académico y práctica institucional, potenciando su capacidad de incidencia.

1.7. Articulación con organismos públicos

Durante el año 2025 se desarrollaron acciones de vinculación con distintos organismos del Estado, entre ellos áreas de salud, educación, registro civil, organismos migratorios y dependencias municipales.



Estas articulaciones se orientaron a:

- > **Facilitar** trámites de documentación
- > **Mejorar** el acceso a servicios de salud
- > **Relevar** información sobre población migrante
- > **Coordinar** intervenciones territoriales
- > **Promover** respuestas institucionales frente a problemáticas detectadas

La articulación con organismos públicos constituye una dimensión central del rol de la Defensoría, en tanto permite canalizar demandas ciudadanas, promover mejoras en la gestión pública y evitar la fragmentación de las intervenciones.

En este entramado, la Defensoría del Pueblo asume un rol específico como organismo de articulación, orientación y promoción de derechos, sin sustituir a los organismos competentes, pero contribuyendo a mejorar su respuesta mediante la identificación de barreras, la canalización de demandas y la generación de instancias de coordinación interinstitucional.



En este entramado, la Defensoría del Pueblo asume un rol específico como organismo de articulación, orientación y promoción de derechos

1.8. Construcción de una red institucional

El conjunto de acciones desarrolladas permitió avanzar en la construcción de una red institucional vinculada a la temática migratoria, integrada por organismos públicos, instituciones educativas, universidad, colectividades migrantes, organizaciones sociales y referentes comunitarios.

Impacto de la articulación institucional

La estrategia de articulación desarrollada durante el período permitió:

- > **Mejorar** el acceso a información y orientación por parte de las comunidades migrantes
- > **Facilitar** canales institucionales para la gestión de trámites y consultas
- > **Fortalecer** la presencia territorial de la defensoría
- > **Generar** condiciones para intervenciones más integrales y sostenidas
- > **Posicionar** la temática migratoria en la agenda pública local

La consolidación de esta red constituye uno de los principales avances del período, en tanto permite generar respuestas más integrales, mejorar la circulación de información, fortalecer la presencia territorial y promover políticas públicas más inclusivas.

Asimismo, posiciona a la Defensoría del Pueblo como un actor clave en la articulación de actores y en la construcción de una agenda local en materia de migración, convivencia intercultural y acceso a derechos, en coherencia con su mandato institucional y su función de promoción y protección de derechos humanos.



1.9. Relevamientos territoriales en instituciones educativas y centros de salud

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, a través del Observatorio Permanente de Migrantes y en articulación con el Área de Educación del Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos, desarrolló relevamientos territoriales en instituciones educativas y centros de salud de la ciudad, con el objetivo de identificar condiciones de acceso a derechos de la población migrante en sectores con mayor vulnerabilidad.

Las intervenciones se realizaron en función de criterios de priorización vinculados a la presencia de población migrante, demandas registradas por la Defensoría y necesidad de diagnóstico territorial, consolidando una metodología de trabajo orientada a la producción de información situada para la toma de decisiones institucionales.

Relevamiento en Barrio Las Quintas - El Bañado

Se realizaron visitas al Jardín y Escuela Bernardino Rivadavia, al IPEM N.º 29 "Felipe Galizia" y al Dispensario Santa Clara.

Se constató una alta presencia de población migrante, principalmente de origen boliviano.

Principales hallazgos

En el sistema educativo se registraron:

- > **65 estudiantes con DNI sin actualizar**
- > **15 estudiantes sin entrega de DNI**
- > **130 estudiantes con ficha CUS incompleta**

Asimismo, se identificaron:

- > **Demoras en regularización migratoria**
- > **Dificultades en acceso a turnos médicos**
- > **Problemas de alfabetización en nivel secundario**
- > **Situaciones de violencia escolar, bullying y cyberbullying**

En el plano social, las instituciones señalaron:

- > **Consumo problemático**
- > **Violencia intrafamiliar**
- > **Ausencia de redes de contención estatal**

Se destacó además que los equipos docentes desarrollan tareas de acompañamiento social que exceden sus funciones pedagógicas, evidenciando una sobrecarga institucional frente a problemáticas sociales complejas.



Salud - Dispensario Santa Clara

Se detectaron condiciones críticas:

- > Deterioro edilicio
- > Falta de calefacción y equipamiento
- > Ausencia de profesionales (odontología, psicología, pediatría)
- > Demoras prolongadas en turnos

También se registraron dificultades de acceso vinculadas a:

- > Falta de información
- > Temor a realizar trámites
- > Ausencia de campañas preventivas

Se reportaron casos de dengue, varicela y sífilis sin abordaje preventivo sistemático.

Estas condiciones no solo afectan el acceso al sistema de salud, sino que inciden directamente en las trayectorias educativas y en la calidad de vida de la población, configurando un escenario de vulneración de derechos de carácter estructural.

Dimensión social y cultural

Las instituciones señalaron que muchas familias migrantes evitan asistir a organismos fuera del barrio por temor a situaciones de discriminación, lo que genera restricciones concretas en el acceso a derechos.

Este fenómeno evidencia la existencia de barreras no solo administrativas, sino también simbólicas y culturales, que condicionan la integración social y el ejercicio efectivo de ciudadanía.

Relevamiento en Barrio Las Delicias

Se realizaron visitas al Jardín y Escuela Leopoldo Lugones.

Se identificaron:

- > Estudiantes migrantes o hijos de migrantes
- > Familias con trámites migratorios pendientes
- > Dificultades en fichas médicas obligatorias
- > Problemáticas de convivencia escolar (bullying, discriminación)

Si bien las condiciones presentan menor nivel

de criticidad, se verifican problemáticas estructurales similares, lo que confirma **la persistencia de barreras en el acceso a derechos en distintos sectores de la ciudad.**

Todos los relevamientos realizados evidencian que las dificultades en el acceso a derechos de la población migrante no responden a situaciones aisladas, sino a patrones estructurales vinculados a:

- > Barreras documentales
- > Dificultades en acceso a salud
- > Fragilidad de las trayectorias educativas
- > Situaciones de discriminación
- > Debilidad en la articulación institucional

Se observa una mayor concentración de vulnerabilidad en Barrio Las Quintas – El Bañado, lo que permite establecer criterios de priorización para la intervención.

Asimismo, **se identifica que el sistema educativo funciona como principal puerta de entrada al Estado para muchas familias migrantes**, aunque sin contar con herramientas suficientes para abordar integralmente las problemáticas detectadas.

Líneas de intervención propuestas

A partir de los relevamientos, la Defensoría propuso:

- > Fortalecimiento de la articulación entre escuelas, salud y organismos migratorios
- > Campañas de regularización documental
- > Capacitaciones en derechos humanos y convivencia escolar
- > Intervención preventiva en situaciones de discriminación
- > Conformación de mesas de trabajo territorial

Estas líneas buscan no solo dar respuesta a situaciones detectadas, sino también avanzar hacia un abordaje preventivo y coordinado de las problemáticas.

Rol de la Defensoría

La Defensoría del Pueblo interviene como:

- > Generadora de diagnóstico territorial
- > Articuladora institucional
- > Promotora de acceso a derechos

Su actuación se desarrolla de manera complementaria a otros organismos, contribuyendo a visibilizar problemáticas, ordenar demandas y promover respuestas institucionales más eficaces.

Conclusión de relevamientos

Los relevamientos realizados permiten identificar problemáticas estructurales que afectan el acceso a derechos de la población migrante en la ciudad de Río Cuarto.

El trabajo territorial se consolida como una herramienta central para:

- > **Detectar** situaciones de vulneración
- > **Producir** información estratégica
- > **Orientar** la intervención institucional
- > **Promover** políticas públicas inclusivas

En este marco, la Defensoría del Pueblo reafirma su rol en la construcción de una ciudad más equitativa, fortaleciendo la articulación institucional y promoviendo el acceso efectivo a derechos desde una perspectiva de convivencia intercultural.

1.10. Visibilización, sensibilización y concientización

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, a través del Observatorio Permanente de Migrantes, desarrolló acciones de sensibilización vinculadas a fechas relevantes en materia de derechos de las personas migrantes.

Se destacan:

- **4 de septiembre:** Día del Inmigrante en Argentina
- **18 de diciembre:** Día Internacional de las Personas Migrantes

Estas fechas fueron abordadas como instancias estratégicas para la promoción de derechos, mediante actividades de concientización, espacios de formación y encuentros comunitarios.

En el marco del **Día Internacional de las Personas Migrantes** (18 de diciembre), se realizó un **taller dirigido a personas migrantes de la ciudad**, con los siguientes objetivos:

- > Generar un espacio de encuentro e intercambio
- > Promover el ejercicio de derechos

> **Fortalecer la participación comunitaria**

Durante la jornada se presentaron avances de la **Actividad de Articulación Investigación – Extensión (I+E)** titulada:

“Puesta en valor de los datos del Observatorio Permanente de Migrantes de la Ciudad de Río Cuarto”, desarrollada en articulación con equipos académicos de la Universidad Nacional de Río Cuarto.

La actividad concluyó con la **entrega de certificados a las personas participantes.**

La jornada permitió:

- > **Fortalecer** el diálogo intercultural
- > **Visibilizar** la situación de las personas migrantes
- > **Promover** su participación en espacios institucionales

Impacto institucional

Las acciones desarrolladas durante el período permitieron:

- > **Fortalecer** el acompañamiento institucional en trámites documentales y regularización migratoria
- > **Mejorar** la articulación con instituciones educativas y centros de salud
- > **Visibilizar** problemáticas estructurales en distintos barrios de la ciudad
- > **Generar** información relevante para el diseño de políticas públicas locales
- > **Promover** la inclusión social y la convivencia intercultural

Conclusión del sub-bloque Migrantes

El trabajo desarrollado por el Observatorio Permanente de Migrantes durante el año 2025 **permitió consolidar una línea de intervención institucional orientada a la promoción y protección de derechos de las personas migrantes en la ciudad de Río Cuarto.**

Las acciones implementadas contribuyeron a:

- > **Visibilizar** la realidad migratoria local
- > **Fortalecer** mecanismos de acompañamiento institucional
- > **Mejorar** la articulación institucional

La articulación entre organismos públicos, la Universidad Nacional de Río Cuarto y organizaciones sociales se consolida como un componente clave para el desarrollo de políticas públicas inclusivas.

En este marco, la Defensoría del Pueblo continuará trabajando en la consolidación del Observatorio como:

- » *Espacio de investigación*
- » *Ámbito de articulación institucional*
- » *Herramienta para la construcción de políticas públicas con enfoque de derechos humanos con el objetivo de garantizar la igualdad de derechos y la plena inclusión de las personas migrantes en la comunidad.*

10. SUB-BLOQUE EDUCACIÓN – PROMOCIÓN DE DERECHOS, CONVIVENCIA Y CIUDADANÍA

El derecho a la educación constituye uno de los pilares fundamentales para el ejercicio pleno de los derechos humanos y la construcción de ciudadanía. En este sentido, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto, a través del Área de Educación del Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos, desarrolla acciones orientadas a garantizar el acceso, permanencia y calidad del sistema educativo, especialmente en contextos de vulnerabilidad social.

La intervención institucional se enmarca en las atribuciones conferidas por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N.º 105/1996, actuando como organismo de orientación, articulación y promoción de derechos, sin sustituir a las autoridades educativas competentes.

Desde esta perspectiva, la educación es abordada como un espacio estratégico para la prevención de conflictos, la construcción de convivencia democrática y el fortalecimiento del tejido social, en coherencia con la política institucional de cultura de paz.

Rol de la Defensoría en materia educativa

La Defensoría interviene en el ámbito educa-

tivo a partir de un modelo de actuación que combina:

- > Orientación y acompañamiento a la ciudadanía;
- > Articulación institucional;
- > Promoción de derechos;
- > Intervención preventiva en conflictos.

En la práctica, esto implica:

- > Recepción y análisis de reclamos educativos;
- > Orientación a familias, estudiantes y equipos directivos;
- > Intervención ante situaciones de vulneración de derechos;
- > Derivación a organismos competentes con seguimiento institucional;
- > Promoción de soluciones no adversariales y preventivas.

Las principales problemáticas abordadas incluyen:

- > Falta de vacantes
- > Situaciones de violencia escolar y bullying
- > Discriminación
- > Dificultades de accesibilidad
- > Problemáticas en trayectorias educativas.

La intervención se realiza siempre desde el principio del interés superior de niñas, niños y adolescentes, promoviendo respuestas integrales y evitando la judicialización innecesaria de conflictos.

Criterios de intervención y derivación

La actuación del Área de Educación se organiza en función de criterios claros:

- > *Cuando se trata de información o consulta, se orienta directamente a la comunidad;*
- > *Cuando existen conflictos o vulneraciones, se interviene mediante articulación con la institución educativa;*
- > *Cuando la problemática excede el ámbito escolar, se deriva a organismos competentes (educación, salud, desarrollo social), manteniendo seguimiento;*

- > *Cuando existen situaciones complejas, se articula con otras áreas de la Defensoría (mediación, inclusión social, migrantes). Este esquema permite ordenar la intervención institucional, evitar superposición de funciones y garantizar una respuesta eficaz.*

Acciones institucionales desarrolladas

1.1. Proyecto Marco 2025-2026. “Conociendo la Defensoría: ciudadanía, derechos y digitalidad”

Durante el período se implementó el proyecto marco del Área de Educación, orientado a fortalecer la formación ciudadana y el conocimiento de derechos en la comunidad educativa.

El proyecto incluyó:

- > Talleres en instituciones educativas;
- > Intervenciones territoriales;
- > Producción de contenidos digitales;
- > Espacios de reflexión con estudiantes.

Las temáticas abordadas fueron:

- > Ciudadanía digital e identidad;
- > Prevención de ludopatía digital;
- > Violencias digitales;
- > Inteligencia artificial y educación;
- > Derechos y convivencia.

Estas acciones permitieron abordar problemáticas emergentes del entorno digital, incorporando herramientas para la prevención y el uso responsable de tecnologías, incluyendo el desarrollo de líneas específicas de intervención sobre ludopatía juvenil.

1.2. Programa de Pasantías Secundarias

Durante el período se desarrolló el Programa de Pasantías Secundarias, destinado a estudiantes de 6° año, mediante encuentros semanales a lo largo de dos meses.

El dispositivo incluyó:

- **Formación en derechos humanos y convivencia;**
- **Diseño de intervenciones territoriales;**
 - **Producción de contenidos digitales.**

Esta propuesta contribuyó al fortalecimiento del vínculo entre jóvenes e instituciones, promoviendo su participación activa y el desarrollo de experiencias concretas de ejercicio de ciudadanía.

1.3. Prácticas educativas, pasantías y articulación universitaria

Se fortaleció la articulación con la Universidad Nacional de Río Cuarto mediante la implementación de **prácticas preprofesionales, pasantías universitarias** e instancias de formación, orientadas a promover la integración entre el ámbito académico y las prácticas institucionales de la Defensoría del Pueblo, en el marco del enfoque de garantía de derechos, convivencia democrática y fortalecimiento del tejido social.

Asimismo, se incorporaron pasantías profesio-



nales en articulación con la Universidad Siglo 21, específicamente en el Bloque de Orientación Jurídica, consolidando espacios de formación práctica en contextos reales de intervención, con especial énfasis en el acompañamiento a la ciudadanía y el acceso efectivo a derechos.

Estas acciones involucraron a estudiantes de distintas disciplinas, fortaleciendo tanto sus trayectorias formativas como las capacidades institucionales de la Defensoría, a partir del aporte de nuevas miradas, herramientas y experiencias en territorio. **En este sentido, la institución se consolida como un espacio formativo de referencia en prácticas de intervención comunitaria y gestión pública con enfoque de derechos humanos.**

En este marco, se destaca la actividad “La Defensoría del Pueblo: rol, alcances y desafíos institucionales”, dirigida a estudiantes universitarios, con el objetivo de analizar el posicionamiento de la institución dentro del sistema de políticas públicas. Esta experiencia permitió fortalecer el vínculo entre la formación académica y la realidad territorial, promoviendo una mirada crítica, comprometida y orientada al ejercicio activo de la ciudadanía.

Se proyecta continuar y ampliar estas líneas de trabajo, profundizando la vinculación con el sistema universitario y consolidando dispositivos de formación en territorio que contribuyan al fortalecimiento del tejido social y al acceso efectivo a derechos.

La institución se consolida como un espacio formativo de referencia en prácticas de intervención comunitaria y gestión pública con enfoque de derechos humanos.



1.4. Capacitación interna

Durante el período se desarrollaron instancias de formación destinadas al equipo de la Defensoría, orientadas al fortalecimiento de capacidades institucionales en:

- > **Herramientas digitales**
- > **Plataformas colaborativas**
- > **Inteligencia artificial.**

Estas instancias formativas se orientaron a mejorar el desempeño del equipo en el abordaje de las intervenciones, incorporando herramientas que facilitan la gestión de la información, el trabajo colaborativo y la producción de contenidos en entornos digitales.

Asimismo, permitieron acompañar los procesos de actualización institucional frente a los nuevos desafíos que plantean la digitalización y la incorporación de tecnologías emergentes en el ámbito educativo y en la gestión pública.

*En este sentido, las acciones desarrolladas contribuyeron a **fortalecer las capacidades del equipo** para el diseño, implementación y evaluación de propuestas educativas, en coherencia con los objetivos institucionales de **promoción de derechos, convivencia democrática y construcción de ciudadanía.***



1.5. Intervención y articulación institucional

Durante el período, las intervenciones del Área de Educación se desarrollaron a partir de un enfoque de articulación interinstitucional, involucrando a:

- Instituciones educativas;
- Organismos del sistema educativo;
- Universidades;
- Organizaciones sociales;
- Otras áreas de la defensoría.

Este esquema de trabajo permitió abordar las problemáticas educativas desde una perspectiva integral, favoreciendo la construcción de respuestas coordinadas y evitando intervenciones fragmentadas.

Asimismo, la articulación sostenida con los distintos actores institucionales contribuyó a fortalecer los canales de comunicación, optimizar los procesos de derivación y seguimiento, y **consolidar una red de trabajo orientada a la garantía del derecho a la educación en condiciones de accesibilidad, calidad e igualdad.**

Estas acciones permitieron mejorar la capacidad de respuesta institucional, fortalecer la coordinación intersectorial y generar intervenciones más eficaces frente a situaciones complejas en el ámbito educativo.



1.6. Promoción de convivencia y derechos

Durante el período se desarrollaron acciones orientadas a:

- > **Fortalecer** la convivencia escolar
- > **Prevenir** situaciones de violencia
- > **Promover** la educación en derechos humanos
- > **Acompañar** la construcción de normas institucionales.

Estas intervenciones se enmarcan en una perspectiva preventiva, orientada a reducir la escalada de conflictos, evitar la judicialización innecesaria de las problemáticas y mejorar los entornos educativos, promoviendo prácticas de diálogo, respeto y resolución pacífica de conflictos.

En este marco, se profundizó el abordaje de problemáticas emergentes vinculadas a los entornos digitales y sus impactos en las trayectorias educativas, incorporando herramientas para la prevención, la reflexión crítica y el uso responsable de las tecnologías.

Estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la convivencia democrática en las instituciones educativas, promoviendo entornos más inclusivos, participativos y respetuosos de los derechos.

1.7. Juego online, apuestas digitales y adolescencia

Prevención de conductas de riesgo en entornos digitales y fortalecimiento de la ciudadanía digital

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto desarrolló, en articulación con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Río Cuarto (UNRC), un proyecto integral orientado al abordaje del juego online y las apuestas digitales en adolescentes, en el marco de la política institucional de promoción de la convivencia, la cultura de paz y la construcción de ciudadanía.

La iniciativa se inscribe en el reconocimiento de **esta problemática como un fenómeno emergente en crecimiento en el ámbito local**, vinculado a la creciente exposición de adolescentes a plataformas digitales que operan mediante estímulos conductuales intensivos, accesibilidad permanente y dinámicas de consumo que inciden en la toma de decisiones.

El proyecto incluyó el desarrollo del estudio "Apuestas online y adolescencia", realizado con 297 estudiantes de nivel medio de siete instituciones educativas de la ciudad, el cual evidenció que **el 19% de los adolescentes presenta indicadores de riesgo vinculados al juego online.**

Estas intervenciones se enmarcan en una perspectiva preventiva, orientada a reducir la escalada de conflictos, evitar la judicialización innecesaria de las problemáticas y mejorar los entornos educativos.

Uno de los principales hallazgos refiere a la brecha de género, donde el 37,2% de los varones se ubica en categoría de riesgo, frente al 5,3% de las mujeres, lo que implica una incidencia significativamente mayor en adolescentes varones.

A diferencia de los estudios tradicionales basados en encuestas, **la investigación incorporó herramientas de análisis conductual que permiten observar patrones reales de decisión**, identificando que el fenómeno no responde a una impulsividad extrema generalizada, sino a la interacción entre vulnerabilidades leves y un entorno digital de alta exposición, accesibilidad y estímulos diseñados para incentivar la permanencia y el consumo.

En este marco, se desarrolló el proyecto educativo ***“Juego online, apuestas digitales y ciudadanía digital: una mirada preventiva desde la Economía Conductual”***, en el marco del programa Viví tu Facu de la Secretaría Académica de la UNRC, con participación de docentes y estudiantes de la cátedra de Microeconomía III.

El proyecto tuvo como objetivos:

- > **Promover** la concientización informada sobre los riesgos asociados al juego online y las apuestas digitales
- > **Fortalecer** capacidades críticas para la toma de decisiones en entornos digitales
- > **Prevenir** conductas de riesgo y consumos problemáticos vinculados al juego online en adolescentes

Las acciones incluyeron:

- > Talleres participativos en instituciones educativas de nivel medio
- > Espacios de reflexión sobre consumo digital, riesgo y sesgos conductuales
- > Instancias de trabajo con docentes y familias

La Defensoría del Pueblo, a través del Instituto para la Convivencia y los Derechos Humanos, participó activamente en el diseño y desarrollo de la intervención, aportando su experiencia en diagnósticos participativos, intervención territorial y promoción de derechos en contextos educativos.

A partir de los resultados obtenidos, el trabajo permitió identificar líneas de intervención orientadas a:

- > Diseñar entornos digitales más seguros (arquitectura de la elección)
- > Reducir la exposición a estímulos adictivos en plataformas digitales
- > Fortalecer la alfabetización económica y digital en adolescentes
- > Desarrollar políticas públicas basadas en evidencia
- > Impacto institucional

Las acciones desarrolladas durante el período permitieron:

- > Visibilizar una problemática emergente en crecimiento vinculada al juego online y las apuestas digitales en adolescentes
- > Generar evidencia local para el diseño de políticas públicas
- > Fortalecer la articulación entre la Defensoría del Pueblo y la Universi-

dad Nacional de Río Cuarto

- > Promover la prevención de conductas de riesgo en entornos digitales
- > Contribuir al desarrollo de herramientas de ciudadanía digital en adolescentes



Esta línea de trabajo posiciona a la Defensoría del Pueblo como un actor clave en la **identificación temprana** y el **abordaje de problemáticas** emergentes vinculadas a los **entornos digitales**, consolidando su rol en la promoción de derechos y la construcción de ciudadanía.

Cierre del sub- bloque

El trabajo desarrollado permite identificar que las problemáticas educativas están estrechamente vinculadas a:

- > Condiciones sociales y económicas;
- > Acceso a otros derechos (salud, alimentación, documentación);
- > Transformaciones en el entorno digital, incluyendo el crecimiento de prácticas de juego online en adolescentes;
- > Debilidades en la articulación institucional.

Asimismo, se observa que **las instituciones educativas funcionan como espacios centrales de contención social**, asumiendo funciones que exceden lo pedagógico.

En este contexto, **la Defensoría cumple un rol relevante en la identificación de problemáticas, la orientación de las demandas y la promoción de intervenciones coordinadas.**



Las acciones desarrolladas permitieron:

- > Fortalecer el vínculo con la comunidad educativa;
- > Promover el conocimiento de derechos;
- > Mejorar la articulación institucional;
- > Generar espacios de participación juvenil;
- > Prevenir situaciones de conflicto.

Asimismo, las acciones alcanzaron a instituciones educativas de distintos niveles, con participación de estudiantes, docentes y equipos directivos.

El Área de Educación se consolida como un eje estratégico dentro de la política institucional de la Defensoría del Pueblo, integrando acciones de orientación, promoción, prevención y articulación.

El trabajo desarrollado durante el período permitió avanzar en el fortalecimiento del acceso a derechos, la mejora de la convivencia y la consolidación de la Defensoría como actor relevante en el ámbito educativo.

*Este conjunto de acciones consolida a la Defensoría del Pueblo como un actor estratégico en el **ámbito educativo local**, con capacidad para **anticipar** problemáticas emergentes, **articular** respuestas institucionales y **promover** políticas públicas orientadas al ejercicio efectivo de derechos.*



11. EL BLOQUE EN NÚMEROS

En este apartado manteniendo los sub-bloques de **Mediación, Migrantes y Educación**, presentamos los datos cuantitativos de cada uno.

MEDIACIÓN

En el presente apartado analizamos los **233 casos atendidos durante el año 2025**, describiendo sus principales características, tendencias observadas, comparaciones con datos nacionales y posibles líneas de acción institucional.

Análisis general de casos atendidos

Durante el año 2025 el Área de Mediación registró:

233 casos
totales atendidos

Promedio mensual:
19,4 casos

Este volumen de intervenciones evidencia un flujo sostenido de demandas de mediación comunitaria, lo que confirma el reconocimiento social del servicio brindado por la Defensoría.

El promedio cercano a 20 casos mensuales indica un nivel constante de actividad, con variaciones moderadas a lo largo del año.

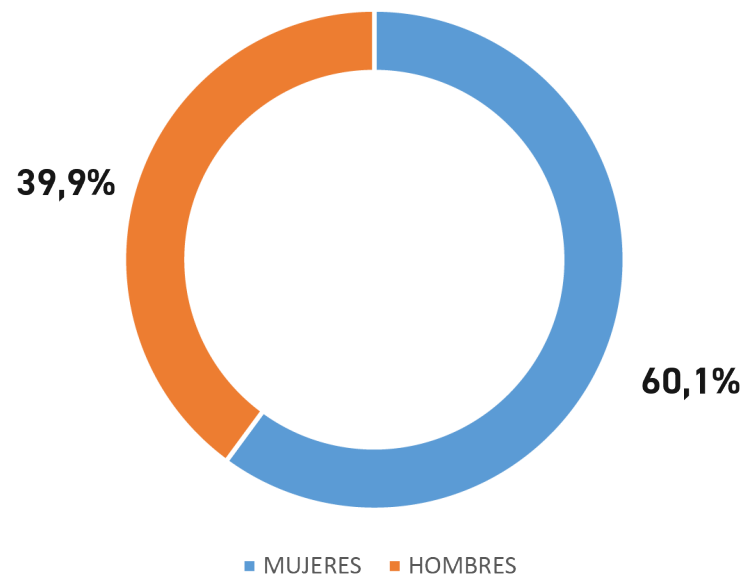
Características demográficas de las personas solicitantes

Distribución por género

De los 233 casos registrados:

MUJERES:
140 casos
(60,1%)

HOMBRES:
93 casos
(39,9%)



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. Corresponde como dato preciso los números de la tabla.

Esto muestra una mayor participación de mujeres en la búsqueda de instancias institucionales de resolución de conflictos, fenómeno también observado en distintos servicios de mediación comunitaria en el país. Las mujeres suelen asumir con mayor frecuencia el rol de gestoras de conflictos familiares o vecinales,

lo que explica parcialmente esta diferencia.

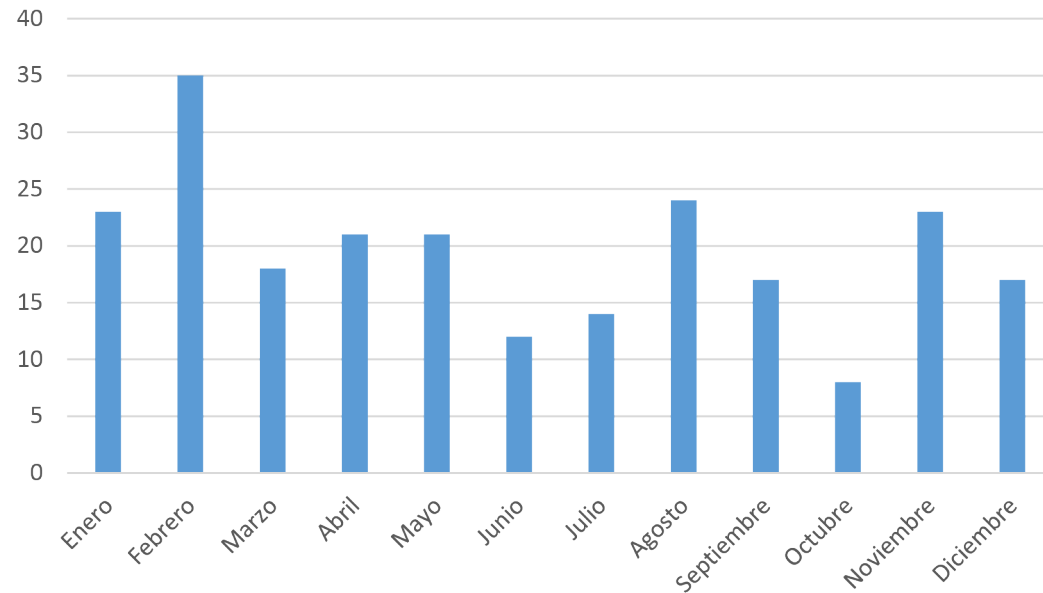
La edad promedio de las personas solicitantes es de 55 años. Este dato sugiere que el servicio es utilizado principalmente por personas adultas y adultas mayores, posiblemente debido a:

- > Mayor estabilidad residencial
- > Mayor involucramiento en conflictos de convivencia barrial
- > Menor acceso o preferencia por vías judiciales tradicionales

Evolución mensual de los casos

Distribución anual de los casos atendidos:

Mes	Casos
Enero	23
Febrero	35
Marzo	18
Abril	21
Mayo	21
Junio	12
Julio	14
Agosto	24
Septiembre	17
Octubre	8
Noviembre	23
Diciembre	17



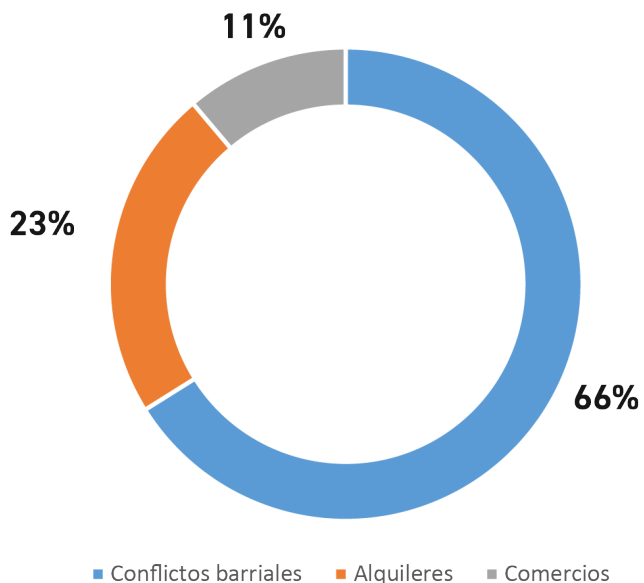
Los gráficos muestran que febrero presenta el mayor volumen de casos (35), posiblemente asociado al retorno de la actividad social luego del período vacacional. Octubre, por su parte, registra el menor nivel (8 casos), marcando una baja temporal en la demanda. Mientras

que los meses de enero, agosto y noviembre también presentan niveles relativamente altos de consultas. En términos generales, no se observa una estacionalidad extrema, sino variaciones moderadas dentro de un flujo relativamente estable.

Tipología de conflictos atendidos

Los conflictos abordados por el área se agrupan en tres grandes categorías:

Tipo de conflicto	Casos	%
Conflictos barriales	154	66,1 %
Alquileres	53	22,7 %
Comercios	26	11,2 %



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. Corresponde como dato preciso los números de la tabla.

CONFLICTOS BARRIALES

Representan dos tercios del total de intervenciones, lo que confirma que la mediación cumple un rol clave en la gestión de conflictos de convivencia.

Entre las situaciones más frecuentes se identifican:

- > **Conflictos por medianeras**
- > **Ruidos molestos**

- > **Mascotas**
- > **Desmalezado y mantenimiento**
- > **Humedades entre propiedades linderas**
- > **Problemas de convivencia general**

Estos conflictos suelen derivar de interacciones cotidianas entre vecinos, donde la falta de comunicación o acuerdos claros puede escalar rápidamente.

CONFLICTOS VINCULADOS A ALQUILERES

Con 53 casos (22,7%), constituyen el segundo grupo en importancia. Las problemáticas más habituales incluyen:

- > **Desacuerdos contractuales**
- > **Roturas o mantenimiento del inmueble**

- > **Devolución de depósitos**
- > **Garantías**

El aumento de este tipo de conflictos se vincula con las tensiones propias del mercado de alquileres urbano, caracterizado por cambios normativos y presiones económicas.

CONFLICTOS COMERCIALES

Representan 26 casos (11,2%). Se relacionan principalmente con:

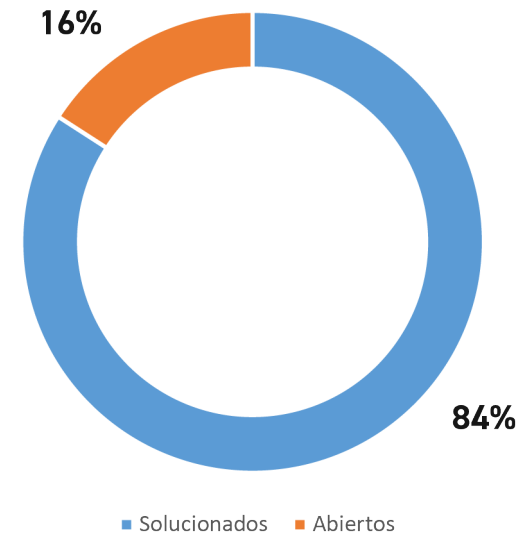
- > **Devoluciones de productos**
- > **Garantías de productos**
- > **Desacuerdos en transacciones comerciales**

La mediación permite en estos casos evitar escaladas judiciales en conflictos de menor cuantía, facilitando soluciones rápidas entre consumidores y comerciantes.

Estado de resolución de los casos

La situación de los expedientes muestra resultados altamente positivos.

Estado	Casos	%
Solucionados	196	84,1 %
Abiertos	37	15,9 %



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. *Corresponde como dato preciso los números de la tabla.*

El 84% de resolución refleja:

- > *Alta eficacia del mecanismo de mediación*
- > *Buena disposición de las partes a participar del proceso*
- > *Adecuada capacidad institucional para facilitar acuerdos*

Este indicador se ubica dentro de los estándares positivos de mediación comunitaria, donde los niveles de acuerdo suelen oscilar entre el 60% y el 85%.

Conclusiones de los casos de mediación

Del análisis de los casos atendidos durante el año 2025 surgen las siguientes conclusiones principales:

1. La mediación se consolida como un servicio institucional relevante, con 233 intervenciones anuales y un promedio cercano a 20 casos mensuales.
2. Los conflictos de convivencia barrial constituyen el principal motivo de consulta, representando dos tercios del total de casos.
3. Las mujeres participan en mayor proporción en la búsqueda de soluciones institucionales, lo que coincide con patrones observados en servicios de mediación comunitaria.
4. La edad promedio de 55 años indica que el servicio es utilizado principalmente por personas adultas con arraigo territorial.
5. El nivel de resolución de casos es alto (84%), lo que evidencia la eficacia del dispositivo de mediación implementado por la Defensoría.
6. La mediación permite descomprimir potenciales conflictos judiciales, favoreciendo soluciones más rápidas, económicas y consensuadas.

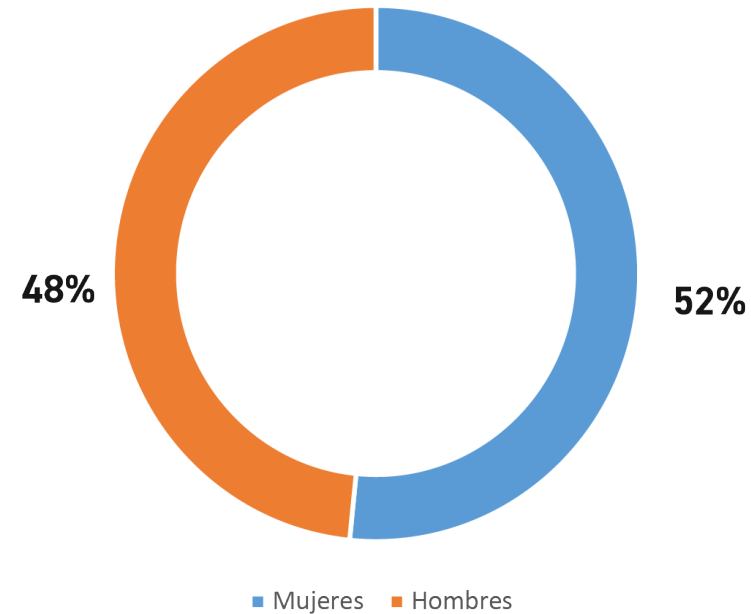
El Área de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto desempeña un rol significativo en la gestión pacífica de conflictos comunitarios. Los datos analizados muestran un **servicio con alto nivel de utilización, eficacia en la resolución de casos y fuerte impacto en la convivencia social**, consolidándose como una herramienta clave de acceso a justicia y fortalecimiento del diálogo ciudadano.

MIGRANTES

Durante el año 2025 se registraron 281 casos atendidos en el área de Migrantes. Esto representa un flujo promedio de 23,4 casos mensuales, lo que evidencia una demanda sostenida de asistencia migratoria en la ciudad.

Perfil demográfico de las personas atendidas

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO		
Género	Casos	Porcentaje
Mujeres	145	51,6 %
Hombres	136	48,4 %



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. Corresponde como dato preciso los números de la tabla.

La distribución muestra una leve predominancia de mujeres migrantes que recurren a la Defensoría. Esto puede vincularse a diversos factores observados en procesos migratorios contemporáneos:

- > **Migración familiar**
- > **Reunificación familiar**
- > **Mujeres como gestoras administrativas del hogar**
- > **Mayor búsqueda de acompañamiento institucional**

Edad promedio

La edad promedio de las personas atendidas fue de 33 años.

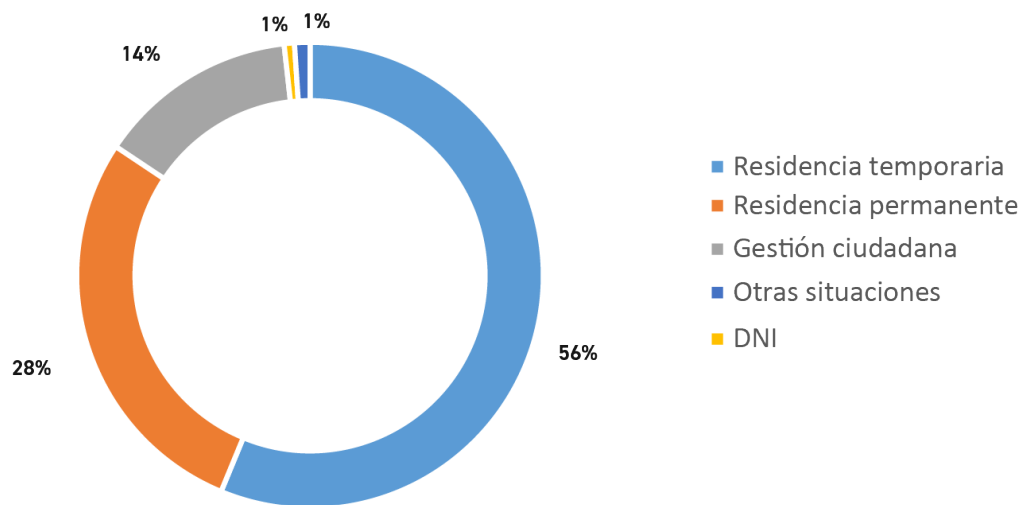
Grupo	Edad promedio
Hombres	32 años
Mujeres	33 años

Este dato indica que la mayor parte de las consultas corresponde a población migrante joven en edad laboral activa, característica consistente con los patrones migratorios actuales en Argentina.

Tipo de trámites y problemáticas atendidas

Los principales motivos de consulta o intervención fueron los siguientes:

Situación	Casos	%
Residencia temporaria	158	56,2%
Residencia permanente	158	28,1 %
Gestión ciudadana	39	13,9 %
DNI	0,7	0,7 %
Otras situaciones	1,1 %	1,1 %



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. *Corresponde como dato preciso los números de la tabla.*

Análisis

Los datos muestran claramente que:

Más del **84 %** de las consultas se vinculan con regularización migratoria.

Las gestiones predominantes son:

- > **Residencia temporaria**
- > **Residencia permanente**

Esto refleja que el rol del área es principalmente el de acompañamiento en procesos de regularización migratoria, que suelen implicar:

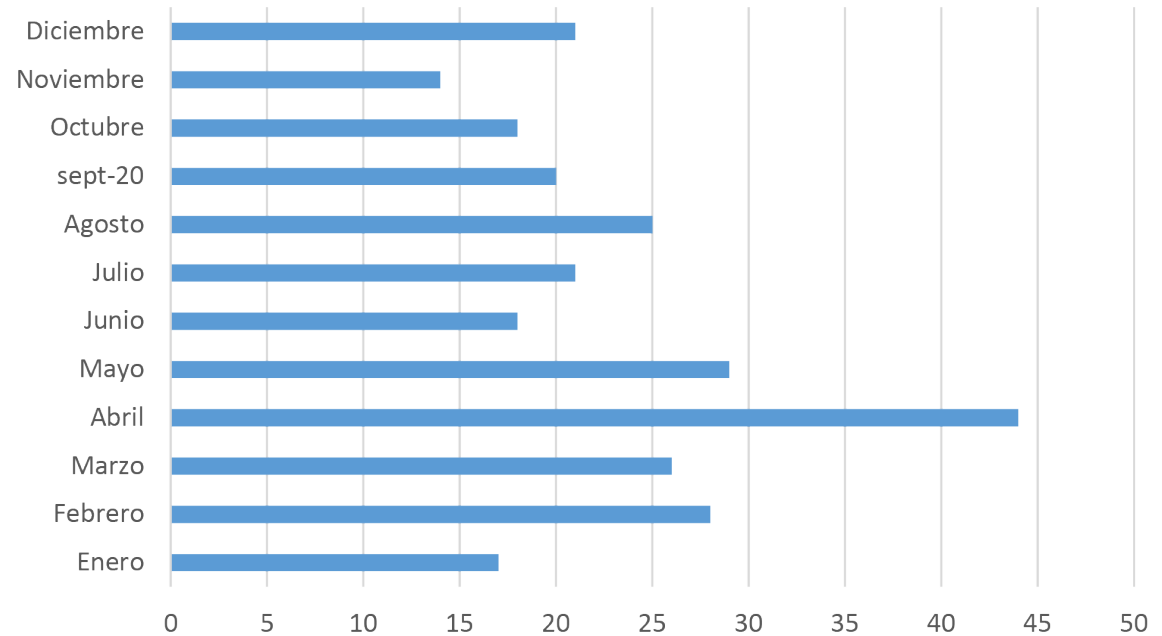
- > **Trámites digitales**
- > **Turnos ante organismos nacionales**
- > **Presentación de documentación**
- > **Seguimiento administrativo**

La categoría *Gestión ciudadana* incluye intervenciones vinculadas a orientación institucional, asesoramiento o acompañamiento en otras gestiones vinculadas a derechos y servicios.

Distribución temporal de las consultas

Casos registrados por mes:

Mes	Casos
Enero	17
Febrero	28
Marzo	26
Abril	44
Mayo	29w
Junio	18
Julio	21
Agosto	25
Septiembre	20
Octubre	18
Noviembre	14
Diciembre	21



204

Se destacan algunos momentos de mayor demanda:

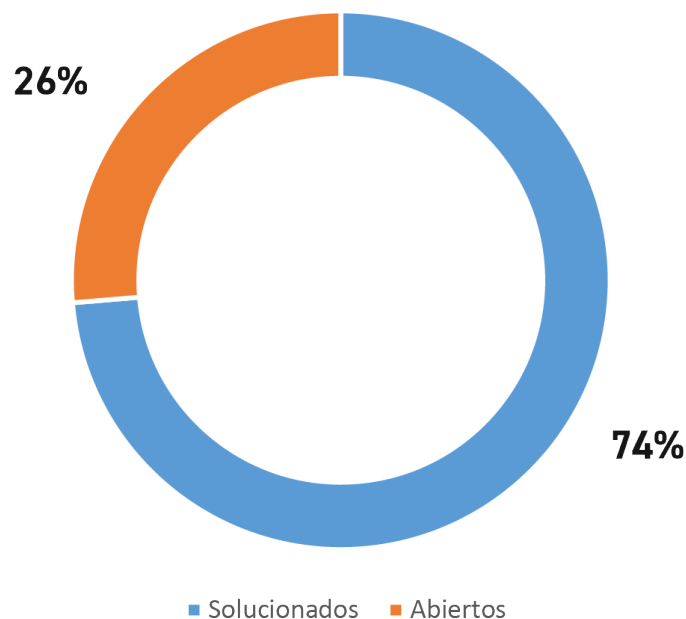
- > **Abril (44 casos)**
- > **Febrero y marzo**

Estos picos pueden relacionarse con:

- > **Inicio de actividades laborales**
- > **Procesos de renovación de residencias**
- > **Trámites vinculados al calendario administrativo nacional**

Estado de los casos

Estado	Casos
Solucionados	207
Abiertos	74



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. Corresponde como dato preciso los números de la tabla.

Indicador de resolución

73,7 % de los casos fueron solucionados durante el año.

Este porcentaje muestra una alta efectividad de gestión, considerando que muchos trámites dependen de organismos nacionales y de tiempos administrativos externos.

Las ciudades intermedias, como Río Cuarto, han comenzado a recibir flujos migratorios más diversificados, vinculados al trabajo, el estudio y la movilidad interna dentro del país.

Colectividades migrantes en la ciudad de Río Cuarto

Históricamente, la ciudad de Río Cuarto ha sido un espacio de recepción de diversas corrientes migratorias.

Entre las colectividades con presencia significativa se destacan:

- > Comunidad boliviana
- > Comunidad paraguaya

- > Comunidad senegalesa
- > Otras

En los últimos años también se ha registrado una creciente presencia de migrantes venezolanos y colombianos, fenómeno observado en diversas ciudades del país.

Estas colectividades aportan a la ciudad diversidad cultural, gastronómica, comercial y social.

Conclusiones del sub-bloque migrantes

Del análisis de la información correspondiente al año 2025 pueden extraerse algunas conclusiones principales:

A. Demanda sostenida de asistencia migratoria

Los 281 casos atendidos muestran que existe una necesidad permanente de acompañamiento institucional en materia migratoria.

B. Predominio de trámites de regularización

La mayoría de las consultas se vincula con:

- > Residencia temporaria
- > Residencia permanente

Esto evidencia que el área cumple una función central como facilitadora administrativa ante organismos nacionales.

C. Población migrante joven

La edad promedio de 33 años indica que la mayor parte de los migrantes se encuentra en edad productiva, lo que refuerza el vínculo entre migración, trabajo y movilidad social.

D. Alto nivel de resolución de casos

Con casi tres de cada cuatro casos resueltos, el área muestra una capacidad de gestión efectiva.

SUB-BLOQUE EDUCACIÓN

Casos atendidos en el Área de Educación - Año 2025

A partir de la información registrada por la institución, se realiza un **análisis cuantitativo y cualitativo** que permite comprender:

- > Perfil de las personas que realizan consultas o reclamos
- > Tipos de problemáticas más frecuentes
- > Distribución temporal de los casos
- > Nivel de resolución alcanzado
- > Tendencias observadas

El informe se complementa con referencias nacionales, definiciones conceptuales, conclusiones y sugerencias de acción institucional, con el propósito de fortalecer el trabajo de la Defensoría en materia educativa.

Síntesis general de casos

Durante el año 2025 se registraron 57 casos vinculados al área de Educación.

Esto representa un promedio de 4,75 casos mensuales, lo cual indica una demanda relativamente constante a lo largo del año.

Situación de los casos

Situación	Casos	%
Solucionados	52	91,2 %
Abiertos	5	8,8 %

El alto porcentaje de resolución (más del 90%) refleja una capacidad efectiva de intervención institucional, lo cual constituye un indicador positivo de gestión y acompañamiento a la ciudadanía.

Perfil de las personas que realizaron consultas

Distribución por género

Género	Casos	%
Mujeres	44	77,2 %
Hombres	13	22,8 %

El dato evidencia una fuerte predominancia de mujeres en la realización de consultas y reclamos educativos.

Esto es consistente con tendencias sociales observadas en ámbitos educativos, donde madres o tutoras suelen asumir el rol principal en la gestión de situaciones escolares.

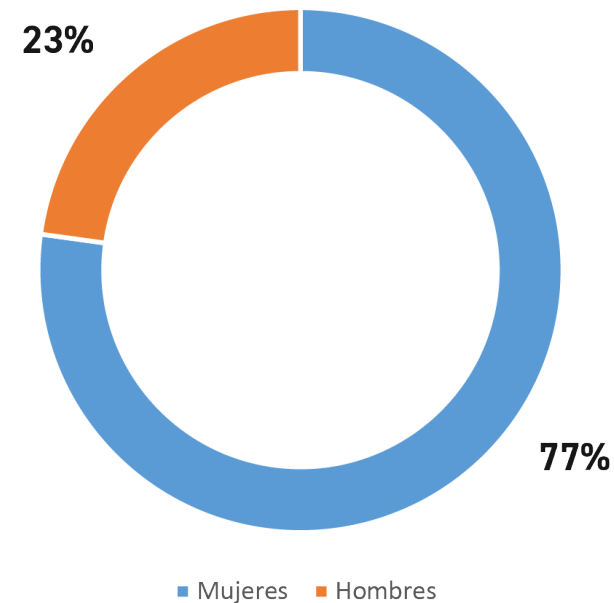
208

Edad de las personas que consultan

Edad promedio general: **45 años**

Género	Edad promedio	Edad máxima	Edad mínima
Hombres	45	62	25
Mujeres	44	70	15

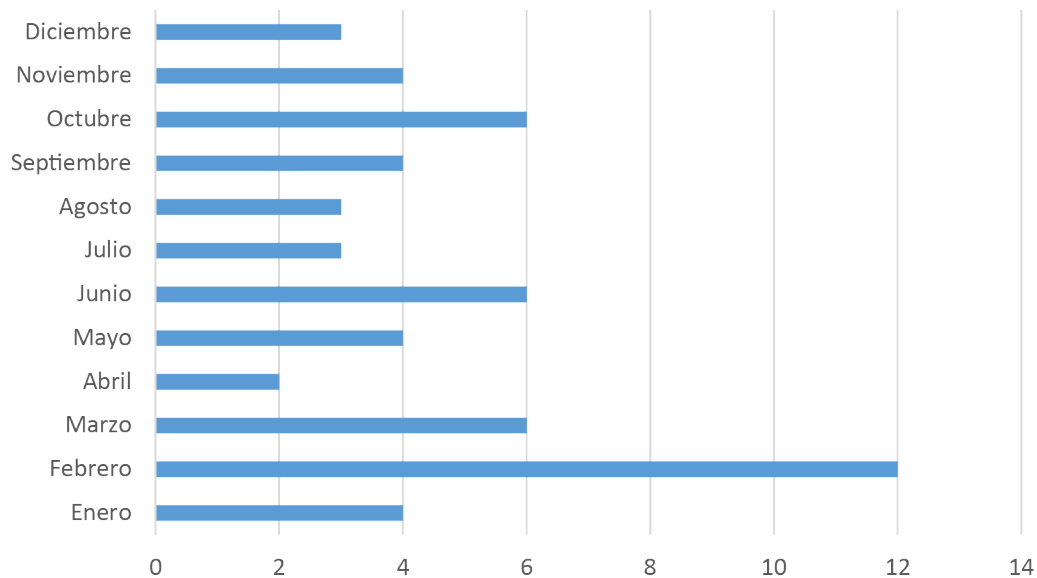
Esto sugiere que la mayor parte de las consultas proviene de adultos responsables de estudiantes, principalmente padres, madres o tutores.



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. Corresponde como dato preciso los números de la tabla.

Distribución temporal de los casos

Mes	Casos	%
Enero	4	7,0 %
Febrero	12	21,0 %
Marzo	6	10,5 %
Abril	2	3,5 %
Mayo	4	7,0 %
Junio	6	10,5 %
Julio	3	5,3 %
Agosto	3	5,3 %
Septiembre	4	7,0 %
Octubre	6	10,5 %
Noviembre	4	7,0 %
Diciembre	3	5,3 %



*Observaciones relevantes. **Febrero** concentra el mayor número de casos (**21%**). Esto se explica principalmente por el inicio del ciclo lectivo, momento en que aparecen conflictos o consultas vinculadas a:*

- > **Inscripciones**
- > **Vacantes**
- > **Aranceles**
- > **Documentación escolar**
- > **Procesos administrativos**

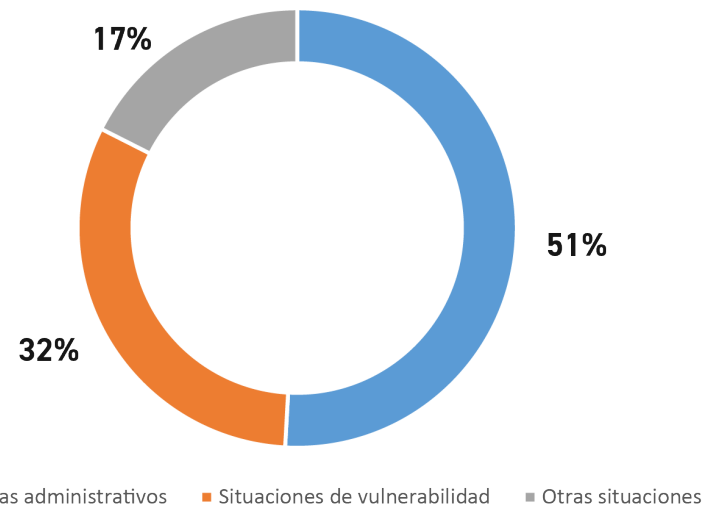
También se observan picos menores en:

- > **Marzo (inicio efectivo de clases)**
- > **Junio y octubre (momentos de evaluaciones o cierre de etapas escolares)**

Tipología de problemáticas

Las situaciones abordadas se clasifican en tres grandes categorías.

Problema / Situación	Casos	%
Problemas administrativos	29	50,9 %
Situaciones de vulnerabilidad	18	31,6 %
Otras situaciones	10	17,5 %



*A los fines de su representación gráfica, los porcentajes han sido objeto de redondeo automático. Corresponde como dato preciso los números de la tabla.

1. Problemas administrativos (51%)

Constituyen la principal fuente de consultas.

Entre las situaciones detectadas aparecen:

- > Turnos y gestiones administrativas
- > Aranceles
- > Documentación escolar
- > Deudas
- > Matrículas
- > Requisitos de ingreso

Estas situaciones reflejan dificultades en la interacción entre familias e instituciones educativas, particularmente en aspectos burocráticos o administrativos y por la situación económica reinante.

2. Situaciones de vulnerabilidad (32%)

Incluyen problemáticas sensibles vinculadas con la convivencia escolar, entre ellas:

- > Casos de bullying
- > Violencia escolar
- > Discriminación
- > Situaciones de violencia física

Estas situaciones requieren intervenciones institucionales más complejas, que suelen involucrar:

- > Equipos directivos
- > Gabinetes psicopedagógicos
- > Organismos estatales
- > Acompañamiento familiar

3. Otras situaciones (17%)

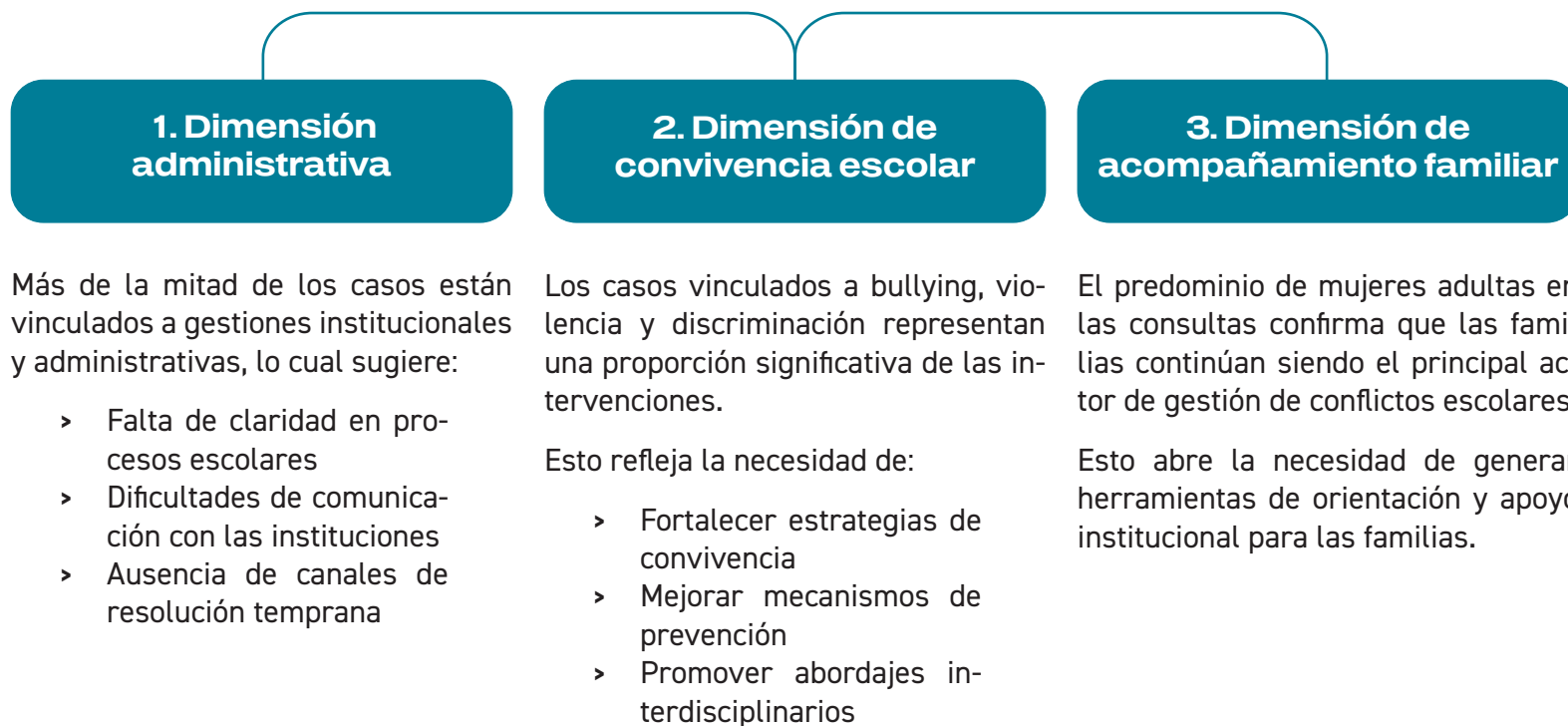
Corresponden a consultas diversas que no se encuadran claramente en las categorías anteriores.

Suelen incluir:

- > Orientación institucional
- > Conflictos puntuales con establecimientos
- > Consultas sobre derechos educativos

Interpretación de los datos

El análisis de los casos registrados permite identificar tres grandes dimensiones de la problemática educativa local.



Conclusiones del sub-bloque Educación

Del análisis de los casos atendidos en 2025 se desprenden las siguientes conclusiones:

1 La demanda educativa es constante durante todo el año, con picos en el inicio del ciclo lectivo.

2 Las mujeres representan más del 75% de quienes realizan consultas, reflejando su rol predominante en el acompañamiento educativo de estudiantes.

3 Los problemas administrativos constituyen la principal causa de reclamos, lo cual evidencia oportunidades de mejora en la gestión institucional y comunicación con las familias.

4 Las situaciones de bullying, violencia y discriminación representan casi un tercio de los casos, lo cual muestra la importancia creciente de la convivencia escolar como problemática social.

5 La alta tasa de resolución de casos (91%) demuestra la relevancia del rol mediador de la Defensoría del Pueblo, que funciona como canal institucional de acceso a derechos.

Los datos analizados muestran que la **educación** constituye un ámbito central de demandas ciudadanas vinculadas al ejercicio de derechos.

12. CONCLUSIONES

En este contexto, la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto cumple un rol clave como espacio de mediación institucional, orientación y protección de derechos educativos, contribuyendo a mejorar la relación entre la comunidad y el sistema educativo.

El fortalecimiento de estrategias preventivas, de información ciudadana y de mediación institucional puede contribuir significativamente a reducir conflictos y mejorar la calidad de las relaciones dentro del sistema educativo local.



4

**ORIENTACIÓN
JURÍDICA**

ORIENTACIÓN JURÍDICA

Brindar información, orientación y acompañamiento insitucional.

1. FUNDAMENTACIÓN DEL BLOQUE

El bloque de Orientación Jurídica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto tiene como finalidad brindar orientación jurídica inicial a la ciudadanía frente a situaciones legales de diversa índole, constituyéndose como un espacio de acceso a la información jurídica y a la comprensión de derechos, en el marco de las competencias institucionales de la Defensoría del Pueblo.

En un contexto de creciente complejidad normativa y dificultades de acceso a la información jurídica, el bloque adquiere un rol relevante en la reducción de barreras que impiden a la ciudadanía comprender y ejercer sus derechos, en línea con la función de la Defensoría del Pueblo de promover el acceso efectivo a derechos.

El bloque brinda información, orientación y acompañamiento institucional, sin ejercer patrocinio letrado ni representación judicial

directa, en el marco de las competencias establecidas por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N.º 105/96, actuando como un dispositivo de orientación y canalización, sin sustituir las competencias propias de los organismos administrativos y judiciales

Su accionar se rige por los principios de gratuidad, informalidad, celeridad, imparcialidad y enfoque de derechos humanos, incorporando criterios de actuación tales como el principio pro homine, la juridicidad, el debido proceso, el plazo razonable y la buena administración.

En este sentido, el bloque cumple una función relevante en la prevención de conflictos y en la promoción de soluciones extrajudiciales, favoreciendo la derivación adecuada y oportuna a los organismos competentes, y contribuyendo a fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y el Estado en el acceso a derechos.

2. OBJETIVOS

1**Brindar orientación jurídica inicial**

Proporcionar información clara, accesible y comprensible sobre los derechos de las personas y las alternativas disponibles para su ejercicio, en el marco del acceso a la información jurídica.

2**Facilitar el acceso a la información jurídica e institucional**

Contribuir a que la ciudadanía comprenda de manera general las vías administrativas, judiciales y extrajudiciales disponibles, así como los canales adecuados para la canalización institucional de sus situaciones.

3**Promover el acceso a la justicia en sentido amplio**

Favorecer el conocimiento de los mecanismos institucionales disponibles, especialmente en personas en situación de vulnerabilidad, contribuyendo a la reducción de barreras de acceso a derechos.

4**Derivar y canalizar adecuadamente las consultas**

Identificar la necesidad de intervención de otros organismos o áreas especializadas, facilitando su adecuada canalización conforme a la naturaleza del caso.

5

Promover la prevención de conflictos

Fomentar el conocimiento de derechos y obligaciones como herramienta para favorecer la canalización temprana de situaciones y contribuir a evitar instancias judiciales cuando existan otras vías institucionales disponibles.

6

Fortalecer el conocimiento de derechos

Promover el conocimiento de las normativas vigentes y de los mecanismos de protección disponibles, contribuyendo al ejercicio informado y autónomo de derechos..

7

Consolidar la confianza institucional

Fortalecer el vínculo entre la ciudadanía y la Defensoría como una institución de referencia en la orientación y canalización de situaciones vinculadas al acceso a derechos.



3. DERECHOS TUTELADOS

El bloque orienta en el acceso al ejercicio de derechos, brindando información, encuadre jurídico inicial y canalización institucional según corresponda. Principalmente, se brinda orientación en relación con los siguientes derechos:

Derechos Civiles y de Libertad

Se brinda orientación en relación con derechos vinculados a la identidad, la libertad de expresión y la integridad física, frente a posibles situaciones de vulneración.

Acceso a la Justicia y Debido Proceso

Se orienta a las personas sobre las vías institucionales disponibles y los organismos competentes para la atención de sus situaciones. Asimismo, se brinda información sobre el acceso a asistencia letrada gratuita a través de las Defensorías Públicas Oficiales en casos de imposibilidad económica.

Derechos sociales y de grupos en situación de vulnerabilidad

Se prioriza la orientación en situaciones que involucran a niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas mayores y otros grupos en situación de vulnerabilidad, promoviendo el acceso a los mecanismos institucionales correspondientes.

Derechos de incidencia colectiva

Se brinda orientación en situaciones vinculadas a servicios públicos, ambiente y problemáticas colectivas, en articulación con las áreas competentes de la Defensoría.

Derecho a la vivienda

Se brinda orientación en situaciones de alquileres, desalojos, condiciones contractuales y dificultades de acceso a la vivienda, facilitando la comprensión del marco normativo vigente y la canalización institucional de las situaciones.

Derecho a la propiedad

Se orienta en situaciones vinculadas a la posesión, regularización dominial, conflictos sobre bienes y derechos reales.

Derechos laborales

Se brinda orientación frente a consultas laborales, facilitando el acceso a información sobre derechos y organismos competentes.



4. MISIÓN, FUNCIONES Y COMPETENCIAS PRINCIPALES

4.1. Misión

El Bloque de Orientación Jurídica tiene como misión brindar orientación jurídica accesible, clara y oportuna a la ciudadanía, facilitando la comprensión de sus derechos y la identificación de las vías institucionales disponibles para su canalización, en el marco de las atribuciones de la Defensoría del Pueblo. Su intervención se dirige a promover el acceso a derechos, reducir barreras de información y facilitar la adecuada canalización de las situaciones ante los organismos competentes.

Facilitar la comprensión de los derechos y la identificación de las vías institucionales.

4.2. Funciones

En el marco de su misión, el área desarrolla las siguientes funciones:

- Brindar orientación jurídica inicial ante consultas vinculadas a derechos civiles, sociales, administrativos y de incidencia colectiva.
- Facilitar el encuadre legal de las situaciones planteadas por la ciudadanía.
- Informar sobre procedimientos administrativos y judiciales, así como sobre los organismos competentes para su abordaje.
- Promover el acceso a mecanismos institucionales de resolución de conflictos.
- Derivar casos a organismos, dependencias o servicios especializados cuando corresponda.
- Articular con otras áreas de la Defensoría para un abordaje integral de situaciones complejas.
- Contribuir a la identificación de barreras de acceso a derechos a partir de las consultas recibidas.

4.3. Competencias

Las competencias del bloque de Orientación Jurídica se desarrollan dentro del marco funcional de la Defensoría del Pueblo, conforme a la Carta Orgánica Municipal y la normativa vigente, y comprenden:

- La intervención orientativa, sin ejercicio de patrocinio letrado ni representación judicial.
- La facilitación del acceso a información jurídica como herramienta para el ejercicio de derechos.
- La canalización de situaciones hacia los organismos competentes del Estado.
- La promoción de abordajes institucionales adecuados a partir del análisis de las problemáticas detectadas

En este sentido, el bloque **no sustituye a los organismos administrativos ni judiciales**, sino que actúa como un **dispositivo de orientación, acompañamiento institucional y canalización de situaciones**, promoviendo el acceso efectivo a derechos.



5. EJES DE TRABAJO

5.1. Atención ciudadana

- **Atención Ciudadana y Orientación Inicial**

Se garantiza la atención de la ciudadanía a través de canales presenciales y digitales, promoviendo una escucha activa y calificada que permita comprender la situación planteada, brindar una primera orientación y facilitar su encuadre dentro de las vías institucionales disponibles.

- **Admisión y análisis de competencia**

Se analiza cada consulta a fin de determinar si la situación planteada se encuentra dentro del ámbito de actuación de la Defensoría. En función de ello, se orienta a la persona sobre los organismos competentes y se dispone su adecuada derivación, ya sea a otras áreas de la Defensoría o a instituciones externas, según corresponda.

5.2. Tipos de situaciones atendidas

El Bloque de Orientación Jurídica concentra su intervención en la atención, orientación y canalización de consultas vinculadas a diversas problemáticas jurídicas, con especial incidencia en aquellas que presentan barreras de acceso a derechos o situaciones de desinformación.

A continuación, se detallan las principales tipologías de consultas:



Problemáticas habitacionales y contractuales

La problemática habitacional constituye uno de los ejes de mayor demanda dentro del bloque. A partir de la modificación del marco normativo nacional en materia de alquileres, se ha registrado un incremento significativo de consultas vinculadas a contratos de locación.

Las intervenciones del área se centraron en la orientación en torno a:

- Alcances de la derogación de la Ley N.º 27.551
- Condiciones contractuales (plazos, actualización, rescisión)
- Derechos y obligaciones de locadores y locatarios
- Reparaciones y restitución del inmueble
- Situaciones de posesión y regularización dominial
- Acceso a vivienda y créditos hipotecarios

Asimismo, se articularon intervenciones con áreas municipales competentes ante situaciones que pudieran afectar la seguridad o la convivencia barrial. El análisis de las consultas evidencia como factor común la desinfor-

mación y las dificultades de acceso a la vivienda, lo que refuerza la relevancia del área en la orientación y canalización de estas situaciones.

Compraventa y contratos específicos

Se brindó orientación en consultas vinculadas a:

- Boletos de compraventa (inmuebles y vehículos)
- Transferencias y registraciones
- Deudas asociadas a bienes
- Escrituraciones


Las intervenciones se orientaron al encuadre legal de las situaciones y la derivación a organismos o profesionales competentes.

Daños y perjuicios

Se orientó en situaciones relacionadas con:

- Daños a la propiedad
- Accidentes
- Conflictos derivados de infracciones o uso de bienes

Se brindó información sobre vías de reclamo, procedimientos administrativos y judiciales, y organismos intervinientes.



La problemática habitacional constituye uno de los ejes de mayor demanda dentro del bloque.

Contratos generales y relaciones de consumo

Se brindó orientación en conflictos derivados de:

- > Planes de ahorro
- > Servicios domiciliarios
- > Contrataciones sin información adecuada
- > Alquileres temporarios

En estos casos, se facilitó el encuadre de la situación y la canalización hacia organismos de control y defensa del consumidor.

Sucesiones

Se brindó orientación sobre:

- > Procesos sucesorios
- > Declaratorias de herederos
- > Trámites judiciales vinculados

Se informó sobre la necesidad de intervención letrada y se derivó a los organismos correspondientes, incluyendo servicios de asistencia jurídica gratuita.

Derecho de familia

Se atendieron consultas vinculadas a:

- > Divorcio
- > Alimentos
- > Cuidado personal y régimen de comunicación
- > Situaciones de violencia familiar

Se brindó orientación sobre los circuitos institucionales disponibles, facilitando el acceso a organismos judiciales, defensorías públicas y dispositivos de protección.

Asimismo, se promovió la articulación con organismos especializados en niñez y familia.



5.3 Articulación con otros bloques de la defensoría

Articulamos intervenciones transversales con bloques como Inclusión Social e IPDH para ofrecer un abordaje integral a las consultas recibidas.

Este esquema de trabajo interdisciplinario nos permite combinar saberes específicos en pos de un objetivo común: brindar respuestas efectivas y acompañar a los vecinos en la resolución de sus conflictos.

Un hito fundamental en este modelo de colaboración ha sido la implementación, durante el ciclo 2025, del programa de prácticas profesionales en convenio con la Universidad Siglo 21 (Sede Río Cuarto). Bajo la supervisión de los profesionales del bloque, estudiantes del último año de abogacía realizaron instancias de escucha activa y orientación jurídica presencial en nuestras dependencias. Esta experiencia, desarrollada de manera sostenida cada jueves durante dos meses, contó con el acompañamiento constante de funcionarios y profesionales del área, consolidándose como un ejemplo exitoso de formación y servicio a la comunidad.



5.4. Articulación Con Otras Entidades Y Fortalecimiento Institucional

Durante el presente ejercicio, el bloque de **Orientación Jurídica** ha consolidado vínculos estratégicos con diversos actores sociales y profesionales, con el fin de optimizar la respuesta estatal ante las crecientes demandas de la ciudadanía.

Sector Inmobiliario: gestión de conflictos y diálogo

Se mantuvieron mesas de trabajo con las delegaciones de Río Cuarto del **Colegio de Martilleros Corredores Públicos y el Colegio Profesional de Corredores Públicos Inmobiliarios (CPCPI)** de la Provincia de Córdoba.

La intencionalidad se vincula con establecer mecanismos de articulación que faciliten el diálogo entre locatarios y locadores (representados usualmente por inmobiliarias). De ese modo el rol de la Defensoría es funcionar como un “puente de diálogo” y un ámbito de resolución alternativa de conflictos. Buscamos encauzar dudas y controversias diarias de manera ágil, evitando la judicialización y garantizando el equilibrio en la relación contractual.

Ámbito Académico: Alianza con la Universidad Católica de Córdoba (UCC)

En el marco del fortalecimiento interinstitucional, se concretó un encuentro con representantes de la UCC para delimitar y potenciar las competencias de ambas entidades. Se clarificó el rol de la Defensoría —centrado en la orientación, acompañamiento y tutela de derechos— frente a la asesoría letrada gratuita que brinda la Universidad a través de sus consultorios jurídicos.


Proyección Territorial y Salud

A partir de la creación del nuevo Polo de Salud de la UCC en Río Cuarto, se acordó diseñar acciones conjuntas con enfoque comunitario. Esta sinergia permitirá integrar los recursos académicos y los servicios de la Defensoría en territorio, facilitando el acceso a derechos de los vecinos de manera integral.

La complementariedad de miradas entre la Defensoría y estas instituciones resulta fundamental para abordar con mayor eficacia las complejas problemáticas que atraviesa nuestra ciudad.

*Durante el año 2025 se registró un **incremento significativo de consultas vinculadas a la aplicación del régimen de propiedad intelectual en eventos privados***

5.5. Visibilización, sensibilización y concientización

 **Alquileres**

**CONOCÉ
TUS DERECHOS
EVITÁ
CONFLICTOS**



**¿QUÉ HACEMOS
EN LA DEFENSORÍA
ANTE UN PROBLEMA
DE ALQUILER?**



6. EVENTOS PRIVADOS, DERECHOS DE AUTOR Y PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN: EL TEMA DESTACADO

En el marco de las funciones de orientación jurídica que desarrolla la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, durante el año 2025 se registró un incremento significativo de consultas vinculadas a la aplicación del régimen de propiedad intelectual en eventos privados, a partir de la modificación introducida por el Decreto Nacional N.º 765/2024.

Las consultas recibidas se concentraron princi-

palmente en celebraciones sociales, fiestas de egresados y eventos desarrollados en salones, evidenciando un escenario de incertidumbre respecto de la exigibilidad del pago de aranceles por derechos de autor. Esta situación puso de manifiesto la necesidad de brindar criterios claros de orientación, a fin de garantizar el acceso a la información y prevenir posibles afectaciones económicas indebidas.



6.1. Intervención Y Criterio De Orientación Jurídica

En ejercicio de sus atribuciones, y conforme al análisis jurídico efectuado, esta Defensoría dictó la Resolución N.º 1922/2024, mediante la cual se estableció el siguiente criterio interpretativo:

Los eventos realizados en ámbitos privados, con acceso restringido a invitados determinados o individualizados —sin acceso libre al público— no configuran “ejecución pública” en los términos de la normativa vigente, y en consecuencia no se encuentran alcanzados por el pago de aranceles por derechos de autor.

En consecuencia, y conforme a dicho encuadre:

Se encuentran exentos del pago de aranceles por derechos de autor los eventos realizados en espacios privados, con acceso restringido a invitados individualizados, al no constituir una ejecución pública conforme al régimen legal vigente.

Asimismo, se emitió una Recomendación institucional, orientada a garantizar:

- El derecho de la ciudadanía a recibir información clara, veraz y adecuada;
- La prevención de exigencias improcedentes en la organización de eventos;
- Y la protección frente a cargas económicas indebidas.

6.2. Problemáticas Detectadas

El análisis de las consultas permitió identificar la persistencia de:

- Confusión normativa en la ciudadanía respecto del alcance de la regulación vigente.
- Interpretaciones dispares entre los distintos actores involucrados.
- Situaciones de tensión en la contratación de salones y servicios asociados a eventos.

Estas condiciones evidencian la existencia de una **asimetría de información**, que incide directamente en la generación de conflictos y en la vulnerabilidad de los organizadores.

6.3. Acciones Desarrolladas

En el marco del abordaje institucional de la problemática, durante el año 2025 se llevaron adelante las siguientes acciones:

- > **Reuniones con propietarios y responsables de salones de eventos**, a fin de clarificar el alcance de la normativa vigente.
- > **Orientación** directa a familias, estudiantes y organizadores de eventos.
- > **Instancias de diálogo** con representantes de entidades de gestión colectiva de derechos de autor.
- > **Articulación con organismos** de Defensa del Consumidor y prestadores de servicios.
- > **Elaboración y difusión** de criterios orientadores institucionales.
- > **Presentación** del criterio adoptado ante la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), promoviendo su proyección a nivel nacional.

6.4. Análisis Institucional

La problemática abordada no se circunscribe únicamente al contenido de la normativa, sino que se vincula con dificultades en su interpretación y comunicación hacia la ciudadanía.

En este contexto, la intervención de la Defensoría se orienta a:

- > **Garantizar** el derecho a la información como presupuesto del ejercicio de otros derechos;
- > **Prevenir** situaciones de abuso o exigencias económicas improcedentes;
- > **Promover** condiciones de mayor seguridad jurídica en las relaciones sociales y contractuales.

Asimismo, se reafirma el rol de la Defensoría como organismo de **orientación, mediación y prevención de conflictos**, contribuyendo a la construcción de prácticas más transparentes y equitativas.

6.5. Valoración

La actuación desarrollada, materializada en la Resolución N.º 1922/2024 y en la Recomendación institucional, constituye una intervención integral que articula el análisis jurídico con el acompañamiento ciudadano.

El presente caso se configura como un ejemplo de abordaje estratégico desde el Bloque de Orientación Jurídica, en tanto permite no solo responder a demandas individuales, sino también generar criterios claros que previenen conflictos y fortalecen el acceso a derechos en la comunidad.



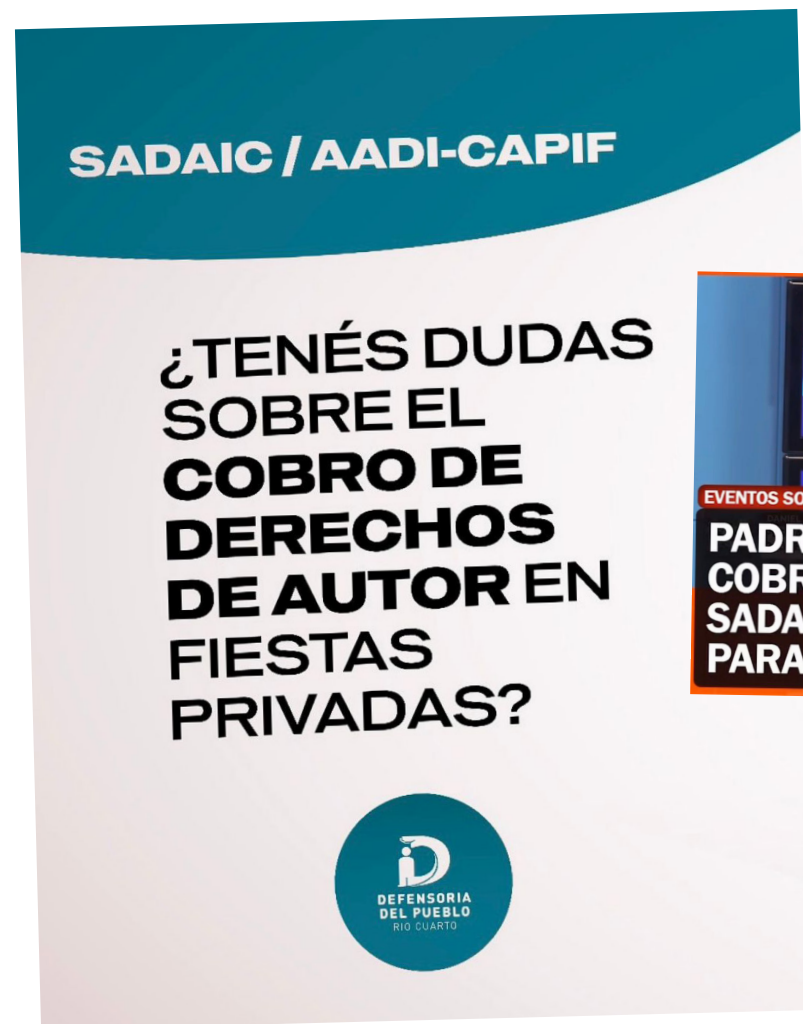
Se prevé dar continuidad durante el año 2026 a las acciones de difusión, articulación institucional y consolidación de criterios interpretativos, con el objetivo de garantizar mayor claridad normativa y protección de los derechos de la ciudadanía.



6.6. Visibilización, sensibilización y concientización

[Resumen de la actuación de la Defensoría del Pueblo sobre los eventos privados y el Decreto 765/2024 - Defensoría del Pueblo de Río Cuarto](#)

234



7. EL BLOQUE EN NÚMEROS

Durante el año 2025, el Bloque de Orientación Jurídica registró un total de **1.430 consultas**, lo que evidencia una demanda sostenida de orientación jurídica por parte de la ciudadanía.

El promedio mensual fue de **119 consultas**, lo que representa aproximadamente **4 atenciones por día hábil**, consolidando al área como un dispositivo relevante de acceso a información jurídica y canalización institucional.

1430
CONSULTAS AÑO

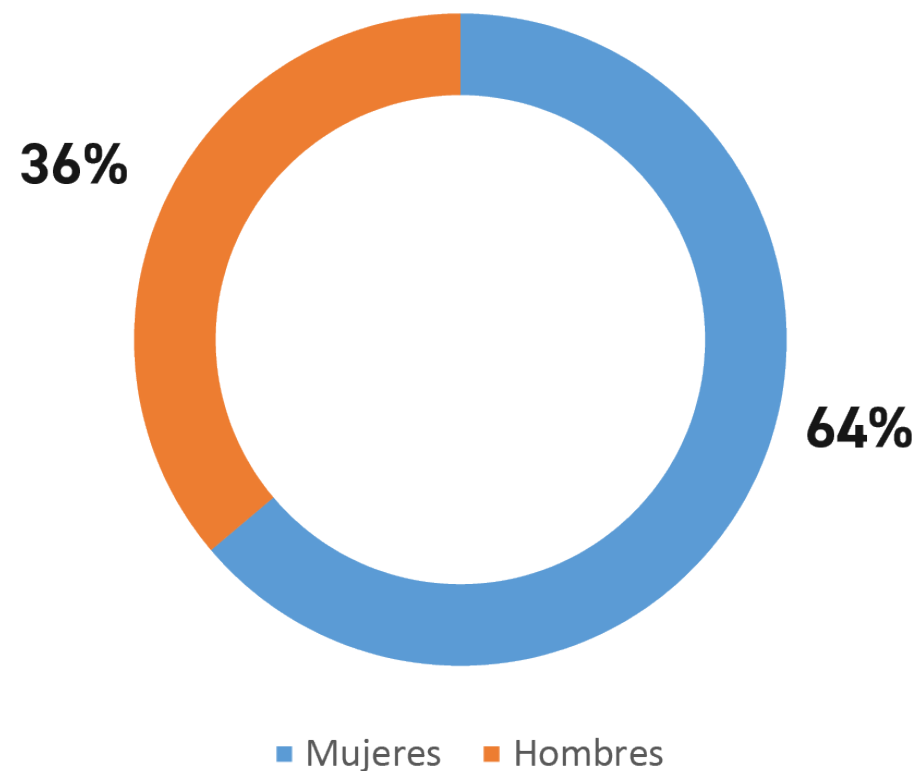
119
CONSULTAS MENSUALES

4
DIARIAS

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO		
GÉNERO	CANT. DE CASOS	PORCENTAJE
Mujeres	913	63,8 %
Hombres	517	36,2 %

Se observa una prevalencia de mujeres en la demanda de orientación jurídica (63,8%), tendencia que se replica en otros bloques de la Defensoría.

Este comportamiento se vincula con el rol que muchas mujeres asumen en la gestión de problemáticas familiares, patrimoniales y sociales, así como en la interacción con organismos públicos para el acceso a derechos.



Edad promedio de los consultantes: 50 años

Grupo	Edad promedio
Hombres	50
Mujeres	49

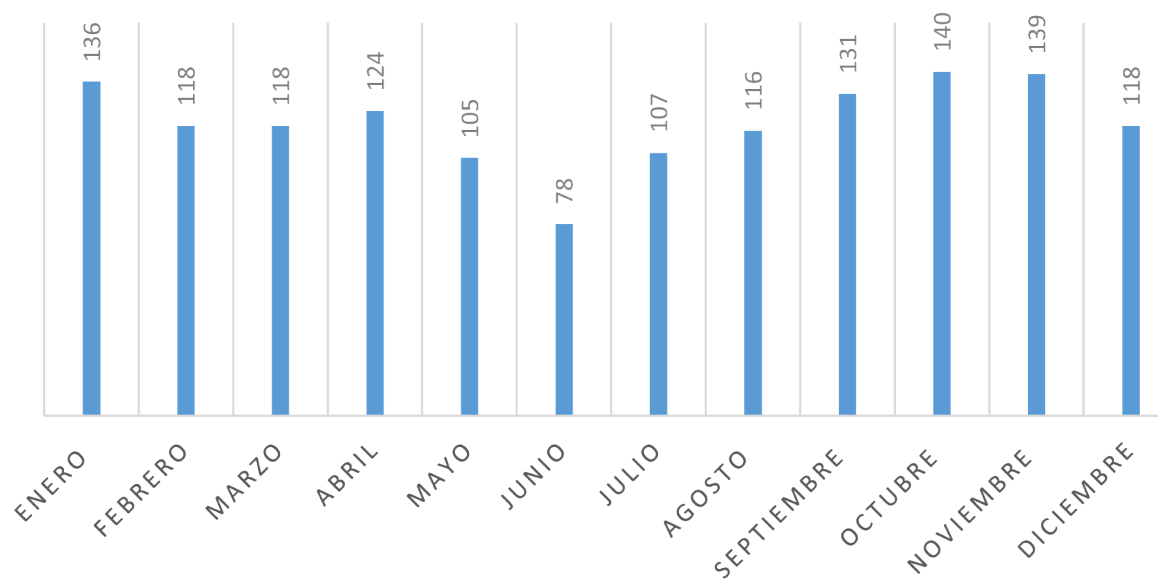
La edad promedio de las personas consultantes se sitúa en torno a los 50 años, lo que indica una mayor concentración en población adulta, etapa en la que suelen presentarse situaciones vinculadas a:



- > *Conflictos patrimoniales*
- > *Procesos sucesorios*
- > *Relaciones contractuales*
- > *Problemáticas económicas*

Distribución mensual de consultas

Mes	Cantidad de casos
Enero	136
Febrero	118
Marzo	118
Abril	124
Mayo	105
Junio	78
Julio	107
Agosto	116
Septiembre	131
Octubre	140
Noviembre	139
Diciembre	118



El comportamiento anual de la demanda permite identificar tres momentos:



Inicio del año
(enero-abril):

Incremento asociado a reorganización de situaciones pendientes y contratos.

Meses invernales
(junio-julio):

Descenso relativo en la cantidad de consultas.

Último trimestre
(septiembre-noviembre):

Aumento significativo, vinculado a vencimientos contractuales y regularización de situaciones antes del cierre del año judicial.

Principales temáticas jurídicas

Distribución aproximada de consultas:

Tema	Porcentaje
Contratos	30 %
Herencias/sucesiones	26 %
Compra-venta	13 %
Vehículos	9 %
Escrituras	8 %
Temas legales provinciales.	7 %
Estafas	4 %
Otros (expensas, desperfectos, embargos, hurto)	3%
	100%

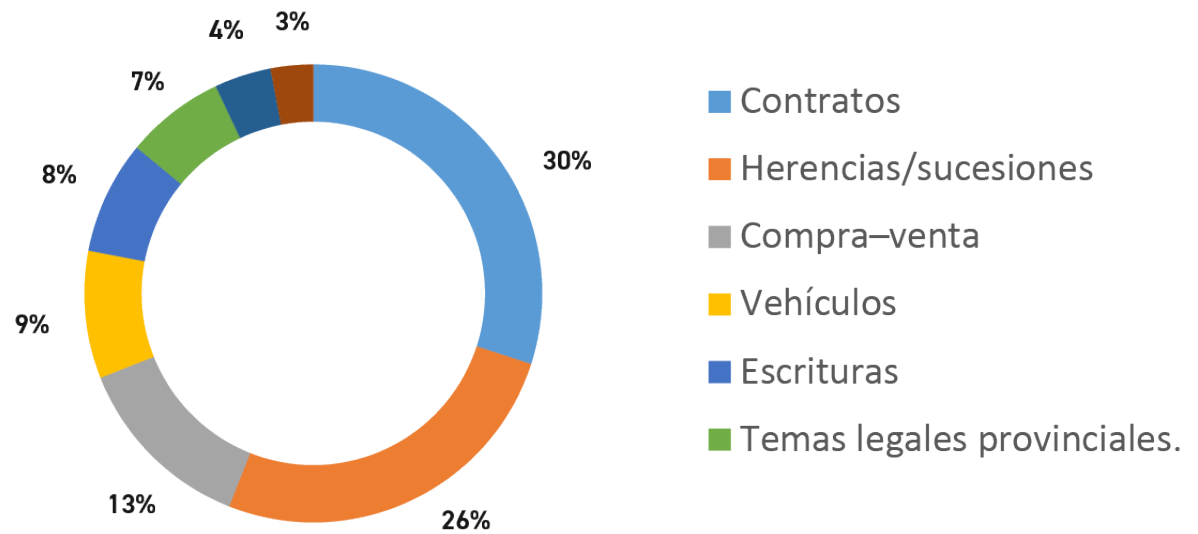


Tabla N° X: Distribución aproximada de consultas

4. ORIENTACIÓN JURÍDICA

Se observa una predominancia de consultas vinculadas a problemáticas civiles y patrimoniales, especialmente relacionadas con:



- *Relaciones contractuales*
- *Sucesiones y transmisión de bienes*
- *Operaciones de compraventa*
- *Regularización dominial*

Este patrón evidencia la existencia de barreras de acceso a información jurídica en la ciudadanía, particularmente en materia de derecho civil y patrimonial.

Lectura institucional de los datos.
El volumen y tipo de consultas registradas permiten afirmar que el Área de Orientación Jurídica cumple un rol relevante en:



- *La facilitación del acceso a información jurídica*
- *La orientación en el ejercicio de derechos*
- *La canalización de situaciones hacia los organismos competentes*

En este sentido, la intervención del área se posiciona como un dispositivo de orientación temprana, que contribuye a ordenar la demanda, reducir niveles de conflictividad y promover el uso adecuado de los canales institucionales disponibles.

Tendencias estructurales identificadas

El análisis de las consultas atendidas durante el período permite identificar una serie de tendencias que dan cuenta de las principales problemáticas que atraviesan a la ciudadanía y orientan la intervención del bloque:

1. Alta demanda en materia contractual y habitacional

El volumen de consultas vinculadas a alquileres y deudas patrimoniales refleja un contexto de creciente complejidad económica y dificultades en el acceso a la vivienda, lo que incrementa la necesidad de orientación jurídica temprana y canalización adecuada de las situaciones.

2. Incremento de conflictos sucesorios

La incidencia de consultas vinculadas a procesos sucesorios evidencia un aumento en problemáticas relacionadas con la transmisión de bienes, conflictos entre herederos y regularización dominial, lo que requiere orientación específica y adecuada canalización hacia las instancias correspondientes, especialmente ante situaciones de conflicto familiar o falta de regularización documental.

3. Problemáticas en operaciones de compraventa

Las consultas vinculadas a compraventa de bienes reflejan déficits de información, informalidad en las transacciones y desconocimiento del marco legal aplicable, lo que genera situaciones de riesgo jurídico para la ciudadanía.

4. Emergencia de conflictos vinculados a fraudes y estafas

Se observa un incremento en consultas relacionadas con estafas, particularmente en entornos digitales y comerciales, lo que evidencia nuevas formas de vulneración de derechos que requieren estrategias de prevención, orientación y derivación oportuna.

8. CONCLUSIONES

El Bloque de Orientación Jurídica ha consolidado su rol como un dispositivo de orientación jurídica inicial y canalización institucional de las consultas ciudadanas, constituyéndose como un espacio de referencia para el acceso a información jurídica y la identificación de vías adecuadas de actuación.

Durante el período analizado, **la demanda se mantuvo sostenida, con un incremento en consultas vinculadas a problemáticas contractuales, patrimoniales y familiares, lo que implicó la necesidad de fortalecer los dispositivos de atención, orientación y derivación.**

En este marco, la intervención del bloque se orienta a facilitar la comprensión de derechos, reducir barreras de acceso a la información y promover la utilización de canales institucionales adecuados, en coherencia con el rol de la Defensoría del Pueblo como organismo de promoción y protección de derechos.

Los resultados obtenidos se inscriben en una visión de gestión que prioriza la cercanía con la ciudadanía, la mejora en la calidad de atención y la consolidación de respuestas institucionales accesibles, promoviendo el conocimiento y ejercicio autónomo de los derechos.

En este sentido, el trabajo desarrollado se inscribe en la premisa institucional **“El primer defensor sos vos”**, entendida como una política orientada a fortalecer la autonomía ciudadana, el conocimiento de derechos y el uso adecuado de los canales institucionales.

5

**GESTIÓN
INSTITUCIONAL,
FORTALECIMIENTO
Y OBSERVATORIO
TERRITORIAL**

GESTIÓN INSTITUCIONAL, FORTALECIMIENTO Y OBSERVATORIO TERRITORIAL

1. PRESENTACIÓN

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto profundizó su proceso de fortalecimiento institucional, **consolidando su rol como organismo de orientación, control y promoción de derechos, en un contexto social atravesado por la creciente complejidad de las demandas ciudadanas.**

Las consultas y reclamos recibidos durante el período reflejan problemáticas cada vez más diversas, vinculadas a servicios públicos, acceso a derechos básicos, situaciones de vulnerabilidad social y conflictos en distintos ámbitos de la vida comunitaria. Este escenario exige no sólo capacidad de respuesta, sino también mayor organización institucional, claridad en los procesos y herramientas adecuadas para intervenir de manera eficaz.

En este contexto, **la Defensoría no se limitó**

a la atención de casos individuales, sino que impulsó un conjunto de transformaciones orientadas a mejorar su funcionamiento interno, entendiendo que la calidad de la gestión constituye una condición necesaria para garantizar el acceso efectivo a derechos.

Uno de los principales desafíos abordados durante el año fue superar lógicas de trabajo fragmentadas, caracterizadas por registros dispersos, criterios no unificados y dificultades en el seguimiento de las intervenciones. Frente a ello, **se avanzó en la construcción de un modelo de gestión más integrado, basado en la sistematización de la información, la definición de procedimientos comunes y el fortalecimiento de herramientas institucionales.**

Este proceso implicó no sólo la incorporación de nuevos instrumentos, sino también un

cambio en la forma de concebir la intervención: **pasar de una lógica reactiva, centrada exclusivamente en la resolución de casos, a una lógica más estratégica, orientada a mejorar la calidad de la atención, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer la capacidad de seguimiento y control.**

Las acciones desarrolladas durante el período responden a una **visión institucional que coloca en el centro a la ciudadanía y a la garantía de sus derechos.** En este sentido, la gestión institucional deja de ser un aspecto meramente administrativo para convertirse en una herramienta clave para mejorar la accesibilidad, brindar respuestas más claras y consistentes, fortalecer la confianza en la institución y contribuir a una administración pública más transparente y eficiente.

De este modo, la Defensoría del Pueblo reafirma su compromiso con una intervención cercana, responsable y orientada no sólo a atender las demandas, sino también a incidir en la mejora del funcionamiento del Estado y en la construcción de una ciudadanía activa.

La Defensoría del Pueblo no cumple una función jurisdiccional ni de asesoramiento jurídico en sentido estricto, sino que su rol se vincula con la orientación, acompañamiento y gestión institucional de los reclamos, promoviendo soluciones a través del diálogo, la articulación y la intervención ante organismos competentes.

La Defensoría no sólo interviene frente al conflicto, sino que también promueve formas de abordaje que priorizan el diálogo, la participación y la construcción de soluciones sostenibles.



Este posicionamiento implica comprender a la Defensoría **como un puente entre la ciudadanía y el Estado, facilitando el acceso a derechos, ordenando las demandas y contribuyendo a mejorar el funcionamiento de la administración pública.**

Asimismo, su intervención no se agota en la resolución de casos individuales, sino que se proyecta hacia la detección de problemáticas recurrentes, la formulación de recomendaciones, la promoción de buenas prácticas institucionales y la prevención de conflictos.

En el marco de la política institucional de cultura de paz, convivencia y construcción de ciudadanía, este rol adquiere una dimensión estratégica, en tanto **la Defensoría no sólo interviene frente al conflicto, sino que también promueve formas de abordaje que priorizan el diálogo, la participación y la construcción de soluciones sostenibles.**



La Defensoría no se limitó a la atención de casos individuales, sino que impulsó un conjunto de transformaciones orientadas a mejorar su funcionamiento interno, entendiendo que la calidad de la gestión constituye una condición necesaria para garantizar el acceso efectivo a derechos.

2. VISIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto desarrolló una línea de gestión orientada a fortalecer su capacidad institucional, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía y optimizar sus herramientas de intervención.

Esta visión parte de una premisa central: **la calidad institucional constituye una condición fundamental para garantizar el acceso efectivo a derechos, en el marco de una perspectiva de derechos humanos y de construcción de ciudadanía.**

En este sentido, se avanzó en un proceso de ordenamiento interno que permitió superar limitaciones vinculadas a la dispersión de información, la falta de sistematización de procedimientos y las dificultades en el seguimiento de los casos.

Frente a este diagnóstico, se impulsó un modelo de intervención más organizado e integrado, basado en la mejora de los procesos, la incorporación de herramientas de gestión, la formalización de procedimientos y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento,

consolidando una lógica institucional basada en el funcionamiento como sistema y no como acciones aisladas.

Este proceso implicó un cambio en la forma de concebir la tarea institucional, pasando de una lógica predominantemente reactiva a una lógica más integral y estratégica, orientada a mejorar la calidad global del servicio brindado y la capacidad de respuesta de la Defensoría.

En este marco, la Defensoría reafirma su rol institucional como organismo de orientación, articulación e intervención, que no sustituye a los organismos competentes, sino que promueve el acceso a derechos mediante la canalización adecuada de las demandas, la generación de recomendaciones y la articulación interinstitucional.

Finalmente, el proceso desarrollado permite consolidar un modelo institucional propio, basado en la orientación, la articulación, la intervención y la prevención, con eje en el acceso a derechos y la construcción de ciudadanía.

La calidad institucional constituye una condición fundamental para garantizar el acceso efectivo a derechos, en el marco de una perspectiva de **derechos humanos** y de **construcción de ciudadanía**.



3. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL Y DIMENSIÓN TRANSVERSAL

El funcionamiento de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto no se agota en su organización por bloques temáticos, sino que se sostiene sobre un conjunto de áreas, dispositivos y procesos de carácter transversal, que articulan, ordenan y potencian la intervención institucional en su conjunto.

A continuación se destacan una serie de componentes transversales que estructuran el funcionamiento institucional.

La **Mesa de Entrada** constituye el principal punto de acceso de la ciudadanía a la Defensoría, asegurando la recepción, registro y derivación adecuada de las demandas, y funcionando como instancia clave en la organización del circuito de atención.

La **Comunicación Institucional** se consolida como una herramienta estratégica para el acceso a derechos, en tanto facilita la circulación de información, promueve la orientación de la ciudadanía y fortalece el vínculo entre la Defensoría y la comunidad.

El área de **Relaciones Institucionales** cumple un rol central en la construcción de una agenda de trabajo articulada con organismos públicos, instituciones y organizaciones sociales, fortaleciendo la capacidad de intervención a través de la cooperación y el trabajo en red.

El **Observatorio Institucional**, por su parte, aporta análisis, producción de información y detección de problemáticas emergentes, contribuyendo a la toma de decisiones y al desarrollo de estrategias de intervención más integrales y basadas en evidencia.

Además de estas áreas o componentes, hay acciones que asumen el carácter de transversal, tal lo que sucede con el **fortalecimiento de la gestión y la optimización de procesos**, que atraviesan a toda la institución, incluyendo sistemas de gestión, protocolos, procedimientos y herramientas de intervención que permiten ordenar y sostener el funcionamiento institucional.

Estos componentes no constituyen estructuras aisladas en sí mismas sino interrelacionadas de un mismo sistema institucional, que permiten organizar, sostener y dar coherencia a las acciones desarrolladas en cada uno de los bloques. En conjunto, estos componentes permiten comprender a la Defensoría como un sistema integrado de intervención, orientado a garantizar el acceso a derechos, fortalecer la calidad institucional y mejorar la capacidad de respuesta del Estado frente a las demandas ciudadanas.



4. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y MEJORA DE LA GESTIÓN

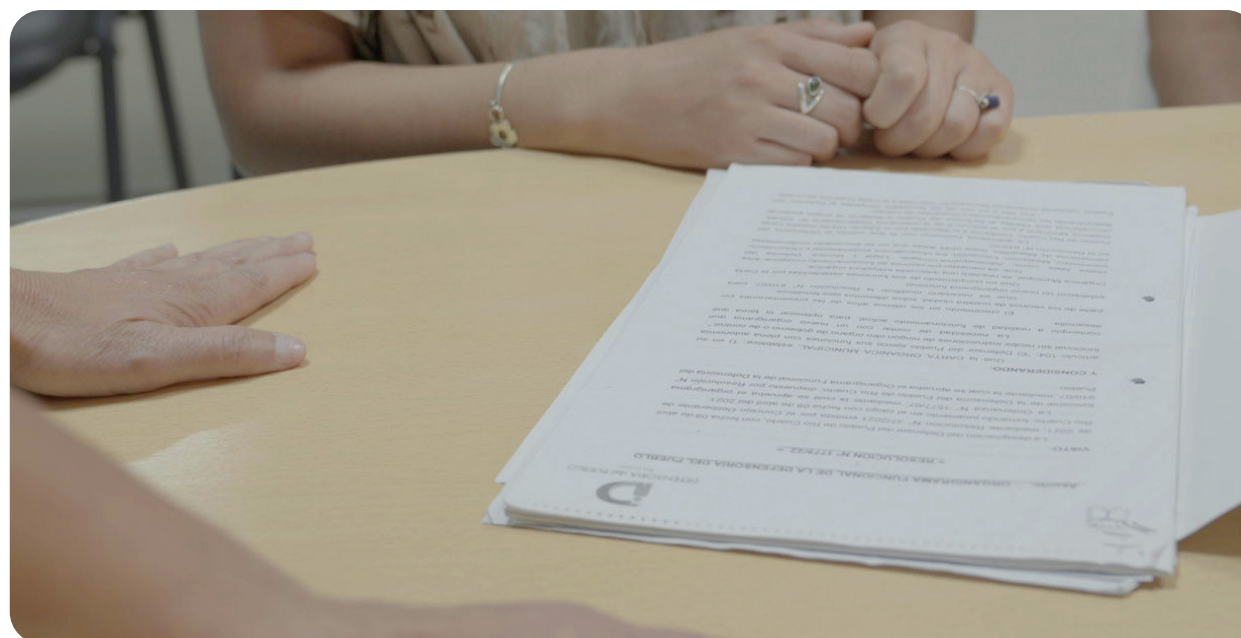
Durante el año 2025, se avanzó hacia un modelo de gestión más integrado, basado en la sistematización de la información, la definición de procedimientos comunes y la incorporación de herramientas institucionales que permiten ordenar la intervención, mejorar el seguimiento de los casos y optimizar los tiempos de respuesta.

Las herramientas y dispositivos desarrollados durante el período se articulan como parte de un sistema de gestión orientado a organizar la demanda social, fortalecer la trazabilidad de las intervenciones y mejorar la capacidad de respuesta del Estado desde la perspectiva del ciudadano.

La gestión institucional se consolida, de este modo, como una dimensión estratégica de la intervención pública, en tanto permite mejorar la claridad de las respuestas, fortalecer la transparencia de los procesos y garantizar mayor consistencia en la actuación de la Defensoría.

4.1. Enfoque transversal de la gestión institucional

El fortalecimiento de la gestión se configura como un eje transversal que atraviesa el conjunto de los bloques y áreas de la Defensoría, articulando dispositivos, procesos y herra-





Se avanzó hacia un modelo de gestión más integrado, basado en la sistematización de la información, la definición de procedimientos comunes y la incorporación de herramientas institucionales que permiten ordenar la intervención, mejorar el seguimiento de los casos y optimizar los tiempos de respuesta.

mientas que sostienen la intervención institucional. La gestión no se limita a un conjunto de procedimientos administrativos, sino que integra funciones clave como la organización de la demanda, la producción y circulación de información, la articulación institucional y el seguimiento de las intervenciones.

Este enfoque permite **consolidar un sistema de funcionamiento en el que los distintos dispositivos institucionales —como los espacios de atención, la comunicación, la articulación con actores externos y la producción de información— operan de manera coordinada, evitando fragmentaciones y fortaleciendo la coherencia de la intervención.**

De este modo, la gestión institucional se constituye como un soporte activo del modelo de intervención de la Defensoría, en tanto organiza, articula y potencia el conjunto de las ac-

ciones desarrolladas.

4.2. Sistema de Gestión de Expedientes

En el marco del proceso de fortalecimiento institucional desarrollado durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto **implementó un sistema de gestión de expedientes orientado a ordenar, sistematizar y mejorar el seguimiento de las intervenciones.** Este desarrollo responde a la necesidad de superar limitaciones vinculadas a la dispersión de registros y la falta de criterios unificados, avanzando hacia un modelo de gestión basado en la organización de la información, la trazabilidad de las actuaciones y la articulación entre áreas.

En este sentido, el sistema permite estructurar integralmente el proceso de intervención, consolidando una herramienta que organiza la de-

manda, mejora la continuidad de los casos y fortalece la capacidad de respuesta institucional.

El sistema posibilita:

- > **Registrar** de manera única cada expediente
- > **Clasificar** las problemáticas según criterios temáticos
- > **Identificar** estados de intervención
- > **Documentar** cada actuación realizada (formal e informal),
- > **Sostener** el seguimiento activo de los casos, incluso en articulación con otros organismos.

Asimismo, incorpora la posibilidad de registrar actuaciones de oficio, en ejercicio de las facultades propias de la Defensoría, ampliando su capacidad de intervención. Uno de los aportes centrales es la incorporación de la lógica de trazabilidad institucional, que permite reconstruir el recorrido completo de cada caso desde su ingreso hasta su cierre, fortaleciendo la transparencia, la responsabilidad institucional y la calidad de las decisiones.

4.2.1 Impacto en la gestión institucional

La implementación del sistema permitió:

- > **Ordenar** los circuitos de intervención
- > **Unificar** criterios de registro y seguimiento
- > **Reducir** la dispersión de la información
- > **Mejorar** la coordinación entre áreas
- > **Fortalecer** la capacidad de control sobre las actuaciones.

El sistema se consolida como una herramienta de gestión interna, que estructura los pro-

cesos, reduce la discrecionalidad y promueve criterios institucionales comunes. Asimismo, habilita una lógica de trabajo basada en información compartida, fortaleciendo el carácter colectivo de la intervención y evitando la fragmentación de las respuestas.

4.2.2 Impacto en la ciudadanía

Desde la perspectiva de la ciudadanía, este avance se traduce en:

- > **Mayor claridad** sobre el estado de sus reclamos
- > **Continuidad** en la atención
- > **Reducción** de reiteraciones innecesarias
- > **Respuestas** más consistentes y fundadas.

Esto contribuye a fortalecer la confianza en la institución y a consolidar una Defensoría más accesible, organizada y cercana.

4.2.3 Producción de información institucional

El sistema permite generar información sistematizada sobre las problemáticas que afectan

a la ciudadanía, facilitando:

- > **La identificación de tendencias**
- > **La detección de problemáticas recurrentes**
- > **Y el análisis del funcionamiento de los organismos involucrados.**

Esta capacidad constituye un insumo relevante para la toma de decisiones y se articula con el desarrollo de herramientas institucionales de análisis y producción de información.

4.2.4. Proyección estratégica

El sistema de gestión de expedientes sienta las bases para el desarrollo de nuevas líneas de trabajo vinculadas a:

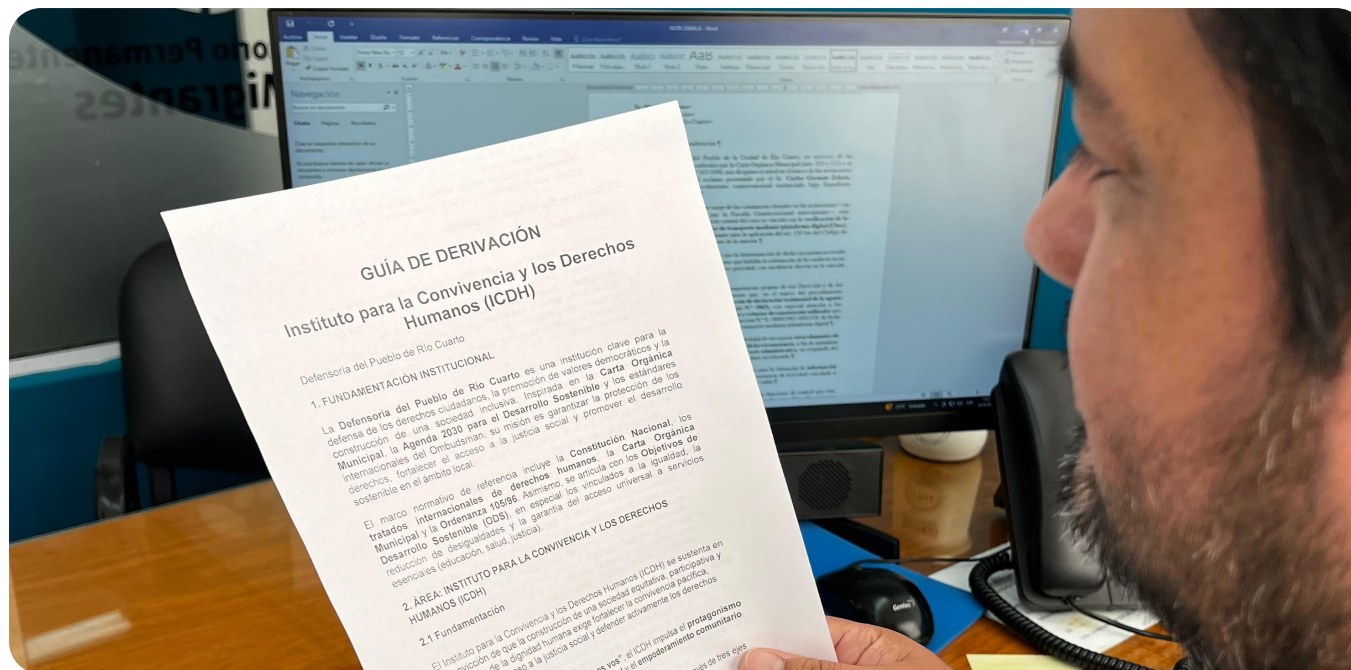
- > **La elaboración de estadísticas institucionales**
- > **La generación de informes temáticos**
- > **La identificación de problemáticas estructurales**
- > **Y el diseño de estrategias de intervención más eficaces.**

En este sentido, permite proyectar una Defensoría con mayor capacidad de análisis, anticipación e incidencia.

4.2.5. Sentido institucional

El sistema de gestión de expedientes constituye un componente central del modelo de intervención de la Defensoría del Pueblo.

Su implementación fortalece el acceso a derechos, mejora la calidad de las respuestas institucionales y consolida una lógica de intervención basada en la organización, la transparencia y la responsabilidad.



Asimismo, posiciona a la Defensoría como un actor capaz de ordenar la demanda social, producir información relevante y contribuir activamente a la mejora del funcionamiento de la administración pública.

Este desarrollo se inscribe en un proceso más amplio de fortalecimiento institucional orientado a consolidar una gestión basada en información sistematizada, que permita no sólo mejorar la respuesta a los casos, sino también comprender y abordar las problemáticas de manera más integral.

4.3. Guías de Derivación

Se avanzó también en la construcción e implementación de **guías de derivación como herramienta estratégica para mejorar la calidad de la orientación brindada a la ciudadanía y fortalecer el acceso efectivo a derechos.**

Este desarrollo responde a un diagnóstico claro: una parte significativa de las problemáticas que llegan a la Defensoría se vincula con dificultades para identificar dónde, cómo y ante quién canalizar los reclamos dentro de la estructura estatal.

Frente a esta situación, **la Defensoría asume**

Guías de derivación como herramienta estratégica para mejorar la calidad de la orientación brindada a la ciudadanía y fortalecer el acceso efectivo a derechos.

un rol activo en la organización del vínculo entre la ciudadanía y el Estado, entendiendo que orientar correctamente constituye una forma concreta de garantizar derechos.

En este sentido, la derivación se configura como una intervención institucional fundada, que implica:

- > **Interpretar** la demanda en su complejidad
- > **Identificar** el organismo competente
- > **Brindar** información clara, accesible y adecuada
- > **Acompañar** el proceso de gestión.

4.3.1. Alcance y desarrollo de la herramienta

Las guías de derivación fueron concebidas como un instrumento transversal, aplicable al conjunto de los bloques de la Defensoría, que permite sistematizar:

- Competencias de organismos municipales
- Provinciales y nacionales
- Circuitos administrativos

- Tipos de problemáticas
- Y criterios de intervención.

Este desarrollo permite consolidar un criterio unificado de orientación institucional, reduciendo la discrecionalidad y fortaleciendo la coherencia de las intervenciones.

Asimismo, configura un mapa institucional dinámico, que organiza la información sobre el funcionamiento del Estado desde la perspectiva del ciudadano.

4.3.2. Articulación con el sistema institucional

Las guías de derivación se integran con otras herramientas institucionales, particularmente:

- El sistema de gestión de expedientes
- Y el manual de procedimiento de mesa de entrada.

De este modo, la orientación y derivación forman parte de un circuito institucional ordenado que vincula el ingreso del caso, su clasificación, la definición de la estrategia de intervención y su seguimiento.

Asimismo, incorporan criterios de priorización vinculados a situaciones de urgencia, vulnerabilidad o riesgo, fortaleciendo la capacidad de respuesta desde el primer contacto.

4.3.3. Impacto en la gestión institucional

La implementación de las guías permitió:

- Unificar criterios de intervención
- Reducir errores en la orientación
- Sistematizar el conocimiento institucional
- Fortalecer la articulación con otros organismos.

En este marco, las guías constituyen una herramienta clave para estructurar la relación entre las demandas ciudadanas y las competencias del Estado, reduciendo la fragmentación y mejorando la eficiencia de la intervención.

4.3.4. Impacto en la ciudadanía

Desde la perspectiva de la ciudadanía, este desarrollo implica:

- > **Mayor claridad** en la información recibida
- > **Reducción** de recorridos innecesarios entre organismos
- > **Disminución** de la desorientación institucional
- > **Acompañamiento** más efectivo en la gestión de los reclamos.

Esto contribuye a mejorar la accesibilidad al sistema institucional y a evitar situaciones de circulación sin respuesta dentro de circuitos administrativos complejos.

4.3.5. Producción de información institucional

En articulación con el sistema de expedientes, las guías permiten generar información sobre:

- Circuitos administrativos más frecuentes

- Organismos con mayor volumen de derivaciones
- Y problemáticas recurrentes en la relación ciudadano-estado.

Esta información **constituye un insumo relevante para identificar obstáculos en el acceso a derechos y mejorar las estrategias de intervención.**

4.3.6. Proyección estratégica

El desarrollo de las guías de derivación sienta las bases para:

- > La mejora continua de los circuitos institucionales
- > La actualización permanente de la información sobre organismos
- > El desarrollo de herramientas de orientación accesibles para la ciudadanía
- > Y el fortalecimiento del rol de la defensoría como articuladora del sistema institucional.

4.3.7. Sentido institucional

Las Guías de Derivación **consolidan** a la Defensoría del Pueblo como un actor que no sólo atiende reclamos, sino que **organiza, orienta y estructura** el acceso a derechos dentro del sistema institucional.

De este modo, se posiciona como un **punto activo entre la ciudadanía y el Estado**, contribuyendo a reducir barreras administrativas, mejorar la calidad de las respuestas y fortalecer una administración pública más accesible, transparente y orientada a las personas.

4.4. Protocolos de Actuación

Se elaboraron protocolos de actuación en áreas estratégicas de intervención, particularmente en materia de Protección Ciudadana y Mediación, con el objetivo de consolidar criterios comunes de intervención y fortalecer la calidad de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

Este desarrollo se orienta a institucionalizar las prácticas de trabajo, transformando la experiencia acumulada en criterios de actuación compartidos que permitan dotar de mayor coherencia, previsibilidad y solidez a la intervención institucional.

Los protocolos establecen marcos claros para la actuación, contribuyendo a estructurar las intervenciones y a garantizar su alineación con los principios que rigen el funcionamiento de la Defensoría.

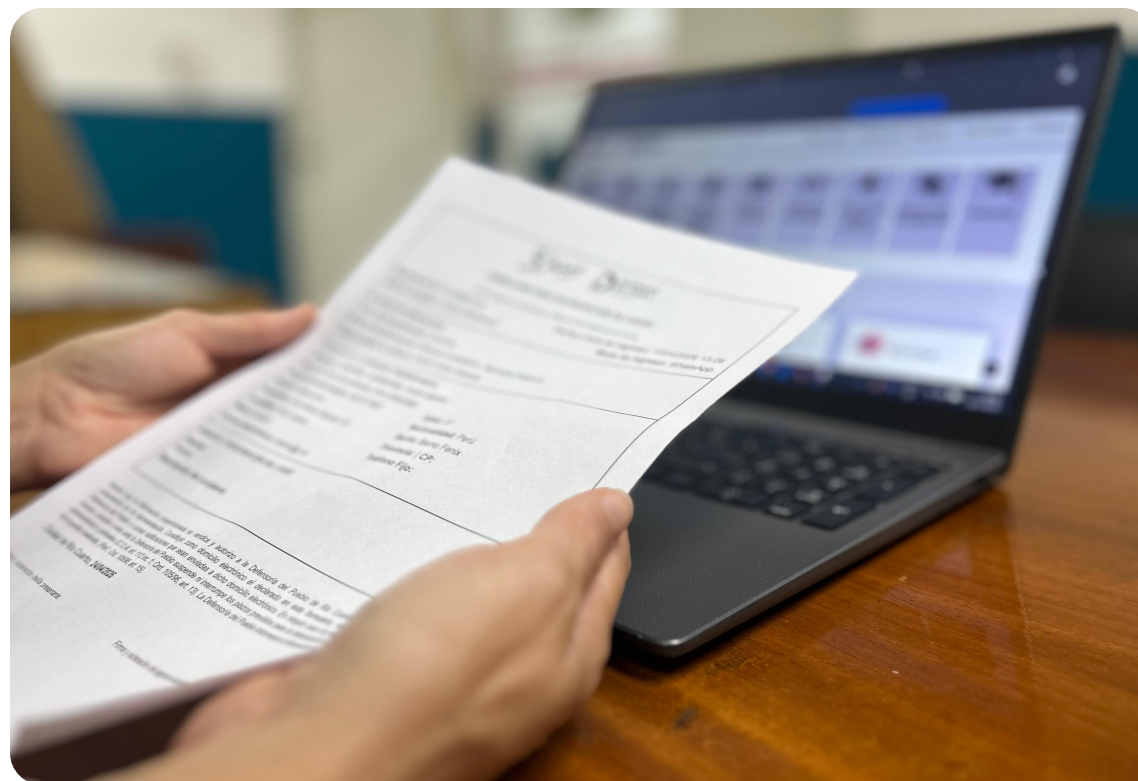
4.4.1. Desarrollo de los protocolos

Durante el período se avanzó en la elaboración de protocolos específicos en áreas clave:

a) Protocolo de Protección Ciudadana

El protocolo de actuación en materia de Protección Ciudadana —especialmente en problemáticas vinculadas a consumidores, usuarios y servicios públicos— establece criterios para:

- > **Ordenar** el análisis de los reclamos
- > **Definir** modalidades de intervención (orientación, gestión, derivación, mediación)
- > **Establecer** pautas de actuación frente a organismos públicos y prestadores
- > **Garantizar** el seguimiento de los casos.



Este protocolo incorpora un enfoque basado en derechos, priorizando la protección de personas en situación de vulnerabilidad y promoviendo soluciones que eviten la judicialización innecesaria de los conflictos.

b) Protocolo de Mediación

En el ámbito de la mediación, se formalizó un protocolo que organiza el proceso de intervención y define herramientas orientadas a la resolución pacífica de conflictos.

El mismo contempla:

- La apertura del proceso
- La convocatoria de las partes
- La generación de espacios de diálogo
- La facilitación de la comunicación
- Y la construcción de acuerdos voluntarios.

Este desarrollo se inscribe en la política institucional de cultura de paz, convivencia y construcción de ciudadanía, consolidando la mediación como una herramienta estratégica de intervención.

4.4.2. Articulación institucional

Los protocolos se integran con el sistema de gestión de expedientes, las guías de derivación y el manual de procedimiento de Mesa de Entrada, formando parte de un marco institucional común que organiza el proceso de intervención.

De este modo, cada actuación se encuentra respaldada por criterios claros, fortaleciendo la coherencia y continuidad de la intervención.

4.4.3. Impacto en la gestión institucional

La implementación de protocolos permitió:

- > **Establecer** criterios de intervención comunes
- > **Mejorar** la coordinación entre equipos
- > **Fortalecer** la previsibilidad de las actuaciones
- > **Consolidar** un modelo de trabajo más ordenado y consistente.

Asimismo, constituyen una herramienta clave para la capacitación interna y la incorporación de nuevos integrantes, al contar con referencias claras de actuación.

4.4.4. Impacto en la ciudadanía

Desde la perspectiva de la ciudadanía, la formalización de protocolos implica:

- > **Intervenciones** más claras y consistentes
- > **Mayor previsibilidad** en los procesos
- > **Mejores condiciones** para el diálogo y la resolución de conflictos
- > **Acompañamiento** más estructurado.

Esto contribuye a fortalecer la confianza en la institución y a garantizar mayor equidad en el tratamiento de situaciones similares.

4.4.5. Producción de información institucional

La aplicación de protocolos permite sistematizar las intervenciones, generando información sobre:

- Tipos de conflictos abordados
- Modalidades de intervención utilizadas
- Resultados obtenidos

- Y dificultades recurrentes.

Esto fortalece la capacidad de análisis institucional y permite ajustar los criterios de actuación.

4.4.6. Proyección estratégica

El desarrollo de protocolos sienta las bases para la mejora continua de las prácticas institucionales, la actualización de los criterios de intervención y la consolidación de estándares de calidad.

262

Asimismo, fortalece la capacidad de incidencia de la Defensoría, al contar con herramientas que respaldan la consistencia de sus intervenciones.

4.4.7. Sentido institucional

Los protocolos de actuación consolidan un modelo de intervención basado en la defensa de derechos, la resolución pacífica de conflictos y la construcción de ciudadanía.

De este modo, **la Defensoría no sólo interviene frente a problemáticas concretas, sino que también promueve formas de abordaje que fortalecen el diálogo, la convivencia y la responsabilidad institucional.**

4.5. Libro de Reclamos

Entendiendo el Libro de Reclamos como una herramienta clave para la participación ciudadana, el control de la gestión pública y la garantía del acceso a derechos, la Defensoría asumió un rol activo en la promoción, supervisión y fortalecimiento de este dispositivo, consolidándolo no sólo como un canal de recepción de reclamos, sino como una herramienta de control institucional sobre el funcionamiento del Estado.

4.5.1. Alcance y disponibilidad del dispositivo

El Libro de Reclamos se encuentra disponible en distintas dependencias de la administración pública municipal, incluyendo áreas de atención al público, centros de salud, oficinas de servicios y dependencias descentralizadas.

Durante el período se llevó a cabo un relevamiento específico que abarcó 45 dependencias municipales correspondientes a 43 establecimientos, permitiendo identificar su

localización territorial y condiciones de funcionamiento.

Este relevamiento evidenció una mayor concentración de los dispositivos en el área central de la ciudad, así como diferencias en su visibilidad, accesibilidad y uso efectivo.

Asimismo, la Defensoría dispone de este instrumento en su sede institucional, facilitando su utilización directa por parte de la ciudadanía.

4.5.2. Condiciones de uso y funcionamiento

El funcionamiento del Libro de Reclamos se rige por criterios orientados a garantizar su accesibilidad y eficacia, entre los que se destacan:

- Acceso gratuito y sin restricciones
- Ubicación en lugares visibles y accesibles
- Registro claro y completo por parte del reclamante
- Verificación de identidad por parte del responsable
- Remisión de copia a la defensoría para su seguimiento
- Tratamiento confidencial de los datos personales
- Posibilidad de seguimiento institucional del reclamo.

Asimismo, la Defensoría se encuentra facultada para requerir copias de los registros y dejar constancia de las revisiones efectuadas, fortaleciendo su rol de fiscalización.

4.5.3. Líneas de intervención

Durante el período, la Defensoría desarrolló acciones orientadas a fortalecer el funcionamiento efectivo del dispositivo, entre ellas:

- > Orientación a la ciudadanía sobre su uso
- > Promoción del libro de reclamos como canal formal
- > Intervención ante deficiencias en su implementación
- > Seguimiento de reclamos sin respuesta
- > Y supervisión del cumplimiento de las condiciones de funcionamiento.

4.5.4. Articulación institucional

El Libro de Reclamos se integra con el sistema de gestión de expedientes y la Mesa de Entrada, permitiendo que los reclamos registrados en distintos organismos sean incorporados como insumo para la intervención de la De-

fensoría.

De este modo, se articulan los mecanismos administrativos de reclamo con las herramientas de orientación, seguimiento y defensa de derechos.

4.5.5. Impacto en la gestión institucional

El relevamiento realizado permitió identificar problemáticas recurrentes vinculadas tanto a la prestación de servicios como al funcionamiento del propio dispositivo.

En particular, se detectaron dificultades en la registración sistemática de los reclamos, lo que limita la generación de información consolidada y el seguimiento integral de las situaciones planteadas.

Esto evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, estandarización y supervisión en las distintas dependencias.

4.5.6. Impacto en la ciudadanía

El fortalecimiento del Libro de Reclamos amplía el acceso a canales formales de participación, permitiendo a la ciudadanía registrar situaciones, exigir respuestas y ejercer de manera efectiva sus derechos.

Asimismo, promueve una relación más activa entre la ciudadanía y el Estado, basada en el uso de mecanismos institucionales y en la exi-

gibilidad de derechos.

4.5.7. Producción de información institucional

La utilización del Libro de Reclamos permite generar información sobre:

- Tipos de reclamos
- Áreas con mayor conflictividad
- Y dificultades en la prestación de servicios.

Asimismo, el análisis del funcionamiento del dispositivo permite identificar brechas entre la normativa y su implementación efectiva, constituyendo un insumo clave para la elaboración de recomendaciones institucionales.

4.5.8. Proyección estratégica

El fortalecimiento del Libro de Reclamos sienta las bases para avanzar en:

- > La mejora de los sistemas de registro y seguimiento
- > La incorporación de herramientas que optimicen su uso
- > Y la reglamentación integral del sistema mediante resolución institucional.

Asimismo, se proyecta una mayor integración con otros dispositivos institucionales, fortale-

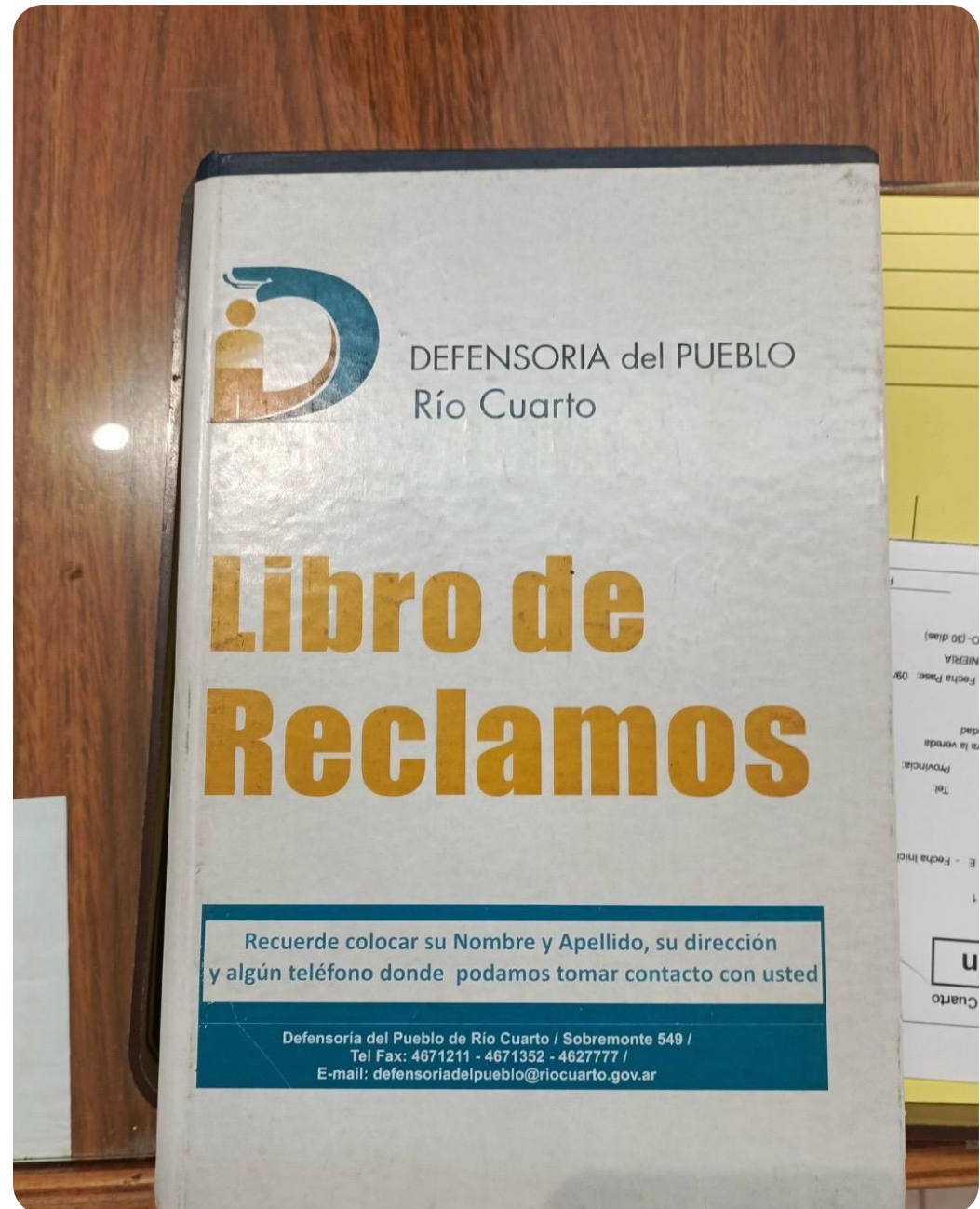
ciendo la capacidad de intervención de la Defensoría.

4.5.9. Sentido institucional

El Libro de Reclamos se consolida como un instrumento central en la relación entre la ciudadanía y el Estado, en tanto permite canalizar demandas, visibilizar problemáticas y fortalecer mecanismos de control.

La intervención de la Defensoría en este ámbito refuerza su rol como garante del acceso a derechos y como órgano de supervisión del funcionamiento estatal, contribuyendo a mejorar la calidad de las respuestas públicas.

264



5. MESA DE ENTRADA Y MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Se avanzó en la consolidación de la Mesa de Entrada como un dispositivo central para el acceso a derechos, mediante la **elaboración e implementación de un Manual de Procedimiento orientado a ordenar el ingreso de consultas y reclamos, unificar criterios de atención y mejorar la calidad de la intervención desde el primer contacto con la ciudadanía.**

La Mesa de Entrada constituye el **primer punto de contacto entre la ciudadanía y la Defensoría, y cumple un rol determinante en la interpretación de la demanda, la definición del encuadre del caso y la adecuada canalización del reclamo dentro del sistema institucional.**

En este sentido, su fortalecimiento implicó el pasaje de una lógica predominantemente administrativa a un enfoque estratégico, en el que el ingreso del caso se configura como una instancia clave de organización de la intervención.

El Manual de Procedimiento establece pautas claras para la atención, entre las que se destacan:



- > La escucha activa y el trato respetuoso
- > La comprensión integral de la situación planteada
- > La identificación precisa de la problemática
- > El registro completo y sistematizado de la información
- > La clasificación según temática, urgencia y nivel de prioridad
- > Y la orientación clara sobre los pasos a seguir.

Asimismo, incorpora **criterios de priorización que permiten identificar situaciones de urgencia, vulnerabilidad o riesgo, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional desde el primer momento.**

5.1. Articulación institucional

La Mesa de Entrada se integra con el sistema de gestión de expedientes y las guías de derivación, formando parte de un circuito institucional continuo que articula el ingreso del caso, su clasificación, la orientación inicial y su posterior seguimiento.

De este modo, se fortalece la coherencia del

proceso de intervención y se mejora la continuidad de la atención, evitando errores en la canalización de los reclamos.

5.2. Impacto en la gestión institucional

La implementación del Manual de Procedimiento permitió:

- > **Unificar** criterios de atención
- > **Mejorar** la calidad del registro de los casos
- > **Fortalecer** la organización interna
- > **Optimizar** la articulación entre áreas.

Asimismo, contribuye a reducir la discrecionalidad en la atención inicial y a garantizar mayor coherencia en la intervención institucional.

La Mesa de Entrada se consolida como un dispositivo clave de organización del proceso institucional, en tanto estructura el ingreso de la información y el inicio de la intervención.

*La Mesa de Entrada constituye el **primer punto de contacto** entre la **Ciudadanía** y la **Defensoría**, y cumple un rol determinante en la **interpretación** de la demanda, la **definición del encuadre del caso** y la **adecuada canalización del reclamo dentro del sistema institucional.***

5.3. Impacto en la ciudadanía

Desde la perspectiva de la ciudadanía, este desarrollo implica:

- > Una atención más clara, ordenada y comprensible
- > Mayor equidad en la respuesta institucional
- > Reducción de desorientaciones y derivaciones incorrectas
- > Y un acompañamiento más efectivo desde el primer contacto.

Esto fortalece la accesibilidad a la Defensoría y la confianza en la institución.

5.4. Producción de información institucional

La sistematización del ingreso de casos permite generar información relevante sobre la demanda ciudadana, identificando tipos de problemáticas, niveles de urgencia y características recurrentes.

Esta información contribuye a mejorar la gestión de los casos y se articula con los procesos de análisis institucional.

5.5. Proyección estratégica

El fortalecimiento de la Mesa de Entrada sienta las bases para:

- > La mejora continua de los procesos de atención
- > La incorporación de herramientas digitales
- > Y la optimización de los circuitos de ingreso.

En este sentido, permite proyectar una Defensoría con mayor capacidad de organización, interpretación y respuesta frente a la demanda social.

5.6. Sentido institucional

La Mesa de Entrada constituye el primer nivel de acceso a derechos y el punto de inicio de toda actuación institucional.

Su fortalecimiento refleja una concepción de la Defensoría centrada en la persona, basada en la escucha, la claridad y la responsabilidad institucional.

De este modo, se consolida como un espacio estratégico donde se orga-

niza la demanda social, se estructura la intervención y se fortalece el rol de la Defensoría como puente activo entre la ciudadanía y el Estado.



6. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Durante el año 2025, la comunicación institucional fue consolidada como **una herramienta estratégica orientada a garantizar el acceso a la información, visibilizar derechos y fortalecer el vínculo entre la Defensoría del Pueblo y la ciudadanía.**

La comunicación se configura como un componente central del acceso a derechos, en tanto permite ampliar el alcance de la intervención institucional y **acercar información clara, directa y oportuna a las personas.**

Durante el período, el área de Comunicación Institucional desarrolló una estrategia integral orientada a que las personas conozcan sus derechos, identifiquen los servicios que brinda la Defensoría y puedan acceder a ellos de manera efectiva.

Una herramienta estratégica orientada a garantizar el acceso a la información, visibilizar derechos y fortalecer el vínculo entre la Defensoría del Pueblo y la ciudadanía.

6.1. Ejes de trabajo y líneas de acción

La intervención comunicacional se estructuró a partir de los siguientes ejes:



- Difusión de derechos y campañas de prevención

Uno de los principales objetivos del Área de Comunicación durante 2025 fue **visibilizar de manera permanente los derechos que asisten a la ciudadanía y los servicios que brinda la Defensoría para su protección.**

Se trabajó en la generación de piezas gráficas, contenidos digitales y campañas informativas orientadas a explicar de forma clara y accesible en qué situaciones puede intervenir la Defensoría y cómo acceder a sus canales de atención.

También se desarrollaron campañas de prevención vinculadas a problemáticas actuales, brindando información útil para que la ciudadanía pueda anticiparse a situaciones como ciberestafas, cobros indebidos y fraudes, desde **una comunicación centrada en la perspectiva de derechos y evitando miradas que responsabilicen a las víctimas.**

Asimismo, se realizaron publicaciones vinculadas a fechas clave del calendario, aprovechando estas instancias para concientizar a la comunidad sobre distintos derechos, problemáticas sociales y temáticas de interés, vinculando cada efeméride con el rol de la Defensoría y las herramientas disponibles para la ciudadanía.



- Gestión de redes sociales y comunidad digital

Desde el Área de Comunicación se trabajó de manera articulada con las distintas áreas de la Defensoría y en función de las demandas y consultas de la ciudadanía para construir una agenda planificada de contenidos, que contempló los casos más relevantes, la planificación temática de cada área y la agenda institucional.

Esta planificación permitió que las redes no funcionen únicamente como un espacio de difusión, sino como una herramienta organizada para visibilizar derechos, servicios, actividades y temas de interés para la comunidad.

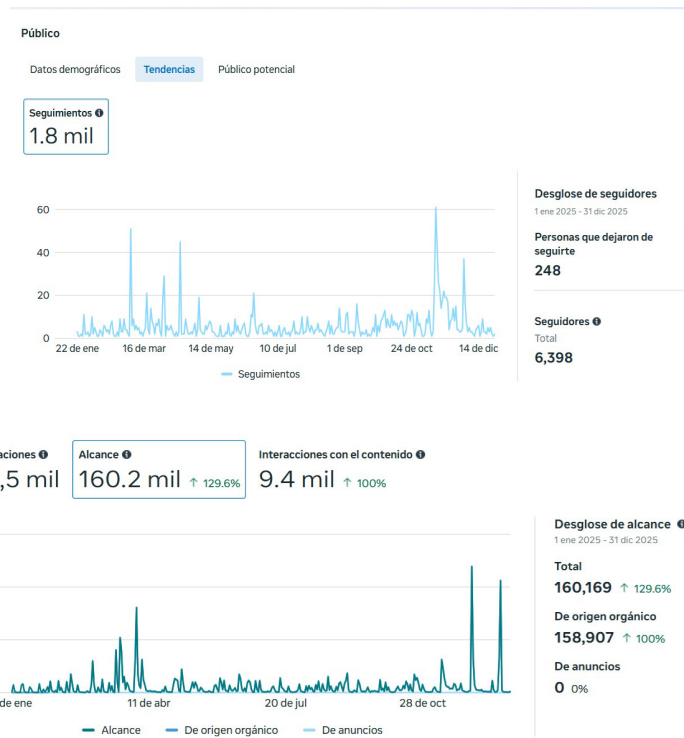
En este marco, las redes sociales también fueron utilizadas para desarrollar **campañas de prevención vinculadas a problemáticas actuales, brindando información clara para anticipar situaciones como ciberestafas, cobros indebidos y fraudes, desde una comunicación centrada en la perspectiva de derechos y evitando enfoques que responsabilicen a las víctimas.**

Asimismo, se gestionó de manera activa la atención de consultas, mensajes y comentarios recibidos a través de estos canales, orientando y derivando a los vecinos y vecinas hacia los canales formales de atención de la Defensoría, facilitando el acceso a la institución.



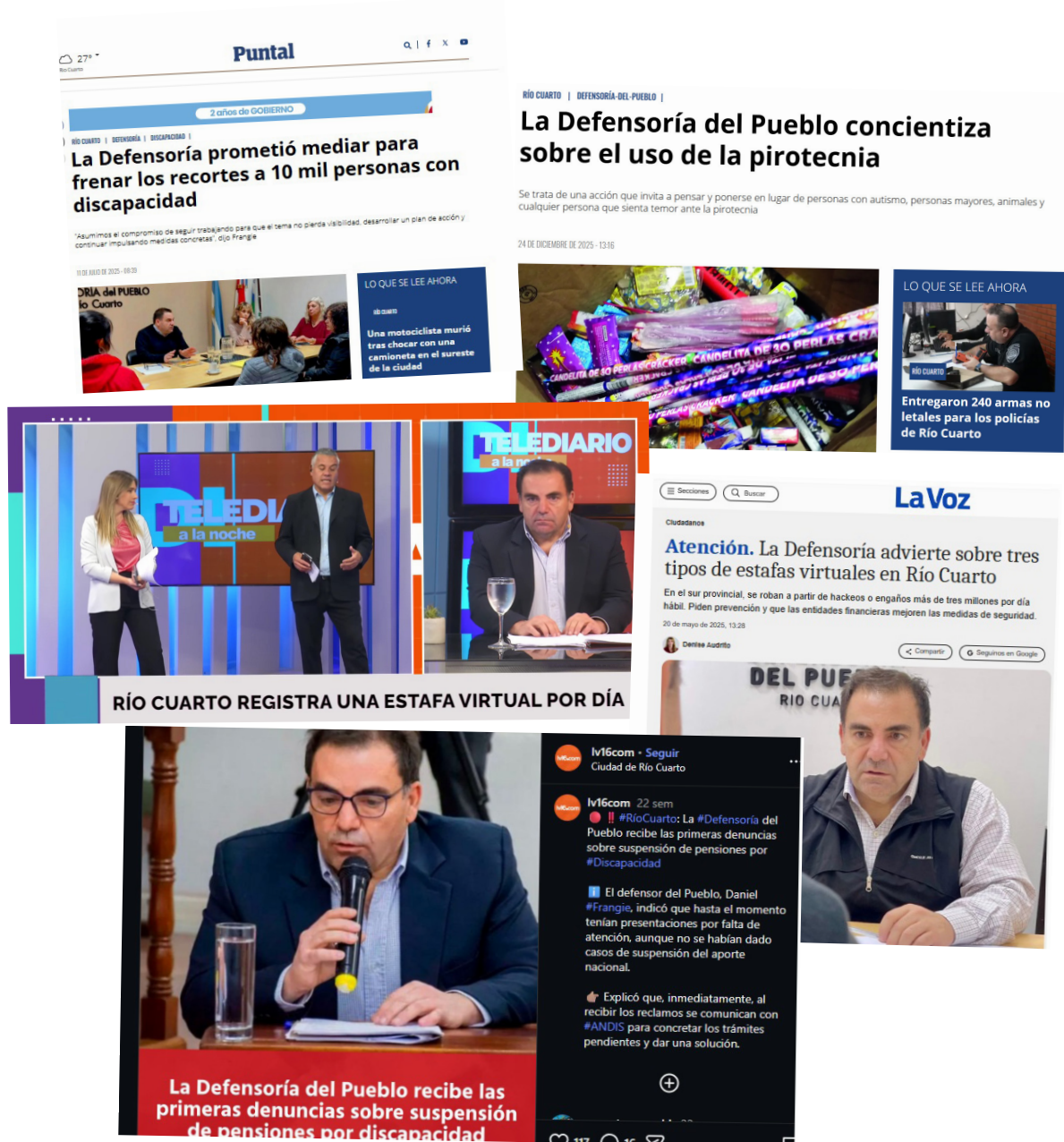
Durante el año también se trabajó con el objetivo de fortalecer y ampliar la comunidad digital, planificando el crecimiento en cantidad de seguidores y alcance de las publicaciones, e incorporando colaboraciones con medios de comunicación e influencers locales para potenciar la llegada de los contenidos a nuevos públicos.

En este sentido, se registró **un crecimiento del 20% en redes sociales**, resultado de una estrategia sostenida basada en la producción y circulación de contenidos útiles y accesibles, lo que refleja el interés de la ciudadanía por contar con información confiable y herramientas concretas para el ejercicio de sus derechos.



Vinculación con medios

Se fortaleció la relación con medios locales —tanto gráficos, radiales, televisivos como digitales— mediante la coordinación de entrevistas, la gestión de notas periodísticas y la cobertura de acciones institucionales, con el fin de garantizar una mayor presencia en la agenda mediática. **Este trabajo articulado permitió ampliar significativamente el alcance de la información difundida y, especialmente, promover el conocimiento y ejercicio de los derechos por parte de la ciudadanía.** A través de estas acciones, se buscó acercar a la comunidad información clara y accesible sobre los servicios que brinda la Defensoría, así como visibilizar problemáticas vinculadas a la vulneración de derechos y las herramientas disponibles para su defensa. Se promovió un vínculo fluido y sostenido con periodistas y comunicadores, lo que contribuyó a visibilizar a la Defensoría como una fuente confiable y de consulta permanente en temas vinculados a los derechos ciudadanos. De este modo, se consolidó una estrategia de comunicación orientada a la educación en derechos, la cercanía con la comunidad y la visibilización de las intervenciones del organismo.



- Cobertura institucional y presencia territorial

El Área de Comunicación acompañó de manera activa las actividades territoriales, capacitaciones, talleres, foros realizados por la Defensoría, registrando y difundiendo estas acciones para visibilizar la presencia institucional en los barrios y el trabajo directo con la comunidad.



Curso de capacitación de Facilitadores Nivel I: <https://www.instagram.com/p/DIy0yM7Msio/>

Firma de convenio para la capacitación "Formación en Detección Temprana de Conflictos y Facilitación del Diálogo Comunitario" para la Guardia Local: <https://www.instagram.com/p/DJsELNsS25n/>

Inicio del curso de Guardia Local: https://www.instagram.com/p/DJ-1t0ZhRr_t/?img_index=1

Cierre del Curso de facilitadores Nivel I: <https://www.instagram.com/p/DL-CGbVtUZb/>

Inicio del Curso de capacitación de Facilitadores Nivel II: <https://www.instagram.com/p/DNTMxewRo-j/>

Entrega de diplomas facilitadores Nivel I: <https://www.instagram.com/p/DOD4j4NkW6b/>

Cierre del curso de facilitadores Nivel II: <https://www.instagram.com/p/DOv0pkvkQ6L/>

Firma del Convenio Interinstitucional para la Implementación del Programa de Formación en Convivencia y Gestión de Conflictos en el Control del Tránsito: https://www.instagram.com/p/DPMUW-jWEX9e/?img_index=1

Entrega de certificados curso guardia local: https://www.instagram.com/p/DQJ05KoEcid/?img_index=1

Mesa de Seguridad: https://www.instagram.com/p/DG0prbCx-v24/?img_index=1

Inicio del programa de pasantías en estudiantes del Colegio Normal: <https://www.instagram.com/p/DM79ktXJuXN/>

Feria de ciencias colegio normal: <https://www.instagram.com/p/DN-8gOWFkWUX/>



- Actualización de la web institucional

Se fortaleció la comunicación digital a través de la web institucional, mediante la actualización permanente de contenidos, la publicación de noticias, informes y materiales de interés, y la organización de la información para facilitar su acceso. Este trabajo permitió consolidar el sitio web como un canal directo de consulta para la ciudadanía, favoreciendo la difusión de derechos, servicios y vías de contacto con la institución.

- Identidad Institucional

Durante 2025, el Área de Comunicación llevó adelante un proceso de fortalecimiento de la identidad institucional de la Defensoría, orientado a unificar y consolidar su imagen en todos los soportes comunicacionales. Esta línea de trabajo se aplicó de manera integral en piezas gráficas y audiovisuales, logrando una estética clara, coherente y reconocible. Asimismo, la identidad se trasladó al espacio físico mediante la mejora de la señalética interna, optimizando la orientación del público y reforzando la presencia institucional. En este marco, también se diseñó el logo conmemorativo por los 30 años de la Defensoría, que acompañará las acciones comunicacionales durante 2026.



6.2. Articulación con el modelo de intervención

La comunicación institucional se integra al modelo de intervención de la Defensoría, acompañando los procesos de orientación, mediación y gestión, y facilitando el acceso a los canales institucionales.

De este modo, contribuye a:

- > Reducir barreras de acceso a la información
- > Orientar a la ciudadanía en la canalización de sus demandas
- > Y fortalecer el vínculo entre la comunidad y el estado.

6.3. Impacto en la gestión y en la ciudadanía

El fortalecimiento de la comunicación institucional permitió **ampliar el alcance de las acciones de la Defensoría, mejorar la visibilidad de su rol y consolidar su posicionamiento** como organismo de referencia en materia de acceso a derechos.

Desde la perspectiva de la ciudadanía, **facilitó el acceso a información relevante, promovió el conocimiento de derechos y contribuyó a una mayor cercanía con la institución.**

6.4. Sentido institucional

La comunicación institucional se constituye como un componente esencial del modelo de intervención de la Defensoría del Pueblo, en tanto no sólo informa, sino que habilita el acceso a derechos, fortalece la ciudadanía y contribuye a la construcción de una relación más cercana, transparente y accesible entre el Estado y la comunidad.

7. RELACIONES INSTITUCIONALES Y CONSTRUCCIÓN DE AGENDA

Durante el año 2025, el Área de Relaciones Institucionales desempeñó un rol estratégico en la articulación con actores públicos y privados, en la organización de la agenda institucional y en la construcción de espacios de trabajo conjunto orientados al abordaje de problemáticas de interés público. En este marco, **el área se consolidó como un nexo institucional transversal para toda la Defensoría del Pueblo y para el propio Defensor, centralizando y ordenando la vinculación con organismos, instituciones y actores sociales, y contribuyendo de manera sostenida a la definición, coordinación y seguimiento de la agenda de trabajo institucional.**

La Defensoría sustenta una **parte central de su intervención en la articulación con organismos del Estado, instituciones educativas, organizaciones sociales, actores comunitarios y espacios de representación pública, en el entendimiento de que las problemáticas sociales contemporáneas presentan niveles crecientes de complejidad y requieren, para su abordaje**




adecuado, instancias de coordinación, diálogo, concertación y construcción colectiva de respuestas. En este sentido, la articulación institucional no constituye una acción complementaria o secundaria, sino una condición necesaria para la intervención efectiva, en tanto permite superar miradas fragmentadas, evitar respuestas aisladas y avanzar hacia abordajes integrales, contextualizados y sostenibles.

Asimismo, el área cumple una función central en la construcción de agenda institucional. Ello implica no sólo ordenar cronológicamente reuniones y actividades, sino también contribuir a identificar problemáticas prioritarias, jerarquizar interlocutores estratégicos, promover ámbitos de abordaje conjunto e instalar en el espacio público temas vinculados al acceso a derechos, la convivencia, la inclusión y la ciudadanía. De este modo, **la agenda institucional se convierte en una herramienta de gestión y también en un instrumento de orientación política de la intervención, permitiendo que la Defensoría desarrolle una presencia activa, planificada y coherente con sus objetivos institucionales.**

7.1. Modalidad de trabajo y enfoque transversal

La modalidad de trabajo del área se basa en un enfoque colaborativo, transversal y dinámico, en articulación con las distintas áreas y bloques que integran la Defensoría del Pueblo. Esta lógica de funcionamiento combina la sistematización de la información institucional, el análisis de datos, el seguimiento de la agenda, la presencia territorial sostenida y la construcción cotidiana de vínculos interinstitucionales. No se trata sólo de registrar actividades realizadas, sino de leerlas en clave institucional, identificar continuidades, reconocer oportunidades de articulación y fortalecer los procesos que permiten ampliar la capacidad de acción del organismo.

Este enfoque permite valorar las acciones desarrolladas —reuniones, actividades, convenios, articulaciones, participaciones públicas y espacios de trabajo compartido— no sólo en términos cuantitativos, sino también a partir de los vínculos construidos, los procesos activados, los canales de interlocución abiertos y las posibilidades de incidencia generadas.



*El área se consolidó como un **nexo institucional transversal** para toda la Defensoría del Pueblo y para el propio Defensor, **centralizando y ordenando** la vinculación con **organismos, instituciones y actores sociales**, y contribuyendo de manera sostenida a la **definición, coordinación y seguimiento** de la agenda de trabajo institucional.*

Desde esta perspectiva, el área no opera únicamente como administradora de agenda o canal de relaciones protocolares, sino como un dispositivo estratégico que organiza, potencia y proyecta la intervención institucional de la Defensoría en el territorio y en el espacio público.

7.2. Desarrollo de las principales líneas de trabajo

- Articulación con organismos públicos

Durante 2025 el Área de Relaciones Institucionales sostuvo una agenda permanente de **articulación con distintas dependencias del Estado municipal, provincial y nacional. La bitácora registra reuniones con áreas municipales como Desarrollo Humano, Obras Privadas, Zoonosis, Subsecretaría de Género, Subsecretaría de Desarrollo Social, Subsecretaría de Gobierno, Seguridad, Niñez y es-**

pacios de gabinete, así como instancias con ANSES, Policía de la Provincia, Defensorías del Pueblo de Córdoba, Defensoría del Pueblo de la Nación, Congreso Nacional, organismos vinculados a discapacidad y otras instituciones estatales. También se participó en mesas de seguridad, consejos asesores, reuniones por transporte, infraestructura barrial, discapacidad y otras problemáticas de agenda pública.

Esta línea de trabajo permitió sostener un modelo de presencia institucional activa ante temas sensibles para la comunidad, facilitando interlocución, derivación, coordinación y generación de respuestas compartidas. Lejos de una lógica aislada, el área contribuyó a in-



El área no opera únicamente como administradora de agenda o canal de relaciones protocolares, sino como un dispositivo estratégico que organiza, potencia y proyecta la intervención institucional de la Defensoría en el territorio y en el espacio público.

sertar a la Defensoría en circuitos de decisión, coordinación y seguimiento, reforzando su rol como organismo de articulación, escucha e intervención institucional.

Estas articulaciones no sólo facilitaron la gestión de casos concretos, sino que también permitieron fortalecer circuitos institucionales de respuesta y coordinación interjurisdiccional.

- Vinculación con universidades, formación y producción conjunta

Uno de los rasgos más significativos del período fue la intensidad del **vínculo con universidades e instituciones académicas.**

Se desarrollaron múltiples instancias de articulación con universidades, escuelas, programas educativos y espacios de formación, así como acciones vinculadas a facilitadores comunitarios, capacitaciones a Guardia Urbana y agentes de tránsito, jornadas interuniversitarias, proyectos de investigación sobre juego online y adolescencia, espacios de salud mental, cátedras universitarias, ferias de ciencias y prácticas institucionales.

Esta línea de trabajo consolidó a la Defensoría como actor de referencia en procesos formativos con anclaje territorial, promoviendo la integración entre conocimiento académico e intervención institucional. Asimismo, permitió desarrollar iniciativas conjuntas de capacitación, sensibilización, investigación aplicada y extensión comunitaria, fortaleciendo la legitimidad institucional en el ámbito académico.

- Trabajo con organizaciones sociales y comunitarias

El año 2025 evidencia una **actividad sostenida con actores comunitarios y organizaciones de la sociedad civil. Se registran reuniones con gremios, colectivos vinculados a discapacidad, organizaciones barriales, grupos autoconvocados, iglesias, fundaciones, parlamento de la juventud, observatorios, colectividades, asociaciones y referentes de distintos sectores.**

Estas vinculaciones permitieron ampliar la escucha territorial, reconocer agendas emergentes, canalizar demandas y sostener una interlocución directa con sectores sociales diversos. En este sentido, el Área de Relaciones Institucionales no solo cumplió una función de representación, sino también de acercamiento entre la Defensoría y la trama comunitaria de la ciudad y la región, fortaleciendo la participación ciudadana y el trabajo en territorio.





- **Mesas de trabajo, redes interinstitucionales y articulaciones temáticas**

Otro eje de especial relevancia fue la participación en espacios colectivos de coordinación. A lo largo del año **se registran instancias de trabajo con el Consejo Económico y Social, la Mesa Ejecutiva de Seguridad Ciudadana, la Red de Instituciones contra la Violencia de Género, la Mesa de Inclusión, espacios vinculados a discapacidad, salud mental, observatorios y otros ámbitos interinstitucionales.**

La participación en estos espacios expresa una estrategia institucional basada en la coordinación y el trabajo en red, que permite a la Defensoría intervenir en problemáticas complejas desde una lógica de corresponsabilidad institucional, evitando respuestas fragmentadas y fortaleciendo su función de articulación pública.

- **Convenios, acuerdos y formalización de vínculos**

Durante el período se avanzó en la firma e implementación de convenios y acuerdos institucionales con universidades, colegios profesionales e instituciones educativas, así como en acuerdos vinculados a procesos de formación y convivencia.

Estas acciones expresan un grado superior de institucionalización de los vínculos, en tanto permiten transformar articulaciones circunstanciales en marcos formales de cooperación, sostener agendas de trabajo en el tiempo, distribuir responsabilidades y proyectar iniciativas conjuntas con mayor estabilidad y previsibilidad.

- **Participación institucional y posicionamiento público**

La Defensoría sostuvo una presencia activa en congresos, plenarios, jornadas, conversatorios, foros, auditorios y actividades públicas, tanto a nivel local como regional y nacional. Esta participación permitió fortalecer su inserción en ámbitos de debate, reflexión y construcción de herramientas de intervención, así como proyectar institucionalmente experiencias locales e intercambiar aprendizajes con otras jurisdicciones.

En este marco, la presencia pública del organismo se vio también fortalecida a través de intervenciones en medios de comunicación, entrevistas, ruedas de prensa y otras instancias de difusión institucional, que contribuyeron a visibilizar problemáticas relevantes, consolidar la legitimidad del organismo y posicionar a la Defensoría como un actor institucional de referencia en temas de interés ciudadano.



5. GESTIÓN INSTITUCIONAL, FORTALECIMIENTO Y OBSERVATORIO TERRITORIAL

Asimismo, la Defensoría sostuvo una participación activa en espacios institucionales de alcance regional y nacional, consolidando su posicionamiento como actor relevante en la defensa y promoción de derechos.

A nivel regional —particularmente en el ámbito de la Región Centro— se promovió el intercambio con otras jurisdicciones, lo que permitió compartir diagnósticos, intercambiar buenas prácticas y coordinar agendas comunes. Estas instancias contribuyen a incorporar una mirada más amplia, comparada y articulada sobre los desafíos en materia de acceso a derechos.



A nivel nacional, la Defensoría participó activamente en la Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), espacio en el cual se logró intervenir en problemáticas de alcance federal, acompañar posicionamientos institucionales conjuntos y contribuir a acciones coordinadas entre defensorías.

Esta participación fortaleció las capacidades institucionales mediante el intercambio de experiencias y herramientas de intervención, y permitió posicionar a la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto dentro del sistema nacional de defensorías, consolidando su rol como actor activo en la construcción de agendas públicas vinculadas al acceso a derechos.



7.3. El área en números

Del relevamiento efectuado sobre la bitácora institucional correspondiente al período enero-diciembre de 2025 surge, como piso mínimo, la siguiente información:

> **117** Reuniones, Audiencias y Mesas de Articulación Institucional;

> **71** Actividades Institucionales, entre jornadas, congresos, capacitaciones, talleres, foros y participaciones públicas;

> **6** Convenios o Acuerdos Institucionales Formalizados;

> Más de **40** acciones de vinculación con universidades, escuelas e instituciones educativas;

> **14** intervenciones de comunicación pública.

Estos datos, aun cuando deben ser considerados mínimos relevados por las características del registro, permiten dimensionar la intensidad, continuidad y diversidad de la agenda institucional desarrollada durante el año.

La distribución mensual de la actividad mues-

tra una agenda sostenida durante todo el período, sin meses de inactividad. Se identifican picos de mayor intensidad en marzo, abril, agosto y octubre, meses en los que se concentraron procesos de articulación política e institucional, acciones formativas, participación en espacios públicos y vinculación con actores estratégicos. Del mismo modo, agosto y septiembre presentan un fuerte componente formativo y académico, mientras que entre abril y noviembre se observa una mayor formalización de vínculos a través de convenios y acuerdos. El promedio mensual cercano a 10 reuniones evidencia un predominio de la gestión institucional activa por sobre la mera asistencia a eventos, lo que refuerza el carácter operativo y estratégico del área.

Los datos son mínimos relevados (puede haber más actividades no desagregadas en la bitácora).

Se diferencian:

- » **Reuniones:** *encuentros institucionales, audiencias, mesas de trabajo.*
- » **Actividades:** *jornadas, talleres, eventos, capacitaciones, participaciones públicas.*
- » **Convenios:** *firmas, lanzamientos o acuerdos formales.*

Mes	Reuniones	Actividades	Convenios	Observaciones
Enero	9	0	0	Mes de organización interna, reuniones de gabinete y articulación inicial de gestión
Febrero	7	2	0	Inicio de agenda institucional (seguridad, Concejo, audiencias)
Marzo	16	6	0	Alta intensidad: seguridad, UNRC, redes de género, ADPRA, Observatorio
Abril	14	5	1	Inicio Facilitadores, convenio Colegio de Abogados, fuerte agenda institucional
Mayo	13	8	1	Guardia Urbana, discapacidad, congreso, articulación interinstitucional
Junio	8	6	0	Foro "Diálogos y Convivencia", articulación en seguridad y discapacidad
Julio	7	5	1	Convenio UCC, cierre Facilitadores I, presencia nacional
Agosto	10	10	0	Mes muy fuerte en formación, pasantías, congresos y universidad
Septiembre	9	9	1	Cierre Facilitadores II, capacitación Guardia Urbana y Tránsito
Octubre	11	10	0	Agenda política-institucional intensa (Congreso, UNRC, migraciones)
Noviembre	8	7	1	Convenios educativos, cierre capacitaciones, feria del libro
Diciembre*	5	3	0	(parcial) Cierre de actividades, talleres y balance anual

SÍNTESIS GENERAL

Total reuniones:
117

Total actividades:
71

Total convenios:
6

Promedio mensual de reuniones:
9,7

Promedio mensual de actividades:
5,9

Relación reuniones/actividades:
predominio de gestión institucional
activa sobre eventos

Alta transversalidad temática
(seguridad, educación, discapaci-
dad, ciudadanía, formación)

7.3. Análisis cualitativo del período

El análisis global del año 2025 permite identificar un conjunto de tendencias relevantes que caracterizan la dinámica de trabajo del Área de Relaciones Institucionales y su incidencia en la gestión general de la Defensoría del Pueblo.

En primer lugar, **se observa una alta densidad de reuniones, articulaciones y espacios de intercambio, lo que da cuenta de una política institucional activa de vinculación, sostenida en el tiempo y orientada a la construcción de redes de trabajo.** Esta intensidad no sólo refleja volumen de actividad, sino también una estrategia deliberada de presencia institucional en ámbitos clave para la gestión pública y comunitaria.

En segundo lugar, se verifica una marcada centralidad del vínculo con universidades y espacios educativos, consolidando un perfil institucional fuertemente orientado a la cooperación académica, la formación y la producción conjunta de conocimiento aplicado. Este eje no sólo fortaleció la legitimidad institucional, sino que también permitió integrar saberes, generar dispositivos formativos y proyectar la intervención de la Defensoría en ámbitos educativos y de investigación.

En tercer lugar, **se advierte una creciente participación en redes temáticas e interinstitucionales, particularmente en materias como seguridad, discapacidad, migraciones, convivencia, género y formación comunitaria.** Esta

inserción en espacios colectivos de trabajo refleja una estrategia basada en la corresponsabilidad institucional y en la necesidad de abordar problemáticas complejas desde enfoques integrales y articulados.

Finalmente, la bitácora evidencia un proceso progresivo de formalización de vínculos, a través de convenios, acuerdos y dispositivos de cooperación que trascienden la lógica de la gestión eventual. Este aspecto resulta especialmente significativo, en tanto permite consolidar relaciones institucionales en el tiempo, generar mayor previsibilidad en la acción

conjunta y fortalecer la capacidad de planificación del organismo.

En términos institucionales, estas tendencias permiten sostener que el Área de Relaciones Institucionales funcionó durante 2025 como un dispositivo clave para ampliar la capacidad de articulación de la Defensoría, sostener agendas estratégicas y consolidar su presencia en el entramado público, comunitario y académico de la ciudad de Río Cuarto y otros ámbitos de referencia.



Estas dinámicas evidencian una evolución hacia un modelo de gestión basado en la articulación, la cooperación y la construcción de agendas compartidas.

Para cerrar, durante el año 2025, el Área de Relaciones Institucionales desempeñó un papel central en el fortalecimiento de la presencia pública, la inserción territorial y la articulación estratégica de la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto.

La intensidad, continuidad y diversidad de la agenda institucional desarrollada —reflejada en la cantidad de reuniones, actividades, convenios y espacios de participación— evidencian una tarea sostenida de construcción de vínculos, coordinación con organismos estatales, cooperación con universidades, articulación con organizaciones sociales y participación en ámbitos públicos de intercambio.

El área contribuyó de manera significativa a consolidar a la Defensoría como un actor institucional abierto al diálogo, con capacidad de convocatoria, presencia activa en redes de trabajo y vocación de cooperación interinstitucional. Su intervención no se limita a la gestión de vínculos, sino que constituye una dimensión sustantiva del modelo de gestión institucional, en tanto permite ampliar capacidades, generar sinergias, fortalecer la calidad de las intervenciones y promover abordajes integrales frente a las demandas sociales.

> En este sentido, el Área de Relaciones Institucionales se configura como un componente estratégico para la construcción de ciudadanía y la consolidación de una Defensoría activa, articulada y comprometida con la promoción y defensa de derechos, contribuyendo también a la instalación de agendas públicas locales vinculadas al acceso a derechos, la convivencia y la participación democrática.

8. INFRAESTRUCTURA Y ADECUACIÓN DE ESPACIOS

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto **impulsó un conjunto de acciones orientadas a mejorar las condiciones edilicias y de funcionamiento institucional, entendiendo que la calidad de la atención a la ciudadanía se encuentra directamente vinculada con el entorno físico en el que se desarrollan las intervenciones.**

En este marco, se trabajó en la adecuación de los espacios institucionales con el objetivo de garantizar:

- > Condiciones adecuadas de atención al público,
- > Entornos que favorezcan la escucha, el respeto y la confidencialidad,
- > Mejores condiciones de trabajo para el equipo.

Estas acciones se inscriben en una visión de gestión que reconoce que la infraestructura no constituye un aspecto accesorio, sino una dimensión sustantiva del acceso a derechos.

8.1. Intervenciones edilicias

Durante el período se llevaron adelante tareas de mantenimiento y mejora de infraestructura, entre las que se destacan:

> **Cambio de instalación eléctrica**, con el objetivo de garantizar la seguridad, la continuidad operativa y condiciones adecuadas de trabajo. Para ello, se realizó el recambio de cables, enchufes y tablero eléctrico, verificando la correcta instalación y el cumplimiento de normas de seguridad.

> **Mantenimiento y mejora de instalaciones** (pintura), orientado a mejorar las condiciones físicas y estéticas del espacio institucional. Se realizaron tareas de limpieza, preparación de superficies y pintura en paredes, techos y mobiliario fijo, contribuyendo a generar un ambiente de trabajo seguro, funcional y adecuado tanto para el personal como para la ciudadanía.

Estas intervenciones permitieron mejorar las condiciones de habitabilidad, seguridad y funcionalidad del edificio, impactando positivamente en la organización interna y en la calidad de la atención.

5. GESTIÓN INSTITUCIONAL, FORTALECIMIENTO Y OBSERVATORIO TERRITORIAL

ANTES



DESPUÉS



8.2. Inversión en infraestructura tecnológica

En paralelo, se avanzó en la renovación y actualización del equipamiento tecnológico institucional, con el objetivo de mejorar la operatividad, la eficiencia y la calidad del trabajo desarrollado.

Para ello, se realizó un relevamiento de necesidades por área, se solicitaron cotizaciones a distintos proveedores y se seleccionaron las opciones más adecuadas en términos de calidad-precio.

Como resultado, se incorporó el siguiente equipamiento:

> **Primera etapa:**
5 monitores, 1 notebook, 5 computadoras de escritorio y 1 impresora.

> **Segunda etapa:**
3 notebooks y 1 proyector.

Estas incorporaciones fortalecieron la capacidad operativa de la Defensoría, permitiendo mejorar los procesos administrativos, el trabajo técnico y el desarrollo de instancias de capacitación.

8.3. Accesibilidad y condiciones de atención

El análisis institucional permitió identificar limitaciones estructurales del edificio, par-

ticularmente en materia de accesibilidad. El principal espacio de atención se encuentra ubicado en planta alta, con acceso mediante escalera, lo que dificulta el ingreso de personas con movilidad reducida.

Asimismo, el espacio de recepción inicial — ubicado en el pasillo de ingreso— no siempre permite garantizar condiciones óptimas de privacidad para la atención.

Frente a esta situación, la Defensoría avanzó en la habilitación de un espacio de atención en planta baja y continúa trabajando en alternativas que permitan mitigar estas barreras, entendiendo que la accesibilidad constituye una dimensión esencial del acceso efectivo a derechos.

8.4. Seguridad institucional

En el marco de una política de mejora de las condiciones de seguridad, se iniciaron gestiones para la certificación de la Defensoría como **Espacio Cardioprotectado, en cumplimiento de las Ordenanzas N° 400/13 y N° 504/23.**

A tal fin, se llevó adelante la adquisición de un desfibrilador, previa consulta a siete proveedores y evaluación de condiciones técnicas y

económicas, y se proyecta la capacitación del personal durante el año 2026.

8.5. Sentido institucional

Las mejoras edilicias, tecnológicas y de seguridad no constituyen intervenciones aisladas, sino parte de un **proceso de fortalecimiento institucional orientado a consolidar una Defensoría más accesible, organizada y preparada para brindar respuestas de calidad.**

Desde esta perspectiva, la infraestructura se integra como una condición necesaria para garantizar el ejercicio efectivo de derechos.

9. EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo desarrolló un proceso de análisis, evaluación y planificación presupuestaria orientado a optimizar el uso de los recursos y fortalecer la coherencia entre la asignación presupuestaria y los objetivos institucionales.

Este proceso partió de una concepción estratégica del presupuesto, entendido no sólo como una herramienta administrativa, sino como un instrumento clave para sostener la intervención institucional y acompañar las prioridades de gestión.

En este marco, **se realizó un análisis detallado de las partidas, asignaciones y posibles ajustes, proceso que fue fortalecido mediante la participación en instancias de capacitación técnica, como el taller de Formación en Planificación Presupuestaria desarrollado por la Municipalidad de Río Cuarto.**

9.1. Reestructuración programática

Uno de los avances más relevantes fue la reorganización del presupuesto institucional.

Mientras que en el ejercicio 2025 la estructura se concentraba en un único programa de Administración Central, para el año 2026 se avanzó en la creación de cuatro programas:

- > Administración Central de la Defensoría del Pueblo
- > Construcción de Convivencia Ciudadana
- > Treinta años Construyendo Ciudadanía y Defendiendo Derechos
- > Observatorio Territorial

Esta reestructuración permite una **mayor claridad** en la asignación de recursos, una **mejor vinculación** con los ejes estratégicos institucionales y un **seguimiento más preciso** de la ejecución presupuestaria.

9.2. Seguimiento y proyección

Asimismo, se proyecta continuar con el monitoreo permanente de la ejecución presupuestaria, ajustando los planes de acuerdo con las prioridades emergentes y registrando las rectificaciones realizadas, a fin de incorporarlas como insumo para la planificación de ejercicios futuros.

Esta lógica de seguimiento continuo permite avanzar hacia una gestión más ordenada, eficiente y adaptable, fortaleciendo la capacidad institucional de respuesta.

9.3. Sentido institucional

Desde una perspectiva institucional, la planificación presupuestaria se consolida como una herramienta central para el fortalecimiento de la Defensoría, permitiendo alinear recursos, objetivos y estrategias.

De este modo, el presupuesto deja de ser una estructura pasiva para convertirse en un instrumento activo de gestión, orientado a mejorar la calidad de la intervención y garantizar derechos.

10. CAPACITACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO INSTITUCIONAL

La Defensoría del Pueblo cumple un rol central en la promoción, defensa y protección de derechos, lo que exige contar con un equipo capacitado de manera permanente, con herramientas técnicas, organizacionales y humanas acordes a la complejidad creciente de las demandas ciudadanas.

En este marco, **durante el año 2025 se consolidó la capacitación del personal como un eje estratégico del fortalecimiento institucional, orientado a mejorar la calidad de las intervenciones, fortalecer la capacidad de análisis y promover una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo.**

10.1. Acciones de formación desarrolladas

Durante el período se llevaron adelante diversas instancias de capacitación, tanto internas como en articulación con otros organismos e instituciones.



Entre las principales acciones se destacan:

> Encuentros de formación sobre convivencia, dirigidos a todo el personal, orientados a fortalecer la cultura de paz, el diálogo, la resolución pacífica de conflictos y la construcción de ciudadanía.

> Articulación con la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mediante el curso “Abordaje de conflictos con la Administración Pública”, con participación del equipo institucional.

> Participación en espacios promovidos por la Defensoría del Pueblo de la Nación, particularmente el foro abierto “Diálogos y Convivencia

> Mecanismos de prevención y gestión de conflictos”, a cargo del Dr. Alejandro Nató.

> Articulación con la Universidad Nacional de Río Cuarto, a través del Programa CUFIT, con talleres del Programa de Facilitadores Comunitarios (Nivel I y II).

> Capacitación en herramientas de análisis de datos (Power BI), orientada al desarrollo de tableros de control y al fortalecimiento de la gestión basada en información.

10.2. Proyección institucional

En términos prospectivos, se proyecta la implementación de un Programa de Formación Institucional durante el año 2026, orientado a consolidar una política de capacitación continua, fortalecer el conocimiento técnico de las áreas y contribuir a la profesionalización del equipo.

Asimismo, se prevé articular estos procesos con los sistemas de carrera administrativa y concursos municipales, promoviendo la jerarquización del personal y la mejora sostenida de la calidad institucional.

10.3. Sentido institucional

La capacitación del equipo constituye un componente esencial del proceso de modernización institucional, en tanto permite mejorar la calidad de las respuestas, fortalecer la coherencia de las intervenciones y consolidar una Defensoría más profesional, preparada y orientada a garantizar derechos.

11. OBSERVATORIO INSTITUCIONAL Y GESTIÓN BASADA EN EVIDENCIA

Durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto **creó y puso en marcha el Observatorio Desarrollo Sostenible Defensoría Río Cuarto, concebido como una herramienta estratégica para fortalecer la defensa y promoción de derechos mediante el uso sistemático de información, datos e indicadores.**

La creación del Observatorio se inscribe en un proceso de modernización institucional orientado a superar una lógica de intervención centrada exclusivamente en la respuesta a casos individuales, incorporando una mirada más integral, preventiva y estratégica sobre las problemáticas sociales.

En este sentido, el Observatorio permite consolidar un cambio de enfoque: pasar de una Defensoría que reacciona ante los conflictos a una Defensoría que analiza, anticipa y propone mejoras, fortaleciendo su capacidad de incidencia en la realidad local.

11.1. Fundamentación y sentido institucional

La Defensoría recibe cotidianamente consultas, reclamos y demandas que reflejan problemáticas sociales, urbanas, ambientales y vinculadas a servicios públicos. Sin embargo, la intervención exclusivamente centrada en casos individuales limita la posibilidad de comprender las causas estructurales de dichas problemáticas.

En este marco, el Observatorio fue creado con el objetivo de:

- > **Comprender la realidad social de manera integral**
- > **Transformar datos dispersos en conocimiento útil**
- > **Anticipar conflictos y necesidades emergentes**
- > **Contribuir a la prevención de vulneraciones de derechos,**
- > **Y generar evidencia para la mejora de políticas públicas.**

Se fortalece, así, el rol institucional de **la Defensoría, incorporando una lógica de intervención basada en información, análisis y proyección.**

11.2. Funciones y fuentes de información

El Observatorio se configura como un espacio técnico de producción, sistematización y análisis de información sobre la ciudad, articulando tres fuentes principales:

- 1 | Producción propia, a través de estudios temáticos, relevamientos territoriales, construcción de indicadores e informes técnicos.
- 2 | Integración de información existente, proveniente de organismos públicos, universidades, fundaciones e instituciones especializadas.
- 3 | Análisis de datos institucionales, a partir de consultas, reclamos y demandas registradas en el sistema de la Defensoría.

Esta integración permite avanzar en la construcción de tableros de control y diagnósticos que reflejan la evolución de las necesidades de la población y orientan la toma de decisiones.

11.3. Aporte a la intervención institucional

El trabajo del Observatorio fortalece la acción de la Defensoría en tres dimensiones complementarias:

- > Prevención, mediante la detección de tendencias y alertas tempranas.
- > Mejora de la intervención, aportando evidencia para definir prioridades, planificar acciones y evaluar resultados.
- > Incidencia en políticas públicas, generando recomendaciones basadas en datos para mejorar la gestión estatal y privada.

En este sentido, **el Observatorio contribuye a consolidar una lógica de intervención donde la información se transforma en una herramienta concreta para la protección de derechos.**

11.4. Derechos priorizados

El Observatorio trabaja con una mirada integral de derechos, priorizando especialmente:

- > Salud y servicios públicos
- > Vivienda y ambiente sano
- > Educación y acceso a la justicia
- > Seguridad e igualdad
- > Participación ciudadana
- > Trabajo y seguridad social
- > Cultura, ocio y convivencia
- > Transparencia y acceso a la información

11.5. Ejes de trabajo y resultados 2025

Durante el período se priorizaron distintos ejes de análisis en función de su relevancia en la realidad local, entre los que se destacan la movilidad urbana, los residuos sólidos urbanos, los servicios públicos y la seguridad.

En materia de **movilidad urbana**, se elaboraron diagnósticos que permitieron identificar niveles de cobertura del transporte, condiciones de las paradas, problemas de seguridad y puntos críticos de siniestralidad vial, así como analizar el impacto de la circunvalación en la dinámica urbana. Estos estudios derivaron en instancias de articulación institucional sobre la temática. A continuación presentamos el informe:

**Infraestructura de Paradas de
Transporte Urbano en Río Cuarto:
Diagnóstico de Calidad,
Accesibilidad y Seguridad**

Este informe analiza la calidad de las paradas del sistema de transporte urbano de Río Cuarto, evaluando 250 puntos de los corredores troncales mediante una matriz de indicadores vinculados a información, funcionalidad, ambiente y seguridad. Los resultados evidencian un déficit estructural significativo: la gran mayoría de las paradas no alcanza estándares mínimos de calidad, lo que impacta directamente en la experiencia de uso, la accesibilidad y la percepción del sistema de transporte. El documento aporta evidencia técnica para orientar decisiones de mejora en la infraestructura urbana y fortalecer un servicio más seguro, inclusivo y eficiente.

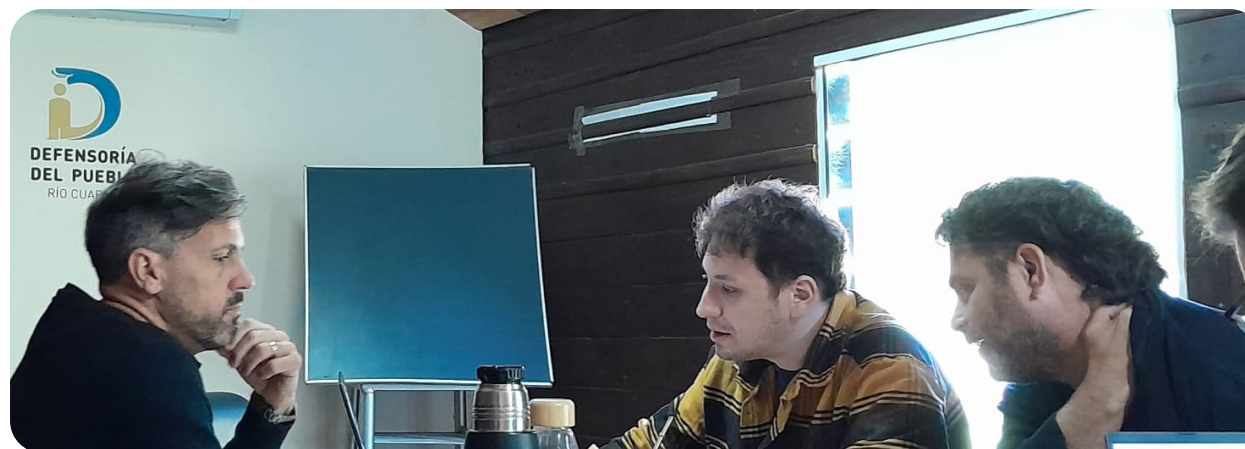


En relación con los **residuos sólidos urbanos**, se avanzó en el análisis de una problemática que viene siendo abordada de manera sostenida por la Defensoría, actualmente en proceso de profundización y elaboración técnica. Se desarrollaron líneas de diagnóstico preliminar que permiten identificar el crecimiento sostenido de la generación de residuos, las limitaciones del sistema de tratamiento, la presencia de microbasurales y la necesidad de fortalecer políticas de reciclaje, educación ambiental e inversión en infraestructura.

Este trabajo se encuentra en proceso de consolidación, orientado a la construcción de un diagnóstico integral que permita formular propuestas y recomendaciones para mejorar la gestión de los residuos en la ciudad. Asimismo, se prevé la continuidad del trabajo durante el año 2026, profundizando el análisis y fortaleciendo la articulación institucional en la temática.

En el eje de servicios de interés público y seguridad, se avanzó en el análisis de la cobertura territorial de los libros de reclamos, detectando niveles de acceso y áreas no cubiertas, así como en la **elaboración de un primer diagnóstico sobre la situación de seguridad urbana a partir del relevamiento de información dis-**

ponible en medios de comunicación y redes, identificando tendencias y zonas críticas. Estos estudios permitieron construir una base de datos consolidada, generar diagnósticos y formular alternativas de acción orientadas a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.



11.6. Impacto institucional

La implementación del Observatorio permitió fortalecer el funcionamiento institucional de la Defensoría, posibilitando:

- > Trabajar con evidencia y no sólo con percepciones,
- > Anticipar problemáticas sociales y urbanas,
- > Evaluar el impacto de políticas públicas,
- > Proponer mejoras concretas,
- > Y consolidar una lógica preventiva en la protección de derechos.

11.7. Sentido institucional

La creación del Observatorio representa un avance significativo en el **proceso de modernización** institucional de la Defensoría del Pueblo, en tanto incorpora herramientas que **permiten comprender, analizar y anticipar problemáticas complejas.**

Desde esta perspectiva, **la producción de información y el análisis de datos se consolidan como componentes centrales de la intervención institucional,** fortaleciendo la capacidad de la Defensoría para incidir en la realidad local y contribuir a la construcción de una ciudad más justa, sostenible y con mayor garantía de derechos.

La producción de información y el análisis de datos se consolidan como componentes centrales de la intervención institucional,

12. CONCLUSIONES DEL BLOQUE

A partir del trabajo desarrollado durante el año 2025, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Río Cuarto logró consolidar **avances significativos en el fortalecimiento de su capacidad institucional, la mejora de sus herramientas de gestión y la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.**

Este proceso implicó un **pasaje desde esquemas de intervención fragmentados, caracterizados por registros dispersos, criterios no unificados y limitaciones en el seguimiento de los casos, hacia un modelo de gestión más integrado, ordenado y estratégico, basado en la sistematización de la información, la formalización de procedimientos y la incorporación de herramientas institucionales.**

En este marco, la gestión institucional dejó de ser concebida exclusivamente como un soporte administrativo para consolidarse como una herramienta estratégica de intervención pública, orientada a mejorar la calidad de las respuestas, fortalecer la trazabilidad de las actuaciones y garantizar el acceso efectivo a derechos.

Este enfoque expresa un cambio sustantivo en la lógica de trabajo institucional: el pasaje de una dinámica predominantemente reactiva, centrada en la atención de casos, hacia una lógica estratégica, orientada a **mejorar la calidad institucional, fortalecer la transparencia y contribuir al mejor funcionamiento del Estado desde la perspectiva del ciudadano.**

Asimismo, el fortalecimiento de las condiciones materiales —infraestructura edilicia, equipamiento tecnológico y organización presupuestaria— permitió acompañar este proceso, generando mejores condiciones de trabajo, mayor capacidad operativa y una atención más adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

De manera complementaria, **la comunicación institucional se consolidó como un componente central del modelo de intervención, en tanto amplía el acceso a la información, reduce barreras de acceso a derechos y promueve una ciudadanía más informada, activa y participativa.**

En paralelo, el desarrollo del área de relaciones institucionales permitió fortalecer la articulación con organismos públicos, instituciones y organizaciones sociales, consolidando a la Defensoría como un actor activo en la construcción de agendas de trabajo, la coordinación de acciones y la generación de respuestas colectivas frente a problemáticas complejas.

Este proceso se vio reforzado por el desarrollo del Observatorio institucional y territorial, que aportó herramientas para la producción y análisis de información, la detección de pro-

blemáticas emergentes y la toma de decisiones basada en evidencia, fortaleciendo la capacidad de anticipación e intervención de la institución.

En términos generales, **el conjunto de acciones desarrolladas permitió avanzar hacia un modelo institucional más integrado, con mayor capacidad de respuesta, seguimiento y articulación, consolidando una lógica de intervención orientada no sólo a la atención de demandas, sino también a la prevención de conflictos, la mejora del funcionamiento estatal y la construcción de ciudadanía.**

No obstante, estos avances constituyen una base sobre la cual resulta necesario continuar profundizando procesos de mejora, en función de la creciente complejidad de las demandas sociales y la necesidad de fortalecer el acceso a derechos en un contexto dinámico y cambiante.

En este sentido, se proyectan líneas estratégicas orientadas a consolidar y ampliar el camino iniciado, fortaleciendo la capacidad institucional, optimizando procesos, profundizando la articulación interinstitucional y mejorando la calidad de la intervención.

En definitiva, el proceso desarrollado durante el año 2025 permite afirmar que la Defensoría del Pueblo ha avanzado en la construcción de un modelo institucional propio, basado en la organización de la gestión, la articulación territorial, la producción de información, la comunicación como herramienta de acceso y la intervención orientada a la garantía efectiva de derechos.

304

Este modelo posiciona a la Defensoría no sólo como un espacio de recepción y orientación de demandas, sino como un actor público activo, capaz de organizar, articular, prevenir e incidir en la construcción de respuestas más justas, accesibles y eficaces para la comunidad.



INFORME ANUAL **2025**



**DEFENSORIA
DEL PUEBLO**
RIO CUARTO



EL PRIMER DEFENSOR
SOS VOS
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE RIO CUARTO