

PROVINCIA DE RIO NEGRO
DEFENSORIA DEL PUEBLO

XIV INFORME ANUAL
PERIODO 2008 - 2009



ANEXO II

Área Prensa y
Comunicación Institucional

NUESTRO PERMANENTE AGRADECIMIENTO A PERIODISTAS Y MEDIOS DE PRENSA.

La tarea de comunicar y reflejar a toda la comunidad los acontecimientos que suceden día a día, contribuye a fortalecer el derecho que tenemos los ciudadanos de acceder a la información y posibilita el desarrollo de una sociedad justa, pluralista y democrática. Les agradecemos profundamente a todos ustedes la invalorable actitud de brindarnos la oportunidad, a través de sus medios, de informar la actividad que realiza la Defensoría del Pueblo.

Es de destacar que la publicación y difusión de determinadas informaciones nos han permitido tomar conocimiento de los distintos problemas que preocupan o perjudican a la ciudadanía en general o parte de ella y, a partir de allí, decidir intervenir en su defensa. Debemos recordar además, que al no tener esta Institución poder sancionatorio, uno de los recursos valederos de nuestro accionar, es poner en conocimiento de la comunidad toda, las deficiencias observadas tanto en las actividades de los organismos del Estado como de los servicios que este ha concesionado.

Mencionamos también en esta oportunidad, tal como lo hemos expresado desde el inicio de las actividades de la Defensoría del Pueblo al finalizar las actividades del año, que han resultado de gran ayuda las críticas o posiciones contrarias al accionar del organismo, porque nos han permitido evaluar la dirección o rumbo de las decisiones y corregirlas de considerarlo necesario.

Nuestro deseo de siempre para todos ustedes es que siempre puedan desarrollar su trabajo con total libertad, respeto y seguridad.

www.defensoriarionegro.gov.ar

A partir del nuevo diseño del sitio web de la Defensoría del Pueblo de Río Negro, creado a fines del año pasado, ha aumentado sustancialmente la cantidad de visitas en él.

Son 157 los mensajes arribados desde mayo y hasta el 31 de octubre de 2009.

El incremento es tanto en lo que refiere a consulta por información como así también para realizar reclamos y buscar asesoramiento.

Esta situación nos ratifica la importancia de tener nuestro lugar en la red de redes, pues resulta una herramienta más de comunicación que nos acerca día a día al ciudadano rionegrino.

Con www.defensoriarionegro.gov.ar logramos brindar un servicio más al ciudadano.

Que la población pueda acceder a www.defensoriarionegro.gov.ar significa que pueda saber desde cómo y en qué trabajamos, cuáles son sus derechos y cómo hacerlos valer, hasta presentar su reclamo, queja o consulta. Así intentamos acercarnos más hacia aquellas personas que se encuentran lejos de nuestra sede o que por cualquier otro motivo no pueden llegar hasta nosotros personalmente.

Entonces, a través de nuestro sitio web también cumplimos con el objetivo de movilizar la Defensoría del Pueblo hacia todo aquel que la necesite.

Al contener importante volumen de información nuestra página web resulta ideal para todos aquellos que deseen saber sobre el Organismo, quiénes somos y de qué forma funcionamos, historia, leyes, informes anuales e in voce, decálogo del Defensor, sobre el Ombudsman, también se pueden consultar resoluciones, presentaciones ante la justicia, proyectos de iniciativa parlamentaria y notas de actualidad.

Sumamos además el ítem de “Eventos, Talleres y Seminarios” organizados por la Defensoría con su desarrollo y conclusiones y el ítem de “Espacio Cultural” donde aparecen mencionadas las muestras que fueron colgadas en el hall de entrada de nuestra institución, espacio creado por el área de Prensa y Comunicación Institucional y al que le dedicamos un apartado en forma particular.

Como siempre decimos, no se trata que cada persona disponga individualmente de una computadora y de su conexión a Internet. Esto puede lograrse entre comisiones de fomento, cooperativas, clubes, bibliotecas, parroquias, o un vecino del barrio. Por sus características, Internet nos da una posibilidad histórica de que la alta tecnología puede ser puesta al servicio de las mayorías y de los procesos de cambio.

FOLLETERIA – AFICHES – ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

El área de prensa participó durante este año de la organización de las jornadas “La Comarca Unida para una Vida Saludable” que se realizaron los días 6, 7, 17 y 19 de abril en las ciudades de Viedma y Carmen de Patagones en el marco del Día Mundial de la Actividad Física y el Día Mundial de la Salud y en el mes aniversario de la fundación de ambas ciudades. Confeccionamos el tríptico y el afiche para la oportunidad y realizamos el diseño de las remeras que fueron otorgadas a los participantes de la gran caminata.

También participamos en la organización del Seminario Taller sobre Trata de Personas y Abuso Sexual Infantil, dictado en el mes de abril en Ingeniero Jacobacci y Bariloche.

Para la ocasión realizamos las invitaciones, afiches, credenciales y ordenamos el material distribuido a cada inscripto.

ARCHIVO

Llevamos, por otra parte, un archivo cronológico de imágenes, audios y artículos periodísticos de las participaciones y acciones realizadas por la Defensora del Pueblo que djuntamos por cierto a este informe de manera resumida.

RSPACIO CULTURAL

La creación del “Espacio Cultural” en la Defensoría del Pueblo nació en junio de 2009 como un lugar de comunicación entre el ciudadano rionegrino y la cultura de la región. Ubicado en el hall de entrada, fue pensado para acercar la cultura también a ese ciudadano que, tal vez, no concurre a otros ámbitos culturales por distintos motivos. Así, la Defensoría resulta un lugar de contacto que, de pronto, provoca con la mirada de una obra un sentir, un llamado de atención, hasta si se quiere un relax que logra distender a ese hombre/mujer, niñ@ y/o adolescente que vienen, en la mayoría de los casos, a reclamar, con su comprensible enojo y preocupación. No es lo mismo entrar a un organismo con sus paredes vacías que a un lugar donde la mirada que ingresa se encuentra con emoción, sentimiento, ideas. El arte expresa percepciones y sensaciones que tienen los seres humanos que no son explicables de otro modo.

Exposiciones

Junio de 2009: La primera muestra de fotografías fue “**El Muelle ... un balcón al río**”. Dedicada a mostrar la zona del muelle de la ciudad de Viedma en las décadas de 1910 y 1950. Muestra que pertenece al Área de la Fototeca de la Asociación Amigos de lo Nuestro de la capital rionegrina.

Julio 2009: Muestra Fotográfica “**Aves Rapaces**” de Eduardo Frias. Fotógrafo reconocido de la región. En esta oportunidad nos trajo una muestra de fotografías de aves vistas en nuestra provincia de Río Negro.

Agosto 2009: “**Desde el Tren**”. Una muestra de fotografías de la fotógrafa viedmense Hebe Medrano con la que deleita la mirada de cualquiera. Refiere a los paisajes que se ven desde el tren en su recorrido Viedma - San Carlos de Bariloche.

Septiembre 2009: “**Sequía**” De Evangelina Martínez, reportera gráfica del Diario Río Negro y La Nueva Provincia. Fotógrafas premiadas en varias oportunidades con tomas fotográficas de diferentes partes de nuestro país. “Sequía” refleja la Comarca Viedma - Carmen de Patagones: “la Cuchilla y Stroeder”.

Octubre 2009: **Juan Marchesi. “1990 – 2000.”** Pintor, dibujante, ilustrador y profesor de artes visuales. Nació en Buenos Aires el 19 de julio de 1943. Recientemente, se reeditaron los libros de cuentos infantiles que ilustró para Ediciones de la Flor. Entre sus autores se encuentran Elsa Bornemann, Silvina Ocampo y Griselda Gambaro, entre otros.

ESTADISTICAS 2009

COMENTARIO

Tal como lo señalábamos en nuestro comentario sobre las estadísticas del ejercicio anterior, se ratifica o reafirma el amesetamiento que habíamos puntualizado el año pasado, en cuanto a la cantidad de expedientes abiertos, y un importante aumento de casos superados con la directa intervención del organismo.

Destacamos además, como ya lo hicimos en el ejercicio anterior, que quienes acuden en procura de solución a los problemas que se les han presentado o por aquellas acciones del estado, de empresas concesionadas por éste o cualquier otra circunstancia manifiestan mayor conocimiento en cuanto a las acciones que en procura de la solución buscada puede realizar la Institución, y en numerosos casos expresan haberlo hecho en alguna otra oportunidad. Se reitera por otra parte, el comentario de ciudadanos respecto a que han tomado conocimiento sobre la posibilidad de poder encontrar en la Defensoría del Pueblo la solución a su problema, por la difusión que han dado los medios periodísticos a la actividad y acciones que lleva adelante la Institución.

PROCEDENCIA DE LAS PRESENTACION O QUEJAS

También al igual que el anterior tenemos que destacar que se ha producido nuevamente un incremento en las quejas del interior de la Provincia con respecto a Viedma, que desde el inicio de las actividades de la Defensoría viene aportando la mayor cantidad de expedientes iniciados, y aún el incremento de denuncias de otros lugares, mantiene la delantera en cuanto a la cantidad de presentaciones recibidas, que sumaron 339 y que representa un 19% del total, contra las 454 que aportó el año anterior y que equivalen al 26% del total,

El incremento de quejas provenientes del resto de la Provincia, responde sin duda alguna a la permanente presencia de la Defensora del Pueblo, en distintas ciudades pueblo y parajes de la Provincia donde concurrió para atender las demandas de los pobladores, como así también, tal como lo señalamos en el 2008, la habilitación de la Receptoría de Villa Regina, que posibilitó que no sólo pobladores de esa ciudad se acercaran con mayor frecuencia sino también de ciudades y localidades cercanas a la misma, lo que logró que en esa dependencia se recepcionaran 210 denuncias que equivalen al 11% convirtiéndose en la segunda ciudad en cuanto a la cantidad de presentaciones recibidas, desplazando a Bariloche al tercer lugar con 170 denuncias que representan el 9%. Posteriormente se ubican al igual que el año anterior las ciudades de General Roca, Cipolletti y Allen que aportaron el 7%, 6% y 5 % respectivamente.

INTERES DE LAS DENUNCIAS

En cuanto al interés de las denuncias presentadas se mantiene una constante a través de los años, ya que los casos que responden a un interés particular se mantiene al tope de las quejas con una amplia mayoría. Durante este año, las denuncias que ingresaron a la Defensoría responden a demandas personales o individuales, llegaron al 93% contra el 95% del año anterior, lo que coincide en cuanto a guarismos con años anteriores.

QUIENES PRESENTARON DENUNCIAS

También en este aspecto se mantienen las cifras del año anterior, y se reitera una paridad absoluta con lo registrado en el ejercicio pasado, es así que durante el 2008, el 55 % de las presentaciones corresponden a mujeres y un 37% a varones, en tanto que un 3% de los casos registrados corresponden a una denuncia efectuada por la pareja en forma conjunta, en tanto que en el 2009 las presentaciones que corresponden a mujeres representan el 53%, a los hombres el 38% y lo hicieron en forma conjunta el 4%

FORMAS DE PRESENTACION DE LAS DENUNCIAS

Al hacer referencia a la procedencia de las denuncias destacábamos el año pasado que se habían incrementado aquellas que provienen del interior del territorio rionegrino y mencionábamos como una de las causas la presencia constante de la Defensora en ciudades, localidades y parajes rionegrinos. También hemos mencionado que se advierte un mayor conocimiento respecto de la acción de la Defensoría por parte de los ciudadanos y también que efectúan reclamos personas que ya lo han hecho en otra oportunidad. Podemos corroborar ello a raíz del crecimiento de las quejas que se reciben a través de distintas maneras como es el caso de los formularios disponibles en los Juzgados de Paz, que este año llegó al 39% de las presentaciones, advirtiéndose un incremento en las denuncias llegadas por vía postal que sumaron el 27%, el Correo Electrónico con el 13% y mediante la página web con un 9 %, cifras que superan con amplitud las registradas en los años anteriores.

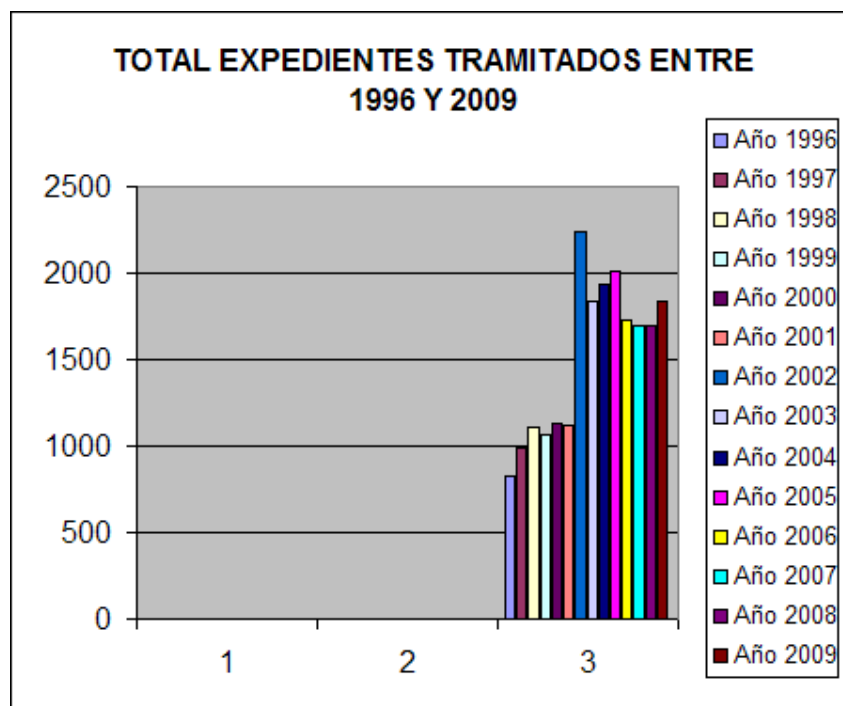
TEMATICA MAS DENUNCIADA

En lo que respecta a la temática denunciada hemos advertido que las cuestiones sociales han pasado a encabezar la lista de los reclamos con el 14% manteniendo la segunda posición con el 10% las cuestiones laborales e igual porcentaje lo habitacional. Aparece luego con el 7% las denuncias sobre deficiencias en las Obras Sociales que el año anterior había sumado el 9%, en tanto que cuestiones vinculadas a servicios registro también este año un 9% de las quejas contra un 8% del 2008. La diversidad de los temas por los cuales los ciudadanos llegan a la defensoría se manifiestan en el 26% de distintos rubros que recorren el amplio arco por los cuales los vecinos se sienten perjudicados por el estado o empresas de servicios concesionadas por este.

Debemos reafirmar a todo esto que a pesar de las variaciones que se producen en cuanto a los temas por los cuales se presentan denuncias, con pequeñas variantes los primeros puestos de las quejas están dominados por los mismos temas.

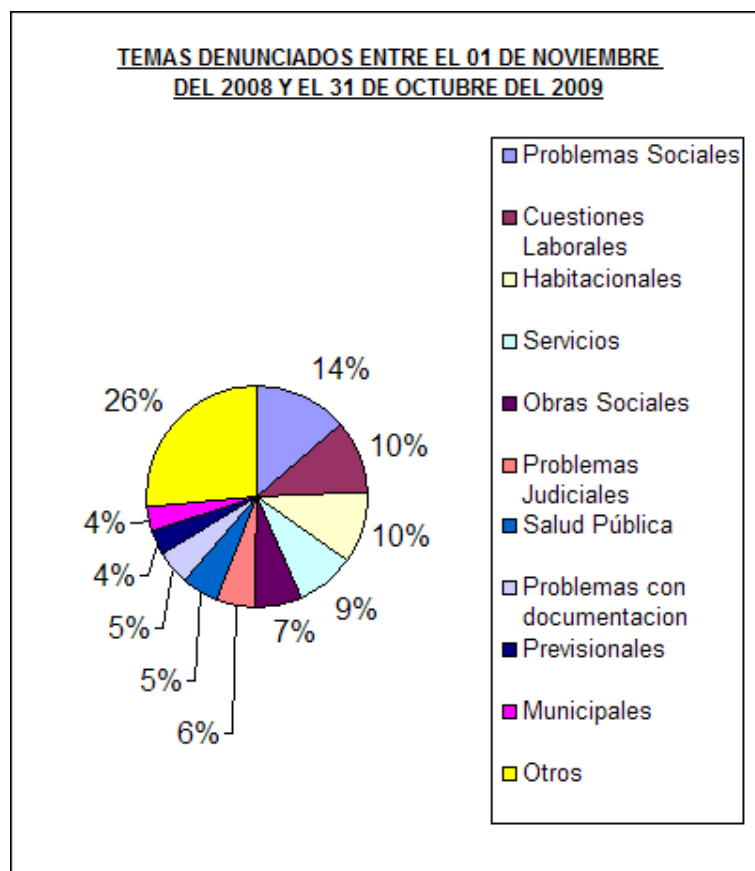
TOTAL EXPEDIENTES TRAMITADOS
ENTRE LOS AÑOS 1996 Y EL 2009

Año 1996	821
Año 1997	988
Año 1998	1113
Año 1999	1066
Año 2000	1130
Año 2001	1121
Año 2002	2244
Año 2003	1833
Año 2004	1936
Año 2005	2008
Año 2006	1725
Año 2007	1693
Año 2008	1694
Año 2009	1832
TOTAL	21204



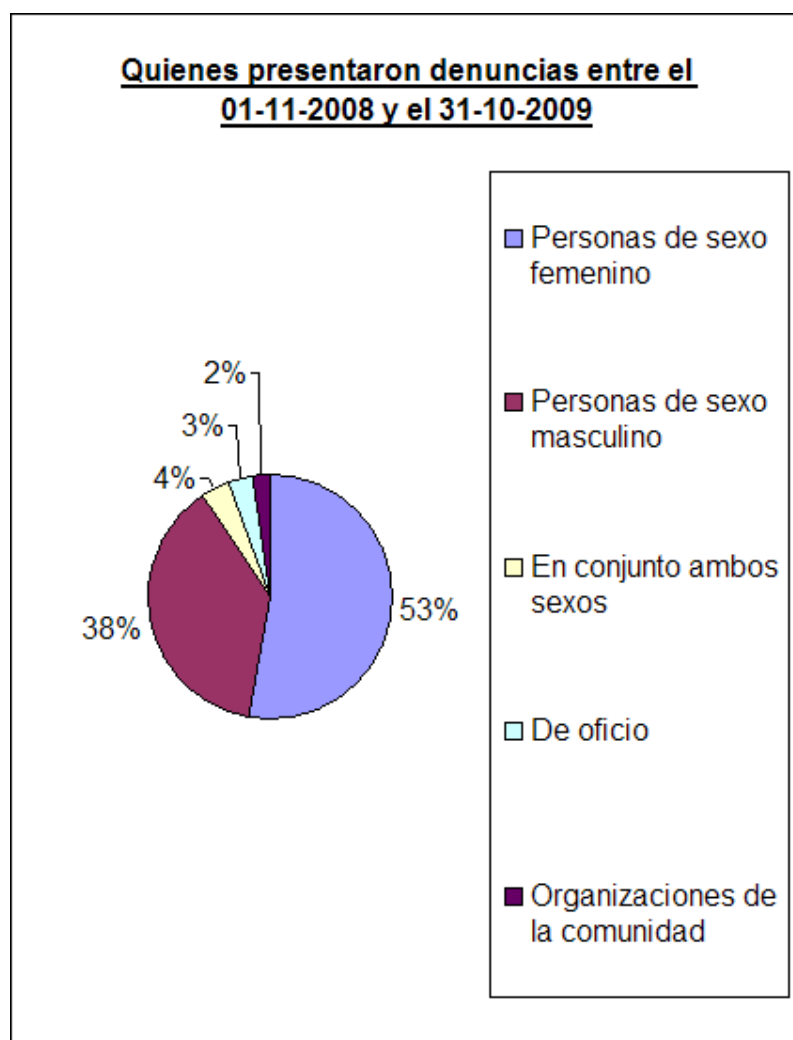
TEMAS DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS ENTRE EL
01 DE NOVIEMBRE DEL 2008 Y 31 DE OCTUBRE DEL 2009

Problemas Sociales	256
Cuestiones Laborales	192
Habitacionales	189
Servicios	156
Obras Sociales	127
Problemas Judiciales	104
Salud Pública	96
Problemas con documentacion	90
Previsionales	69
Municipales	67
Otros	486
TOTAL	1832



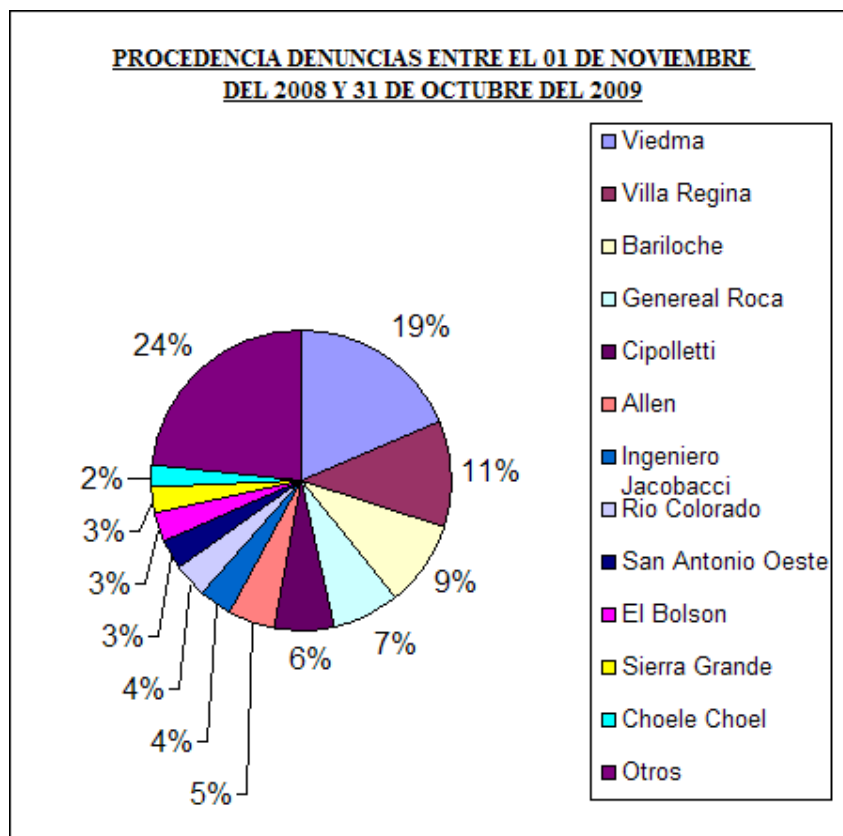
QUIENES PRESENTARON DENUNCIAS ENTRE
EL
01 DE NOVIEMBRE DE 2008 Y 31 DE OCTUBRE DE 2009

Personas de sexo femenino	965
Personas de sexo masculino	693
En conjunto ambos sexos	74
De oficio	59
Organizaciones de la comunidad	41
TOTAL	1832



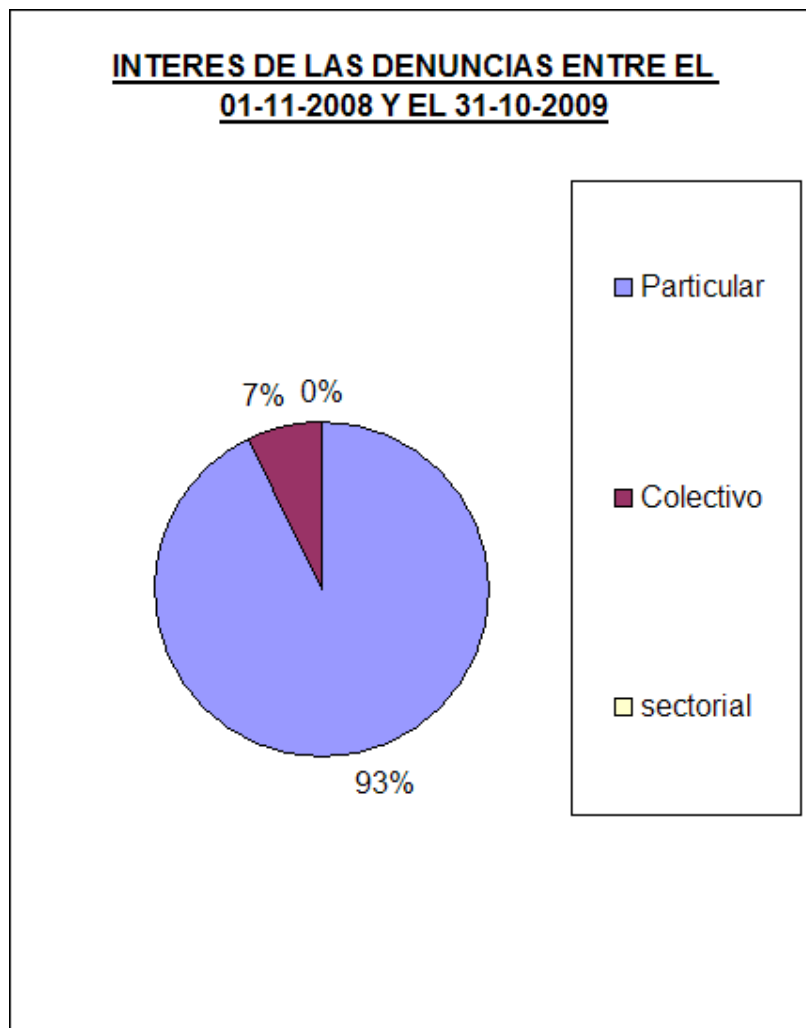
**DENUNCIAS PRESENTADAS ENTRE EL 01 DE NOVIEMBRE
DEL 2008 Y EL 31 DE OCTUBRE DEL 2009**

Viedma	339
Villa Regina	210
Bariloche	170
Genereal Roca	133
Cipolletti	115
Allen	91
Ingeniero Jacobacci	66
Rio Colorado	66
San Antonio Oeste	60
El Bolson	58
Sierra Grande	49
Choele Choel	45
Otros	430
TOTAL	1832



INTERES DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS ENTRE EL
01 DE NOVIEMBRE DEL 2008 Y EL 31 DE OCTUBRE DEL 2009

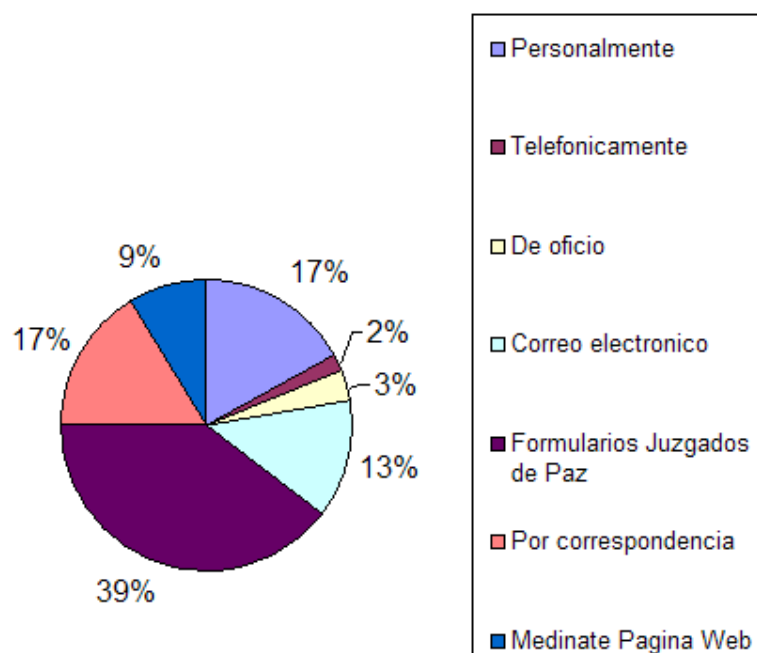
Particular	1698
Colectivo	132
sectorial	2
TOTAL	1832



FORMAS DE PRESENTACION DE DENUNCIAS ENTRE EL
01 DE NOVIEMBRE DEL 2008 Y 31 DE OCTUBRE DEL 2009

Personalmente	313
Telefonicamente	40
De oficio	59
Correo electronico	240
Formularios Juzgados de Paz	716
Por correspondencia	307
Mediante Pagina Web	157
TOTAL	1832

FORMAS DE PRESENTACION DENUNCIAS ENTRE 01 DE
NOVIEMBRE DEL 2008 Y 31 DE OCTUBRE DEL 2009



La Defensoria del Pueblo en imágenes





**Reunión con productores de la Comarca
por el tema sequía. -Febrero-**



**Visita a la Linea Sur y San Carlos de
Bariloche - Marzo -
Juzgados de Paz y Escuelas**



Visita a la Escuela N° 320 de Bariloche – Marzo -



**La Defensora del Pueblo con la Asociación Juventud y Desarrollo en Allen
por tomas de tierras - Abril —**



Atendiendo en el Juzgado de Paz de Cipolletti — Abril —



Atendiendo en el Juzgado de Paz de Cipolletti — Abril —



La Defensora escucho a los vecinos de Balsa Las Perlas — Abril —



Trabajamos en el lugar de la Toma de Cipolletti — Abril —



**La Defensora del Pueblo denunció penalmente
al Legislador Daniel Sartor - Abril -**

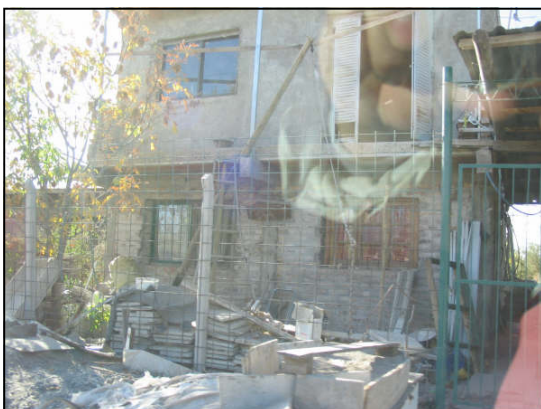


**Organizamos las Jornadas
La Comarca Unidla para una Vida Saludable - Abril -**



**Organizamos el Seminario Taller sobre Trata de Personas y
Abuso Sexual Infantil para Jacobacci y Bariloche - Abril -**





PUENTE 83
La Defensoria estuvo presente por reclamos relacionados al medio ambiente



Juzgado de Paz de la ciudad de Allen - Mayo -



Escuchamos los reclamos de los ciudadanos de Cerro Policía — mayo -



Juzgado de Paz de Choele Choel - mayo -



Juzgado de Paz y Hospital de Cinco Saltos - mayo -





**Concurrimos al archivo del Ministerio de Educación
en busca de un expediente - mayo -**



Juzgado de Paz de Catriel - mayo -



Atendimos en el Juzgado de Paz de Gral. Roca - mayo -



La Defensora con los jubilados en Gral. Roca por el 82 por ciento móvil



Reunión de ADPRA en la provincia de Tucumán - junio -



Juzgado de Paz de Cerro Policía - junio -



Investigación sobre el Consorcio de Riego del Valle Inferior



**Ampliación de denuncia ante la Justicia
en el caso FLAVORS — junio —**



La Defensora del Pueblo atendió a los vecinos en Río Colorado - junio -



**Reunión con representantes de la Unión
Obrera de la Construcción — junio -**



Recorrimos el Hogar de Ancianos de Cinco Saltos — junio —



**La Defensora junto a los ciudadanos en el Juzgado
de Paz de Jacobacci y atención de Bariloche - Septiembre -**



Reunión de ADPRA en Buenos Aires - Septiembre -



**Denuncia de la Dra. Piccinini por coacción agravada contra
Otero por la causa PER**

