

Estadísticas

Consideraciones generales

En nuestro informe anterior explicábamos ya, que la demanda ciudadana exigía una nueva dinámica en el tratamiento de los reclamos que llegan a la Defensoría del Pueblo, que nos permitiera abreviar en lo posible los tiempos y sortear la burocracia que tantas veces conspira contra una pronta solución al problema planteado.

Ello así, si bien se han formado en este último período algunos expedientes menos que el año anterior, no ha sido inferior la cantidad de personas que han requerido la intervención de la Defensoría, ni menor la diversidad de temas en los que ha intervenido.

El total de expedientes iniciados en este último período alcanzó los 1.833, a los que hay que sumarle miles de consultas que fueron atendidas a través de comunicaciones telefónicas mediante las que se plantearon quejas o se solicitó asesoramiento. Como la mayoría de los casos presentados requerían urgente atención y no resistían los plazos que otorga la ley, se actuó entonces en carácter de mediador o gestor, consiguiéndose así solucionar un alto porcentaje de las situaciones planteadas.

Comentario sobre los datos estadísticos del presente año

Los temas relacionados con educación, salud pública, viviendas y previsionales son los que mayor número de intervenciones han demandado a la Defensoría del Pueblo durante el último año. De la información estadística podemos extraer además que quejas vinculadas con el accionar de distintos municipios ha merecido también un buen número de intervenciones. En este caso destacamos que si bien las denuncias presentadas están repartidas entre muchos de los 38 municipios de la Provincia y ninguno por sí sólo ocupa un lugar importante en cuanto al número de quejas, nos pareció oportuno agruparlas en un solo rubro ya que en conjunto constituyen si una cantidad apreciable.

En cuanto a educación que alcanza el 9 % del total de las quejas presentadas, es importante destacar que las presentaciones se refieren a distintas situaciones que van desde deficiencias en los edificios escolares, falta de transporte para alumnos, maltrato docente, falta de bancos, inseguridad etc., hasta cuestiones administrativas.

En lo que respecta a Salud Pública cuyas quejas por este tema alcanzaron el 7%, estimamos que además hay que sumarles las que involucran directamente al IPROSS, que totalizan el 4% ya que todas las que tienen ese destino están íntimamente ligadas también con la atención de la salud.

Surgen también de la información estadística las cuestiones previsionales como uno de los temas por los que en buena medida los ciudadanos han recurrido a la Defensoría. En este caso se han agrupado aquellos reclamos vinculados con el Anses, Pami, Unidad de Control Previsional, la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales y las AFJP, las que alcanzan al 9% del total de las presentaciones.

Otro de los temas que mereció buena cantidad de quejas o denuncias es el de Viviendas, área que no es tampoco la primera vez que figura entre los principales motivos de concurrencia por parte de la ciudadanía. Ya el año anterior al hacer referencia a este tema, la Defensora del Pueblo Señora Nilda Nervi de Beloso brindó una exhaustiva explicación de los problemas vinculados a viviendas, especialmente se refirió a la falta de planes para personas sin ingresos fijos para quienes es sumamente dificultoso poder acceder a algún plan.

Al referirnos al déficit habitacional y la inaccesibilidad a la vivienda digna por parte de un amplio sector de la comunidad, debemos reiterar lo expresado oportunamente en relación a que las causas que han contribuido a desterrar el concepto de vivienda social, han sido las distintas y profundas modificaciones que han sufrido los planes FONAVI, entre ellas la posibilidad que las Provincias dispongan libremente del destino de los fondos, que anteriormente tenían como único fin la construcción de casas.

Este año se observa que el problema persiste, razón por la cual un 7% del total de las presentaciones recibidas en la Defensoría están relacionadas con problemas habitacionales.

En cuanto a la procedencia de los reclamos nuevamente Viedma con 611 presentaciones que significan el 32% de las quejas recibidas es la ciudad que mayor número de denuncias aportó, seguida por San Carlos de Bariloche con 157 y el 9%, General Roca con 140 y el 8%, Villa Regina con 128 y el 7%, San Antonio Oeste con 109 y el 6% y Cipolletti con 99 y el 5%. Sierra Grande, Allen y Río Colorado aportaron el 4% cada una. Es decir que, aunque con algunas variantes en cuanto a las posiciones que ocupan, las denuncias que provienen de otros puntos de la Provincia tras Viedma, son prácticamente las mismas que en años anteriores. Y esto es así porque, si bien la mayoría de los denunciantes residen en la ciudad donde la Defensoría tiene su sede, luego se alternan en sus posiciones aquellos lugares de mayor densidad poblacional con otros que desde el comienzo de las actividades de la Institución han hecho un interesante aporte de presentaciones.

En cuanto a las regiones de las que provienen las quejas, por lógica consecuencia – al ser Viedma la que mayor número aporta - el Valle Inferior encabeza la nómina con el 35% - el año anterior aportó el 30% ocupando también el primer lugar – seguido de la región del Alto Valle Este con el 13% desplazando de ese lugar a la Región Atlántica que con el 12%, al igual que la Zona Andina, ocupan la tercera ubicación.

Las regiones del Alto Valle Centro y Alto Valle Oeste aportaron cada una el 8% de las presentaciones, en tanto que el Valle Medio sumó el 7%, ubicándose más atrás ciudades fuera de la Provincia de Río Negro con el 3%, y la Región Sur cierra con el 2% de las quejas.

Al igual que el año anterior en tanto, las quejas mediante los formularios especiales distribuidos en los Juzgados de Paz es la forma que mayoritariamente han elegido los ciudadanos para hacerlas llegar a la Defensoría.

Por ese medio se registró el ingreso del 56 % de las quejas, lo que significa además que también por ese medio se observó un incremento del 6% respecto del año anterior. La presentación por correo postal, al igual que el año anterior, se ubicó nuevamente en el

segundo lugar con el 24%, registrando también un aumento en relación al ejercicio pasado cuando llegaron por esa vía el 20%, la tercera ubicación también al igual que el año anterior corresponde a las presentaciones efectuadas por los ciudadanos en forma personal, aunque en este caso se observa una disminución en el promedio ya que del 13% del año pasado, paso al 9% en el actual. Un 5% de las denuncias en tanto llegaron este año mediante comunicación telefónica, mientras que por Correo Electrónico se recibió un 3% e igual porcentaje correspondió a las acciones iniciadas de Oficio, contra el 2% del ciclo pasado.

En relación a quienes han sido los que presentaron denuncias o quejas, podemos destacar que el cuadro de este año es prácticamente el mismo que el del anterior. Las mujeres siguen encabezando también entonces, al igual que el año pasado e inclusive con porcentajes muy parecidos, quienes se han presentado con sus quejas a la Defensoría.

Este año aportaron el 56% contra el 54% del anterior, los hombres en tanto recurrieron a la Institución con sus presentaciones o problemas en un 35%, mientras que el anterior lo hicieron con el 36%. Las organizaciones de la comunidad que el año anterior aportaron un 8%, en el actual lo hicieron con un 6%, mientras que de oficio, este año se iniciaron un 3% de las acciones contra un 2% del anterior.

En lo que respecta al interés de las quejas, se mantiene con diferencias muy apreciables quienes las presentan por cuestiones particulares o personales, ya que con ese carácter llegaron a la Defensoría el 94% de las mismas, contra el 3% de las de interés sectorial y otro 3% que responde al interés general, y quizás convenga aquí destacar que precisamente ese es el porcentaje de las acciones iniciadas de Oficio, lo que reafirma que cuando se decidió intervenir fue para defender el interés o bien común de la población.

Finalmente podemos afirmar que en líneas generales no se han producido demasiadas variantes respecto del año anterior en cuanto a la procedencia, formas, interés y autores de las presentaciones. En este aspecto se observa asimismo, como ya lo decíamos en nuestro comentario del año anterior, que se ha ingresado en una meseta que reafirma la tendencia que se venía apreciando, aunque se puede mencionar no obstante que se ha incrementado el universo de temas que llegan a la Defensoría, incluidos muchas consultas por aquellos en los que no se tiene competencia pero merecen atención y por los que se recomienda u orienta sobre los caminos a seguir en búsqueda de superar el inconveniente.