

ÍNDICE

I ntroucción	Pág. 2
O bjctivos de la Gestión	Pag. 3
A ctividades de Promoción de	
D erechos	Pág. 4
D ificultades para una atención más eficiente a los platenses	Pág. 5
L a gestión de los reclamos	Pág. 6
C ómo gestionamos los reclamos	Pág. 7
L as problemáticas de los platenses	Pág. 8
C ómo ingresan los reclamos	Pág. 9
2026 el año del 35° aniversario	Pág. 10



Defensoría
Ciudadana
Ciudad de La Plata

INTRODUCCIÓN

El presente Informe Anual de Gestión corresponde al trabajo realizado por la Defensoría Ciudadana de La Plata desde el mes de enero hasta diciembre de 2025, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ordenanza N° 7854 y al pedido de prórroga solicitado al H. C. Deliberante para entregar el mismo habiendo cumplido 1 año de gestión.

Como consideración previa queremos resaltar que este informe se presentará en formato abreviado, es decir, sin los anexos de expedientes adjuntos correspondientes a cada uno de los reclamos recibidos. La razón obedece a una cuestión puramente práctica que se encuadra en los avances tecnológicos acordes al proceso de digitalización. Por lo demás, toda la documentación y expedientes se encuentran abiertos y a disposición del ciudadano y de todo aquel funcionario que quiera consultarlos.

En este informe daremos cuenta del proceso de atención a los reclamos de los ciudadanos, el estudio e investigación de cada uno de esos casos para intentar resolverlos de la manera más rápida y eficiente y las

distintas campañas de concientización y promoción, sea en eventos, congresos y demás actos institucionales con pares asociados.

Como primera conclusión podemos afirmar que ha sido un año de trabajo arduo en el que hemos logrado un ejercicio coordinado entre esta Defensoría Ciudadana y el compromiso de las Secretarías y dependencias municipales. Ha sido también parte del trabajo de conocimiento y reconocimiento llevado a cabo por esta gestión, hacia afuera y al interior de la estructura municipal, para establecer lazos de confianza, articulación y compromiso conjunto en la misión y servicio de resolver problemas y defender derechos ciudadanos.

En las sucesivas gestiones municipales ha quedado demostrada la inadvertencia y el desconocimiento que se tiene del funcionamiento de esta institución de derechos humanos y la falta de aprovechamiento de un organismo tan rico en experiencias y saberes como son las defensorías del pueblo y su contacto directo con los problemas de los vecinos.

En este sentido, encontramos una Defensoría sin estructura orgánica, con escaso personal profesional y administrativo y un sin fin de carencias de

infraestructura. Creemos que una de las razones es la falta de presupuesto propio dado que la Defensoría Ciudadana tiene y ha tenido a lo largo de su historia presupuesto cero.

Quisiera ser muy clara en este punto porque la institución fue creada en el año 1991 y aún hoy, 35 años después, no termina de consolidarse en su plena autonomía funcional, tal como lo disponen los Artículos 8 y 29 de la Ordenanza 7854: “Los recursos para atender todos los gastos que demande el cumplimiento de la presente, provienen de las Partidas que la Ordenanza de Presupuesto asignan al Concejo Deliberante”. Un punto clave a trabajar y concretar.

En el transcurso del primer año de gestión hemos presentado el organismo mediante notas, reuniones formales e informales, dejando clara la necesidad de contar con un apoyo categórico y tangible del Concejo Deliberante y del Ejecutivo Municipal. Y hacia afuera en el mismo sentido, para vincularnos, articular y cooperar concretamente en virtud de resolver los problemas de los vecinos y cumplir con los objetivos de promoción y protección de Derechos.

Con el objetivo de posicionar y fortalecer la institución de la Defensoría Ciudadana, se concretaron varios Convenios de Cooperación y se establecieron diversos compromisos de trabajo para el 2026, teniendo en cuenta la cantidad de personas que viven en la ciudad en situación de pobreza y en donde coexisten más de 260 asentamientos poblacionales en los que no sabemos si los niños, niñas y adolescentes que allí residen asisten a escuelas, gozan de buena salud y/o acceden al agua potable. La Plata se ha convertido en una ciudad con mayoría de población vulnerable. Es un centro urbano con una enorme cantidad de personas que precisan el acompañamiento y la asistencia del estado para su desarrollo cotidiano.

En este contexto la Defensoría Ciudadana tiene un rol clave en tanto recibe denuncias sobre falencias de infraestructura, fallas de servicios urbanos y públicos presentados por vecinos de todos los rincones de las localidades que nos permite conocer de primera mano las necesidades y dificultades que aquejan a los platenses. Sin duda, creemos que esta información podría ser un aporte importante para los funcionarios municipales dado que les permitiría un conocimiento preliminar de los temas, a modo de agenda adelantada de derechos y obligaciones para planificar sus acciones y políticas públicas, respondiendo a demandas y

necesidades concretas de ordenamiento territorial, obras y funcionamiento de las delegaciones municipales en relación a la atención y respuesta que brindan a los vecinos.

En el mes de mayo de 2025, la Defensora Ciudadana presentó una solicitud de estructura y organigrama de funcionamiento que fue aprobado, con lo cual, desde hace unos meses el organismo cuenta con personal propio para dar respuesta a la demanda y a la gestión diaria de protección de los derechos ciudadanos.

Toda la gestión la llevamos adelante con seis (6) personas, dos administrativos, dos adscriptos y dos profesionales, que no son personal propio del organismo. Este staff de seis personas, pese a su buena predisposición y formación, no alcanza para cubrir las múltiples necesidades que requiere un organismo como la Defensoría con la complejidad de la ciudad, capital de la Provincia de Buenos Aires.

Con este equipo, recibimos a los vecinos/as en un inmueble que se alquila para tal fin, muy bien ubicado, pero que no resulta accesible por su deterioro natural y por su propia infraestructura. El mobiliario es reducido, no hay sillas suficientes ni asientos para que los vecinos, muchas veces personas mayores, puedan esperar. No posee gas para calefaccionar ni aire acondicionado para

refrigerar en verano. El acceso al inmueble no tiene rampas para personas con movilidad reducida y su puerta de ingreso no es apta para el ingreso de sillas de ruedas. Tampoco contamos con un baño público sino que hay un solo baño pequeño para público en general y personal de la Defensoría.

Pese a lo expuesto, funcionamos con la mejor predisposición y voluntarismo porque entendemos que las/os vecinos que llegan a la instancia del reclamo en nuestro organismo, son personas que tienen un problema concreto que, en la mayoría de los casos, han recorrido innumerables ventanillas de atención y no han sido debidamente atendidos o han percibido destrato o inacción en las respuestas a sus derechos más elementales.

Desde luego, el riesgo de que el Estado vulnere derechos ciudadanos es intrínseco a la misma naturaleza, a los componentes burocráticos, a las desviaciones u omisiones de los organismos del Estado. Se entiende entonces la figura del defensor ciudadano/a creado por la Ordenanza 7854 que la define pura y exclusivamente como un contralor administrativo. Sin embargo, es mucho más que eso. Es un organismo de garantía, defensa y promoción de los derechos humanos. Quien aún dude del necesario lugar de la institución ombudsperson no ha comprendido la total

dimensión del sistema democrático o no está de acuerdo con él.

En este sentido, para dar cumplimiento a nuestro mandato local, hemos diseñado un protocolo de intervención frente a cada reclamo, cuyo marco conceptual explicaremos brevemente a continuación.

Para nosotros cada reclamo de un vecino puede significar un derecho vulnerado que se debe identificar y/o desestimar de comprobarse que no existe tal vulneración. Una vez detectado el derecho vulnerado debemos identificar al actor/área de vulneración para luego analizar cuál fue el hecho o acto que le dio origen.

Este ejercicio nos resulta muy útil para actuar y analizar cada situación y también a la hora de intervenir e intentar restituir el derecho vulnerado. Estos tres elementos, derecho vulnerado, actor vulnerador y acto que lo origina, se articulan con las responsabilidades del Estado frente a los derechos ciudadanos.

Y acá nuevamente insistimos: el Estado y las políticas públicas tienen una responsabilidad en tres dimensiones: respetar, garantizar y satisfacer los derechos a la población. A la hora del análisis y en la articulación de estos conceptos podemos identificar cuál fue la garantía que debía proveer el Estado y que

no se cumplimentó correctamente: la de respetar, la de garantizar o la de satisfacer los derechos de los ciudadanos.

Otro aspecto que destacamos en este primer año de gestión se relaciona con la política de alianzas y articulación con otras instituciones y asociaciones afines en las diversas problemáticas que llegan a nuestra sede. Lo definimos como acciones cooperativas y constituyen un aspecto central de nuestra impronta al frente de la institución.

Para esta gestión, la búsqueda de aliados a la hora de actuar o incidir en las políticas públicas municipales tiene dos aspectos concretos: el reconocimiento a otros actores de la sociedad que han acumulado experiencia y práctica en los aspectos que hacen a las cuestiones públicas y, como segundo elemento, la convicción de que todo aquello que hagamos con otros, en redes colaborativas y/o de cooperación, se consolidará más eficientemente y generará aprendizajes colectivos.

En esta línea, nos hemos consolidado a nivel nacional y nos hemos posicionado a nivel internacional. Para el caso, la Defensoría Ciudadana de La Plata cumple un rol muy activo en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y hemos sido

invitados a participar en el Congreso Internacional de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO), durante el mes de octubre del año 2025 en la ciudad de Lima, Perú. Asimismo, hemos recibido otras invitaciones internacionales (Chile y El Salvador) para exponer sobre los desafíos de nuestra ciudad, aunque nos hemos visto limitados para afrontar los gastos que demanda un viaje al exterior. Para nosotros estos ámbitos de intercambio de experiencias con instituciones afines y pares son sumamente valiosos a la hora de hermanamientos y acuerdos cooperativos.

En esta primera presentación no puedo dejar de soslayar que hemos sentido el apoyo de múltiples actores de distintos ámbitos, a los cuales agradecemos y con quienes nos comprometemos a seguir fortaleciendo esta herramienta de defensa y garantía de derechos. Resultaría muy largo nombrar a la cantidad de instituciones, organizaciones civiles y personas que han apostado por esta institución y que han estado solidariamente comprometidos con nuestra misión. Pero no podemos dejar de mencionar a la Arquidiócesis de la Plata, con la firme predisposición de su titular, Mons. Gustavo Carrara, a la Universidad Nacional de La Plata, a su rector Mg Martín López Armengol y a la Secretaría de Relaciones Institucionales, a la Comisión Provincial por la Memoria y su órgano plenario y a Ong's

y asociaciones barriales comprometidas con el medioambiente y el desarrollo comunitario.

Sabemos también que la vigencia de los derechos y sus garantías dependen tanto de la gestión de Estado como de la participación activa de su ciudadanía en el reclamo por los derechos que le corresponden.

La Defensoría tiene como premisa escuchar, asesorar, contener y comprender los reclamos de la ciudadanía y para ello tenemos las puertas abiertas de la sede central, así como el WhatsApp, teléfono fijo y redes sociales para que los vecinos puedan acceder al organismo por cualquiera de las vías de contacto. Una comunicación práctica, ágil y accesible para todos/as los vecinos los 365 días del año. Las personas son escuchadas, asesoradas y contenidas. Procuramos vías de soluciones rápidas y concretas a cada problemática; y cuando esto no es posible por el tipo de reclamo que presentan, re direccionamos a la dependencia con competencia en dicho tema. Acá nuevamente articulamos, mediamos, derivamos.

Otra canal de acceso o vía de comunicación para los vecinos es el correo institucional, el correo electrónico y esperamos este año concretar el sitio web de la Defensoría. Contar con la mayor cantidad de canales y

herramientas de comunicación es muy importante para el vecino que reside en los barrios periféricos y no cuenta con recursos para llegar hasta la sede de la Defensoría.

A modo de adelanto del próximo informe de gestión, en el año 2026 hemos implementado el Programa de Trabajo, la Defensoría en tu Barrio, en colaboración con la Arquidiócesis de La Plata y un grupo de jóvenes voluntarios, precisamente para acercar la institución a los barrios y sectores más vulnerables. Porque sea por las razones que sean, si los vecinos no llegan hasta la sede central, es la Defensoría la que debe acercarse al barrio con los instrumentos que sean necesarios para escucharlos y acompañarlos en la resolución de sus problemas. Es una forma de descentralización para un mejor acceso a los derechos de todos los vecinos.

Como síntesis, resulta bien evidente que existe un sólido marco normativo de los derechos y las instituciones que deben poner en vigencia tales derechos. Si no se cumplen, nuestra misión es la de contralor y garantía, esencialmente, la de defender y promover estos derechos a través de un trabajo eficiente, expedito y resolutivo.

De lo señalado se desprende la necesidad de revalorizar y consolidar la institución de la Defensoría Ciudadana a 35 años de su creación, para que sea considerada institución fundamental en el desarrollo de la vida democrática de la Ciudad y en la protección de los derechos de los ciudadanos/as.

La necesidad de avanzar en el fortalecimiento institucional por parte del Ejecutivo Local y del Concejo Deliberante debe estar orientada hacia la adecuación de la Ordenanza 7845 en lo pertinente a la ampliación/modernización de las funciones del Defensor Ciudadano y al efectivo cumplimiento del otorgamiento de sus recursos presupuestarios. A tal efecto, acercaremos al Concejo Deliberante un Proyecto de Ordenanza que refleje los componentes necesarios para continuar desarrollando la institución, resuelva aspectos administrativos y aspectos centrales de la política de gestión institucional.

En conclusión, los problemas son muchos y los recursos son escasos. Sin embargo, cumplimos la misión esencial de promoción y protección de los derechos humanos ciudadanos, como institución de garantía que somos, con la profunda convicción que ser defensores de los derechos ciudadanos, incluye ser defensores del

mejoramiento de las instituciones y del perfeccionamiento de la democracia.



OBJTIVOS DE LA GESTIÓN

El primer año de gestión al frente de la Defensoría Ciudadana tuvo varios **objetivos y premisas** desde el inicio de 2025 hasta estos días.

En principio, la nueva Defensora se ocupó de la organización interna y la conformación e integración del **equipo** de trabajo. Como ya se describió anteriormente, la Defensoría Ciudadana no contaba con personal ni estructura propia. Los 3 agentes que se desempeñaban en el organismo eran recursos humanos del Ejecutivo Municipal o del Concejo Deliberante en comisión y una persona del equipo de la Defensoría del Pueblo de CABA adscripta al organismo. En este sentido, se inició un pedido formal de estructura funcional y organigrama en el mes de mayo de 2025 que fue aprobado, a partir del cual, se nombraron 2 agentes que comenzaron a trabajar y colaborar con las otras 3 personas que cumplen funciones en el organismo.

Desde el mes de mayo la Defensoría cuenta con un equipo de 6 agentes, al que se sumó una persona más que cumple funciones en el organismo y que pertenece

al Consejo de la Magistratura. La diversidad de perfiles permite una atención y respuesta a los reclamos desde una perspectiva humanista amplia y responsable. Si bien para los planes y la organización pretendida falta personal, el equipo de trabajo funciona y coordina muy bien.

Otro de los objetivos de gestión es el de **fortalecer la institución** para que vuelva a ser reconocida por otras instituciones relevantes de la sociedad y en definitiva poder **articular y coordinar** acciones para encontrar mejores soluciones a los problemas de los vecinos. En este sentido se establecieron una serie de reuniones de presentación formal de la Institución con colegios profesionales, organismos, empresas prestatarias de servicios públicos, funcionarios provinciales y municipales y con la Universidad Nacional de La Plata y la Universidad del Este. En este proceso y durante el primer año de gestión se concretaron dos **Convenios marco de Colaboración**. El primero con la **Universidad Nacional de La Plata** en el mes de abril 2025 con el Presidente Martín López Armengol y en el mes de noviembre con la **Comisión Provincial por la Memoria** luego de un trabajo de articulación de varios meses para trabajar y asesorar a personas privadas de su libertad que consultan en la Defensoría diversas cuestiones sobre sus causas y situaciones del encierro y que no

podíamos dejarlos librados a su suerte, sin ofrecer una mínima respuesta y/o derivación.

Desde el primer día de gestión, toda comunicación o consulta aun cuando no tenga relación con las temáticas que atiende la Defensoría, la premisa es dar respuesta. La respuesta muchas veces tiene que ver con un asesoramiento o derivación a otro organismo que pueda dar mayor certeza o solución a los requerimientos que presentan los vecinos. Lo que no hacemos es no responder o no atender a las personas. Definimos a las personas que se contactan con la Defensoría como vulnerables. Un vecino vulnerado en sus derechos es una persona que no tiene paciencia ni oportunidad de resolver el inconveniente que está viviendo o transitando. La vulnerabilidad es angustiante. Y a este estado de angustia lo escuchamos e intentamos contener. No prometemos soluciones mágicas pero damos tiempo a las personas, dedicamos tiempo a una escucha activa que procura comprender el origen de los problemas y las posibles respuestas para mitigar el daño y la sensación de abandono y atropello.

Otro objetivo es que la Defensoría sea un **organismo eficiente y útil**. El equipo trabaja a conciencia y con responsabilidad para dar respuesta a los vecinos que día a día acuden o se comunican con la Defensoría para plantear sus problemáticas y angustias por causas que

son muy diversas. Para brindar respuesta ante el incumplimiento de algún servicio municipal la Defensora necesitó conocer la dinámica y composición de cada área del Municipio y sus responsables para poder estratégicamente dirigir el reclamo e intentar de la manera más rápida y eficiente acelerar una respuesta concreta al reclamo vecinal.

Algunas cuestiones fueron aprendidas conforme fue avanzando el año, razón por la cual se fueron buscando estrategias de acción y funcionamiento para dar respuesta a los platenses.

La impronta de esta gestión tiene como premisa que la Defensoría Ciudadana sea una herramienta útil, ágil y cercana para los vecinos de la ciudad. **Útil** para que le sirva a la gente, para que todos aquellos platenses que se acercan al organismo con una inquietud o problema, reciban respuesta a sus reclamos. **Ágil** para que no sea una instancia burocrática más y que todo aquel que tenga un problema, pueda acceder a la Defensoría de manera fácil y rápida y **Cercana** en el trato y en cuanto a la ubicación y localización en el territorio. Por ello, todas las personas que se han acercado al organismo han sido recibidas por la Defensora. La sede de la Defensoría Ciudadana está ubicada en la Avda. 53 casi esquina 5 y esa cercanía al centro de la ciudad, al Municipio, al CAM, a la Universidad, al bosque platense, y la oficina de la

Defensora abierta y a la vista de los vecinos, hace que cualquier persona pueda acceder a una atención accesible y personalizada.



Actividades de Promoción de Derechos

Durante el año 2025 además de atender y asesorar vecinos de la ciudad, la Defensora participó activamente en el trabajo de la **Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina ADPRA**, siendo parte de tres de los cuatro Plenarios obligatorios de trabajo en los cuales se abordan temas comunes de actualidad, se comparten experiencias y posicionamientos y se trazan objetivos y líneas de acción comunes a todas las Defensorías del Pueblo de país. Vale destacar que la Defensora fue invitada al **Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsperson, FIO**, que se desarrolló en Lima e Iquitos, Perú durante los días 8, 9, 10 y 11 de Octubre de 2025. El trabajo de posicionamiento de la Defensoría Ciudadana de La Plata en el marco de la Asociación de Defensores del Pueblo es sumamente importante para la institución y para la ciudad que cuenta con un organismo de Defensa de Derechos Humanos integrado y reconocido entre sus pares. Luego de un año de trabajo y compromiso con ADPRA, la Defensoría

Ciudadana de La Plata forma parte de la Comisión Directiva como vocal.

Además se realizaron de manera conjunta con la **Oficina del CEPAVE – CONICET- CIC y la Asociación de Comerciantes de Los Hornos ACLHO** una charla abierta a la comunidad para informar sobre la “presencia de escorpiones/ alacranes, qué hacer y a quién acudir en caso de encontrar un ejemplar” en la Parroquia del Colegio San Benjamín de Los Hornos en el mes de marzo 2025. Realizamos además una **reunión de trabajo virtual** con la **Oficina de ONU Mujeres** en el mes de marzo 2025 para establecer lazos de colaboración y explorar acciones de trabajo conjunto. Organizamos una **campana de donación** para los afectados por el temporal de **Bahía Blanca** que luego fueron enviados por un camión que salió de la ciudad y en la cual los vecinos platenses se comprometieron y acercaron decenas de productos. Acompañamos en la República de los Niños a la **Maratón de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires**, en el mes de abril 2025. Durante los meses más duros del invierno (junio y julio) recibimos frazadas, mantas y ropa de abrigo para la gente en situación de calle **“Tu Solidaridad Abriga”**. En el mes de julio, asistimos al **Encuentro de Educación Ambiental “Vivir en una ciudad inundable: lluvias, inundaciones y saberes**

compartidos” organizado por la UNLP y las Asambleas de Vecinos Inundados de La Plata en el Edificio S. Karakachoff. Luego en el mes de agosto realizamos jornadas de **“Capacitación en Voto Joven”** en escuelas públicas y privadas de la ciudad a alumnos de los últimos años, llegando a más de 400 jóvenes que sufragaron por primera vez en el 2025. Asimismo, en la Jornada electoral del 7 de septiembre, la **Defensora y su equipo realizó una Observación Electoral** en los lugares de votación corroborando que no hubo problemas mayores en las escuelas en relación a la accesibilidad y tampoco situaciones de violencia o faltante de boletas. Se recibieron consultas sobre lugares de votación y denuncias sobre fallas en el sitio habilitado para buscar por DNI el lugar de votación <https://www.padron.gob.ar/>.

En el marco de los 10 años de la Encíclica “Laudato Sí” la Defensora fue invitada como **Jurado del proyecto CuidArte**, iniciativa que llevaron adelante escuelas primarias y jardines de infantes de la ciudad organizada por la **ONG Nuevo Ambiente, JUREC y Ciencia y Escorpión en la Casa Ecológica** del bosque los días 13 y 14 de noviembre. El 27 de noviembre fuimos parte de la **Jornada Multilocal de Prevención organizada por el ENARGAS** para prevenir intoxicaciones de monóxido de carbono.

Dificultades que encontramos para una atención más eficiente a los platenses

Ya definimos anteriormente que una premisa de esta gestión al frente de la Defensoría es la de no ser una oficina administrativa más, en donde un reclamo ingresa y no se soluciona. En este sentido, una dificultad que encontramos tiene que ver con que cada área tiene una dinámica y forma de trabajar diferente y no existe un sistema único de expedientes o tablero de control en donde cualquier ciudadano pueda realizar un seguimiento con su número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o trámite.

¿Cuál es la dificultad?

Que el Municipio no tiene un único sistema de expedientes y de seguimiento por lo cual el reclamo del vecino ingresa por el #147 al Sistema único de Atención Vecinal y luego de una, dos tres semanas y hasta meses cuando no tiene resuelto su problema, llega a la Defensoría e inicia su reclamo. Aquí muchas veces el

vecino no recuerda el número de reclamo o simplemente nos indica un Nro de gestión que nosotros no podemos relacionar con ningún otro dato o registro.

Primer problema que se presenta: no tenemos acceso ni conocimiento sobre el sistema de expedientes (Intranet) del Municipio. Entonces, en la Defensoría registramos el reclamo con un número y lo gestionamos dirigiendo el pedido al área responsable de la gestión. Cuando el vecino tiene un número de expediente sólo podemos consultar en la página de APR en el sitio seguimiento de expedientes y ver los movimientos que hay allí. Sin embargo, muchas Secretarías, Subsecretarías y Direcciones no ingresan los avances en dicho sitio. Por este motivo, sentimos la necesidad de plantearlo ya que sería muy positivo para la gestión municipal y sobre todo para los vecinos contar con un sistema digital de gestión municipal con información pública, accesible para identificar los problemas y trámites y que simplemente con el nro de documento los vecinos tengan acceso a sus reclamos y allí puedan ver el estado de los mismos. Por otra parte, hace a la transparencia e información pública legislada ampliamente en nuestro país y tan necesaria para el acceso a los derechos de los ciudadanos.

Otra dificultad perfectible es el número de atención al vecino #147. El Sistema Único de Atención Vecinal, la

puerta de entrada al Municipio para todos los turnos, gestiones y trámites. En este caso, la primera crítica que realizan los vecinos es sobre la dificultad de acceso rápido al #147. Según comentan pierden mucho tiempo intentando ser atendidos por un operador, escuchando la musiquita o voz grabada que les va indicando cuánto les falta para ser atendidos. Luego de escuchar de varios vecinos la misma situación, hicimos la prueba desde la Defensoría y, efectivamente, comprobamos que el tiempo mínimo de espera hasta ser atendido por un operador es de 10 minutos, además muchas veces la comunicación se corta segundos antes de ser atendidos, por lo que hay que volver a llamar y comienza otra vez la cuenta regresiva de la atención que provoca cansancio y mal humor a la gente.

Sin embargo, vale destacar que una vez que el vecino es atendido, la opinión común a la mayoría es que la atención es buena, los operadores son amables y los vecinos quedan conformes. Luego ocurre algo que es inexplicable y que tiene que ver con lo que describíamos anteriormente, la falta de un sistema único de gestión de trámites común a todo el municipio, dado que muchos reclamos se atienden y solucionan en el corto plazo y otros no. Muchos de los reclamos iniciados en el #147 no tienen respuesta. Pasan meses hasta que los vecinos, hartos, llegan a la Defensoría porque no fue solucionado su problema y la paciencia se les terminó.

El vecino esperó mínimo dos semanas y hasta 1 año. Al vecino se le otorga un número de reclamo y luego se realiza un expediente. El expediente de papel es girado al área correspondiente. El Expediente es difícil de rastrear y coexisten varios sistemas porque en el GDeBA trabajan algunas áreas y en el GDE otras, y otras en ninguno de los anteriores. En este sentido, cada Secretaría, Dirección y área municipal tiene su forma de trabajar y su mecanismo de comunicación y como ya lo hemos manifestado, eso dificulta mucho el trabajo y la coordinación con la gestión municipal.

Teniendo en cuenta la coexistencia de varios sistemas y al no contar con acceso a los mismos, la Defensora eligió como método de comunicación el sistema de e-mails con las áreas. Nos dirigimos a los responsables de las Secretarías, Subsecretarías y Direcciones y esperamos la respuesta que en la mayoría de los casos, no nos llega. Recibimos problemas de vecinos y solicitamos respuestas y soluciones a los responsables de la gestión. Muchas veces no podemos saber si ese problema se solucionó, a no ser que recibamos la confirmación por parte del área responsable o el expediente en papel. En la mayoría de los casos, desde la Defensoría realizamos el seguimiento con el vecino. Llamamos nuevamente al reclamante o recibimos el llamado de un vecino feliz porque el Municipio se acercó a su barrio y resolvió el problema que los preocupaba.

Destacamos el seguimiento y la comunicación constante con los vecinos aunque muchas veces y con el paso del tiempo, advertimos que la predisposición es cada vez menor y la sensación de “esto tampoco funciona” está presente. Cuando nos contestan que la situación continúa igual, volvemos a insistir y a solicitar que el área correspondiente se ocupe de la problemática, y el circuito vuelve a empezar. Lo trágico es que ese vecino, familia o barrio siguen sin ser escuchado, mantienen la angustia y el enojo aumenta, razones suficientes para engrosar las filas de quienes no creen en nada y denostan al Estado, a sus instituciones y a la política. Por eso, entendemos que es un problema a mejorar el de la ejecución y respuesta a la ciudadanía. ¿No está contemplada la inspección en el barrio? ¿No puede el Municipio arreglar o mantener la calle? Estamos convencidos que es mucho mejor brindar esa respuesta aunque sea negativa al requerimiento vecinal, que no responder. La falta de respuesta genera bronca. La experiencia nos indica que el vecino se retira más satisfecho si le explicamos que no va a tener esa solución esperada en el corto plazo porque la gestión tiene otras prioridades, que no darle información ni respuesta. Es más honesto y responsable y tiene mejor aceptación brindar una respuesta a no explicar ni informar nada. Nos cuesta mucho que los funcionarios nos respondan y poder trabajar de manera articulada para poder dar respuestas a los problemas de los

platenses. De igual forma, debemos aclarar que no todas las áreas de la gestión son iguales, con muchos funcionarios trabajamos de manera coordinada y los vecinos perciben que la solución y respuesta que les brindamos es rápida, cercana y ágil y que la gestión municipal se ocupa y es eficiente.



La gestión de los reclamos

Hemos recibido y asesorado a miles de vecinos. A muchos de ellos no los hemos registrado, por torpeza, por no contar en el momento con datos precisos o por lo fugaz de la consulta. De todas formas, tenemos el registro de más de 650 reclamos iniciados en el año 2025, el envío y elaboración de alrededor de 425 notas y más de 100 reclamos solucionados.

Como puede observarse en el gráfico 1: de las 425 notas producidas, 40 fueron dirigidas a la Secretaría de Planeamiento; 42 a Control Urbano; 67 a alumbrado público; 65 a Espacios Verdes y Arbolado Público; 51 a la empresa ABSA; 11 a Desarrollo Social; 4 a Jefatura de Gabinete; 84 a la Secretaría de Gobierno especialmente a las Delegaciones; 24 a Obras Públicas, 1 a Fiscalización de servicios públicos; 29 a Higiene Urbana; 2 a Zoonosis 17 a Habilitaciones 20 a Tránsito y transporte y a otras dependencias.

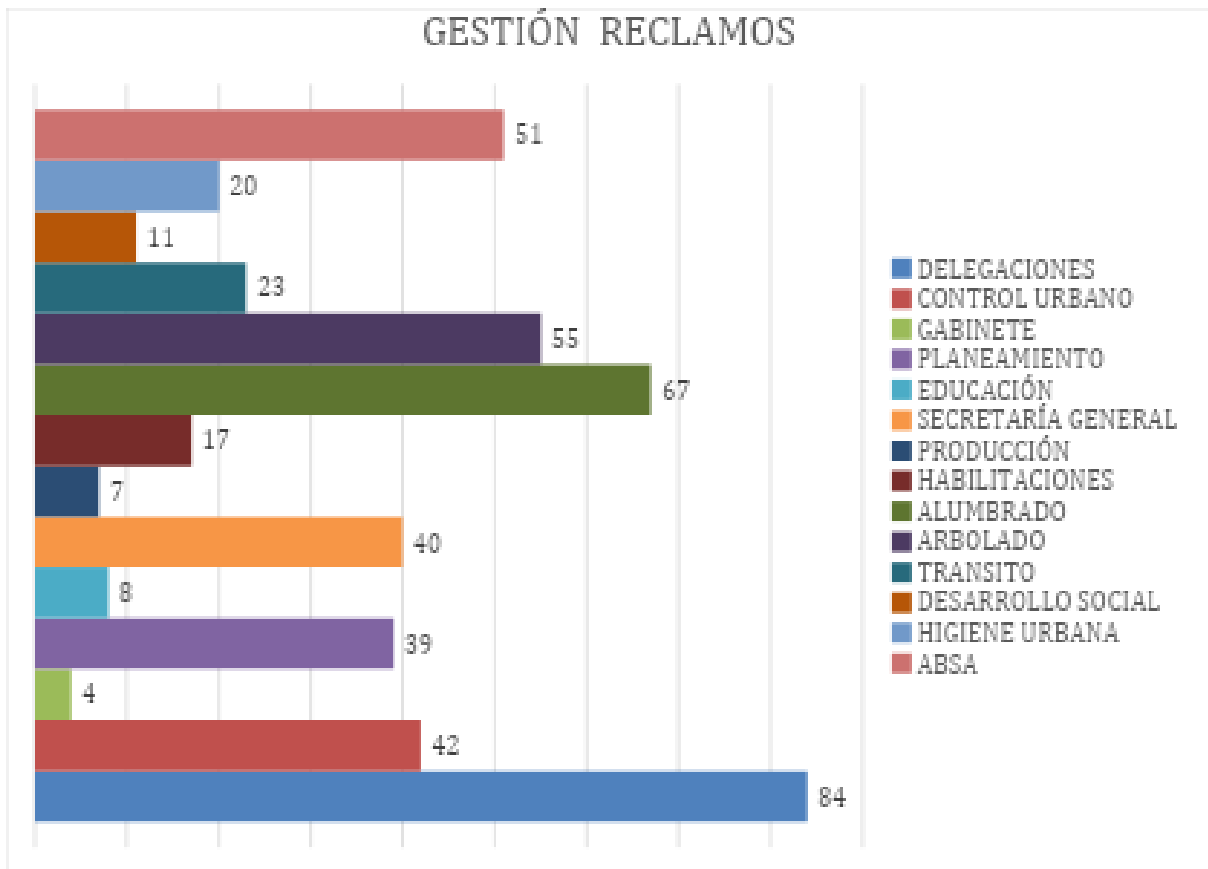


Gráfico 1 - Gestión de los reclamos

Por propia iniciativa, ante la posible vulneración de derechos o ante problemáticas observadas en medios de comunicación de la ciudad, la Defensora ha **solicitado informes** particulares en temas como la falta de agua a ABSA, al Secretario de Seguridad del municipio sobre la pelea y tiroteo en el Hospital de Gonnet; la pérdida del joven con capacidades diferentes que salió de Gonnet y desapareció de la República de los Niños; al Ministerio de Seguridad de la PBA por la ola de robos y el pedido de mayor seguridad de diferentes barrios de la ciudad (Gonnet, Gorina, Tolosa); A la Secretaría de Educación del municipio por el listado de Obras del plan de mejora de 80 escuelas, por la cesión a la Provincia del Jardin Maternal de Villa Elisa, por la

denuncia de la topadora destruyendo la huerta de la Esc. Agrotécnica de la calle Juan XXIII ubicada en 155 entre 46 y 47; al Presidente del Consejo Escolar por el encendido de estufas y el Plan de Obras de las 80 escuelas anunciado por el Intendente; Al Secretario de Planeamiento por las Obras del Parque Saavedra, a la Secretaría de Producción y al propio Intendente por temas complejos como la puesta en valor del Parque Saavedra, “los manteros”, “los puestos de diarios y flores” de la ciudad, entre otros; a Trenes Argentina por la falta de servicio Constitución-La Plata que provocó tantos trastornos a quienes utilizan el servicio del tren para llegar a sus trabajos o lugares de estudio. A la Secretaría de Servicios Públicos por el regreso de los vecinos damnificados del incendio de ALOISE y el estado del edificio. Al IOMA para garantizar la provisión de medicamentos fundamentales para tratamientos de cáncer a platenses. Las respuestas, en muchos casos no fueron formales, por escrito, pero sí hubo una respuesta al requerimiento. Aquí debemos destacar que muchas áreas ni siquiera respondieron por teléfono o mensaje el requerimiento de información.

Con las áreas del Municipio que hemos conseguido articular y coordinar poniendo en primer lugar al vecino y con la premisa de mejorar la imagen que tienen los vecinos del Estado, hemos logrado una respuesta

exitosa para la gestión municipal, para la Defensoría y sobre todo y fundamentalmente para los vecinos.

En cada reclamo tenemos el desafío de resolver el problema y de revertir esa idea que se ha instalado por discursos anti política y por propia negligencia, de que el estado y las instituciones no sirven. Por ello, todas las acciones de la Defensoría tienden a mostrarle a la gente que las instituciones funcionan y son fundamentales para el bien común. Que hay que mejorarlas y que el Estado tiene que ser más eficiente pero que siempre, siempre el Estado debe estar presente y activo para aquellos que más lo necesitan, para paliar inequidades y brindar oportunidades a los más vulnerables. Con esa premisa se ha trabajado y se va a seguir trabajando. Si un vecino recurre a la Defensoría es porque ya ha agotado todas las instancias y no ha recibido respuesta. Si ese vecino que llega harto, cansado y desesperanzado, no encuentra una respuesta en la Defensoría, fracasamos todos y perdemos la oportunidad de demostrar que estamos para mejorar la vida de la gente. Por eso, es sumamente importante que entre el ejecutivo municipal y los funcionarios tengamos presente que los que estamos en la gestión de uno u otro lado, somos servidores públicos y debemos mejorar la calidad de vida de los platenses.



Cómo gestionamos los reclamos

Ante la descripción y el detalle de la problemática expresada por los vecinos, realizamos un análisis y determinamos si hay un derecho vulnerado, un problema que podemos gestionar desde la Defensoría, si requiere una derivación a otra dependencia u organismo o sólo podemos asesorar para que utilicen alguna estrategia de resolución del problema. Entonces, del total de los reclamos recibidos en el 2025 se gestionaron telefónicamente sin necesidad de realizar ninguna nota, 35 casos. Se derivaron a otras oficinas como “Defensa del Consumidor o Mediación Comunitaria, 30 casos; mientras que se asesoraron 167 casos y se gestionaron mediante notas los 425 casos restantes.

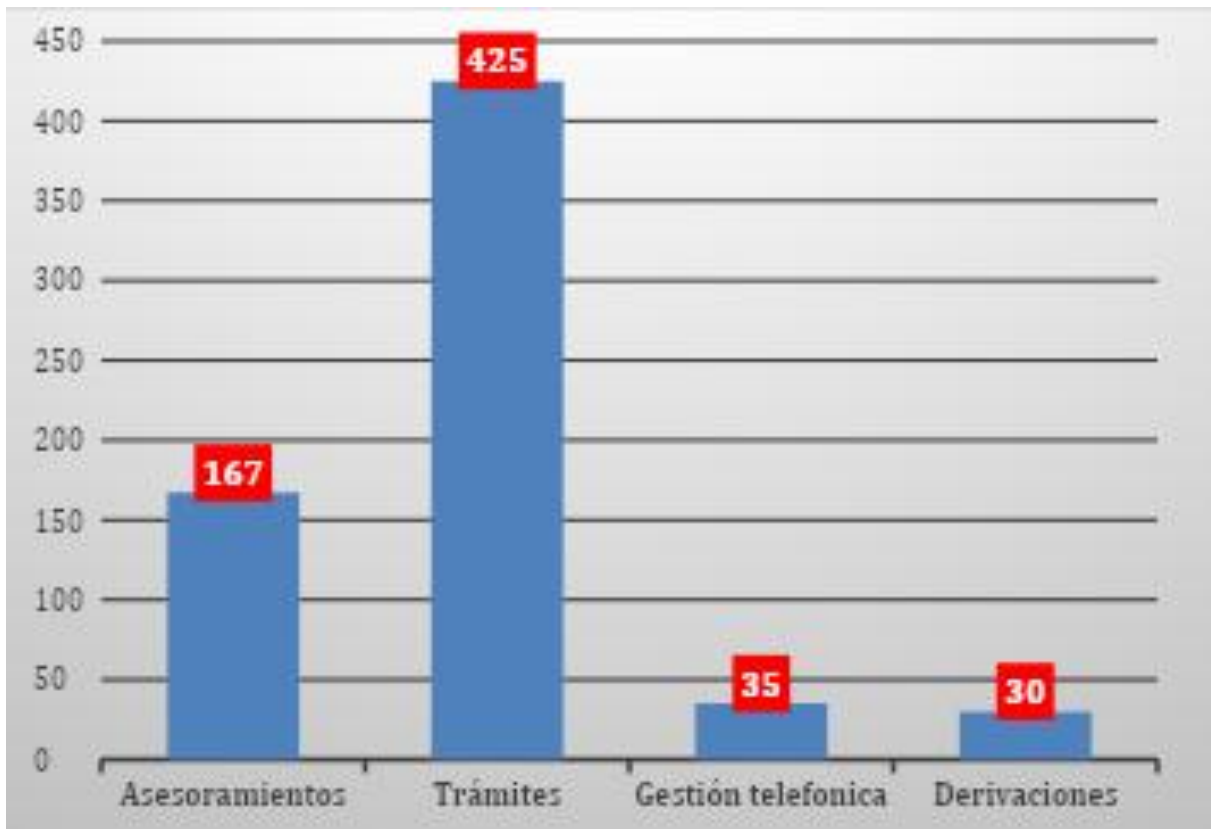


Gráfico 2. Cómo gestionamos los reclamos



Defensoría
Ciudadana
Ciudad de La Plata

Las Problemáticas de los Platenses

Durante todo el año 2025 hemos recibido más de 650 vecinos que han presentado por sí mismos o representando a familias y/o barrio un problema en la Defensoría. Se han cursado más de 425 notas. Hemos intervenido en más de 600 problemas y hemos derivado y asesorado a cientos de vecinos que han hecho sus consultas en la Defensoría y que no teníamos posibilidad de ayudarlos por corresponder a otros organismos, áreas o vivir en otros municipios.

El principal reclamo que hemos recibido tiene que ver con el arbolado público. Los vecinos reclaman la extracción o encauzamiento de raíces porque los árboles que tienen en sus veredas, que son patrimonio municipal, han crecido de manera descontrolada. En muchos casos las raíces han estrangulado caños de desagote o de agua provocando innumerables trastornos a las familias además de dañar pisos, veredas y cordones. A modo de ejemplo, citamos frases como: “las raíces siguen avanzando, han roto todas las veredas

y los pisos de la casa, el portón automático no abre más, hay riesgo de caída para cualquiera que transite por la vereda y en la casa no puedo hacer ninguna obra hasta que no se controlen las raíces; hace 5 años que estoy pidiendo a espacios verdes que me dé una respuesta...”

Como puede observarse en el gráfico 3 la problemática que llega y trabaja la Defensoría Ciudadana es sumamente variada.

En relación a los servicios públicos, el que lidera los reclamos es **Absa** con problemas de falta de suministro, poca o baja presión, pérdidas de agua en las calles, cloacas desbordadas, entre otros. Le sigue **Edelap** con reclamos por corte de suministro, errores de facturación, fluctuación del servicio, baja tensión, postes con riesgo de caída, entre otros y muy por debajo **Camuzzi** con tan solo 4 reclamos. Con las tres empresas prestatarias de servicios logramos una dinámica de trabajo ágil, eficiente y rápida para alcanzar un nivel de resolución de alrededor del 90% de los casos.

Los problemas con empresas privadas de Internet y telefonía también logramos resolverlas con gestión directa con Telecentro y Personal.

Otras problemáticas como las de alumbrado público, microbasurales, problemas con contenedores que han

llegado al organismo, también hemos encontrado vías rápidas de solución y articulación con las áreas responsables de la gestión. Los reclamos correspondientes a las Delegaciones, en su mayoría, fueron detallados y gestionados con la Coordinación de Delegaciones de la Secretaría de Gobierno y destacamos la celeridad en la respuesta y la resolución de los problemas planteados en un porcentaje cercano al 70%.

A los problemas entre vecinos los recibimos, analizamos y explicamos a las personas que existe una oficina municipal de Mediación Comunitaria con la expertise necesaria para tratar el conflicto. De igual forma, en la medida de nuestras posibilidades y si podemos hablar con las partes para intentar menguar la conflictividad y evitar una escalada más violenta, intervenimos con algún grado de éxito. Cuando el problema lleva años y el diálogo está cortado entre las partes, asesoramos y derivamos a los vecinos hacia la oficina correspondiente.

El gráfico es claro. La problemática que ingresa a la Defensoría es amplia y variada. Cuanto más visibilidad alcanza el organismo, mayores son las consultas y reclamos que acerca la ciudadanía a la Defensoría.

RÁNKING DE RECLAMOS EN 2025 %

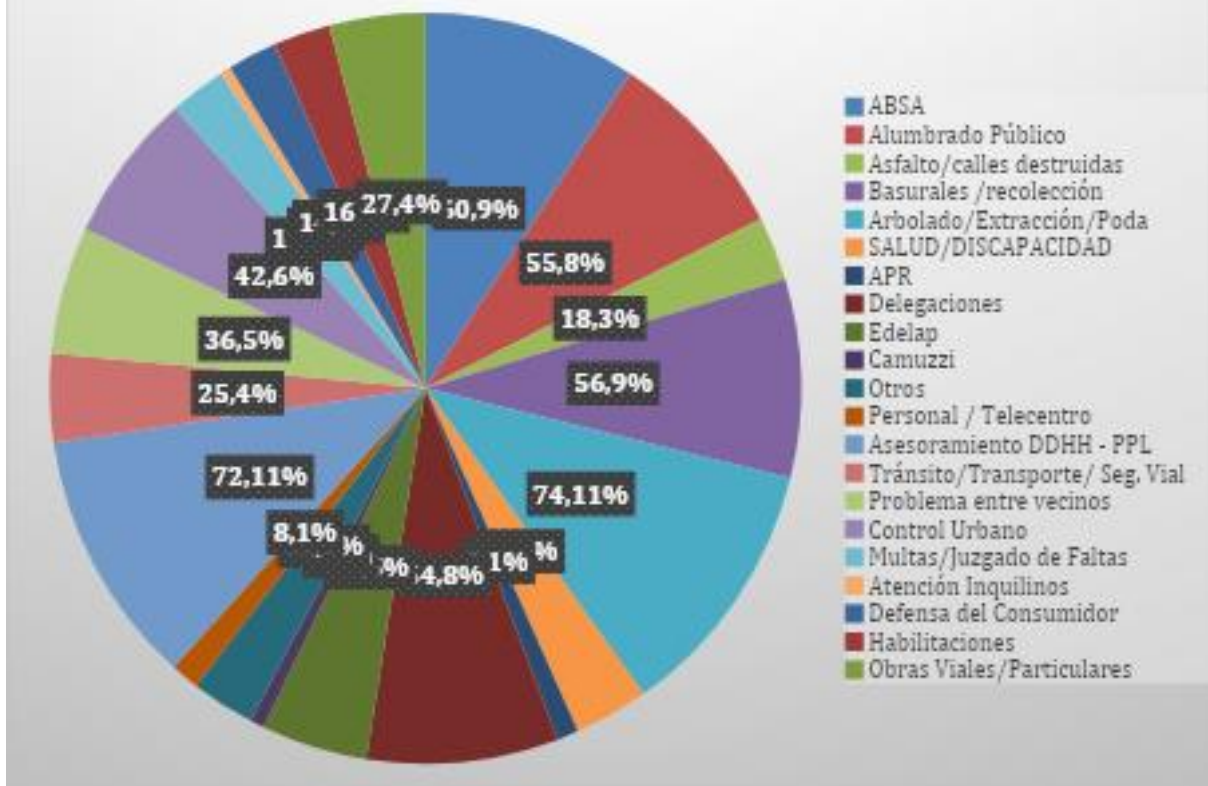


Gráfico 3. Reclamos en porcentaje.

RANKING DE RECLAMOS

- ABSA
- Basurales /recolección
- APR
- Camuzzi
- Asesoramiento DDHH - PPL
- Control Urbano
- Defensa del Consumidor
- Alumbrado Público
- Arbolado/Extracción/Poda
- Delegaciones
- Otros
- Tránsito/Transporte/ Seg. Vial
- Multas/Juzgado de Faltas
- Habilitaciones
- Asfalto/calles destruidas
- SALUD/DISCAPACIDAD
- Edelap
- Personal / Telecentro
- Problema entre vecinos
- Atención Inquilinos
- Obras Viales/Particulares

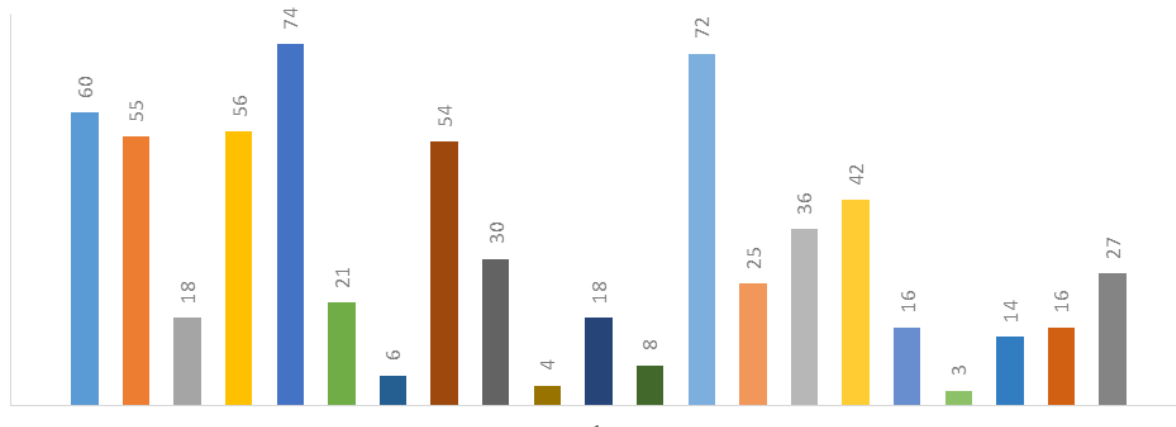


Gráfico 4 Reclamos en números



Cómo ingresan los reclamos

La atención en la sede central de la Defensoría se da de lunes a viernes de 9 a 16 horas. Esta franja horaria se ha mantenido durante todo el año, permitiendo al vecino salir de su trabajo y llegar hasta la Defensoría a describir su problemática en busca de una solución. Es decir, que de manera **presencial**, los platenses han ingresado el 42% de los reclamos del año 2025. Además contamos con la atención las 24 hs y los 365 días del año a través del **Whatsapp** de la Defensoría, teléfono móvil a través del cual llegan infinidad de inquietudes desde los sitios más insólitos hasta el último rincón de la ciudad. De esta manera, el 46% de los reclamos durante el 2025 ingresaron por el número de whatsapp. Asimismo, por esa vía, comenzaron a llegar infinidad de llamadas y consultas de personas privadas de su libertad, detenidos en Unidades Penales, alcaidías y comisarías, así como personas con tobillera o prisión domiciliaria, solicitando información sobre sus causas, sobre su proceso penal, resoluciones de jueces o juzgados en algunos casos y otros directamente pidiendo hablar con su defensor oficial o denunciando vulneraciones de derechos dentro de sus lugares de detención. Fue luego de unos meses

de advertir esta situación creciente, que nos pusimos a trabajar de manera articulada con la Comisión Provincial por la Memoria, que funciona como Comité Provincial Contra Torturas y Malos Tratos para brindar una respuesta útil y fundada a las personas detenidas. Establecimos un protocolo de respuesta y actuación para casos leves y otros para casos más urgentes y los diferenciamos dentro de los registros de la Defensoría de consultas como “Asesoramientos”.

Luego, otros reclamos ingresan por vía telefónica a la Defensoría con vecinos que se contactan a través del teléfono fijo el 2% y otros, corresponden a derivaciones formales que realiza la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires que nos envía la documentación por e-mail de reclamos que reciben de vecinos platenses que contabilizan el 3%. Finalmente, recibimos consultas, en menor número, a través del correo institucional, Redes sociales Instagram y Facebook sumando entre el 3 y 5%.

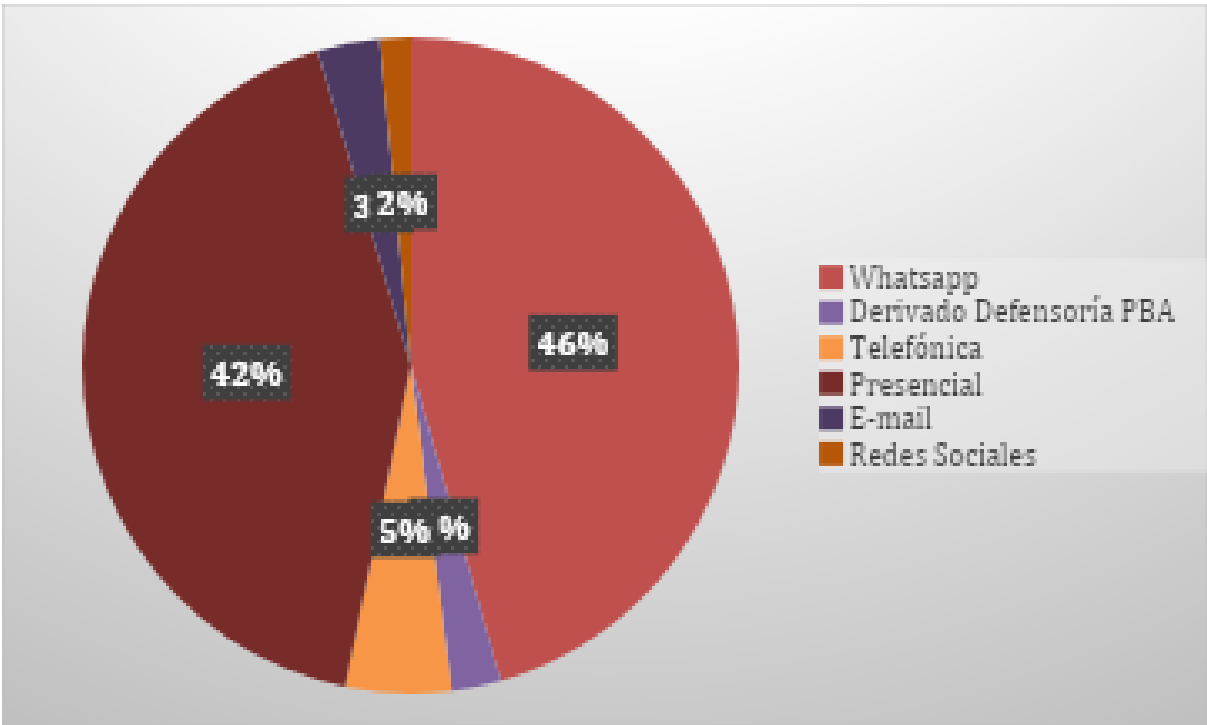


Gráfico 5 Cómo ingresan los reclamos



2026 el año del 35° aniversario

La Defensoría Ciudadana lleva 35 años de gestión ininterrumpida desde su creación por Ordenanza en el año 1991 y su puesta en funcionamiento ha tenido diferentes etapas a lo largo de su historia. Es un orgullo para la Defensora y su equipo encabezar este período en el que se cumplen 35 años de vida institucional. Por ello, se ha pensado una agenda de trabajo para el año aniversario 2026 para desarrollar a lo largo de todo el 2026.

En principio se pretende sostener a lo largo del año una serie de actividades entre las que se encuentran un reconocimiento a algunos platenses que se han destacado en la Defensa de los Derechos Humanos, en concordancia con los 50 años del último, sangriento y cruel golpe militar en la Argentina. También programamos una bendición solemne de las instalaciones de trabajo de la Defensoría, en el que proyectamos inaugurar un mural del Papa Francisco al cumplirse un año de su fallecimiento; Una jornada académica con la UNLP, una correcaminata por los Derechos a la Ciudad en el bosque platense y durante

todo el año “La Defensoría en tu barrio” con dos salidas semanales a todas las localidades de la ciudad para acercar la Defensoría a cada platense. El 2026 pretendemos lograr una mayor presencia en la escena diaria platense, logrando mayor visibilidad de las acciones de la Defensoría Ciudadana y de la gestión tendiente a mejorar la vida en la ciudad para que cada vecino de cada localidad reciba respuesta o soluciones a sus problemas de infraestructura, acceso a servicios públicos y esenciales para una vida digna.

Conclusiones y expectativas futuras

Concluimos el presente Informe realizando un balance positivo en relación a la demanda vecinal y a la resolución de las problemáticas gestionadas. El trabajo permanente y responsable del equipo de la Defensoría, la contención y escucha brindado a la comunidad son aspectos que destacan los propios vecinos y entendemos que es una cualidad distintiva de esta gestión. La experiencia es enorme y va aumentando día a día conforme ingresan los reclamos, las historias y necesidades. El relación a los problemas y reclamos que han llegado a la Defensoría podemos concluir que no hay un aspecto de la gestión que no haya recibido algún tipo de reclamo, pero tampoco podemos afirmar que

exista un área más problemática que otra; sin embargo sí podemos asegurar que el área de arbolado público tiene una demanda de gestión que no está pudiendo resolver, con lo cual, los reclamos se acumulan, pasan los meses y son muy pocos los casos en los que hemos recibido respuestas como para dar tranquilidad e información a los vecinos reclamantes. Por otra parte, nos gustaría aclarar que no podemos asegurar que porque hayamos recibido más reclamos de x localidad o barrio, allí vivan en peores condiciones que en otros lugares de la ciudad, puesto que muchas veces, la cantidad de denuncias y reclamos de ciertas zonas de la ciudad, depende del conocimiento de las vías de contacto del organismo y de la capacidad y tiempo de los vecinos para quejarse y presentar denuncias. En este sentido, esperamos luego del desarrollo de las jornadas en los distintos barrios de la ciudad, poder producir algún tipo de estadística al respecto.

Tenemos grandes expectativas para el 2do año de gestión en varios frentes: en la gestión en sí, pensamos que el acercamiento del organismo a los barrios con el programa “la Defensoría en tu Barrio” va a lograr una mayor visibilidad al organismo, un mayor grado de conocimiento en la ciudadanía; y una gran oportunidad de promoción y difusión de derechos. Por supuesto, el

contacto directo con el vecino que observa a la Defensoría en su barrio, interesada por su problemática o queja, ya es todo un avance positivo de esta gestión. Queremos, además, expandir y crecer en cantidad de recursos humanos para dar una mejor y más eficaz respuesta a la comunidad. Esperamos continuar y afianzar la política de alianzas con organismos, universidades, instituciones locales, provinciales, nacionales e internacionales que permitan consolidar y fortalecer el trabajo de nuestra Defensoría, siempre en virtud de brindar una mejor y más eficiente respuesta a las demandas de una ciudadanía cada vez más exigente y necesitada.

MUCHAS GRACIAS