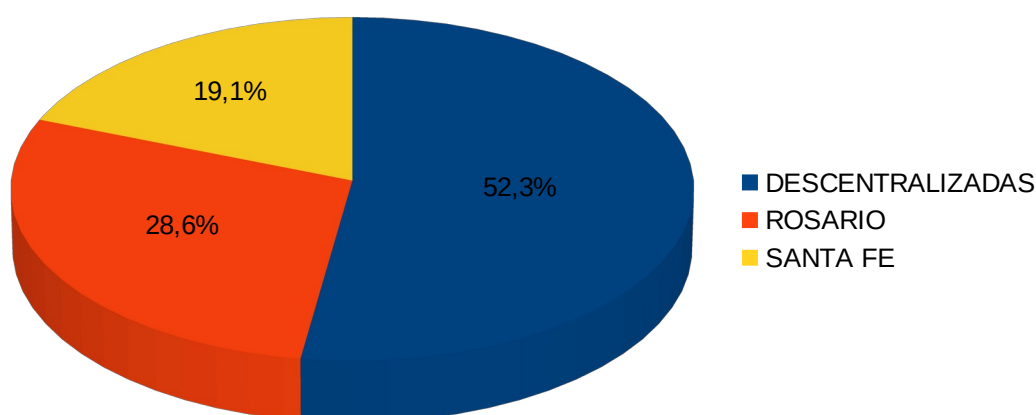




Entre el 1° de enero y el 26 de diciembre de 2023 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe inició un total de **37869**

De ese total, el 28,6% (10823) corresponden a la ciudad de Rosario y el 19,1% (7238) corresponden a la ciudad de Santa Fe. El resto (19808) fue iniciado en las oficinas descentralizadas de atención que la institución tiene en más de 40 localidades de la provincia de Santa Fe. Cabe destacar que la cantidad de expedientes iniciados no refleja la cantidad de intervenciones desarrolladas, ya que cada expediente requiere con frecuencia de varias acciones. Las intervenciones superan holgadamente las 100 mil en toda la provincia.



Entre el 1° de enero y el 26 de diciembre de 2023 la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe inició en su **SEDE SANTA FE 7238** expedientes en Atención Ciudadana; Salud, Discapacidad y Ambiente; Mediación y otros. Cabe destacar que la cantidad de expedientes iniciados no refleja la cantidad de intervenciones desarrolladas, ya que cada expediente requiere con frecuencia de varias acciones.



Dentro de los casos de **Atención a la Ciudadanía en toda la provincia** (sus dos sedes y 46 oficinas descentralizadas), la porción más importante corresponde a DEFENSA DEL CONSUMIDOR, que concentra el 34,9% de los expedientes (11031). Luego se ubican los ASESORAMIENTOS JURÍDICOS por distintos temas, con el 25% (7915), los casos vinculados a impuestos y contribuciones con 13,6% (4302), los de servicios públicos con el 7,5% (2381) y entre otros.

SUBSECTOR	EXPEDIENTES	%
CONSUMIDORES	11031	34,9
ASESORAMIENTO JURÍDICO	7915	25,1
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, TASAS Y SERVICIOS	4302	13,6
SERVICIOS PÚBLICOS	2381	7,5
SEGURIDAD VIAL	1890	6,0
ÁREA PREVISIONAL Y SEGURIDAD SOCIAL	1740	5,5
GESTIONES OFICIOSAS ANTE ORGANISMOS PÚBLICOS	1503	4,8
VIVIENDA	418	1,3
EDUCACIÓN	189	0,6
CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE	171	0,5
CAJA DE PENSIONES SOCIALES - LEY 5110	40	0,1
CAJA DE AGENTES CIVILES DEL ESTADO - LEY 13758 -	2	0,0
	31582	100,0

Dentro de los casos de **Atención a la Ciudadanía de la sede Santa Fe**, la porción más importante corresponde a DEFENSA DEL CONSUMIDOR, que concentra el 50,5%, casi duplicando la cantidad de la Defensoría en general donde representaba el 34,9% de los expedientes. Luego se ubican los ASESORAMIENTOS JURÍDICOS por distintos temas, con el 24,5%, los casos vinculados a servicios públicos con el 9,3%, las gestiones oficiosas ante organismos públicos 7,4%, entre otros.



SUBSECTOR	EXPEDIENTES	%
CONSUMIDORES	2712	50,5
ASESORAMIENTO JURÍDICO	1316	24,5
SERVICIOS PÚBLICOS	501	9,3
GESTIONES OFICIOSAS ANTE ORGANISMOS PÚBLICOS	397	7,4
SEGURIDAD VIAL	116	2,2
VIVIENDA	109	2,0
ÁREA PREVISIONAL Y SEGURIDAD SOCIAL	82	1,5
EDUCACIÓN	56	1,0
CAJA DE JUBILACIONES Y PENSIONES DE LA PROVINCIA DE SANTA FE	43	0,8
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES, TASAS Y SERVICIOS	27	0,5
CAJA DE PENSIONES SOCIALES - LEY 5110	9	0,2
TOTAL	5368	100,0

Respecto a los **Consumidores de toda la provincia**, encabezan los temas relacionados a BANCOS, TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITOS Y ESTAFAS. Luego le siguen reclamos en servicios generales

SUBSECTOR	TEMA	EXPTES	%
CONSUMIDORES	BANCARIO/ TARJETA DE CREDITO/ TARJETA DE DEBITO /ESTAFAS	2579	23,4
CONSUMIDORES	GENERAL: CONTRACTUAL/SERVICIOS	1355	12,3
CONSUMIDORES	SERVICIOS DE CABLE/INTERNET	1102	10,0
CONSUMIDORES	TELEFONÍA CELULAR	903	8,2
CONSUMIDORES	PLAN DE AHORRO	863	7,8
CONSUMIDORES	GESTION DE COBRANZAS	715	6,5
CONSUMIDORES	COMPRA DOMICILIARIA, FUERA DEL ESTABLECIMIENTO, ELECTRONICA	530	4,8
CONSUMIDORES	GARANTIA	480	4,4
CONSUMIDORES	PRESUNTA DEUDA	395	3,6
CONSUMIDORES	SEGUROS/SINIESTROS	394	3,6
CONSUMIDORES	SOLICITUD DE BAJA DE SERVICIO	310	2,8
CONSUMIDORES	ATM Y TERMINALES DE AUTOSERVICIO Y OTROS CANALES ELECTRONICOS	290	2,6



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

CONSUMIDORES	PRESTAMOS	260	2,4
CONSUMIDORES	INFO BASE DE DATOS	235	2,1
CONSUMIDORES	GARRAFA SOCIAL	190	1,7
CONSUMIDORES	TRATO DISCRIMINATORIO/ MALA ATENCION	172	1,6
CONSUMIDORES	ALQUILER	120	1,1
CONSUMIDORES	CIRCULACION MONETARIA	90	0,8
CONSUMIDORES	VIVIENDA	33	0,3
CONSUMIDORES	VERAZ	15	0,1
TOTAL EXPEDIENTES		11031	100,0

Respecto a los **Consumidores en sede SANTA FE**, está encabezado fundamentalmente por BANCOS, dentro del cual encontramos TARJETA DE CRÉDITO (25%) , ESTAFAS por DÉBITOS NO CONSENTIDOS (25%) OPERACIONES DESCONOCIDAS posiblemente fraudulentas (20,8%); luego le siguen temas de servicios, entre otros.

SUBSECTOR	SUBTEMA	EXPTES	%
CONSUMIDORES	BANCOS	968	35,7
CONSUMIDORES	GENERAL: CONTRACTUAL/SERVICIOS	239	8,8
CONSUMIDORES	FALTA DE SERVICIO	210	7,7
CONSUMIDORES	INCUMPLIMIENTO OBLIGACIÓN GARANTÍA	185	6,8
CONSUMIDORES	ERROR EN FACTURACIÓN	170	6,3
CONSUMIDORES	INCUMPLIMIENTO AL DEBER DE INFORM,	153	5,6
CONSUMIDORES	PRÁCTICA ABUSIVA	141	5,2
CONSUMIDORES	RECARGO INCORRECTO	139	5,1
CONSUMIDORES	FALTA DE ENTREGA	112	4,1
CONSUMIDORES	DESCONOCIMIENTO DEUDA Y/O DE LINEAS	93	3,4
CONSUMIDORES	PUBLICIDAD ENGAÑOSA	60	2,2
CONSUMIDORES	DESCONOCIMIENTO DE DEUDA/SERVICIO	36	1,3
CONSUMIDORES	ENTREGA PRODUCTO DEFECTUOSO	35	1,3
CONSUMIDORES	FALTA DE ENTREGA VEHÍCULO	28	1,0
CONSUMIDORES	AUMENTO DE CUOTAS	27	1,0
CONSUMIDORES	FALTA DE RESPUESTA LIBRE DEUDA	25	0,9
CONSUMIDORES	CONDICIONES NO PACTADAS	25	0,9
CONSUMIDORES	ESTAFA DE WHATSAPP	24	0,9



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

CONSUMIDORES	TRATO INDIGNO	19	0,7
CONSUMIDORES	FACULTAD DE ARREPENTIMIENTO	12	0,4
CONSUMIDORES	INFORMACIÓN ERRÓNEA	7	0,3
CONSUMIDORES	VIVIENDA	4	0,1
TOTAL EXPTE.		2712	100,0

BANCOS:	EXPEDIENTES	%
TARJETA DE CRÉDITO	242	25,0
ESTAFAS /DÉBITOS NO CONSENTIDOS	247	25,5
OPERACIONES DESCONOCIDAS posiblemente fraudulentas	201	20,8
CARGOS/COMISIONES NO PROCEDENTES	43	4,4
IMPOSIBILIDAD DE OPERAR HOMEBANKIN	24	2,5
NEGATIVA DE BAJA	85	8,8
COSTOS ADICIONALES	30	3,1
INFORMACIÓN CREDITICIA ERRÓNEA	22	2,3
SOLICITUD DE BAJA DE CUENTA	20	2,1
PRODUCTO / SERVICIO NO SOLICITADO	18	1,9
SEGUROS CONTRAT. ACCESORIAMENTE	13	1,3
INTERESES MAL APLICADOS	12	1,2
NO RECEPCIÓN DE LA TARJETA	6	0,6
PRODUCTO NO SOLICITADO	5	0,6
	968	100,0

Respecto a los **Asesoramientos Jurídicos en sede SANTA FE**, encabezan los temas relacionados a los INMUEBLES y las RELACIONES DE FAMILIA. Respecto a Inmuebles estamos hablando de alquileres, escrituración de inmuebles y propiedad horizontal. Respecto a Relaciones de Familia, de separación y divorcio, deber de prestar alimentos, régimen de visitas y tenencia de hijos menores Llegando a casi dos tercios de los casos solo esas



dos temáticas. Luego un poco mas atrás, relaciones entre vecinos, laboral, comercial, administrativo. Y otros mas. Los datos provinciales son semejantes en este item.

SUBSECTOR	TEMA	EXPEDIENTES	%
ASESORAMIENTO JURIDICO	RÉGIMEN JURÍDICO DE INMUEBLES	447	34,0
ASESORAMIENTO JURIDICO	RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS RELACIONES DE FAMILIA	416	31,6
ASESORAMIENTO JURIDICO	RÉGIMEN JURÍDICO LABORAL	184	14,0
ASESORAMIENTO JURIDICO	RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS RELACIONES DE VECINDAD	99	7,5
ASESORAMIENTO JURIDICO	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	74	5,6
ASESORAMIENTO JURIDICO	RÉGIMEN JURÍDICO COMERCIAL	65	4,9
ASESORAMIENTO JURIDICO	RÉGIMEN JURÍDICO DE BIENES MUEBLES	26	2,0
ASESORAMIENTO JURIDICO	OTROS	2	0,2
ASESORAMIENTO JURIDICO	CONSUMO	1	0,1
ASESORAMIENTO JURIDICO	GENERAL: CONTRACTUAL/SERVICIOS	1	0,1
ASESORAMIENTO JURIDICO	VIVIENDA	1	0,1
TOTAL		1316	100,0

Respecto a **Salud, Ambiente y Discapacidad** en SEDE SANTA FE y centro norte fueron 1221 expedientes iniciados en 2023. El 41% corresponde a consultas por MEDICAMENTOS E INSUMOS y el 23% a ATENCIONES Y PRESTACIONES MÉDICAS. Del total de expedientes el 45% son quejas a IAPOS tanto por salud como por discapacidad y el 11% PAMI.

TEMA	EXPEDIENTES	%
SALUD	994	81,0
DISCAPACIDAD	205	16,7
MEDIO AMBIENTE	28	2,3
TOTAL	1227	100,0



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Provincia de Santa Fe

TEMA	SUBTEMA	EXPEDIENTES	%
SALUD	MEDICAMENTOS E INSUMOS	506	41,2
SALUD	ATENCIÓN Y PRESTACIONES MEDICAS	289	23,6
SALUD	OTROS	192	15,6
DISCAPACIDAD	PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS POR INVALIDEZ	80	6,5
DISCAPACIDAD	OTROS	40	3,3
DISCAPACIDAD	SALUD	25	2,0
DISCAPACIDAD	PRESTACIONES DE HABILITACION Y REHABILITACION	17	1,4
DISCAPACIDAD	PENSIÓN POR INVALIDEZ	16	1,3
DISCAPACIDAD	CERTIFICADO UNICO DE DISCAPACIDAD	14	1,1
MEDIO AMBIENTE	CONTAMINACIÓN DE AGUAS	9	0,7
MEDIO AMBIENTE	OTROS	8	0,7
SALUD	ADICCIONES Y SALUD MENTAL	7	0,6
MEDIO AMBIENTE	FLORA Y FAUNA	4	0,3
SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	GESTIONES OFICIOSAS ANTE ORGANISMOS NACIONALES	4	0,3
DISCAPACIDAD	TRANSPORTE	4	0,3
DISCAPACIDAD	VIVIENDA	4	0,3
DISCAPACIDAD	ACCESIBILIDAD	2	0,2
DISCAPACIDAD	ASIGNACIONES POR HIJO CON DISCAPACIDAD	1	0,1
MEDIO AMBIENTE	CONTAMINACION DE AIRE	1	0,1
MEDIO AMBIENTE	CONTAMINACION DE SUELOS	1	0,1
MEDIO AMBIENTE	CONTAMINACION INDUSTRIAL /FABRIL	1	0,1
DISCAPACIDAD	PENSIONES - ASIGNACIONES FAMILIARES, ASIGNACIÓN POR HIJO CON DISCAPACIDAD	1	0,1
DISCAPACIDAD	TRABAJO Y EMPLEO	1	0,1
TOTAL EXPEDIENTES		1227	100,00 %



MAS VARIABLES	EXPEDIENTES	PORCENTAJE
IAPOS	553	45,1
PAMI	137	11,2
TOTAL EXPEDIENTES	1227	100

Finalmente, el **modo de inicio** de los expedientes en toda la **provincia**, fue preponderantemente PRESENCIAL, ya que así ocurrió en 34282 casos. En tanto que 1782 comenzaron por correo electrónico, 1580 por teléfono, 115 por nota y 110 de oficio. En **sede SANTA FE** fueron 5653 casos presenciales, 883 comenzaron por correo electrónico, 580 por teléfono, 87 por nota y 35 de oficio.

ORIGEN	EXPEDIENTE S Sede STA S Prov	%	EXPEDIENTE S Sede STA FE	%
PRESENCIAL	34282	90,5	5653	78,1
CORREO ELECTRÓNICO	1782	4,7	883	12,2
TELÉFONO	1580	4,2	580	8,0
NOTA	115	0,3	87	1,2
DE OFICIO	110	0,3	35	0,5
TOTAL EXPEDIENTES	37869	100	7238	100

CENTRO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA DE SANTA FE

Respecto a la cantidad de situaciones nuevas ingresadas al **Centro de Asistencia a la Víctima** de Santa Fe durante el 2023 fueron **876** , con 3594 intervenciones en torno a las mismas, dando cuenta -esto último- de la complejización de la demanda inicial y de los procesos a mediano y largo plazo propios de los abordajes del CAV. Continuando, además de los casos nuevos, con el trabajo de una multiplicidad de situaciones de años



anteriores; teniendo en cuenta el carácter longitudinal de los procesos iniciados. Cabe mencionar, que dentro de este número, la mayor consulta se circunscribe al ámbito familiar, con 472 situaciones que recibieron algún abordaje, siguiendo luego el ámbito comunitario y por último el institucional. Durante el 2023, las intervenciones del CAV, estuvieron dirigidas principalmente a las siguientes temáticas: **Violencias por motivos de género, Violencia Económica y Patrimonial, Violencia de Género Digital, Violencias contra las Infancias, Violencia Laboral y Prácticas Restaurativas.**

ÓRGANO DE REVISIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE DURANTE EL AÑO 2023

Desde el ORSM se atendieron 414 personas usuarias/os de los servicios de salud mental de la provincia. De esa cantidad el 69,80% han sido personas adultas, mientras que el 24,15% fueron niños, niñas y/o adolescentes (100 niños, niñas y adolescentes, en su mayoría de entre 13 y 18 años)

Respecto de los 289 adultos y adultas que componen la muestra se infiere lo siguiente:

- **203 personas, es decir, el 70,4% se han atendido en el Centro-Norte de la Provincia**, incluyendo la ciudad de Santa Fe (concentrando el 90% de los casos) y otras localidades (Reconquista, Vera, Venado Tuerto, Rafaela, El Trébol, entre otras).
- **86 personas (29,7%) utilizaron los sistemas de salud mental del Sur de la Provincia**, incluyendo Rosario (que concentra el 83% de las atenciones en SM), y otras localidades como Granadero Baigorria, San Lorenzo, Casilda.

Desde el ORSMSFe se respondió a los requerimientos tanto de la Justicia como de personas usuarias y/o efectores de salud y familiares de usuarios/as, arrojando los siguientes datos:



- Reevaluaciones sin criterio de internación: 50%.
- Reevaluaciones con criterio de internación: 11.9%
- Presentaciones: 19%
- Asesoramiento: 7%

CENTRO DE MEDIACIÓN

En 2023 fueron 741 procesos de mediación en zona centro norte, solo en ciudad de Santa Fe fueron 571. Las temáticas mas relevantes siguen siendo las de familia con 220 procesos, siguiendo con convivencia entre vecinos con 144.

Finalmente destacamos las mediaciones institucionales que llegaron 59.