

Informe Anual 2025

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE

ÍNDICE

PRÓLOGO. La defensoría del pueblo en la nueva constitución provincial	5
INTRODUCCIÓN	8
Valoración pública de la atención de la institución	9
CAPÍTULO 1. ACCESO A DERECHOS	12
A. ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES	15
B. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	16
C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	18
D. SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	22
E. SEGURIDAD VIAL	26
F. DERECHOS SOCIALES	27
G. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO	27
H. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO	33
I. PRESENCIA TERRITORIAL, INTERVENCIÓN INTEGRAL Y GARANTÍA EFECTIVA	34
CAPÍTULO 2. ATENCIÓN A VÍCTIMAS	36
A. SITUACIONES E INTERVENCIONES INGRESADAS AL CAV	38
B. ACOMPAÑAR, PREVENIR Y TRANSFORMAR	39
CAPÍTULO 3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	40
A. DEL CONFLICTO AL ACUERDO: UNA INSTITUCIÓN QUE INTERVIENE	45
CAPÍTULO 4. SALUD MENTAL	46
A. MARCO INSTITUCIONAL Y PROPÓSITO DEL INFORME	47
B. SÍNTESIS CUANTITATIVA DE SITUACIONES ABORDADAS	48
C. SALUD MENTAL Y DERECHOS HUMANOS: UNA POLÍTICA DE CONTROL Y TRANSFORMACIÓN	52

CAPÍTULO 5. GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN	54
A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES	55
B. ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS	56
C. PRENSA, COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL	57
D. RELACIONES INSTITUCIONALES	58
E. RELACIONES INTERNACIONALES	60
F. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	61
G. AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	62
H. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA	63
I. INFORMÁTICA Y SISTEMAS	67
J. UNA GESTIÓN AL SERVICIO DE LOS DERECHOS	67
CAPÍTULO 6. DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	68
A. PRESENTACIÓN	69
B. MÁS CERCANÍA, MÁS TERRITORIO, MÁS DERECHOS	69
C. ATENCIÓN DE SITUACIONES	71
D. INVESTIGACIONES Y RELEVAMIENTOS	72
E. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	73
F. PROMOCIÓN DE DERECHOS	74
G. APRENDIZAJES Y DESAFÍOS	75
CONCLUSIÓN GENERAL	78

PRÓLOGO

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA NUEVA CONSTITUCIÓN PROVINCIAL

El año 2025 marcó un antes y un después en la historia institucional de la provincia de Santa Fe. La reforma de la Constitución Provincial incorporó expresamente a la Defensoría del Pueblo al texto de la Carta Magna, otorgándole rango constitucional y consolidando su ubicación dentro del sistema de garantías del Estado santafesino.

Esta incorporación al máximo nivel normativo, en consonancia con los más altos estándares internacionales promovidos por la Organización de las Naciones Unidas -en particular los Principios de París (1993) y los Principios de Venecia (2019)-, constituye no sólo el hito institucional más significativo del año, sino también el signo que orienta su proyección futura.

No se trató de un reconocimiento meramente simbólico. Fue la afirmación de una trayectoria sostenida, de un trabajo constante en defensa de los derechos humanos y de una institución que, a lo largo de los años, se consolidó como un espacio de escucha, intervención y resolución frente a problemáticas sociales cada vez más complejas.

En este contexto, el reconocimiento con jerarquía constitucional coincidió con la conmemoración de los 35 años de la creación de la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, aniversario que no sólo permitió poner en perspectiva el camino recorrido, sino también reafirmar la vigencia y actualidad de su misión. Tres décadas y media de trabajo ininterrumpido, atravesando distintos escenarios políticos, sociales y económicos, consolidaron una institución cercana a la ciudadanía, capaz de adaptarse a nuevos desafíos sin resignar su esencia: la defensa activa de los derechos.

El proceso de reforma y la participación institucional

Durante el debate de la Convención Reformadora, las comisiones encargadas de analizar cada artículo convocaron a los distintos actores institucionales vinculados con las materias objeto de reforma. En ese marco, el Defensor del Pueblo fue citado durante el mes de agosto para exponer ante la comisión de Poder Judicial y otros Poderes de la Convención.

En esa instancia también participaron representantes de organismos internacionales que reúnen a defensorías de distintos países latinoamericanos, quienes aportaron fundamentos técnicos y jurídicos en favor del reconocimiento de la institución dentro del nuevo texto constitucional. Las exposiciones pusieron en relieve que esta jerarquización normativa no constituye un privilegio corporativo, sino una garantía democrática: fortalece la independencia funcional, consolida la estabilidad institucional y asegura la continuidad de la misión de defensa de derechos independientemente de las coyunturas políticas.

La decisión final de la Convención otorgó jerarquía constitucional al organismo. Posteriormente, el 10 de septiembre de 2025, se prestó juramento a la nueva Carta Magna Provincial, quedando formalmente consagrado el nuevo diseño institucional.

Una práctica diaria cercana a la comunidad

El reconocimiento con rango constitucional se produjo en un contexto de intensa actividad. Durante el período que abarca este informe, la Defensoría del Pueblo dio inicio a 43.324 expedientes, que se tradujeron en más de 145.000 gestiones realizadas en defensa de los derechos de la ciudadanía.

Estos datos no sólo reflejan el volumen de trabajo. Expresan la confianza social depositada en la institución y su consolidación como un canal efectivo de acceso a derechos en toda la provincia. Detrás de cada actuación existe una persona, una familia o un colectivo que encontró en la Defensoría una instancia de acompañamiento y protección.

Este recorrido institucional, sostenido en la práctica diaria y en la cercanía con la comunidad, fundamenta la decisión de elevar su jerarquía normativa. La reforma no crea una función nueva: reconoce y fortalece una función ya arraigada en la vida pública provincial.

Alcances del rango constitucional

La incorporación de la Defensoría del Pueblo al texto constitucional produce efectos concretos. En primer lugar, refuerza su autonomía funcional, consolidando su independencia respecto de los poderes tradicionales del Estado. Ello resulta esencial para intervenir con imparcialidad ante actos u omisiones que puedan vulnerar derechos.

En segundo término, otorga estabilidad institucional. Mientras que una ley puede modificarse por mayorías simples, el texto constitucional exige procedimientos agravados, lo que asegura mayor permanencia al diseño institucional y protege a la Defensoría de eventuales debilitamientos coyunturales.

En tercer lugar, eleva el estándar democrático de la provincia. Al reconocerla en el nivel más alto del ordenamiento jurídico, Santa Fe reafirma que la promoción y protección de los derechos humanos constituyen un pilar estructural de su organización política.

Un hito que proyecta futuro

La reforma de 2025 no constituye un punto de llegada estático, sino el inicio de una etapa de mayor responsabilidad institucional. La jerarquía alcanzada consolida lo construido, pero también exige profundizar la calidad de las intervenciones, fortalecer la transparencia, ampliar la territorialidad y continuar innovando en los mecanismos de acceso a derechos.

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ingresa así en una nueva fase de su historia. Celebrando 35 años de trayectoria institucional y ahora reconocida en el texto fundamental de la provincia, reafirma su compromiso con la defensa irrestricta de los derechos humanos, la buena administración y la vigencia efectiva del Estado de Derecho.

Este reconocimiento no es un punto final. Es la consolidación de una convicción: que la defensa de los derechos no es un complemento del sistema institucional, sino uno de sus fundamentos esenciales.



Dr. Arístides Javier Lasarte
DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

INTRODUCCIÓN

En el transcurso de 2025, la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe inició un total de 43.324 expedientes. De ese total, 36.897 corresponden a reclamos presentados por la ciudadanía en el área de Acceso a Derechos; 2.609 se vinculan con la labor de los Centros de Asistencia a la Víctima; 1.055 refieren a intervenciones del Centro de Mediación; 2.035 fueron tramitados en el marco del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de los Usuarios y Usuarías de los

Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe; y 728 corresponden a trámites internos del organismo, tales como contrataciones, compras, alquileres y convenios, entre otros.

Cabe destacar que la gestión de estos 43.324 expedientes, sumada a la continuidad de actuaciones iniciadas en años anteriores, implicó más de 145.000 gestiones realizadas en defensa de los derechos de la ciudadanía.

DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES INICIADOS EN 2025	
ACCESO A DERECHOS	36897
ASISTENCIA A LA VÍCTIMA	2609
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	1055
ÓRGANO DE REVISIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL	2035
TRÁMITES INTERNOS	728

Los 38.680 expedientes o actuaciones que abarcan Acceso a Derechos, Mediación y Resolución

de Conflictos, así como Trámites Internos, se distribuyen territorialmente de la siguiente manera:

OFICINAS DE ATENCIÓN DEL INTERIOR	18460
SEDE ROSARIO	12428
SEDE SANTA FE	6452
OFICINAS MÓVILES	1340

CLASIFICACIÓN POR CANAL DE ORIGEN DE LA QUEJA	
PRESENCIAL Y OTROS*	36049
CORREO ELECTRÓNICO	1279
TELEFÓNICO	1352

*INCLUYE ATENCIONES PRESENCIALES, NOTAS RECIBIDAS, ACTUACIONES DE OFICIO Y TRÁMITES INTERNOS.

PRINCIPALES TEMAS ABORDADOS EN ACCESO A DERECHOS	
ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES	12267
CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS	8398
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS	7336
SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE	4557
SEGURIDAD VIAL	2421
DERECHOS SOCIALES	1918

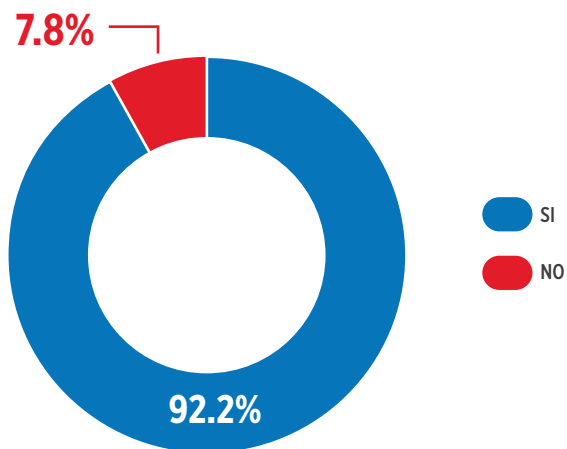
VALORACIÓN PÚBLICA DE LA ATENCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Con el objetivo de relevar la percepción ciudadana sobre la calidad de la atención brindada, la Defensoría del Pueblo realizó un sondeo de opinión no probabilístico entre personas que recibieron asesoramiento en la institución.

Se obtuvieron 663 respuestas efectivas para las variables vinculadas con valoración de la atención y recomendación institucional, y 309 respuestas respecto del medio a través del cual las personas conocieron o accedieron a la Defensoría del Pueblo.

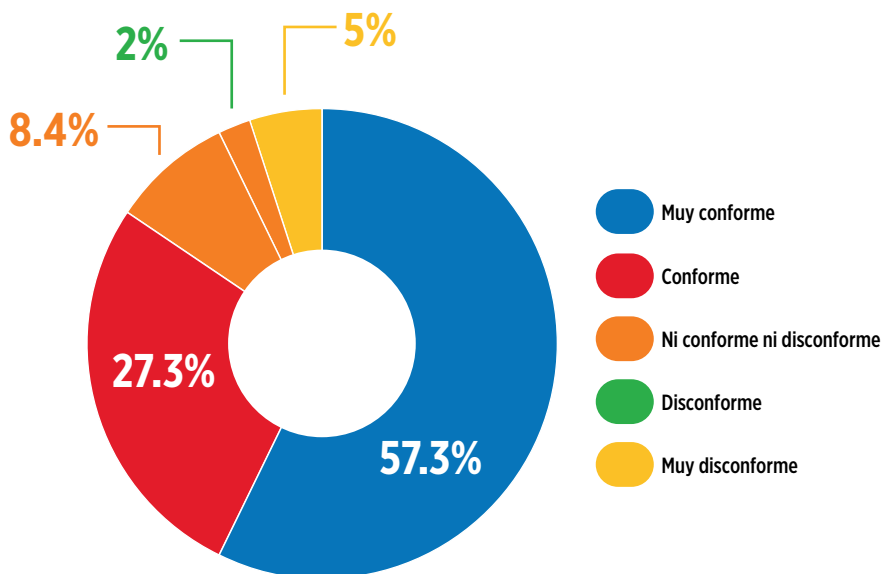
RECOMENDACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

ANTE LA PREGUNTA: “¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACUDIR A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ANTE UNA CONSULTA O RECLAMO?”, LAS RESPUESTAS FUERON:



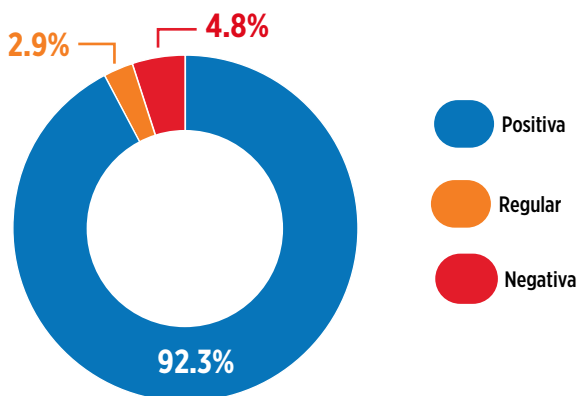
GRADO DE CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA RECIBIDA

A LA CONSULTA SOBRE EL NIVEL DE CONFORMIDAD CON LA RESPUESTA OBTENIDA, LOS RESULTADOS FUERON:



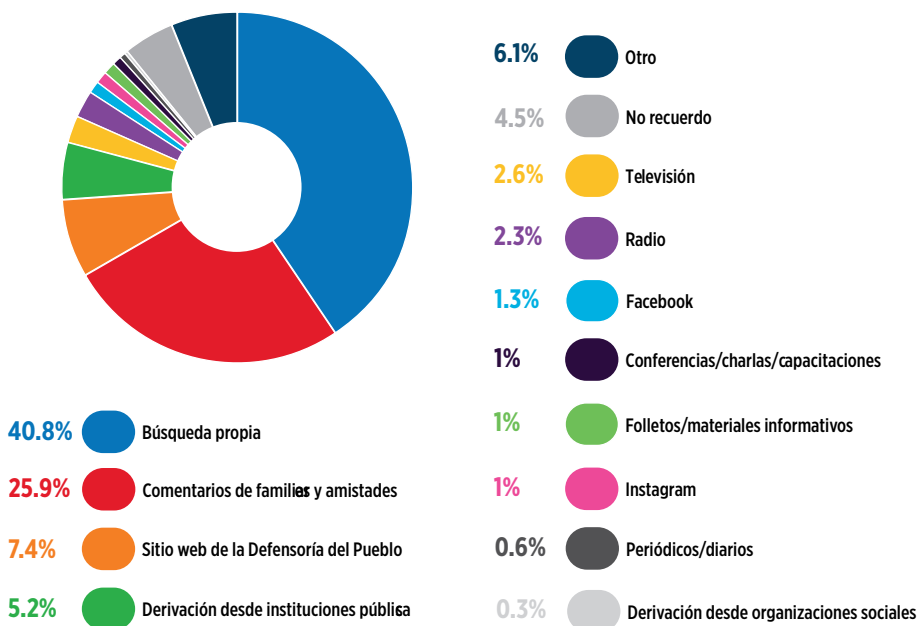
PERCEPCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA

FINALMENTE, AL EVALUAR LA ATENCIÓN BRINDADA POR LA INSTITUCIÓN, LA CIUDADANÍA EXPRESÓ:



MODO EN QUE ACCEDIÓ A LA INSTITUCIÓN

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO SE ENTERÓ DE LA EXISTENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO?



CAPÍTULO 1

ACCESO A DERECHOS



+INFO
CAPÍTULO 1
ACCESO A DERECHOS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	37002	39888	36897



El acceso a derechos constituye uno de los pilares centrales del trabajo de la Defensoría del Pueblo. En este capítulo se expone la diversidad de reclamos y consultas formuladas por la ciudadanía, que no sólo evidencian demandas individuales, sino que permiten identificar las problemáticas más recurrentes que atraviesan a la provincia.

Las intervenciones abarcan materias vinculadas a salud, discapacidad, medio ambiente, consumo, acceso a bienes y servicios, derechos sociales, seguridad vial, servicios públicos domiciliarios, tributos, asesoramiento y reclamos en

general. Cada una de estas áreas refleja situaciones concretas donde el ejercicio efectivo de derechos requiere mediación, acompañamiento y, en muchos casos, la intervención activa del organismo para garantizar respuestas adecuadas por parte del Estado o de prestadores privados.

Durante el año 2025, los reclamos recibidos por la Defensoría del Pueblo se distribuyeron en distintas áreas temáticas vinculadas al acceso a derechos y a la resolución de problemas cotidianos de la ciudadanía.

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS EN 2024	
<p>ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES</p> <p>Comprende consultas y gestiones vinculadas a alquileres y conflictos habitacionales, regularización domínial para el acceso a la vivienda, problemas en consorcios, refinanciación de deudas, relaciones de familia, conflictos de vecindad, cuestiones laborales, régimen jurídico de bienes muebles y trámites administrativos ante distintos organismos.</p>	12267
<p>CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS</p> <p>Incluye reclamos vinculados a estafas virtuales, conflictos con bancos y entidades financieras, incumplimiento del deber de trato digno por parte de proveedores, planes de ahorro, ciberacoso y otras modalidades de fraude en operaciones comerciales y servicios.</p>	8398
<p>SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS</p> <p>Reclamos relacionados con el acceso y la prestación de servicios públicos esenciales -agua, gas y electricidad-, así como intervenciones ante entes reguladores y consultas vinculadas a impuestos, contribuciones y tasas.</p>	7336
<p>SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE</p> <p>Incluye reclamos por cobertura de medicamentos y prácticas médicas, conflictos con obras sociales y empresas de medicina prepaga, gestiones vinculadas a certificados y discapacidad, así como consultas relacionadas con contaminación y daño ambiental.</p>	4557
<p>SEGURIDAD VIAL</p> <p>Asesoramientos y gestiones vinculadas a infracciones de tránsito, multas, funcionamiento de sistemas de control vehicular y reclamos por el estado de rutas y autopistas.</p>	2421
<p>DERECHOS SOCIALES</p> <p>Consultas y reclamos vinculados a trámites previsionales, acceso a beneficios sociales nacionales y provinciales, acceso a la educación y políticas de vivienda.</p>	1918



A. ASESORAMIENTO Y RECLAMOS GENERALES

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	9944	9978	12267

A lo largo del año se atendieron 12.267 casos de asesoramiento jurídico general, tanto de manera presencial como vía correo electrónico. Se advierte un incremento significativo respecto

de los años anteriores, lo que refleja una sostenida demanda de orientación legal en múltiples materias que impactan directamente en la vida cotidiana de la ciudadanía.

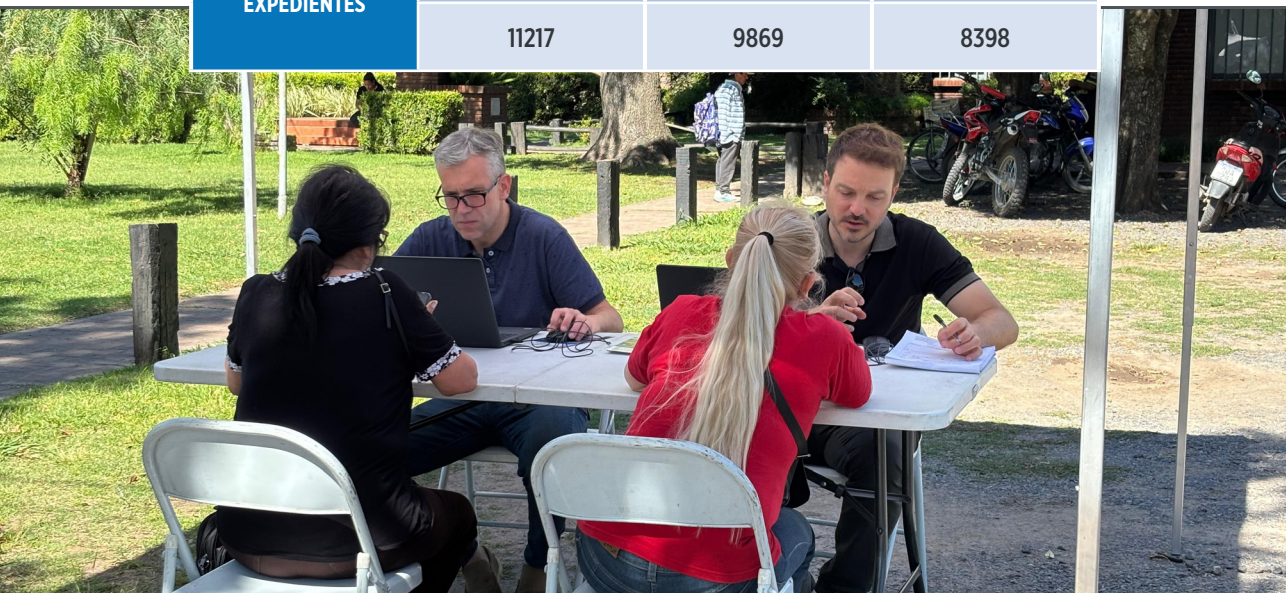
Los temas consultados más frecuentes y relevantes fueron: alquileres y conflictos; habitacionales; consultas sobre relaciones de familia; conflictos vecinales y problemas edilicios; consultas laborales y violencia en el trabajo; régimen jurídico de bienes muebles; modificación del con-

cepto de “Ámbito Privado”; gestiones oficiosas por quejas de competencia municipal; gestiones para la obtención de partidas del registro civil en otras jurisdicciones; gestiones ante Anses; gestiones ante entidades sindicales y mutuales; entre otras materias de asesoramiento.

Un caso significativo fue el reclamo formulado por vecinos del barrio San Pantaleón de la ciudad de Florencia, quienes manifestaron no contar con provisión regular de agua potable pese a encontrarse al día con el pago del servicio. El abastecimiento se realizaba de manera provisoria mediante un tanque regador gestionado por la municipalidad. Ante la presentación de nota y petitorio por parte de los vecinos —asociados a la cooperativa prestataria—, la Defensoría dirigió escritos a la Cooperativa COLIAPO Ltda., solicitando se evaluara la conexión a la planta de agua sobreelevada existente en el barrio. En respuesta, la Cooperativa informó que, tras los análisis físicos y microbiológicos favorables realizados por el ENRESS, se procedió a la conexión a la red, garantizando a los vecinos el suministro regular de agua potable en sus domicilios.

B. CONSUMO Y USO DE BIENES Y SERVICIOS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	11217	9869	8398



En este período la Defensoría del Pueblo de Santa Fe continuó desempeñando un papel relevante en la defensa de los derechos de consumidores y usuarios de bienes y servicios. Si bien se observa una disminución en la cantidad total de expedientes respecto de los años anteriores, la complejidad de los casos tramitados evidenció un escenario atravesado por nuevas modalidades de conflictividad vinculadas, principalmente, al entorno digital y a los servicios financieros. Entre las problemáticas más frecuentes se identificaron consumos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito, estafas virtuales mediante

ingeniería social, débitos indebidos en cajas de ahorro, dificultades para gestionar el pago de saldos en tarjetas de crédito y préstamos personales, así como obstáculos para dar de baja servicios contratados. En relación con este último punto, la normativa vigente establece obligaciones claras para los proveedores, entre ellas el deber de brindar información transparente y habilitar la cancelación mediante el denominado “Botón de Baja”, sin imponer trámites adicionales. No obstante, persisten incumplimientos que generan intervenciones reiteradas.

Se presentó en la Defensoría una ciudadana jubilada que percibía el haber mínimo, solicitando colaboración para dar de baja una póliza de seguro de una compañía de seguros, cuyos importes eran debitados mensualmente de su cuenta bancaria sin que ella hubiera solicitado ni autorizado la contratación del servicio.

La situación revestía especial gravedad en razón de su condición de consumidora hipervulnerable, ya que los descuentos afectaban de manera directa su economía cotidiana, privándola de recursos esenciales para su subsistencia. La ciudadana solicitó no sólo la baja inmediata del seguro, sino también la devolución de la totalidad de los importes debitados desde el inicio de la operatoria.

En virtud de ello, se realizó una gestión de buenos oficios ante la compañía aseguradora, invocando el artículo 42 de la Constitución Nacional y los artículos 4 y 10 inciso 4 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Como resultado de la intervención, se obtuvo respuesta favorable: se procedió a la baja del seguro —remitiéndose constancia documental de la misma— y a la devolución íntegra de las sumas indebidamente descontadas mediante transferencia a la cuenta bancaria de la presentante.

C. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TRIBUTOS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	6935	9735	7336



Se continuaron recibiendo reclamos de usuarios de los servicios de energía eléctrica y gas que manifestaron dificultades para inscribirse en el Registro de Acceso a los Subsidios de Energía (RASE) y acceder a la evaluación correspondiente como beneficiarios del sistema de segmentación tarifaria.

Las consultas estuvieron vinculadas principalmente a la comprensión de los requisitos exigidos, la

correcta identificación de las categorías de usuarios, la carga de datos en la plataforma digital y la documentación necesaria para completar la inscripción. En numerosos casos, las personas presentaban obstáculos para realizar el trámite por medios electrónicos, ya sea por dificultades en el uso de herramientas digitales o por desconocimiento de los pasos administrativos requeridos.

C. 1 EMPRESA PROVINCIAL DE LA ENERGÍA (EPE) Y COOPERATIVAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN MATERIA DE SUMINISTRO DE ENERGÍA

La EPE continúa siendo uno de los principales generadores de quejas en materia de servicios públicos domiciliarios. Las consultas recepcio-

nadas abarcaron una amplia gama de problemáticas: cortes del suministro, subas y bajas de tensión, conexiones precarias o clandestinas, in-

convenientes en medidores, trabajos inconclusos y reclamos diversos relacionados con la calidad y regularidad del servicio. En numerosos casos se advierten deficiencias estructurales que dificultan una prestación adecuada, lo que motiva la realización permanente de gestiones de facilitación y buenos oficios ante el prestador provincial, en línea con lo sostenido en informes anteriores.

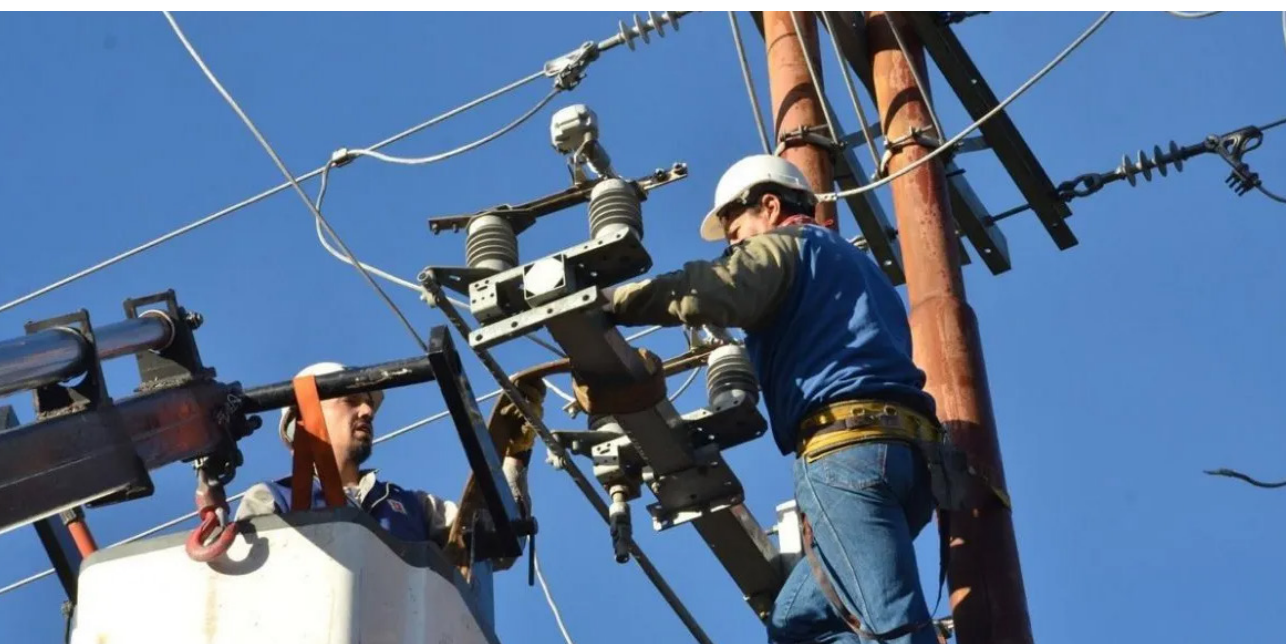
Un aspecto que cobró particular relevancia fue el aumento de reclamos vinculados a operativos

por conexiones clandestinas, donde usuarios acudieron a la Defensoría tras recibir intimaciones o liquidaciones asociadas a dichas verificaciones. Estas situaciones fueron abordadas mediante asesoramiento técnico y jurídico, así como gestiones directas con la Empresa para clarificar responsabilidades y montos facturados.

Se intervino ante la interrupción del suministro eléctrico en un domicilio donde reside un menor con discapacidad que requiere asistencia prácticamente permanente mediante equipamiento eléctrico. El corte se había producido por deuda.

Frente a la urgencia y la evidente afectación al derecho a la salud, se realizaron gestiones institucionales ante la empresa prestataria, exponiendo la situación de vulnerabilidad del grupo familiar. Como resultado, se dispuso la reconexión provisoria del servicio aun cuando no se encontraban cumplidos al momento los requisitos formales para el reconocimiento del régimen de electrodependencia.

Asimismo, la prestataria informó que, en caso de otorgarse el beneficio mediante la incorporación al RECS (Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud), se procederá a reevaluar la facturación y la deuda existente.





C. 2 ASSA, ENRESS y Cooperativas de servicios públicos domiciliarios en materia de suministro de agua potable

El servicio de agua potable y saneamiento volvió a concentrar un número significativo de reclamos vinculados a la calidad, regularidad y facturación de la prestación. Las problemáticas recepcionadas incluyeron obstrucciones y desbordes cloacales, pérdidas de agua, conexiones con desborde, baja presión, cortes y falta total

del suministro, roturas de cañerías y veredas, solicitudes de conexión tanto al servicio de agua como al de cloacas y trabajos inconclusos. Asimismo, se recibieron consultas y se brindó asesoramiento en relación con los aumentos tarifarios dispuestos para el servicio prestado por Aguas Santafesinas S.A. (ASSA).

La presentante había efectuado dos reclamos ante ASSA y posteriormente acudido al ENRESS, sin obtener respuesta favorable. Con la constancia de reclamo aportada, se inició gestión directa ante la empresa prestataria.

Dentro del mismo mes de realizada la intervención institucional, se procedió al destape de las cloacas del barrio El Pozo, resolviendo la problemática que afectaba a los vecinos del sector.

C. 3 Litoral Gas

En comparación con las quejas vinculadas a los servicios sanitarios y eléctricos, el volumen de reclamos relacionados con el servicio de gas natural domiciliario —prestado por Litoral Gas— resulta menor, aunque sostenido. Las consultas recepcionadas refieren principalmente a cortes

del suministro y a demoras en las reconexiones, especialmente en aquellos casos en que la interrupción se produjo a raíz de observaciones técnicas sobre las instalaciones internas o por reformas edilicias que obligan a adecuaciones conforme a las normativas de seguridad vigentes.

C. 4 Tributos

Los reclamos más frecuentes estuvieron vinculados al Impuesto Patente Automotor. Las consultas se centraron principalmente en el valor de las cuotas liquidadas, la procedencia de exenciones por discapacidad y las situaciones derivadas de deudas en instancia de apremio. En relación con el Impuesto Inmobiliario, se registraron planteos asociados a la imposibilidad material de afrontar el pago, consultas sobre exenciones previs-

tas para jubilados y dificultades para solicitar la prescripción de deudas. Respecto del Impuesto sobre los Ingresos Brutos, las consultas estuvieron mayormente relacionadas con pedidos de devolución de descuentos efectuados a través del Sistema de Recaudación y Control de Acreditaciones Bancarias (SIRCRESB).





D. SALUD, DISCAPACIDAD Y AMBIENTE

	2023	2024	2025
EXPEDIENTES	4304	4689	4557

D.1 Salud

Los principales focos temáticos de reclamos de salud durante 2025 corresponden al Instituto Autárquico Provincial de Obra Social (IAPOS); la sobrecarga del sistema provincial de salud; el cobro indebido de Plus médico; Ministerio de salud; y funcionamiento de los hospitales públicos

provinciales. También se registraron reclamos relacionados con el funcionamiento de la salud pública municipal; el PAMI; el Programa Incluir Salud; víctimas del fentanilo; y funcionamiento de distintas obras sociales nacionales.

En continuidad con el trabajo desarrollado en años anteriores, y reflejado en informes de gestión previos, desde fines de 2024 y durante 2025 la Defensoría del Pueblo colaboró activamente con la Unidad Especializada en Dolor y Cuidados Paliativos que funciona en el CEMAFE. En este marco, se participó conjuntamente con representantes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Litoral y del Colegio de Médicos de la 1ª Circunscripción de la Provincia de Santa Fe en las reuniones llevadas a cabo en la sede del Ministerio de Salud de la Provincia. Estas instancias de trabajo tuvieron como finalidad abordar los aspectos académicos, administrativos y normativos necesarios para la creación y posterior aprobación del Posgrado de Especialización en Cuidados Paliativos por parte de la cartera sanitaria provincial.

D.2 Discapacidad

Los principales temas abordados en esta materia fueron: obtención de certificado de discapacidad; revisión técnica vehicular obligatoria; cobro de sellado y legalización de las fotocopias; cobro sellado y estampillas por acto médico - Arte de Curar; negativa en entrega de pasajes por franquicia por discapacidad; acceso a la educación; reclamos a la Subsecretaría de personas con discapacidad; obstáculos para la afiliaciones en empresas de medicina prepaga; abordaje y acompañamiento integral a personas con discapacidad y su grupo familiar. Asimismo, la Defensoría del Pueblo mantiene desde 2023

un convenio de colaboración con el programa "Problemáticas auditivas y sus avatares en la subjetividad", dependiente de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Rosario con la finalidad de promover políticas públicas orientadas a la inclusión de personas con discapacidad auditiva. La Defensoría también participó en la interpretación a Lengua de Señas Argentina (LSA) de las placas informativas elaboradas sobre el voto joven, garantizando la accesibilidad comunicacional de dicho material para personas sordas.





D.2 Ambiente

El Área Ambiente de la institución consolidó su rol como referente técnico y social en la defensa de los derechos ambientales en la provincia. El análisis de los expedientes y acciones desarrolladas evidencia una fuerte concentración de problemáticas en el sur provincial, particularmente en la ciudad de Rosario y su área metropolitana, que concentran más del 60 % de las intervenciones registradas.

En esta región, los principales conflictos se vinculan con la contaminación del aire, la gestión deficiente de residuos sólidos urbanos y residuos peligrosos, la pérdida de biodiversidad en entornos urbanos y los riesgos sanitarios asociados a fumigaciones en zonas periurbanas y rurales. Rosario y su área metropolitana presentan elevados niveles de contaminación atmosférica e hídrica, asociados al tránsito vehicular, la actividad industrial y los episodios recurrentes de quema en el Delta del Paraná. En localidades rurales como Alcorta, Máximo Paz y Vera se registraron denuncias por exposición a agroquímicos y posibles afectaciones a la salud de la población. En el norte provincial, particularmente en zonas como Reconquista

y Vera, los reclamos se relacionan principalmente con contaminación de origen fabril y afectación de cursos de agua, evidenciando además limitaciones en la capacidad de control y fiscalización por parte de las autoridades de aplicación de la normativa ambiental vigente.

En términos generales, los datos relevados muestran un patrón de presión ambiental creciente a lo largo del territorio provincial y confirman la existencia de una triple tensión estructural: urbanización intensiva, expansión del modelo agroindustrial y déficits persistentes en la gobernanza ambiental.

Frente a este escenario, los resultados obtenidos durante el año subrayan la necesidad de fortalecer los sistemas de monitoreo de calidad de aire y agua, optimizar la gestión integral de residuos, proteger la biodiversidad urbana y rural y avanzar en políticas públicas intersectoriales con enfoque socioambiental y participación ciudadana activa, orientadas a reducir riesgos sanitarios y mejorar las condiciones de habitabilidad de los territorios.

	2023	2024	2025
RESIDUOS	5 %	4,4%	14,33%
CONTAMINACIÓN INDUSTRIAL	5,7%	4,2%	1,9%
CONTAMINACIÓN AIRE	7,3%	7,7%	8,1%
CONTAMINACIÓN AGUA	7,7%	5,7%	4,8%
CONTAMINACIÓN SUELOS	No relevado	No relevado	1,3%
RUIDOS MOLESTOS	10,2%	9,61%	11,07%
FUMIGACIONES	No relevado	No relevado	5,2%
RECLAMOS POR FLORA Y FAUNA	22%	25%	22,1%
OTRAS CAUSAS	38,3%	35%	30,9%



E. SEGURIDAD VIAL

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	1912	3318	2421

Los reclamos recibidos se agruparon principalmente en torno a estos temas: gradualidad de las sanciones; señalización de controles; insuficiencia de información cargada en el juzgado virtual provincial; desactualización del listado de Municipios y Comunas habilitados para realizar controles en

el sitio web provincial; dificultades en la Región N° 4, correspondiente al área de Rosario ocasionadas por no disponer de un Juzgado de Faltas provincial en la ciudad de Rosario; e infracciones fuera de la Provincia de Santa Fe.

F. DERECHOS SOCIALES

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	2690	2299	1918

La mayor parte de las consultas y reclamos se concentró en programas de asistencia y beneficios de seguridad social, administrados por organismos nacionales como ANSES y provin-

ciales como la Caja de Jubilaciones y Pensiones. Las pensiones no contributivas por invalidez, junto con el acceso a educación y vivienda, también generaron numerosas presentaciones.

G. DESCENTRALIZACIÓN Y ATENCIÓN EN TERRITORIO

La Defensoría del Pueblo ejerce su competencia en los 19 departamentos de la provincia de Santa Fe mediante una red institucional consolidada que garantiza presencia efectiva en el territorio. Esta estructura se compone de 42 oficinas descentralizadas de atención y 3 oficinas móviles completamente equipadas, que permiten acercar el organismo a comunidades urbanas y rurales, ampliando el acceso a derechos en todo el ámbito provincial.

El trabajo territorial desarrollado en 2025 se expresó en la apertura de 19800 expedientes: 7646 correspondientes a la zona centro-norte y 12154 a la zona sur. Estas actuaciones implicaron más de 56300 acciones institucionales, entre asesoramientos, gestiones administrativas, intervenciones ante organismos públicos y acompañamientos personalizados, reflejando la intensidad y capilaridad del servicio prestado a la ciudadanía.

ATENCIÓN EN EL TERRITORIO	2023	2024	2025
OFICINAS DESCENTRALIZADAS DE ATENCIÓN	18523	19106	18460
OFICINAS MÓVILES	1516	2745	1340
TOTAL	20039	21851	19800

G.1 Oficinas descentralizadas de atención

La red se compone actualmente de 23 oficinas descentralizadas en la zona centro-norte y 19 en la zona sur provincial. Su funcionamiento es planificado, supervisado y coordinado por dos Direcciones con sede en las ciudades de Santa Fe

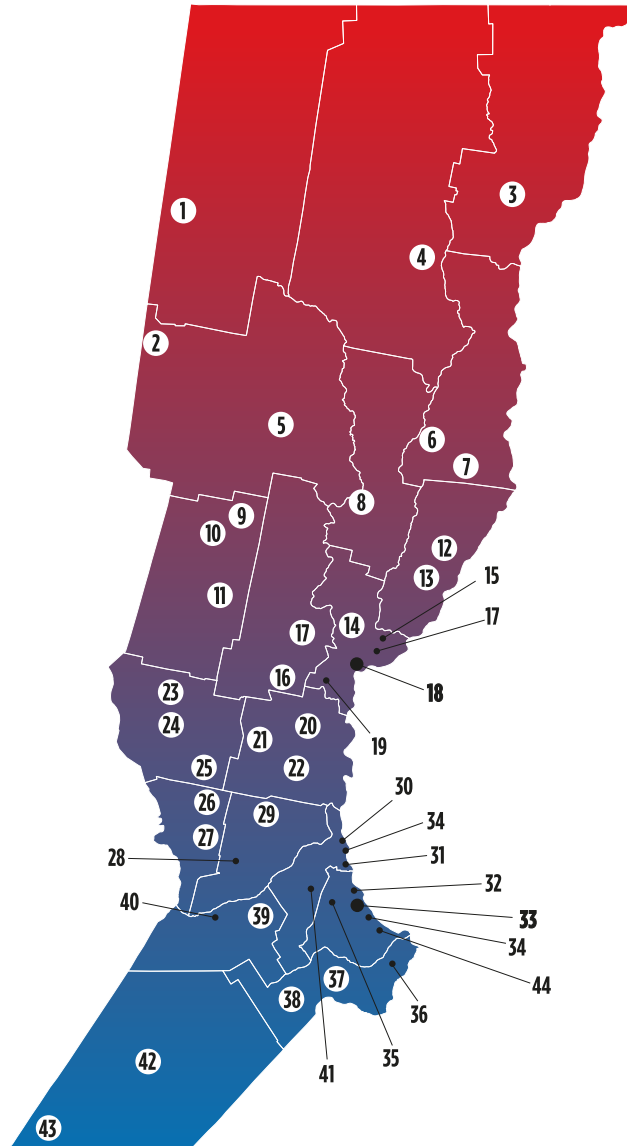
y Rosario, lo que asegura criterios homogéneos de actuación, articulación permanente y seguimiento institucional de las gestiones realizadas en cada departamento.

OFICINAS DESCENTRALIZADAS	2023	2024	2025
CENTRO-NORTE	5972	7095	6841
SUR	12551	12011	11619
TOTAL	18523	19106	18460



44 Oficinas de atención y tres oficinas móviles

1. TOSTADO
2. CERES
3. RECONQUISTA
4. VERA
5. SAN CRISTOBAL
6. LA BRAVA
7. SAN JAVIER
8. SAN JUSTO
9. HUMBERTO PRIMO
10. SUNCHALES
11. RAFAELA
12. HELVECIA
13. CAYASTÁ
14. RECREO
15. ARROYO LEYES
16. SAN CARLOS SUD
17. SAN JOSÉ DEL RINCÓN
18. SANTA FE
19. SAUCE VIEJO
20. CORONDA
21. GÁLVEZ
22. SAN GENARO
23. SASTRE Y ORTÍZ
24. SAN JORGE
25. EL TRÉBOL
26. LAS ROSAS
27. LAS PAREJAS
28. CAÑADA DE GÓMEZ
29. TOTORAS
30. SAN LORENZO
31. CAPITÁN BERMUDEZ
32. GRANADERO BAIGORRIA
33. ROSARIO
34. VILLA GOBERNADOR GÁLVEZ
35. FUNES
36. VILLA CONSTITUCIÓN
37. MÁXIMO PAZ
38. ALCORTA
39. CASILDA
40. SAN JOSÉ DE LA ESQUINA
41. CARCARAÑÁ
42. VENADO TUERTO
43. RUFINO
44. ARROYO SECO



+ 3 OFICINAS MÓVILES



Las oficinas descentralizadas de la zona centro-norte provincial abrieron 6.841 expedientes, concentrados principalmente en las siguientes temáticas: Régimen Jurídico de las Relaciones de Familia 14,2%; Cuentas / Bancarios 13,4%; Reclamos por infracciones 7%; EPE 6,5%; Salud y discapacidad 4%. Las localidades del centro-norte con mayor caudal de reclamos fueron las siguientes: San Javier: 1.863 expedientes; Rafaela: 1.323 expedientes; Reconquista: 735 expedientes; San Justo: 566 expedientes; Vera: 377 expedientes. En la zona sur provincial, las oficinas descentra-

lizadas tramitaron 11.619 expedientes. Las principales temáticas abordadas fueron: Impuestos, contribuciones, tasas y servicios 34,73%; Asesoramiento jurídico 20,25%; Defensa del consumidor 14,91%; Servicios públicos 7,11%; Seguridad vial 7,04%; Salud y discapacidad 6,20%. Las oficinas del sur provincial con mayor cantidad de reclamos fueron: Las Parejas: 3561 expedientes; Casilda: 952 expedientes; Venado Tuerto: 758 expedientes; Las Rosas: 659 expedientes; Totoras: 658 expedientes; VGG: 629 expedientes.

Nueva Oficina de atención en Helvecia

En el mes de noviembre quedó inaugurada la nueva sede de atención a la ciudadanía en la ciudad de Helvecia, cabecera del departamento Garay, ampliando la cobertura territorial de la Defensoría del Pueblo en la región costera.

El acto fue encabezado por el Defensor del Pueblo, Dr. Aristides Lasarte, y la intendenta de Helvecia, María Victoria Weiss Ackerley. Tras el tradicional corte de cinta, ambas autoridades suscribieron el convenio de colaboración que vincula a las instituciones con el propósito de consolidar un espacio permanente de cooperación para el funcionamiento de esta oficina de atención y recepción de reclamos ciudadanos.

La apertura de esta sede fortalece la política de descentralización, acercando el organismo a comunidades que, por razones geográficas y económicas, enfrentan mayores dificultades para acceder a servicios públicos y asesoramiento institucional.

G.2 Oficina Móvil

El alcance territorial de la Defensoría del Pueblo es complementado por las Oficinas Móviles, que garantizan la cobertura en todo el territorio pro-

vincial. Dos están asignadas a la zona centro-norte, con base en Santa Fe y Reconquista respectivamente, y una a la zona sur, con base en Rosario.

OFICINA MÓVIL	2023	2024	2025
CENTRO-NORTE	738	1689	805
SUR	778	1056	535
TOTAL	1516	2745	1340



Principales intervenciones y operativos

Oficina Móvil Santa Fe

- 34 operativos en barrios, vecinales, clubes y parroquias de la ciudad.
- 8 operativos en el marco del Programa Santa Fe Acá.
- 13 operativos en las localidades de Sauce Viejo, Santo Tomé, Laguna Paiva, Nelson, Gálvez, Coronda, Sunchales, Frontera, San Guillermo, Helvecia, Calchaquí, Fortín Olmos y Vera.

Oficina Móvil Rosario

- 52 puntos de interés y se recorrieron más de 11.500 kilómetros durante el año.

- 25 por ciento más de resolución favorable de los reclamos respecto del período anterior.

- Desarrollo de actividades conjuntas con agencias de distintos niveles del Estado nacional, provincial y local.

Oficina Móvil Reconquista

- Visitas a las localidades de Villa Ocampo, Florencia, Malabrigo y Campo Hardy.
- 151 nuevos expedientes.





H. PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO

La labor de la Dirección de Derechos Patrimoniales y Urbanísticos guarda estrecha relación con el derecho y deber colectivo “al disfrute, acceso, conservación y transmisión del patrimonio cultural material e inmaterial de carácter histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico y paleontológico” y la obligación de la Provincia de proteger, preservar, promover y desarrollar dicho patrimonio y adoptar medidas para garantizar su sostenibilidad y su transmisión a las futuras generaciones previsto en el artículo 26 de la

Constitución de la Provincia de Santa Fe. Contar con información sobre el patrimonio y su estado de situación constituye una herramienta primordial para su conocimiento, preservación y para el cumplimiento de la tarea de contralor que a esta Defensoría del Pueblo le corresponde. Las tareas desarrolladas durante 2025 giraron en torno a los siguientes ejes: Relevamiento del patrimonio (ciudades de Santa Fe y Rafaela); Relevamiento de material documental; Tramitación de expedientes y realización de informes.

I. PRESENCIA TERRITORIAL, INTERVENCIÓN INTEGRAL Y GARANTÍA EFECTIVA

Durante 2025, la Defensoría del Pueblo profundizó su política de acceso a derechos mediante un modelo de intervención basado en la descentralización, la cercanía territorial y la articulación interinstitucional.

El organismo interviene allí donde la distancia geográfica, la falta de recursos económicos o la complejidad burocrática operan como barreras para el ejercicio efectivo de derechos.

El análisis de las demandas recibidas evidencia realidades territoriales diferenciadas. En el centro-norte provincial prevalecieron conflictos vinculados al régimen jurídico de familia, problemáticas bancarias y financieras, infracciones, servicios públicos esenciales y acceso a salud y discapacidad. En el sur provincial, en cambio, se destacaron reclamos en materia tributaria, asesoramiento jurídico integral, defensa del consumidor, servicios públicos y seguridad vial. Esta heterogeneidad confirma la necesidad de una institución flexible, con capacidad de respuesta contextualizada y enfoque situado.

El fortalecimiento institucional se expresó también en la apertura de nuevas sedes — como la oficina de Helvecia— y en la consolidación de mecanismos formales de derivación a Defensorías Civiles, garantizando patrocinio jurídico gratuito a personas sin recursos. Estas acciones consolidan un puente efectivo entre

la ciudadanía y el sistema judicial, ampliando el acceso real a la justicia.

Las intervenciones en situaciones de vulnerabilidad extrema, conflictos de consumo, servicios públicos, violencia de género, salud mental y restitución de derechos muestran una Defensoría que actúa como mediadora, garante y articuladora entre organismos públicos, actores privados y ciudadanía.

Las Oficinas Móviles reforzaron este modelo de cercanía mediante operativos en barrios y localidades del interior, integrándose a dispositivos provinciales de abordaje territorial y ampliando significativamente la cobertura institucional. El incremento en los niveles de resolución favorable de los reclamos demuestra la efectividad de este esquema de trabajo basado en presencia activa, escucha directa y capacidad de gestión inmediata.

En términos generales, la Defensoría del Pueblo promueve una concepción del acceso a derechos que trasciende la recepción pasiva de reclamos y se consolida como un organismo de proximidad que combina asistencia individual, construcción institucional, articulación comunitaria y creación de valor público de la gestión hacia el interior provincial, impulsando soluciones concretas y contribuyendo a la reducción de la conflictividad social desde una perspectiva de derechos humanos.



CAPÍTULO 2

ATENCIÓN A VÍCTIMAS



+INFO
CAPÍTULO 2
ATENCIÓN A VÍCTIMAS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	2623	2645	2609

Desde hace más de 30 años, el Centro de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Delito (CAV) brinda asistencia integral a personas víctimas y a sus familiares, desde una perspectiva de género, diversidad y derechos humanos. Esta trayectoria


no sólo da cuenta de una política sostenida en el tiempo, sino también de una construcción institucional que ha sabido adaptarse a las transformaciones sociales y a la complejidad creciente de las violencias.



Objetivo fundamental

Controla la actividad de la administración pública de la provincia.
Actúa cuando obra defectuosamente o no obra.

Defensoría del Pueblo
PROVINCIA DE SANTA FE



Parte de "la bandera más larga del mundo" enviada por Julio Vaccafor, autor del proyecto "Alta en el cielo, una bandera Argentina" de 20 000 metros. Equivale a miles de retazos de todos los rincones de la nación que la propia comunidad donó y cosió.

A. SITUACIONES E INTERVENCIONES INGRESADAS AL CAV

Período de referencia: Enero - Diciembre 2025 - Datos totales - Sistema Burgos

DATOS BURGOS 2025	EXPEDIENTES INICIADOS	INTERVENCIONES
SANTA FE	650	3747
ROSARIO	1105	4702
RAFAELA	132	528
RECONQUISTA	235	904
VERA	36	144
VENADO TUERTO	451	1904
TOTAL	2609	11929

TIPOLOGÍA DE LAS VIOLENCIAS ATENDIDAS 2025	PORCENTAJE
PSICOLÓGICA	47,6
FÍSICA	24,9
ECONÓMICA - PATRIMONIAL	9,7
SEXUAL	7,0
NEGLIGENCIA	1,4
SIMBÓLICA	0,76
OTRAS	8.64

Entre los principales ejes de trabajo abordados durante 2025 se destacan: Violencia contra las mujeres o de género, perspectiva interinstitucional e intersectorial, observatorio de políticas públicas de género, observatorio de personas mayores, violencia laboral en el ámbito público de la

provincia de Santa Fe, proyectos y actividades de prevención de violencias y promoción de derechos, Consejo Federal de Oficinas de Asistencia a la Víctima de Delitos, caso trata de personas con fines de explotación laboral, recursero, actividades de articulación y participación comunitaria.

Marco jurídico y responsabilidad de agentes del Estado provincial en relación a la violencia de género – ISEP 2025

La actividad se desarrolló en octubre de 2025, con la participación de 800 cadetes (400 en la zona norte y 400 en la zona sur). Se enfatizó la necesidad de formación temprana para deconstruir estereotipos y prejuicios de género desde el inicio de la carrera profesional.

B. ACOMPAÑAR, PREVENIR Y TRANSFORMAR

El trabajo desarrollado por el Centro de Asistencia a la Víctima permite advertir que la intervención frente a las violencias no se agota en la recepción de consultas ni en la tramitación de expedientes. Implica acompañamientos prolongados, construcción de estrategias singulares, articulaciones interinstitucionales complejas y una presencia territorial sostenida.

La asistencia integral exige una mirada interdisciplinaria, con perspectiva de género y derechos humanos, que reconozca tanto la dimensión subjetiva de cada historia como los condicionamientos estructurales que producen y reproducen las violencias. El objetivo no es sólo contener, sino restituir derechos, fortalecer la autonomía y contribuir a la construcción de proyectos de vida posibles.

La participación en el Consejo Federal, la intervención en casos de extrema gravedad como la trata de personas, la elaboración de herramientas como el recursero y el despliegue de acciones preventivas y formativas en territorio evidencian que el abordaje de las violencias requiere trabajo en red, cooperación y responsabilidad compartida.

En un contexto de restricciones y reconfiguración de políticas públicas, el sostenimiento de dispositivos de asistencia, prevención y formación reafirma el compromiso institucional con la defensa y promoción de los derechos humanos. Acompañar, prevenir y transformar continúan siendo los ejes que estructuran el trabajo del CAV y uno de los pilares fundamentales de la Defensoría del Pueblo de Santa Fe.

CAPÍTULO 3

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



+INFO
CAPÍTULO 3
RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	1259	1217	1055

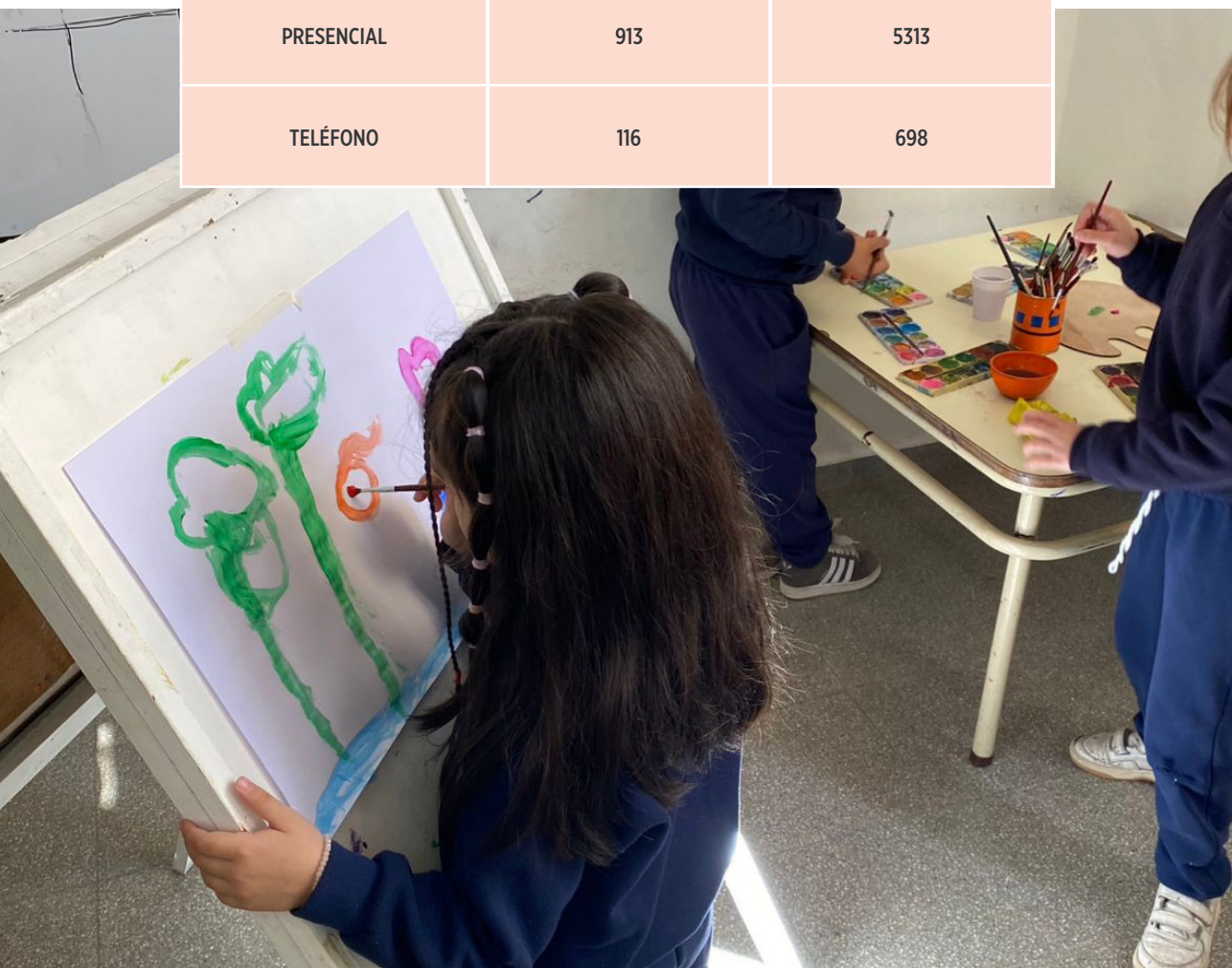
El Centro de Mediación y Resolución de Conflictos registró en el período 1055 intervenciones propias y 110 expedientes derivados de Atención a la Ciudadanía, interviniendo en un total de 1165 conflictos en distintos puntos del territorio santafesino. Estas actuaciones implicaron más de 6500 acciones desarrolladas por el personal del área. Del total de intervenciones, 634 correspondieron a la zona centro-norte y 531 a la zona sur provincial.

Sobre los 1165 conflictos en los que intervino el Centro de Mediación, 660 culminaron con Acuerdo, 101 sin Acuerdo y 50 con Acuerdos Parciales. Asimismo, se registraron 84 mediaciones convocadas que no pudieron desarrollarse por Ausencia de Partes; 150 intervenciones que no concluyeron por Desistimiento; 13 sin desarrollo por decisión del mediador; y 45 que no pudieron concretarse por imposibilidad de notificar. Al cierre del año 2025 continuaban en curso 62 mediaciones.



CLASIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DE EL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR ORIGEN:

ORIGEN	EXPEDIENTES	ACCIONES
CORREO ELECTRÓNICO	131	856
DE OFICIO	3	15
NOTA	2	11
PRESENCIAL	913	5313
TELÉFONO	116	698



CLASIFICACIÓN DE LAS INTERVENCIONES DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS POR LOCALIDAD DE EN LA QUE SE GENERÓ EL CONFLICTO:

LOCALIDAD	EXPEDIENTES	LOCALIDAD	EXPEDIENTES
ALCORTA	1	LAS TOSCAS	1
ALEJANDRA	2	MOISES VILLE	1
ALVAREZ	1	MONTE VERA	11
ALVEAR	1	NELSON	1
ANDINO	1	PARANÁ	1
ANGELICA	1	PAVON	1
ARMSTRONG	1	PUEBLO ESTHER	1
AROCENA	2	RAFAELA	5
ARROYO LEYES	5	RAWSON	1
ARROYO SECO	28	RECONQUISTA	22
AVELLANEDA	1	RECREO	25
CAÑADA DE GÓMEZ	6	ROLDAN	3
CAÑADA ROSQUIN	1	ROMANG	1
CASILDA	2	ROSARIO	384
CAYASTA	2	RUFINO	11
CENTENO	1	SAN CARLOS CENTRO	5
CABA	1	SAN CRISTÓBAL	1
CORONDA	3	SAN GENARO NORTE	8
CORREA	2	SAN GUILLERMO	1
EMP. V. CONSTITUCION	3	SAN JAVIER	61
ESPERANZA	7	SAN JERÓNIMO NORTE	1
FLORENCIA	4	SAN JORGE	10
FRANCK	1	SAN JOSE DEL RINCON	12
FRAY LUIS BELTRÁN	1	SAN JUSTO	4
FUNES	25	SAN LORENZO	2
GALVEZ	8	SANTA FE	370
GESSLER	1	STA. ROSA DE CALCHINES	1
GOBERNADOR CRESPO	1	SASTRE	1
GRAL. GELY	1	SAUCE VIEJO	21
GDRD. BAIGORRIA	3	STO.TOME	28
HELVECIA	1	SUNCHALES	1
IBARLUCEA	4	TOSTADO	2
LAGUNA PAIVA	7	TOTORAS	1
LA PAZ	1	VENADO TUERTO	4
LARRECHEA	1	VILLA CONSTITUCIÓN	4
LAS PAREJAS	2	VILLA GOB. GÁLVEZ	24
LAS PERDICES	1		

Clasificación de las intervenciones del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos por temática.

TEMAS	REGIÓN		
	CENTRO NORTE	SUR	PROVINCIA
COMERCIAL	0	83	83
CONSORCIO	5	0	5
CONSUMO	86	107	193
SALUD	0	15	15
CONVIVENCIA ENTRE VECINOS	174	148	322
ECOLÓGICAS/AMBIENTAL	1	4	5
EDUCACIÓN	0	2	2
FAMILIA	174	127	301
INSTITUCIONALES	32	0	32
LOCACIÓN DE SERVICIOS	31	34	65
MEDIACIONES PENALES	87	5	92
PATRIMONIALES	8	0	8
VIVIENDA	36	0	36
LABORALES	0	4	4
DAÑOS Y PERJUICIOS	0	1	1
DISCRIMINACION	0	1	1
TEMAS	634	531	1165

A. DEL CONFLICTO AL ACUERDO: UNA INSTITUCIÓN QUE INTERVIENE

El trabajo desarrollado por el Centro de Mediación y Resolución de Conflictos durante el período confirma la consolidación de la Defensoría del Pueblo como un actor clave en la gestión pacífica de controversias en el territorio provincial. Con 1165 conflictos abordados, 1055 intervenciones propias, 110 expedientes derivados y más de 6500 acciones desplegadas por el equipo, la tarea realizada excede ampliamente la instancia formal de la audiencia de mediación y refleja un compromiso sostenido con la prevención y transformación de los conflictos.

El año también estuvo marcado por la actualización de herramientas y la ampliación de enfoques: la celebración de los 30 años del Centro de Mediación, la revisión del Protocolo de Actuación, el desarrollo de mediaciones remotas y la profundización de la mediación educativa reflejan una institución que se adapta a nuevas realidades sociales y tecnológicas. Paralelamente, emergieron nuevas temáticas —como la intervención con

asistentes terapéuticos o la implementación de círculos de la palabra— y se registró un crecimiento cualitativo y cuantitativo en conflictos vinculados a cuidados de personas mayores, vivienda, familia y conflictos sociales complejos.

La intensa agenda de formación y participación en redes provinciales, nacionales e internacionales reafirma, además, el compromiso con la capacitación continua y con la construcción de una cultura de paz basada en el diálogo, la escucha activa y la responsabilidad compartida.

La resolución de conflictos no es solo un servicio, sino una política institucional orientada a fortalecer el tejido social, ampliar el acceso a la justicia y promover soluciones duraderas construidas por las propias partes. En un contexto social complejo, la mediación se consolida como una herramienta estratégica para sostener la convivencia democrática en la provincia de Santa Fe.



CAPÍTULO 4

SALUD MENTAL



+INFO
CAPÍTULO 4
SALUD MENTAL

EXPEDIENTES	2023	2024	2025
	414	1204	2035

A. MARCO INSTITUCIONAL Y PROPÓSITO DEL INFORME

El Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuaris de los Servicios de Salud Mental de Santa Fe (ORSMSFE), creado en el año 2017 mediante la Ley Provincial N° 13.733, tiene como objetivo garantizar el respeto y la promoción de los derechos humanos de las personas usuarias de los servicios de salud mental en la provincia, en

consonancia con la Ley Nacional N° 26.657 y los estándares convencionales vigentes en la materia.

El trabajo se desarrolla en dos dimensiones complementarias: Dimensión de política pública y Dimensión de intervención y garantía de derechos en casos concretos.



B. SÍNTESIS CUANTITATIVA DE SITUACIONES ABORDADAS

SITUACIONES POR FRANJA ETARIA	2025
ADULTOS	1470
TOTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (NNYA)	504
NNYA CON MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL	82
NNYA SIN MEDIDA DE PROTECCIÓN EXCEPCIONAL	422
SIN INFORMACIÓN ETARIA	61
TOTAL	2035

MEDIOS DE INGRESO DE LAS SITUACIONES	2025
DEMANDAS ESPONTÁNEAS	41
OFICIOS	63
EFACTORES DE SALUD	1876
DERIVACIONES	13
OTROS (SIN INFORMACIÓN, ASESORÍA LEGAL MUNI DE ROSARIO, INFORME PAPEL, DNNYA, SOLICITUD SECRE.EJECUTIVA)	42
TOTAL	2035

INTERNACIONES	2025
INTERNACIONES VOLUNTARIAS	77
INTERNACIONES INVOLUNTARIAS	1727
INVOLUNTARIAS DE ADULTOS	1213

INVOLUNTARIAS DE NNYA	489
SIN INFORMACIÓN ETARIA	25
MODIFICACIÓN DE INTERNACIÓN INVOLUNTARIA A VOLUNTARIA	17
MODIFICACIÓN DE INTERNACIÓN VOLUNTARIA A INVOLUNTARIA	5
TOTAL	1826

MOTIVO DE INGRESO DE INTERNACIÓN	2025
IDEACIÓN O INTENTO AUTOLÍTICO	364
ADULTOS	171
NNYA	191
SIN INFORMACIÓN ETARIA	2
DESCOMPENSACIÓN DE SU CUADRO DE BASE	533
ADULTOS	488
NNYA	26
SIN INFORMACIÓN ETARIA	19
CRISIS SUBJETIVA	93
ADULTOS	35
NNYA	58
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0
EXCITACIÓN PSICOMOTRIZ	167
ADULTOS	100
NNYA	66
SIN INFORMACIÓN ETARIA	1

CONSUMOS PROBLEMÁTICOS	372
ADULTOS	304
NNYA	62
SIN INFORMACIÓN ETARIA	6
VIOLENCIAS	11
ADULTOS	7
NNYA	4
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0
VIOLENCIA SEXUAL	4
ADULTOS	2
NNYA	2
SIN INFORMACIÓN ETARIA	0
OTROS MOTIVOS	43
ADULTOS	22
NNYA	20
SIN INFORMACIÓN ETARIA	1
SIN MOTIVO DE INGRESO A INTERNACIÓN	239
ADULTOS	152
NNYA	68
SIN INFORMACIÓN ETARIA	19

EXTERNACIONES CON ALTA MÉDICA	2025
TOTAL PROVINCIA	846
CENTRO NORTE (SANTA FE)	494
CENTRO SUR (ROSARIO)	344
SIN INFORMACIÓN DE LOCALIDAD	8
OTRAS PROVINCIAS (CÓRDOBA)	1

EXTERNACIONES SIN ALTA MÉDICA	2025
TOTAL PROVINCIA	197
CENTRO NORTE (SANTA FE)	140
CENTRO SUR (ROSARIO)	56
SIN INFORMACIÓN DE LOCALIDAD	1

FALLECIMIENTOS EN INTERNACIÓN	2025
TOTAL PROVINCIA	5
CENTRO NORTE (SANTA FE)	3
CENTRO SUR (ROSARIO)	2
SIN INFORMACIÓN DE LOCALIDAD	0

C. SALUD MENTAL Y DERECHOS HUMANOS: UNA POLÍTICA DE CONTROL Y TRANSFORMACIÓN

La mayoría de las intervenciones se vincularon con internaciones —particularmente involuntarias—, que ascendieron a 1727 casos, con una incidencia relevante de niñas, niños y adolescentes. Entre los motivos de ingreso se destacaron descompensaciones de cuadros de base (533), consumos problemáticos (372) e ideación o intentos autolíticos (364), evidenciando un escenario de creciente complejidad clínica y social. Las 846 externaciones

con alta médica registradas durante el período dan cuenta de procesos de egreso sostenidos, aunque persisten obstáculos estructurales que dificultan la efectiva vida en comunidad.

El análisis cualitativo permitió identificar problemáticas recurrentes: internaciones prolongadas sin criterio clínico asociadas a la falta de dispositivos alternativos; dificultades de acceso a hospi-



tales generales y a la red comunitaria; déficits en los circuitos de traslado; impacto del desfinanciamiento en discapacidad y auditorías de Pensiones No Contributivas; y un aumento sostenido de situaciones vinculadas a crisis subjetivas, ideación suicida y consumos problemáticos, especialmente en adolescencias.

Las intervenciones del ORSMSFE evidenciaron déficits en recursos humanos, organización y adecuación a la Ley Nacional de Salud Mental dentro del ámbito penitenciario, así como la necesidad de garantizar tratamientos integrales y no meramente farmacológicos. En relación con niñas, niños y adolescentes, se observaron internaciones indebidas vinculadas a conflictos de convivencia o a la falta de respuesta del sistema de protección integral, así como barreras persistentes para el acceso a tratamientos por consumos problemáticos.

El año también estuvo marcado por un intenso trabajo territorial e interinstitucional: reuniones operativas, jornadas con equipos de salud, participación en proyectos impulsados por OPS/OMS, congresos especializados, capacitaciones internas y fortalecimiento de las 47 Oficinas Descentralizadas de la Defensoría. Estas acciones consolidaron una red provincial orientada a la promoción y protección de derechos en salud mental.

La defensa del derecho a la salud mental —en clave comunitaria, interdisciplinaria y con enfoque de derechos humanos— se consolidó como una política institucional estratégica, orientada no solo a supervisar internaciones, sino a promover condiciones estructurales que hagan posible la vida en comunidad, el acceso a apoyos adecuados y el respeto pleno de la dignidad de las personas usuarias del sistema.



CAPÍTULO 5

GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN



+INFO
CAPÍTULO 5
GESTIÓN DE
LA INSTITUCIÓN

A. RESOLUCIONES, RECOMENDACIONES Y DISPOSICIONES



La Dirección General de Despacho protocolizó un total de doscientas siete (207) resoluciones y sesenta y seis (66) disposiciones de cierre y archivo correspondientes a actuaciones concluidas por las Direcciones Generales de Atención a la Ciudadanía y de Salud, Ambiente y Discapacidad. Asimismo, se protocolizaron cinco (5) disposiciones del Órgano de Revisión y Promoción de los Derechos de las Personas Usuarías de

los Servicios de Salud Mental de la provincia de Santa Fe.

Detalle:

- a. 5 resoluciones de recomendación,
- b. 6 resoluciones de relevancia institucional,
- c. 190 resoluciones de trámites administrativos internos,
- d. 6 resoluciones que ratifican convenios institucionales.

I. RESOLUCIONES DE RECOMENDACIÓN

- **Resolución N° 030/2025. Medio Ambiente.**
- **Resolución N° 033/2025. Medio Ambiente.**
- **Resolución N° 043/2025. Acceso a la Salud.**
- **Resolución N° 044/2025. Acceso a la Salud.**
- **Resolución N° 101/2025. Seguridad Sanitaria.**

II. RESOLUCIONES DE RELEVANCIA INSTITUCIONAL Y ADHESIONES

- Resolución N° 005/2025. Derecho humano de acceso al agua y al saneamiento.
- Resolución N° 039/2025. Programa Gestión de Conflictos.
- Resolución N° 040/2025. Programa de Accesibilidad y Derechos para la Comunidad Sorda.
- Resolución N° 048/2025. Programa de Extensión: Capacitación y Abordaje Colaborativo de Conflictos.
- Resolución N° 156/2025. Adhesión a la Jornada “Co-creando futuros: Estrategias de cuidados para las infancias y la adopción como restitución de derechos”.
- Resolución N° 164/2025. Declaración de Interés de la visita de Francesco Tonucci.

III. RESOLUCIONES SOBRE CONVENIOS

- Resolución N.º 042/2025. Foro Regional de Rosario.
- Resolución N.º 135/2025. Asociación Rosarina de Entidades Deportivas Amateurs.
- Resolución N.º 167/2025. EnRESS.
- Resolución N.º 169/2025. Asociación Francesco Tonucci y la Defensoría NNYA.
- Resolución N.º 170/2025. Dirección Provincial de Registro Civil.
- Resolución N.º 179/2025. Municipalidad de Helvecia.

IV. DISPOSICIONES DEL ÓRGANO DE REVISIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD MENTAL DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- Disposición ORSMSFE N.º 001/2025. Aprobación del Informe de Gestión del año 2024.
- Disposición ORSMSFE N.º 002/2025. Adhesión al requerimiento ante ANDIS.
- Disposición ORSMSFE N.º 003/2025. Requerimiento de la reglamentación de la Ley Provincial N° 13.970/20.
- Disposición ORSMSFE N.º 005/2025. Recomendación de garantizar la atención en salud mental en hospitales generales y en la red comunitaria del sistema de salud.

B. ASUNTOS JURÍDICOS E INICIATIVAS LEGISLATIVAS

ACTUACIONES DESTACADAS

La Dirección de Asuntos Jurídicos e Iniciativas Legislativas desarrolló una intensa labor de análisis normativo, asesoramiento estratégico e intervención institucional en materias de alta sensibilidad pública. También proyectó la voz institucional en debates estructurales vinculados con derechos laborales, políticas sociales, servicios públicos,

sistema financiero, reforma constitucional y nuevas regulaciones. Entre las principales actuaciones se destacan: Análisis de la nueva Ley de Violencia Laboral y su aplicación en el ámbito de la Defensoría del Pueblo; Estudio del proyecto de ley ingresado por el Poder Ejecutivo que reformula el sistema de violencia laboral y designa

a la Defensoría del Pueblo como autoridad de aplicación en el ámbito público; Seguimiento y análisis de la Ley de Propiedad Intelectual y de la aplicación del Decreto 765/2024 en materia de pago de derechos de autor; Asistencia al Defensor del Pueblo en su exposición ante la Comisión Constituyente “Poder Judicial y otros Poderes”, encargada de abordar la constitucionalización de la Defensoría del Pueblo; Intervención en la problemática vinculada a las auditorías sobre Pensiones No Contributivas (PNC) dispuestas por el Poder Ejecutivo Nacional; Participación en video-

conferencia con autoridades del Banco Central de la República Argentina (BCRA) para analizar el incremento de casos de ciberestafas denunciados y evaluar mecanismos de prevención y control; Constitución Reformada. Análisis del nuevo estatus constitucional de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se intervino en las siguientes Audiencias Públicas sobre servicios públicos: Audiencia Pública N.º 106: Tarifas de transporte y distribución de gas, y Audiencia Pública Resolución 002/2025: cuadro tarifario de ASSA.

INICIATIVAS LEGISLATIVAS

- Proyecto de modificación de la Ley 10.396 de Defensoría del Pueblo, con el objetivo de armonizar su texto con los nuevos paradigmas consagrados por la Reforma Constitucional.
- Proyecto de ley destinado a consagrar y reglamentar los procesos colectivos, contemplando específicamente las acciones orientadas a la protección de intereses colectivos indivisibles y de intereses individuales homogéneos.
- Proyecto de ley tendiente a establecer un marco normativo integral que regule las relaciones de consumo y los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

C. PRENSA, COMUNICACIÓN DE GESTIÓN Y ESTRATEGIA INSTITUCIONAL



La Defensoría del Pueblo sostuvo en 2025 una política de comunicación activa, sistemática y estratégica, orientada a garantizar que cada acción institucional llegue de manera clara, transparente y oportuna a la ciudadanía santafesina.

La comunicación no fue concebida únicamente como instancia de difusión, sino como una herramienta central de acceso a derechos. Informar, explicar, prevenir y acompañar constituyeron ejes permanentes de la tarea desarrollada, consolidando un vínculo directo tanto con la

sociedad como con los medios de comunicación y los organismos estatales.

La política de comunicación durante 2025 incluyó:

- Cobertura mediática
- Producción de materiales gráficos
- Sitio web
- Redes sociales digitales
- Newsletter institucional
- Práctica profesional de estudiantes de la carrera de Comunicación Social de la UNR.

D. RELACIONES INSTITUCIONALES

En un contexto donde las problemáticas sociales trascienden fronteras y se entrelazan dinámicas locales y globales, la cooperación interinstitucional amplía la capacidad de respuesta frente a las demandas ciudadanas. A su vez, permite com-

partir la experiencia acumulada por más de tres décadas de trayectoria, consolidando el prestigio de la Defensoría santafesina como referencia en el sistema argentino de Ombudsman.

ASOCIACIÓN DE DEFENSORES Y DEFENSORAS DEL PUEBLO DE LA REPUBLICA ARGENTINA (ADPRA)

La Asociación de Defensores y Defensoras del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) nuclea a las 67 Defensorías del Pueblo del país y desempeña un papel central en el fortalecimiento de estas instituciones democráticas dedicadas a la defensa de los Derechos Humanos.

La Defensoría del Pueblo de Santa Fe mantuvo un rol protagónico dentro de la Asociación, tanto por sus aportes sustantivos en los cuatro encuentros plenarios anuales como por su participación en instancias de representación ante organismos internacionales que agrupan instituciones de Ombudsman.



FORO DE DEFENSORÍAS DEL PUEBLO DE LA REGIÓN CENTRO

El Foro de Defensorías del Pueblo de la Región Centro constituye un espacio formal de integración y cooperación interinstitucional conformado en agosto de 2025 por las Defensorías de Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos. El Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe, Aristides Lasarte, integra la Junta de Defensores del Foro en carácter

de vicepresidente segundo.

El Foro de la Región Centro se proyecta como una herramienta estratégica para descentralizar la defensa de derechos, fortalecer la cooperación interjurisdiccional y consolidar una presencia institucional coordinada en el territorio regional.



FERIA DE ORGANIZACIONES SOCIALES

La Feria de Organizaciones Sociales (FOS) constituye, desde hace 15 años, uno de los espacios de articulación comunitaria más sostenidos en el tiempo dentro de la órbita de la Defensoría del Pueblo. Integrada por más de 200 organizaciones de la sociedad civil de la ciudad de Santa Fe, esta red se sostiene sobre el trabajo voluntario y solidario.

En 2025 se destacó la finalización de las actividades anuales del Laboratorio Ciudadano de Narrativas

Transmedia, proyecto que la FOS, la Defensoría del Pueblo y la cátedra Tamayo de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad Nacional del Litoral desarrollan de manera conjunta desde hace una década. Asimismo, la FOS y la Defensoría acompañaron al Centro de Día Burburinho en la 11ª Caminata por la Inclusión, una actividad destinada a visibilizar las barreras que enfrentan las personas con discapacidad y a promover una comunidad más accesible y comprometida.



E. RELACIONES INTERNACIONALES

La inserción internacional fortalece la capacidad técnica de la institución, amplía su perspectiva comparada y posiciona a la Defensoría santafesina como referente dentro del sistema iberoamericano y latinoamericano de protección de derechos.

Una expresión concreta de este reconocimiento fue el apoyo brindado por el Instituto Internacional

del Ombudsman (IOI), la Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO) y el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensorías del Pueblo (ILO) desde la sanción de la ley que declaró la necesidad de la Reforma Constitucional y durante todo el proceso que culminó con la incorporación de la Defensoría del Pueblo al texto de la nueva Constitución Provincial.

INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN (IOI)



INSTITUTO INTERNACIONAL DEL OMBUDSMAN

Desde 2012, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe forma parte del IOI, organismo global que nuclea a más de 200 instituciones independientes en más de 100 países. Estructurado en seis regiones —África, Asia, Asia Austral y Pacífico, Europa, Caribe y América Latina, y América del Norte—, el IOI promueve la buena gobernanza mediante instancias de formación, investigación y financiamiento de proyectos regionales.

Durante 2025 la institución participó activamente en la Reunión de la Junta Directiva de la Región Caribe y América Latina, y en la Reunión de la Junta Directiva del IOI, donde se destacó una propuesta de declaración institucional sobre la situación de Defensores bajo amenaza en Latinoamérica y el Caribe.

Federación Iberoamericana del Ombudsperson (FIO)



Federación Iberoamericana
del Ombudsperson



La FIO reúne a más de 100 autoridades de derechos humanos de 22 países iberoamericanos. Funciona como espacio permanente de cooperación, intercambio de experiencias y fortalecimiento institucional. El Defensor del Pueblo de Santa Fe, Arístides Lasarte, continúa ejerciendo la representación de las Defensorías subnacionales

argentinas ante la FIO, responsabilidad que le ha sido confiada de manera sostenida desde 2010. Asimismo, la Defensoría santafesina ejerce la Coordinación Sur en la Red de Comunicadores de la FIO (ComFIO), y conduce el Grupo de Trabajo de Nuevas Tecnologías y Derechos Humanos.

INSTITUTO LATINOAMERICANO DEL OMBUDSMAN-DEFENSORÍAS DEL PUEBLO (ILO)



Instituto Latinoamericano del Ombudsman Defensorías del Pueblo

El ILO es una organización internacional con más de 40 años de trayectoria dedicada a la promoción, el estudio y la investigación de la institución del Ombudsman-Defensoría del Pueblo. La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe ejerce desde 2020 la Secretaría Técnica del organismo. Durante 2025 el ILO profundizó su proyección internacional mediante la ampliación de alianzas estratégicas y el fortalecimiento de vínculos de cooperación, destacándose la XVI

Asamblea y Seminario del ILO celebrada en Santiago de Chile, en cuya Declaración final se exhortó al Congreso argentino a designar titulares para la Defensoría del Pueblo de la Nación (vacante desde hace 16 años), la Procuración Penitenciaria de la Nación y la Defensoría de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. En la renovación de autoridades, el Defensor del Pueblo, Arístides Lasarte, fue elegido vocal del Consejo Directivo para el período 2025-2027.

F. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN



La promoción de derechos a través de la formación constituye una de las funciones sustantivas de la Defensoría del Pueblo. La capacitación no se concibe únicamente como instancia técnica, sino como una herramienta estratégica para fortalecer capacidades institucionales, actualizar saberes y consolidar una cultura organizacional orientada al enfoque de derechos humanos. El Instituto de Formación e Innovación en Gestión Pública (Resolución N° 346/21) tuvo a su cargo el diseño y la coordinación de estos programas, integrando propuestas propias y acciones impulsadas en articulación con otros organismos.

Las principales iniciativas implementadas durante 2025 fueron: Vinculación con la academia (Universidad Nacional del Litoral, Universidad Católica de Santa Fe, Universidad Nacional de Rosario); Actualización en “Ley Micaela” en cumplimiento de la Ley Provincial 13.891 (Decreto Reglamentario 192/2020); Capacitación en “Ley Yolanda” en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Nacional 27.592 y la Ley Provincial 14.178; Jornada “El impacto de la nueva constitución provincial en el rol de la Defensoría del Pueblo” que analizó las implicancias de la reforma constitucional en la estructura y funciones de la institución; curso de Actualización interna para oficinas descentralizadas, destinado a mejorar la atención al público en las distintas oficinas de atención en el territorio; Curso básico de formación de mediadores, destinado

al personal y orientado a fortalecer capacidades técnicas en resolución alternativa de conflictos; Capacitación y sensibilización en perspectiva de género y violencia de género dirigido al ISEP, estrategia preventiva orientada a la formación de quienes desempeñan funciones clave en el primer contacto con las víctimas.

Otras instancias de capacitación, formación y sensibilizaciones fueron: Campaña Animate; 10 Años de Campaña Animate: Recorriendo Escuelas y Aliviando Mochilas; Redes que Cuidan; Lúdicas Rebeldías; Tramas y Territorios: Dispositivos de Acompañamiento a Equipos Territoriales; Afinando Vínculos / Afinando Cuerdas - Orquesta Sinfónica Provincial; Centro de Prácticas Profesionales - Área Legal, Psicológica y Social; Promover Derechos, Prevenir Violencias; Feria en el Patio; Programa de Accesibilidad para la Comunidad Sorda; Prevención de Violencias con Mujeres, Disidencias y Juventudes; Día Internacional de las Personas Mayores; MODO SEGURO ON: Derechos Digitales y Prevención de Violencias en Entornos Virtuales; Taller “Somos Semillas Latentes” y Jornada por el Día de la Paz; Jornada de Reflexión Interna: Prevención contra el Abuso Sexual Infantil; La Responsabilidad de los Adultos en las Noticias de Niñas y Niños; ORSMSFE: Compartiendo Nuestras Prácticas; Riesgos Digitales; Ciberestafas; Protección de niñas, niños y adolescentes; Ludopatía digital.

G. AUDITORÍA Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

La Dirección de Auditoría y Evaluación de Políticas Públicas desarrolló una labor de carácter transversal, acompañando tanto el funcionamiento interno de la institución como el análisis externo de políticas públicas con impacto en la ciudadanía.

En el plano organizacional, llevó adelante relevamientos de sistemas de gestión, procesos y flujos de información con el propósito de fortalecer la calidad del servicio brindado. En el ámbito externo, analizó políticas públicas y

promovió abordajes preventivos y acciones de capacitación orientadas a dotar a la ciudadanía de herramientas para el ejercicio y la protección efectiva de sus derechos.

En 2025 se incorporó formalmente a la Dirección de Auditoría y Evaluación de Políticas Públicas el área de Justicia y Prácticas Restaurativas, la cual ya contaba con un recorrido institucional consolidado.

H. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PRESUPUESTARIA

En observancia de los principios de transparencia, eficiencia y control en la administración de los recursos públicos, y con el propósito de garantizar el acceso a la información, la buena gobernanza y

el control cruzado entre los poderes del Estado, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe presenta los informes correspondientes a la gestión presupuestaria institucional.

CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS - EJERCICIO 2025			
PARTIDA PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO	MODIFICACIONES APROBADAS	PRESUPUESTO VIGENTE
GASTOS EN PERSONAL	17.269.900.000,00	14.557.000.000,00	31.826.900.000,00
BIENES DE CONSUMO	110.600.000,00	0,00	110.600.000,00
SERVICIOS NO PERSONALES	1.066.704.000,00	325.000.000,00	1.391.704.000,00
BIENES DE USO	72.000.000,00	30.000.000,00	102.000.000,00
TOTAL PRESUPUESTO 2025	18.519.204.000,00	14.912.000.000,00	33.431.204.000,00

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA - EJERCICIO 2025				
INCISOS	PROGRAMA 16 DEFENSA DERECHOS QUEJOSOS	PROGRAMA 17 DEF. PROV. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	PROGRAMA 19 ÓRGANO DE REVISIÓN DE SALUD MENTAL	TOTAL GENERAL
GASTOS EN PERSONAL	27.691.062.402,00	3.860.476.598,00	275.361.000,00	31.826.900.000,00
BIENES DE CONSUMO	70.600.000,00	20.000.000,00	20.000.000,00	110.600.000,00
SERVICIOS NO PERSONALES	1.076.204.000,00	211.900.000,00	103.600.000,00	1.391.704.000,00
BIENES DE USO	70.800.000,00	20.600.000,00	10.600.000,00	102.000.000,00
TOTAL EJECUCIÓN 2025	28.908.666.402,00	4.112.976.598,00	409.561.000,00	33.431.204.000,00

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR OBJETO - EJERCICIO 2025

CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
TOTAL GENERAL	33.431.204.000,00	33.252.503.488,09	99,47 %	31.473.855.597,70	94,15 %
GASTOS EN PERSONAL	31.826.900.000,00	31.770.997.108,52	99,82 %	30.021.956.504,10	94,33 %
PERSONAL PERMANENTE	30.291.846.100,00	30.240.629.548,26	99,83 %	28.581.362.158,37	94,35 %
PERSONAL TEMPORARIO	850.248.100,00	845.977.153,22	99,50 %	801.635.140,20	94,28 %
ASIGNACIONES FAMILIARES	5.908.700,00	5.739.044,96	97,13 %	5.397.228,67	91,34 %
ASISTENCIA SOCIAL AL PERSONAL	678.730.100,00	678.651.362,08	99,99 %	633.561.976,86	93,35 %
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES	167.000,00	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %
BIENES DE CONSUMO	110.600.000,00	83.220.175,15	75,24 %	88.652.797,59	80,16 %
SERVICIOS NO PERSONALES	1.391.704.000,00	1.310.852.527,54	94,19 %	1.299.831.660,44	93,40 %
BIENES DE USO	102.000.000,00	87.433.676,88	85,72 %	63.414.635,57	62,17 %

EJECUCIÓN DE GASTOS - CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA PROGRAMÁTICA - EJERCICIO 2025

CATEGORÍA PROGRAMÁTICA	CONCEPTO	PRESUPUESTO VIGENTE	DEVENGADO	% DEVENGADO	PAGADO	% PAGADO
	TOTAL GENERAL	33.431.204.000,00	33.252.503.488,09	99,47%	31.473.855.597,70	94,15%
16	DEFENSA DERECHOS QUEJOSOS	28.908.666.402,00	28.775.736.269,23	99,54%	27.260.667.322,72	94,30%
17	DEFENSORÍA PCIAL. NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	4.112.976.598,00	4.090.566.365,37	99,46%	3.853.628.775,27	93,69%
19	ÓRGANO REVISIÓN SALUD MENTAL	409.561.000,00	386.200.853,49	94,30%	359.559.499,71	87,79%

COMPRAS Y CONTRATACIONES

Las compras y contrataciones efectuadas durante 2025 se realizaron en estricto cumplimiento de lo establecido por la Ley de Administración, Eficiencia y Control del Estado N.º 12.510, garantizando los principios de legalidad, transparencia y adecuada administración de los recursos

públicos. Éstas fueron: Licitación Privada N.º 1/2025 (30 computadoras de escritorio); Licitación Privada N.º 2/2025 (una unidad UPS); Licitación Privada N.º 3/2025 (20 computadoras de escritorio y 2 notebooks).

NUEVAS AUTORIDADES



En 2025 fueron designadas las nuevas autoridades de la Defensoría del Pueblo mediante el Decreto Provincial N.º 00001311 del 26/06/2025:

- Defensor del Pueblo: Dr. Aristides Javier Lasarte.
- Defensor del Pueblo Adjunto Zona Norte: Dr.

Estanislao Parreño.

- Defensora del Pueblo Adjunta Zona Sur: Sra. Erika María del Luján Gonnet.
- Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes: Dr. Juan Cruz Gimenez.

PLANTA DE PERSONAL

- Ascensos: 3 agentes de la Defensoría Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes en el Agrupamiento Profesional, Resolución N.º 124/2025.
- Renuncias: 5 integrantes de la planta de Personal de Gabinete, Resoluciones N.º 025/2025, 112/2025, 113/2025, 114/2025 y 141/2025.
- Designaciones: 1 agente en la planta de Perso-

nal de Gabinete de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes, Resolución N.º 120/2025. 5 agentes en la planta de Personal de Gabinete de la Defensoría del Pueblo, Resoluciones N.º 119/2025, 121/2025, 122/2025, 137/2025 y 138/2025.

CONTRATOS DE LOCACIÓN DE INMUEBLES

En el marco de la continuidad operativa de las sedes territoriales y con el objetivo de garantizar la presencia institucional en distintos puntos de la provincia, durante 2025 la Defensoría del Pueblo renovó y celebró nuevos contratos de locación para sus oficinas descentralizadas.

Las actuaciones correspondientes fueron las siguientes:

- San Lorenzo (Ricchieri 669): contrato vigente del 01/03/2025 al 28/02/2027. Resolución N.º 026/2025.
- Venado Tuerto (Chacabuco 615): contrato vigente del 01/04/2025 al 31/03/2027. Resolución N.º 035/2025.
- San Justo (25 de Mayo 2125): contrato vigente

del 01/11/2025 al 31/10/2026. Resolución N.º 168/2025.

- Reconquista (Av. Patricio Diez 985): contrato vigente del 05/12/2025 al 04/12/2027. Resolución N.º 185/2025.
- Coronda (Juan de Garay 1828): contrato vigen-

te del 01/12/2025 al 30/11/2027. Resolución N.º 191/2025.

Estas renovaciones y nuevas contrataciones aseguran la continuidad de la atención presencial en el territorio, fortaleciendo el acceso a la Defensoría del Pueblo en cada región de la provincia.

I. INFORMÁTICA Y SISTEMAS

El área de Informática y Sistemas sostuvo en 2025 el compromiso de profundizar el proceso de transformación tecnológica institucional, orientado a optimizar procesos internos, reducir tiempos de gestión, minimizar el impacto ambiental de las operaciones y mejorar la experiencia de la ciudadanía en su vínculo con la Defensoría del Pueblo.

Con ese objetivo, se definieron perfiles de trabajo específicos destinados a consolidar la implementación definitiva del sistema de expedientes como único soporte de los actos administrativos institucionales. Esta tarea implicó no solo asistencia técnica permanente, sino también el desarro-

llo de respuestas adaptadas a las particularidades de cada una de las áreas que integran la Defensoría y que brindan atención directa a la ciudadanía.

En paralelo, se garantizaron las tareas esenciales de mantenimiento y soporte técnico necesarias para asegurar el funcionamiento óptimo del parque tecnológico institucional.

Se destaca especialmente el desarrollo de sistemas de gestión de expedientes para el Órgano de Revisión de Salud Mental (ORSM) y la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes (DNNyA).

J. UNA GESTIÓN AL SERVICIO DE LOS DERECHOS

El año 2025 representó para la Defensoría un período de consolidación institucional, fortalecimiento normativo y modernización organizacional, en un contexto atravesado por la reforma constitucional y por nuevos desafíos sociales, tecnológicos y democráticos.

En el plano jurídico-institucional, se dictaron 207 resoluciones y 66 disposiciones de cierre, junto con disposiciones específicas del Órgano de Revisión de Salud Mental, reflejando un ejercicio activo de las competencias legales en defensa de derechos individuales y colectivos. Se formularon recomendaciones en materia ambiental, sanitaria y de servicios públicos, se aprobaron programas estratégicos y se suscribieron convenios que ampliaron la capacidad de articulación territorial e interinstitucional. Paralelamente, la Dirección de Asuntos Jurídicos sostuvo una labor clave en el análisis

normativo, la intervención en audiencias públicas, la elaboración de dictámenes, el impulso de iniciativas legislativas y el acompañamiento técnico del proceso de constitucionalización de la institución.

En materia de formación y promoción de derechos, el Instituto de Formación e Innovación coordinó un amplio conjunto de capacitaciones internas y externas, incluyendo la actualización en Ley Micaela, la continuidad de la Ley Yolanda, la formación oficial de mediadores, la capacitación a 800 cadetes del ISEP en perspectiva de género, y múltiples dispositivos territoriales orientados a infancias, juventudes, personas mayores y prevención de violencias digitales. Estas acciones consolidaron una política institucional centrada en la prevención, la transversalización de derechos y el fortalecimiento de capacidades estatales.

CAPÍTULO 6

DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES



+INFO
CAPÍTULO 6
DEFENSORÍA DE NIÑAS,
NIÑOS Y ADOLESCENTES

A. PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde a la actuación de la Defensoría de Niñas, Niños y Adolescentes de la Provincia de Santa Fe durante el período 2025 y da cumplimiento a lo establecido en el artículo 70 de la Ley Provincial N° 10.396.

El mencionado año estuvo signado por un proceso de transición y apertura de un nuevo período político-institucional a partir de la designación de un nuevo Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes. Esto constituye un paso significativo en la consolidación de la institucionalidad democrática en materia de promoción y protección integral de los derechos humanos de las infancias y adolescencias, y refuerza la autonomía funcional del organismo y la continuidad de su mandato legal.

Además de garantizar la continuidad y consolidación institucional, la nueva gestión al frente del organismo —representada en la figura del Defensor—

imprimió un perfil propio vinculado a la cercanía y a la territorialidad. Esto implicó el despliegue de una serie de acciones e iniciativas orientadas a fortalecer la presencia institucional, el diálogo, la escucha activa y la intervención en el ámbito local y comunitario. Ello supuso asumir nuevos y renovados desafíos en el quehacer institucional, apostando a una mayor presencia territorial sin desatender las atribuciones conferidas por la Ley Provincial N.º 12.967, entre las que se destacan: la atención y el acompañamiento ante situaciones de vulneración de derechos; el control y monitoreo de las políticas públicas; la incidencia institucional y legislativa; y la promoción de derechos en todo el territorio provincial.

El presente informe tiene como objetivo no solo rendir cuentas, sino también aportar a la construcción colectiva de políticas públicas que coloquen a las infancias y adolescencias en el centro de la agenda democrática.

B. MÁS CERCANÍA, MÁS TERRITORIO, MÁS DERECHOS: UN NUEVO CAPÍTULO INSTITUCIONAL PARA LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

<p>INSTITUCIONALIDAD FORTALECIDA</p>	<p>UN CONTEXTO DESAFIANTE</p>
<ul style="list-style-type: none"> • La designación del Lic. Juan Cruz Gimenez como Defensor de Niñas, Niños y Adolescentes. • Reconocimiento de la Defensoría del Pueblo en la Constitución Provincial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroceso en materia de políticas sociales, económicas y culturales. • Debilitamiento del entramado institucional para la prevención y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

UNA GESTIÓN BASADA EN:

Territorialidad, articulación, escucha activa, y fortalecimiento institucional.

CUIDAR ES GARANTIZAR DERECHOS:

- Fortalecer el sistema de cuidados.
- Promover entornos protectores y afectivos.
- Corresponsabilidad familias, estado y comunidad.

COMPROMISO 2026:

Formación, trabajo en red, territorialidad, promoción de derechos, y evaluación de políticas públicas.

EN EL 2025:

- Más de 34 visitadas de distintos puntos de la provincia de Santa Fe.
- Reuniones con autoridades provinciales de distintas dependencias.
- Encuentros con representantes del poder judicial.
- Articulaciones con universidades y colegios profesionales.
- Visitas y reuniones con ongs y organizaciones comunitarias.
- Reuniones con representantes de organismos internacionales.

LA DEFENSORÍA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN ACCIÓN:

- Atención de situaciones.
- Investigaciones y relevamientos.
- Formación y capacitación.
- Promoción de derechos.
- Presencia territorial.



El trayecto consta de tres encuentros para abordar las prácticas con niñas, niños y adolescentes desde el enfoque de derechos en clave comunitaria y colectiva:

- Cuidado y protección (Mayo)
- Territorios y violencias (Junio)
- Afectividad y lenguajes creativos (Agosto)

Con inscripción previa y entrega de certificados al finalizar la cursada

Organizan:

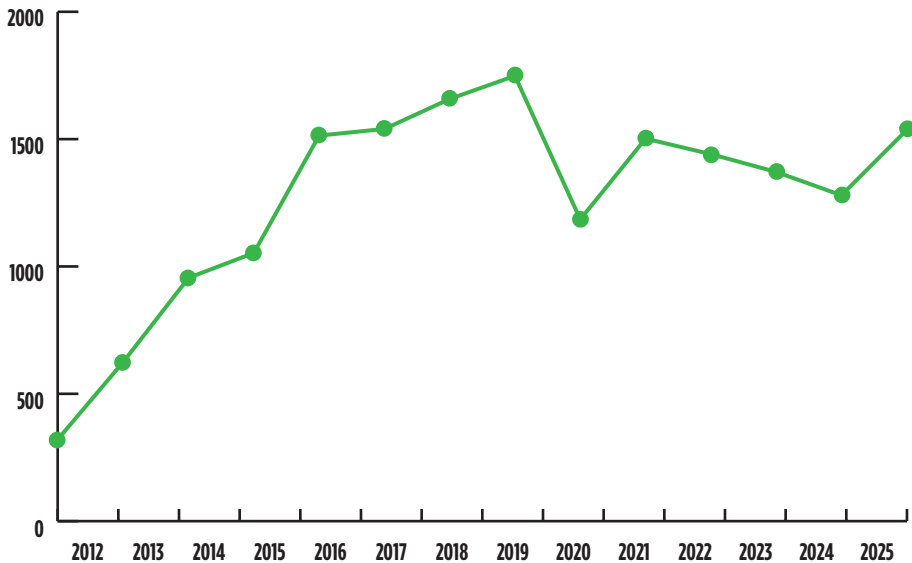


C. ATENCIÓN DE SITUACIONES

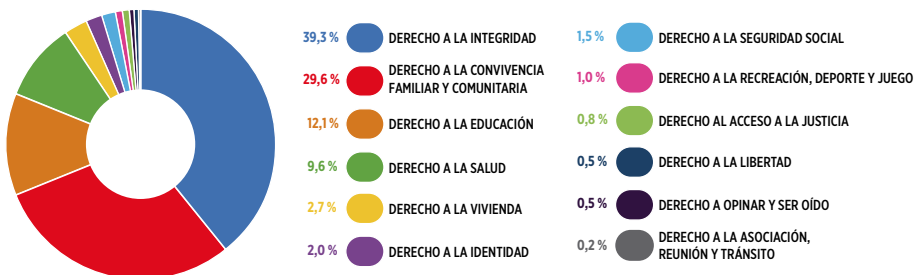
A NIVEL PROVINCIAL EN EL AÑO 2025 SE ATENDIERON:

- 1537 situaciones nuevas.
- 2242 niñas, niños y adolescentes.

Evolución de situaciones atendidas (2012-2025)



Situaciones por derechos vulnerados. Totales provinciales



D. INVESTIGACIONES Y RELEVAMIENTOS

Desde el área de Investigación en Políticas Públicas se produce información estratégica para incidir en las agendas públicas y fortalecer la garantía de

derechos de niñas, niños y adolescentes en la provincia. Durante el 2025 se sostuvieron las siguientes líneas de trabajo:

SEDE CENTRO NORTE	SEDE SUR
<ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento de Instituciones de acogimiento residencial. • Relevamientos en el marco de talleres con docentes y estudiantes sobre los factores de riesgo y protección de NNyA en el mundo digital. • Relevamiento del Sistema de Justicia Penal Juvenil. • Se inició el seguimiento del funcionamiento del Registro único de adoptantes. • Se acompañó al equipo Rosario en el relevamiento en Salud mental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vistas a dispositivos del Sistema de Protección. • Sistema de Justicia penal juvenil: Visitas a dispositivos, relevamiento para conocer la implementación del nuevo código procesal penal, Relevamiento Juzgados de Menores. • Visitas a dispositivos con niñas y niños alojados con sus madres privadas de la libertad. • Relevamiento sobre la atención en salud mental a infancias y adolescencias en hospitales generales y pediátricos. • Análisis de la Inversión social en niñez y adolescencia. • Análisis y construcción de Estadísticas.



E. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Se trata de una de las acciones estratégicas que desarrolla la institución para imprimir el enfoque de DDHH a todos los actores que conforman el

Sistema de Protección de niñas, niños y adolescentes de la provincia de Santa Fe.

- **Ciclo Habitar las Infancias.** En articulación con la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario desarrollaron el trayecto de actualización y producción “Habitar las infancias”, destinado a equipos interdisciplinarios de salud mental que trabajan con niñas, niños y adolescentes en Centros de Salud, Hospitales y Centros Cuidar.
- **Capacitación a Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo.** Se desarrolló un módulo de capacitación interna destinado a las Oficinas Descentralizadas de la Defensoría del Pueblo, con el objetivo de fortalecer la formación de profesionales y personal técnico en materia de derechos de las infancias y adolescencias.
- **Seminario de formación sobre Defensa Penal Juvenil.** Durante el período 2025 el Servicio Público de la Defensa Penal implementó el Seminario de Formación con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales desde un enfoque de derechos humanos en el abordaje de niñas, niños y adolescentes en conflicto con la ley penal. Desde la Defensoría se participó en el dictado de módulos y asimismo, personal de la institución cursó el seminario completo.
- **Jornadas de formación interna y externa por el día de la prevención contra el abuso sexual infantil.** En el marco del día de la prevención contra el abuso sexual infantil se llevó adelante una serie de actividades con el Juez Gabriel Vitale, coautor del libro “Medusa. Víctimas, familiares y activistas contra el abuso sexual en la infancia”.
- **Derechos, democracia y juventudes en la era digital.** En la primera mitad del año se llevaron adelante una serie de charlas y talleres en escuelas secundarias orientadas a la temática de ciudadanía digital.
- **“La responsabilidad de los adultos en las noticias sobre niñas y niños. Medios y redes”.** Se llevó adelante una Jornada de Capacitación sobre Comunicación con Enfoque de Derechos que contó con una amplia participación presencial y con cerca de 300 inscriptos de forma virtual.
- **Monitorear políticas públicas para garantizar derechos.** Se realizó en la ciudad de Santa Fe coorganizada con la Defensoría de Córdoba. En la misma se abordaron las temáticas relativas a la inversión social y primera infancia.
- **“Infancias y adolescencias en entornos digitales: el desafío de su regulación”.** Del encuentro formaron parte Pablo Mainer, fundador de la ONG “Hablemos de Bullying” y actual concejal de la ciudad de Santa Fe. El conversatorio cerró con la exposición de Juan Facundo Hernández, abogado especialista en políticas públicas de infancia y ex Defensor Adjunto Nacional.

F. PROMOCIÓN DE DERECHOS

- Acciones de promoción de derechos en Intersectoriales de la ciudad de Rosario por el mes de las infancias y participación en el Festival Joven.
- Campaña en redes sociales por una reforma de la Constitución de la Provincia de Santa Fe con enfoque de infancias y juventudes.
- Participación en El Otro Festival. Se acompañó institucionalmente a la nueva edición del festival que propone un cruce entre artes escénicas y salud mental.
- Calendario de efemérides a lo largo de todo el año en redes sociales.
- Campaña en redes sociales sobre derechos digitales y datos seguros.
- Campaña en redes sociales sobre el Derecho al Cuidado.
- Campaña conjunta en redes sociales con Ciudades Educadoras sobre infancias y derecho a la ciudad.
- Diseño e impresión de materiales institucionales para acciones de promoción de derechos en territorio.
- Campaña en redes sociales sobre la vacunación de niñas y niños en el ingreso escolar.
- Campaña en redes sociales sobre seguridad vial infantil.
- Campaña en redes sociales sobre el Voto Joven.
- Visita del pedagogo Francesco Tonucci y firma de un Convenio Marco de Cooperación entre la Asociación Internacional Francesco Tonucci Argentina con el propósito de establecer vínculos de cooperación, coordinación y articulación institucional orientados a la promoción, protección y garantía de los derechos humanos de las infancias y las adolescencias.
- Más info: <http://www.defensorianna.gob.ar/>



G. APRENDIZAJES Y DESAFÍOS

El período analizado estuvo atravesado por profundos cambios estructurales impulsados por un lado, por la Ley 14.384 que habilitó el proceso de Reforma de la Constitución de la Provincia de Santa Fe, y por otro, por la entrada en vigencia del nuevo Código Procesal Penal Juvenil, sancionado mediante la Ley Provincial N.º 14.228. Ambos procesos representaron transformaciones relevantes para las políticas públicas orientadas a la niñez y la adolescencia.

En el ámbito nacional, se evidenció un retroceso en materia de políticas sociales, económicas y culturales, con un debilitamiento del rol del Estado. Este escenario impactó de manera directa en el funcionamiento del Sistema de Protección Integral y en sus capacidades para prevenir y abordar situaciones de vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes. Asimismo, se sostiene la acefalía de la Defensoría Nacional de la Niñez y Adolescencia aun a pesar de haberse aprobado en Diputados su designación, lo cual repercute en el fortalecimiento del entramado institucional abocado a la defensa de los derechos de las infancias.

Particularmente relevantes fueron las intervenciones vinculadas al derecho a la salud y a la cobertura por parte de obras sociales, con especial complejidad en situaciones relacionadas con discapacidad, salud mental y consumos problemáticos. Estas problemáticas evidencian tensiones estructurales que requieren respuestas integrales, sostenidas y coordinadas entre los distintos niveles del Estado.

La persistencia de condiciones de pobreza y marginalidad estructurales, afecta de manera directa el acceso a derechos fundamentales como la alimentación, la vivienda adecuada, la educación, la salud y la salud mental. El aumento del desempleo incidió, además, en la pérdida de cobertura de obras sociales, incrementando

la demanda en el sistema público de salud y generando un crecimiento sostenido de reclamos vinculados a prestaciones médicas, tratamientos de discapacidad, cobertura de medicamentos y acompañamientos terapéuticos.

En cuanto a los derechos personalísimos, el indicador de mayor incidencia en las intervenciones del Área de Atención Integral fue la afectación del derecho a la integridad. Se registraron reiteradas situaciones de maltrato, violencias físicas y psicológicas, abusos sexuales y negligencias o faltas de cuidado en sus diversas modalidades. La persistencia y complejidad de estas vulneraciones refuerzan la necesidad de fortalecer dispositivos de prevención, detección temprana y acompañamiento interdisciplinario.

Asimismo, se advierte que las principales políticas públicas dirigidas a la población adolescente continúan orientándose predominantemente hacia la órbita punitiva del derecho, en detrimento de enfoques sociales, preventivos y de promoción de derechos. Esta perspectiva se evidencia especialmente en los debates vinculados al sistema penal juvenil, pero también en la insuficiente priorización de políticas de inclusión, salud mental, prevención de violencias y abordaje de los derechos digitales.

Frente a este escenario, la Defensoría reafirma la centralidad del paradigma de protección integral y, el principio de especialidad, el interés superior del niño y la no regresividad en materia de derechos humanos como ejes rectores de toda política pública destinada a niñas, niños y adolescentes.

El desafío hacia adelante consiste en seguir construyendo una institucionalidad sólida, territorial y cercana, capaz de incidir en la agenda pública, fortalecer el Sistema de Protección Integral y contribuir a la construcción de políticas que prioricen la inclusión, el fortalecimiento de los sistemas de cuidados y el desarrollo pleno de las infancias y adolescencias.

Transformaciones, continuidades y desafíos en la protección y promoción de los derechos de las infancias y las adolescencias

El año 2025 estuvo atravesado por transformaciones institucionales, debates legislativos de especial relevancia y un contexto social y político particularmente desafiante para la protección y promoción de los derechos de las infancias y las adolescencias.

A nivel institucional, la designación de un nuevo Defensor Provincial de Niñas, Niños y Adolescentes constituyó un paso significativo en la consolidación de los principios rectores establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño (1989) y en todo el plexo normativo vigente, en particular aquellos vinculados con la defensa de la especialidad, el fortalecimiento de la institucionalidad y el respeto por el interés superior del niño.

Las transformaciones legislativas ocurridas en 2025 —entre ellas, la reforma de la Constitución Provincial y la entrada en vigencia de un nuevo Código Procesal Penal Juvenil—, así como las produ-

cidas a comienzos de 2026, como la sanción de la Ley Nacional 27.801 que establece un nuevo régimen penal juvenil y reduce la edad de punibilidad, introdujeron cambios sustanciales en el campo de las políticas públicas de infancias y adolescencias. Al mismo tiempo, evidenciaron la persistencia de un debate público que aún presenta dificultades para garantizar una adecuada protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes.

Estos cambios se produjeron en un contexto de profundo retroceso en materia de derechos sociales, económicos y culturales. Dicho escenario estuvo marcado por un debilitamiento del rol del Estado, de los servicios públicos y de los programas de protección social, especialmente aquellos destinados a las personas - tanto adultas como menores de 18 años- con discapacidad y a las mujeres y disidencias sexuales, quienes con frecuencia asumen las tareas de cuidado de niñas y niños. Esto afectó



no solo la cantidad de prestaciones y programas, sino la calidad en las tareas de cuidado sostenidas por personal y equipos que en ocasiones las desarrollan en condiciones adversas.

En este marco, la Defensoría concentró sus intervenciones en el abordaje de situaciones vinculadas al derecho a la salud y a la cobertura de obras sociales, con especial complejidad en casos de discapacidad, salud mental y consumos problemáticos. Asimismo, recibió numerosos casos atravesados por condiciones de pobreza y marginalidad que afectan el acceso a derechos fundamentales. El incremento del desempleo se reflejó en la pérdida de cobertura de obras sociales y en una mayor demanda hacia el sistema público, con un aumento sostenido de reclamos por prestaciones médicas y tratamientos. En relación con los derechos personalísimos, se registraron reiteradas intervenciones ante vulneraciones del derecho a la integridad, incluyendo situaciones de maltrato, violencias y abusos.

Frente a este escenario, el organismo sostuvo un programa de trabajo orientado a fortalecer su presencia en el territorio y en las comunidades, manteniendo diálogos y acciones concretas con gobiernos locales, comunas y municipios, afirmando la importancia del nivel local en la protección de las infancias.

Finalmente, la Defensoría sostiene, hoy más que nunca, los principios centrales que orientan y dan cuerpo a los derechos humanos de las infancias y las adolescencia. Afirma y reafirma que las niñas y los niños son sujetos de derechos y que, asimismo, por su condición de niño/a requieren de una protección reforzada en relación con el mundo adulto, sin que ello suponga regresividad alguna en materia de derechos, sino por el contrario que aliente y promueva una cultura y una institucionalidad democrática.

Para todas las infancias, todos los derechos, todos los días.



CONCLUSIÓN GENERAL

La Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe reafirmó su rol como un actor institucional clave en la garantía efectiva de derechos y en el fortalecimiento del equilibrio democrático provincial. En un contexto social atravesado por transformaciones económicas, nuevas conflictividades y crecientes demandas ciudadanas, la institución sostuvo una intervención integral, territorial y técnicamente sólida.

El volumen de actuaciones registradas durante el período refleja no sólo la magnitud de las problemáticas abordadas, sino también la consolidación de la Defensoría como espacio de referencia para la ciudadanía. La presencia activa en los 19 departamentos provinciales, el fortalecimiento de las oficinas descentralizadas y móviles y la ampliación de dispositivos de atención reafirmaron una política pública de cercanía orientada a reducir desigualdades territoriales y garantizar acceso real a derechos.

En materia de resolución de conflictos, la profundización de herramientas de mediación y prácticas restaurativas contribuyó a la construcción de soluciones participativas y a la disminución de la judicialización innecesaria, fortaleciendo la convivencia social desde una perspectiva preventiva.

El Centro de Asistencia a la Víctima continuó desempeñando un rol relevante dentro de la estructura institucional, brindando abordajes interdisciplinarios en situaciones de violencia, vulneraciones

graves y delitos, así como desarrollando instancias de prevención y articulación con otros organismos. Su intervención se integró a una estrategia más amplia de protección de derechos, acompañamiento y fortalecimiento de redes institucionales.

Por su parte, el Órgano de Revisión de Salud Mental reafirmó el compromiso de la Defensoría con el control de legalidad y la supervisión de políticas públicas en un área especialmente sensible. Las intervenciones realizadas durante 2025 visibilizaron déficits estructurales y promovieron recomendaciones orientadas a garantizar el cumplimiento de la Ley Nacional de Salud Mental y de los estándares convencionales en materia de derechos humanos.

La modernización tecnológica, la mejora de los sistemas de gestión, la capacitación permanente de los equipos y la consolidación de vínculos interinstitucionales fortalecieron la capacidad operativa de la institución, asegurando mayor transparencia, trazabilidad y eficiencia en las intervenciones.

La incorporación constitucional de la Defensoría del Pueblo en la nueva Carta Magna provincial constituyó un hito institucional que reafirma su autonomía y su función como órgano de control y promoción de derechos. Este reconocimiento implica una responsabilidad renovada: profundizar la presencia territorial, fortalecer el control de políticas públicas y consolidar un Estado más accesible y respetuoso de la dignidad humana.



El Informe Anual 2025 no solo documenta lo actuado, expresa la consolidación de una institución que asume su rol con independencia, profesionalismo y compromiso democrático. La Defensoría del Pueblo reafirma así su misión esencial: garantizar derechos, promover soluciones y contribuir al fortalecimiento de la convivencia social en la Provincia de Santa Fe.

La Defensoría del Pueblo no es únicamente un organismo que interviene ante conflictos: es una institución que encarna el compromiso democrático con la dignidad humana. En un tiempo

donde las desigualdades se profundizan y las tensiones sociales se complejizan, sostener una presencia activa, independiente y territorial no es un gesto administrativo, sino una decisión política en el sentido más amplio del término: poner a las personas en el centro. El año 2025 deja una institución más sólida, más profesional y más cercana, preparada para ejercer con responsabilidad su autonomía constitucional y para continuar construyendo, junto a la ciudadanía, una provincia donde los derechos no sean una promesa formal, sino una realidad efectiva.



www.defensoriasantafe.gob.ar



Defensoría del Pueblo

PROVINCIA DE SANTA FE



Defensoría de niñas,
niños y adolescentes.
PROVINCIA DE SANTA FE

ESCANEA Y LEÉ EL INFORME
ANUAL 2025 COMPLETO



Defensoría del Pueblo

PROVINCIA DE SANTA FE

www.defensoriasantafe.gob.ar



SANTA FE

San Jerónimo 2721

infosfe@defensoriasantafe.gob.ar

Tel. (0342) 4573904

ROSARIO

Pasaje Álvarez 1516

inforos@defensoriasantafe.gob.ar

Tels. (0341) 4721112/3