



San Carlos de Bariloche

"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"
Ordenanza 1421-CM-04

**MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE
RÍO NEGRO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

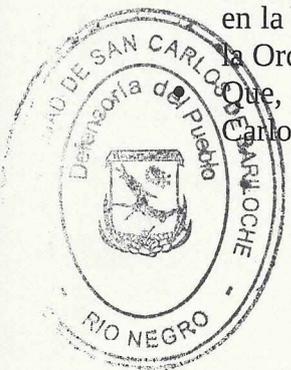
RESOLUCIÓN SUMARIA N° DPB:000002/2024

VISTO: La Resolución DPB 0000004/2024 de fecha 03/07/2024 y que la sumariedad e impulso de oficio en las intervenciones del Defensor del Pueblo son un pilar fundamental para la eficiencia y celeridad en la resolución de las problemáticas de la comunidad, según lo establece el artículo 78 de la Carta Orgánica Municipal, y;

CONSIDERANDO:

- Que a raíz de las medidas adoptadas por la Secretaría de Energía de la Nación sobre el subsidio por segmentación tarifaria, se registraron varios reclamos por facturas del servicio con montos muy elevados. En la mayoría de los casos se observó que era necesario que los usuarios realizaran el trámite virtual para que sean correctamente categorizados y que si esa acción no era llevada a cabo, se produciría la quita del subsidio correspondiente.
- Que la tarea de la Defensoría del Pueblo en estos casos consistió en brindar el asesoramiento correspondiente y, en los casos en los que los ciudadanos no disponían de los medios, se procedió a colaborar con las personas acompañándolos en la realización del trámite poniendo a disposición las computadoras, el servicio de telefonía celular y la conexión a internet, pero sobre todo, la asistencia personalizada poniendo especial atención en personas mayores.
- Que fue importante el trabajo de difusión por redes elaborado por el área de Comunicación Institucional, que consistió en videos explicativos para aclarar dudas y colaborar con los usuarios para que puedan conservar y en algunos casos acceder a los beneficios en la facturación de los servicios de gas y de luz.
- Que las atribuciones conferidas constitucional y legalmente al Defensor del Pueblo, junto con la implementación de los modernos medios de comunicación y tecnologías disponibles, justifican la instauración de un proceso de resignificación procedimental que privilegie la eficiencia y reduzca la burocratización en la resolución de los reclamos de la ciudadanía;
- Que el Registro de Resoluciones Sumarias contendrán las constancias de recepción y tramitación y estará acompañado por los Anexos donde estarán detallados los datos identificatorios de las personas que realizaron su reclamo ante la Defensoría del Pueblo. Dichos anexos se reservarán en la Institución y siendo que contienen datos personales cuya protección que se encuentra amparada por la Constitución Nacional y las leyes vigentes, en caso de acreditar un interés legítimo para su acceso, se podrá solicitar ante esta Institución.
- Que el Registro de Resoluciones Sumarias es también la herramienta administrativa en este caso para realizar las derivaciones a los organismos nacionales decisorios en materia de servicios públicos y también un instrumento que aporta a las estadísticas necesarias que corresponde llevar en la Defensoría del Pueblo para ser presentadas en el Informe Anual de acuerdo al artículo 29 de la Ordenanza 1749-CM-07

Que, por ello, y en uso de las atribuciones conferidas por la Carta Orgánica Municipal de San Carlos de Bariloche, artículos 76, 77, 78 y 79 y la Ordenanza 1749-CM-07.





**Defensoría
del
Pueblo**

San Carlos de Bariloche

"Donar órganos, tejidos y sangre, es Donar Vida"
Ordenanza 1421-CM-04

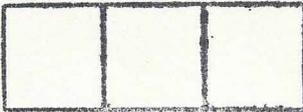
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE SAN CARLOS DE BARILOCHE

RESUELVE:

ARTICULADO:

1. **CREAR** un registro de los Vecinos y Vecinas que se acercaron a la Defensoría del Pueblo desde 01 de Mayo de 2024 al 02 de Septiembre del 2024 en un total de **337 (Trescientos Treinta y Siete)** en Reclamo por el Servicio de Gas Domiciliario incorporadas al Sistema COMDOC- Comunicaciones Documentales.
2. **ESTABLECER** en la aplicación de este procedimiento, un informe cumplimentando los campos preestablecidos en el Anexo I de la presente Resolución y se le notificará a la parte interesada. Dichos anexos se reservarán en la Institución y siendo que contienen datos personales cuya protección que se encuentra amparada por la Constitución Nacional y las leyes vigentes, en caso de acreditar un interés legítimo para su acceso, se podrá solicitar ante esta Institución.
3. **TOMAR** conocimiento las áreas correspondientes.
4. La presente Resolución será refrendada por la Asesora Letrada de la Defensoría del Pueblo Dra. Graciela Noemí Klein
5. Dese al registro Oficial. Cumplido, archívese.

San Carlos de Bariloche 23 de Octubre de 2024



GRACIELA NOEMÍ KLEIN
Asesora Letrada
Defensoría del Pueblo de Bariloche




ANALÍA WOŁOSZCZUK
Defensora del Pueblo
San Carlos de Bariloche
ORD. 3227-CM-21