

INFORME ANUAL 2025

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría en números....4
Gráfico Nº1. Cantidad de actuaciones según tipo....4
Atenciones primarias....5
Gráfico Nº 2. Atenciones primarias según área (%). Noviembre 2024 - Octubre 2025....6
Atenciones primarias según temática....7
Gráfico Nº 3. Atención primaria según temática. Noviembre 2024 - Octubre 2025. 7
Reclamos....9
Gráfico Nº 4. Reclamos según temática. Noviembre 2024 - Octubre 2025....9
Mapa 1. Atenciones primarias y reclamos atendidos por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas según domicilio del requirente. Noviembre 2024 - Octubre 2025....11
Expedientes....12
Gráfico Nº 5. Expedientes según temática. Noviembre 2024 - Octubre 2025....12
Expedientes según ubicación geográfica....14
Mapa 2. Expedientes iniciados en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas según domicilio de los/as requirentes. Noviembre 2024 - Octubre de 2025....15
Expedientes según mes de inicio....15
Gráfico Nº 6. Inicio de expedientes según mes. Noviembre 2024 - Octubre 2025... 16
Expedientes según estado....17
Gráfico Nº 7. Expedientes según estado. Noviembre 2024 - Octubre 2025....17
Gestiones en territorio....18
Gráfico Nº 8. Gestiones en territorio de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas....18
Fiscalización y control en elecciones de Comisiones Vecinales....19
Mapa 3. Elecciones de Comisiones vecinales donde la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas actuó como veedora. Noviembre 2024 - Octubre 2025....20
Gráfico Nº 9. Elecciones de Comisiones Vecinales según meses....21
Gráfico Nº 10. Elecciones de Comisiones Vecinales según sexo de los/las presidentes....22
Proyectos, procesos e hitos....23
Área de Estadística....23
Programa Espacio Joven....23

Área de Mediación..... 25
Área de Coordinación Territorial e Institucional..... 25
Área de Asuntos Jurídicos..... 26
Detrás de escena. Otras áreas de la Defensoría del Pueblo que garantizan el funcionamiento de la institución..... 28
- Dirección General..... 28
- Mesa de Entradas..... 28
- Prensa..... 29
- Archivo..... 29
- Recursos Humanos..... 29
- Administración..... 30
- Patrimonio..... 30
- Maestranza..... 30

Informe anual Noviembre 2024 - Octubre 2025

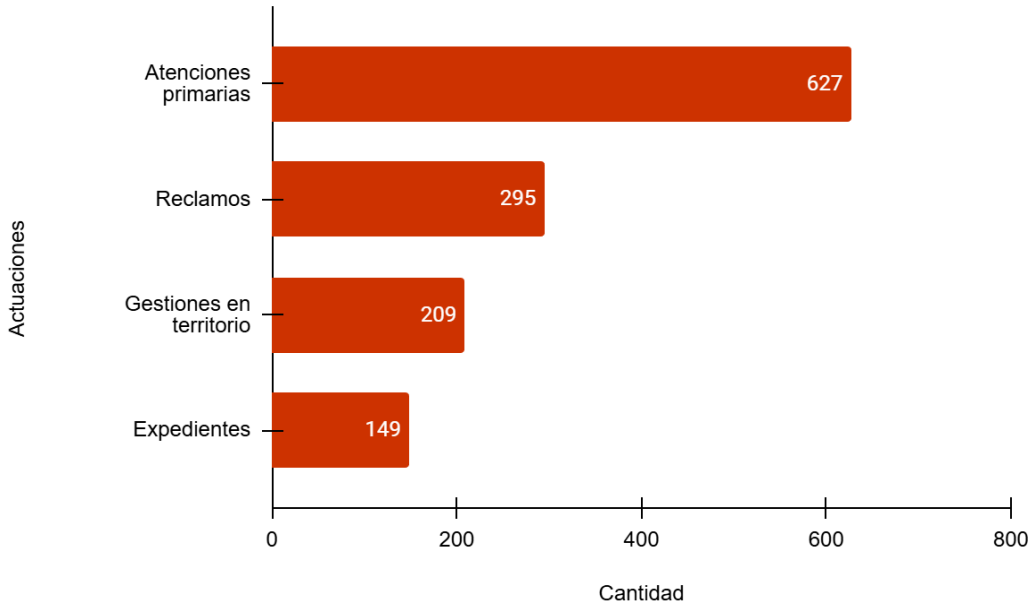
Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas

El presente informe tiene por objetivo exponer de manera sistemática y detallada el trabajo desarrollado por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas durante el período comprendido entre noviembre de 2024 y octubre de 2025. A través del análisis de expedientes, asesoramientos, reclamos y actividades institucionales, se busca dar cuenta de la amplitud de funciones que asume nuestro organismo en la defensa y promoción de los derechos de la ciudadanía.

Los datos relevados permiten observar el rol de la Defensoría como espacio de diálogo entre la comunidad y el Estado, con fuerte trabajo en la resolución alternativa de conflictos a través de la mediación, la gestión de trámites ante organismos públicos municipales, provinciales y nacionales y la atención de demandas vinculadas a servicios públicos esenciales como agua, energía, salud y acceso a prestaciones sociales, entre otras.

La Defensoría en números

Gráfico Nº1. Cantidad de actuaciones según tipo.
Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas. Noviembre 2024 - Octubre 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

En total se registraron poco más de 1.200 actuaciones llevadas adelante por la Defensoría del Pueblo, distribuidas de la siguiente manera:

- **Atenciones primarias**: 627 casos.

  Representan la atención directa y el asesoramiento brindado a vecinos y vecinas en las oficinas de la Defensoría del Pueblo para la resolución de sus inquietudes.
- **Reclamos**: 295 presentaciones formales.

Corresponden a pedidos ingresados a la institución por diferentes vías (presencial, virtual y/o comunicaciones telefónicas) con carácter de reclamo administrativo o de gestión de trámites.

- **Gestiones en territorio**: 209 intervenciones.
  Incluyen acompañamiento de la Defensoría del Pueblo en operativos municipales y provinciales, la participación en los procesos de elecciones de comisiones vecinales y foros de seguridad, visitas institucionales, constataciones y realización de talleres.
- **Expedientes**: 149 iniciados.
  Denominamos expedientes a los casos que requieren un abordaje formal, administrativo y de mediano-largo plazo para la resolución de determinadas problemáticas.

A continuación, brindamos información detallada de los números presentados anteriormente.

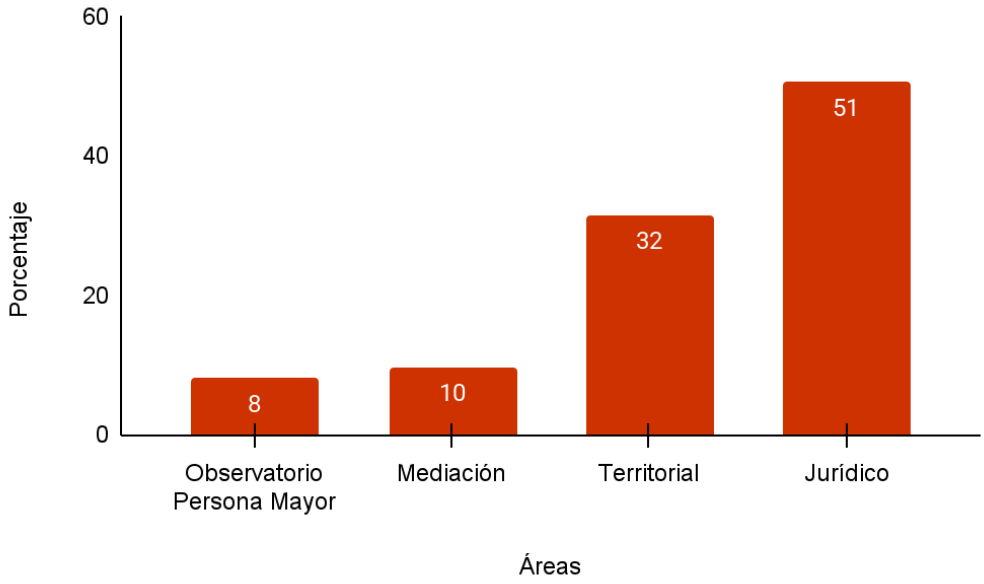
Atenciones primarias

Las atenciones primarias representan la atención directa y personalizada, mediante la cual se brinda asesoramiento a vecinos y vecinas para la resolución de sus inquietudes.

El siguiente gráfico presenta la distribución de las atenciones realizadas por las distintas áreas de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas entre noviembre de 2024 y octubre de 2025. Cada área ofrece atenciones orientadas a acompañar, asesorar y mediar en las distintas problemáticas planteadas por los ciudadanos.

En total se registraron 627 intervenciones, atendidas por el personal de las áreas de Asuntos Jurídicos, de Coordinación Territorial e Institucional, de Mediación y del Observatorio para la Protección, Difusión y Promoción de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Cabe destacar que ante la llegada de un vecino o vecina, se brinda atención integral, articulando los saberes y la expertise de las diferentes áreas.

Gráfico Nº 2. Atenciones primarias según área (%). Noviembre 2024 - Octubre 2025. Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

• **Asesoramiento jurídico** (317 atenciones – 51%): constituye el área con mayor volumen de intervenciones. Ofrece orientación y asesoramiento legal en situaciones que requieren interpretación normativa, revisión de documentación, asesoría jurídica preventiva y apoyo en trámites que involucran derechos ciudadanos.

• **Asesoramiento área territorial** (198 atenciones – 32%): reúne consultas y gestiones diversas relacionadas principalmente con servicios públicos, cuestiones habitacionales, discapacidad, trámites comunitarios y problemáticas barriales.

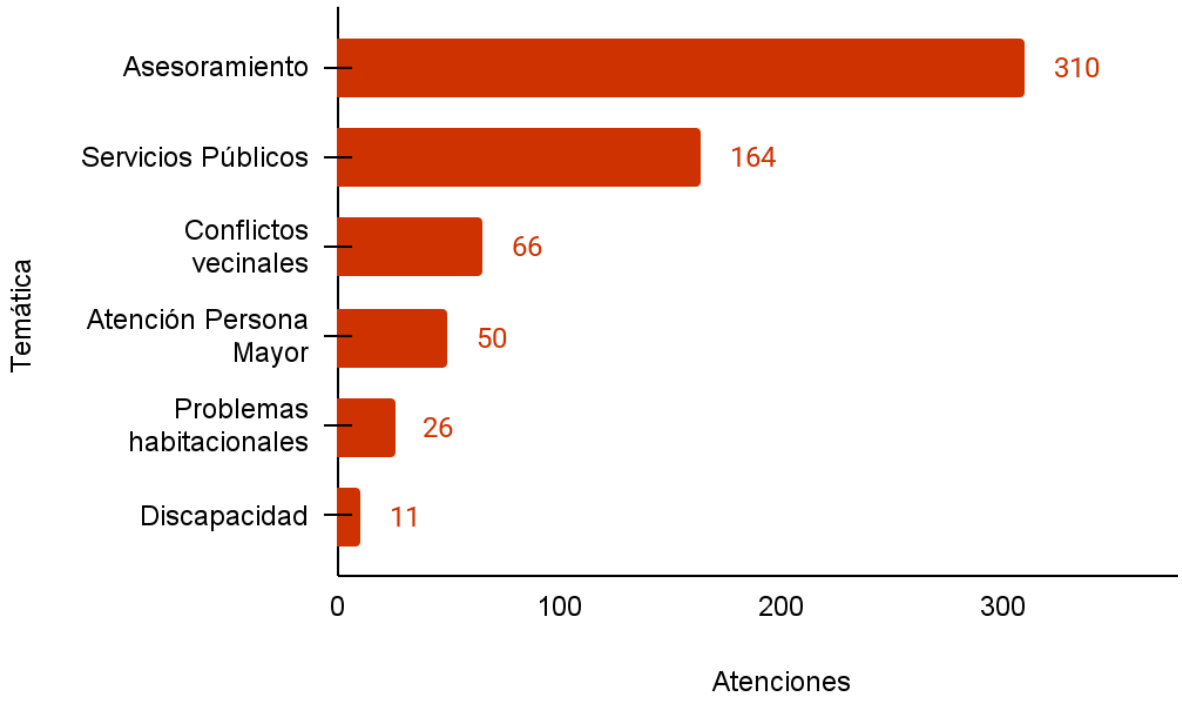
• **Mediación** (61 atenciones – 10%): incluye intervenciones destinadas a facilitar el diálogo entre partes, promover acuerdos y gestionar conflictos de manera colaborativa con otras áreas de la Defensoría del Pueblo. El área trabaja bajo la metodología de primera escucha y

mediación comunitaria, buscando alternativas consensuadas para la resolución pacífica de situaciones conflictivas.

• **Observatorio para la Protección, Difusión y Promoción de los Derechos Humanos de las Personas Mayores** (51 atenciones – 8%): brinda asesoramiento especializado a personas mayores, acompañamiento en trámites, orientación sobre acceso a derechos y apoyo en la gestión ante organismos públicos o privados.

Atenciones primarias según temática

Gráfico Nº 3. Atención primaria según temática. Noviembre 2024 - Octubre 2025. Defensoría del Pueblo de Posadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

El gráfico presenta la distribución de las atenciones primarias registradas por la Defensoría del Pueblo de Posadas entre noviembre de 2024 y octubre de 2025, organizadas según las principales temáticas abordadas.

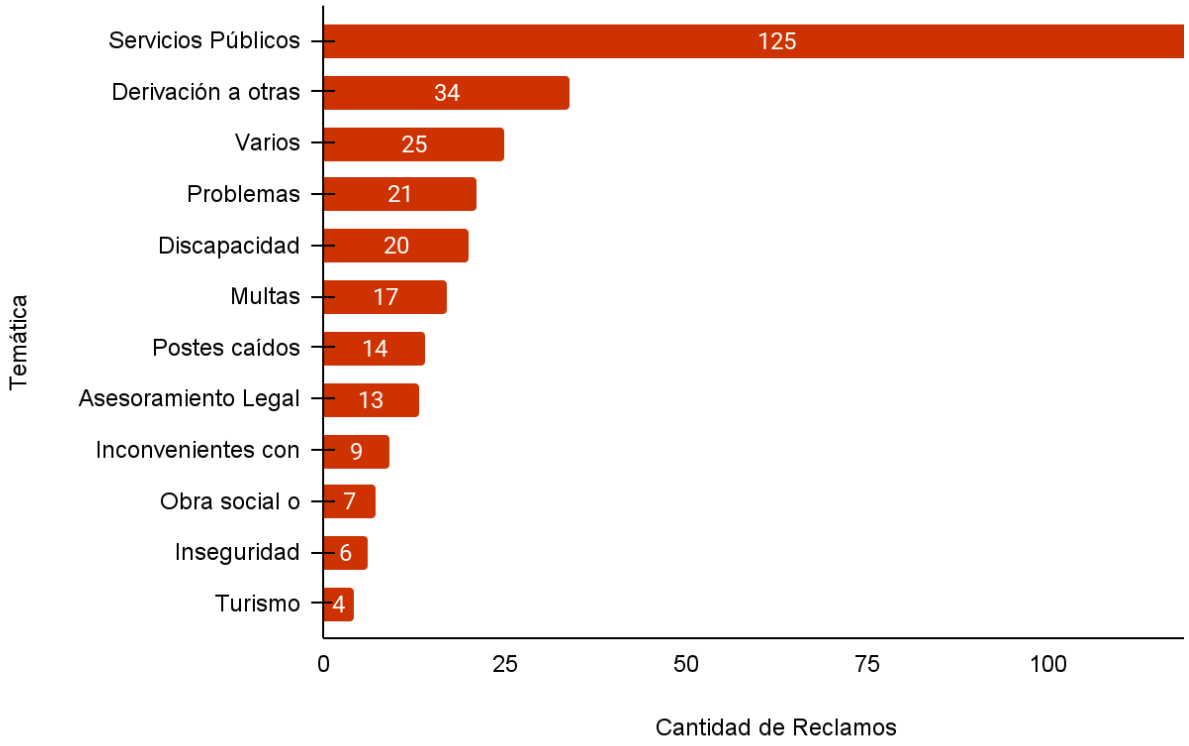
Los temas atendidos se clasifican en seis categorías principales, a saber:

- **Asesoramiento** (310 casos – 49%). Concentra más de la mitad de las intervenciones. Incluye el asesoramiento ante consultas generales, acompañamiento en trámites ante organismos públicos, problemáticas familiares, laborales y diversas gestiones administrativas que requieren orientación jurídica o institucional.
- **Servicios Públicos** (164 casos – 26%). Agrupa reclamos vinculados a la provisión y funcionamiento de servicios esenciales como energía eléctrica, agua potable, cloacas y transporte. Los motivos más recurrentes son sobrefacturación, interrupciones del servicio, demoras en reparaciones y dificultades para acceder o regularizar la prestación.
- **Conflictos vecinales** (66 casos – 11%). Comprende las derivaciones y primeras orientaciones hacia el servicio de mediación comunitaria. Los conflictos más frecuentes se relacionan con filtraciones, ruidos molestos, disputas por medianeras, problemas de convivencia, tenencia de mascotas y desacuerdos entre vecinos.
- **Atención a Personas Mayores** (50 casos – 8%) Incluye acompañamiento a adultos mayores en gestiones diversas, reclamos por servicios, acceso a programas sociales, situaciones de vulnerabilidad social y dificultades para completar trámites administrativos o previsionales.
- **Problemas habitacionales** (26 casos – 4%) Reúne intervenciones realizadas ante notificaciones de desalojo, conflictos con alquileres, usurpaciones y herencias. Se brinda asesoramiento legal, orientación sobre procedimientos, información sobre resguardos disponibles y acompañamiento para la protección del derecho a la vivienda.
- **Discapacidad** (11 casos – 2%) Corresponde a asesorías vinculadas principalmente a la quita de pensiones, revisión de expedientes, gestión de certificados y redacción o respuesta a cartas documento relacionadas con la restitución de derechos y la protección de prestaciones.

Reclamos

Los reclamos corresponden a solicitudes o conflictos ingresados a la institución por diferentes vías (presencial, virtual, comunicaciones telefónicas) con carácter de reclamo administrativo. En total, se registran 295 reclamos efectuados.

Gráfico Nº 4. Reclamos según temática. Noviembre 2024 - Octubre 2025.
Defensoría del Pueblo de Posadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

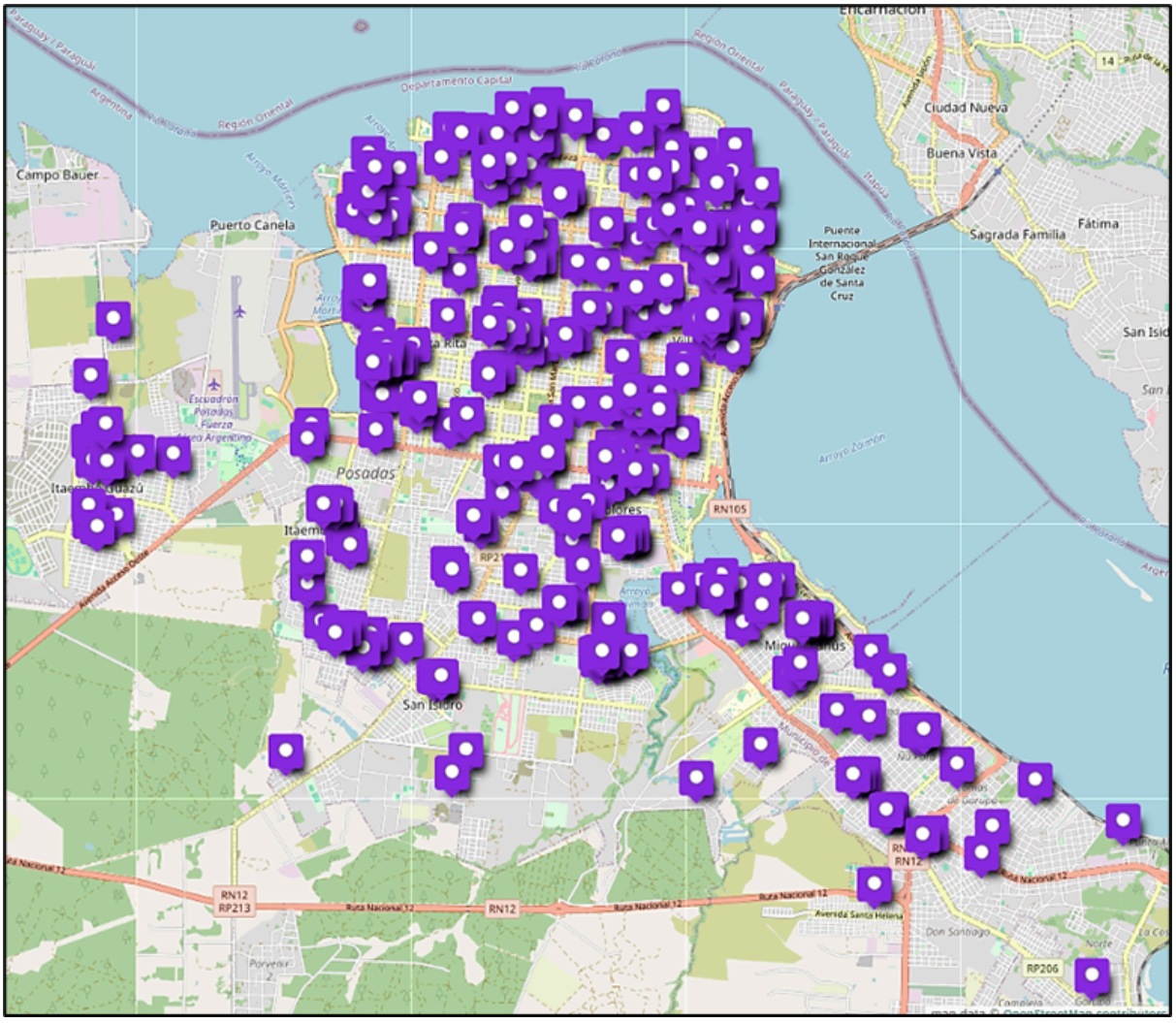
El gráfico presenta la distribución de los reclamos recepcionados por la Defensoría del Pueblo de Posadas entre noviembre de 2024 y octubre de 2025 según temática . De estos, observamos:

- **Servicios públicos** (125 casos – 42%): se concentran los reclamos vinculados a deudas, sobrefacturación, conexiones y reconexiones de los servicios de agua y energía eléctrica.

- **Derivación a otras instituciones** (34 casos – 12%): corresponde a consultas sobre problemáticas que involucran a otros organismos, como la Municipalidad de Posadas u otras dependencias.
- **Varios** (25 - 8%): se refiere a temas específicos y particulares que no encuadran en las categorías generales.
- **Problemas habitacionales** (21 casos – 7%): comprende las consultas en torno a temas relativos a tenencia de la vivienda, desalojos, alquileres, usurpaciones, gestiones ante Instituto Provincial de Desarrollo Habitacional.
- **Discapacidad** (20 casos – 7%): incluye los reclamos por suspensión de pensiones por discapacidad, auditorías, obras sociales, entre otras.
- **Multas** (17 casos – 6%): abarca reclamos relacionados con fotomultas e infracciones de tránsito.
- **Postes caídos** (14 casos – 5%): refiere a denuncias por caídas o riesgo de caída de postes de energía eléctrica o telefonía.
- **Asesoramiento legal** (13 casos – 4%): refiere a situaciones específicas que requieren orientación y acompañamiento jurídico–legal.
- **Inconvenientes con bancos / seguros** (6 casos – 3%): agrupa reclamos vinculados con servicios financieros y compañías aseguradoras.
- **Obra social / previsional** (7 casos – 2%): incluye problemáticas relacionadas con la cobertura de salud y trámites previsionales.
- **Inseguridad** (6 casos – 2%): refiere a reclamos por situaciones vinculadas a la seguridad ciudadana.
- **Turismo** (4 casos – 1%): contempla consultas o reclamos vinculados a servicios turísticos como agencias o prestatarias.

A continuación se presenta el mapeo de las atenciones primarias y reclamos atendidos en el período de referencia según la ubicación geográfica del domicilio de los/as requirentes.

Mapa 1. Atenciones primarias y reclamos atendidos por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas según domicilio del requirente. Noviembre 2024 - Octubre 2025

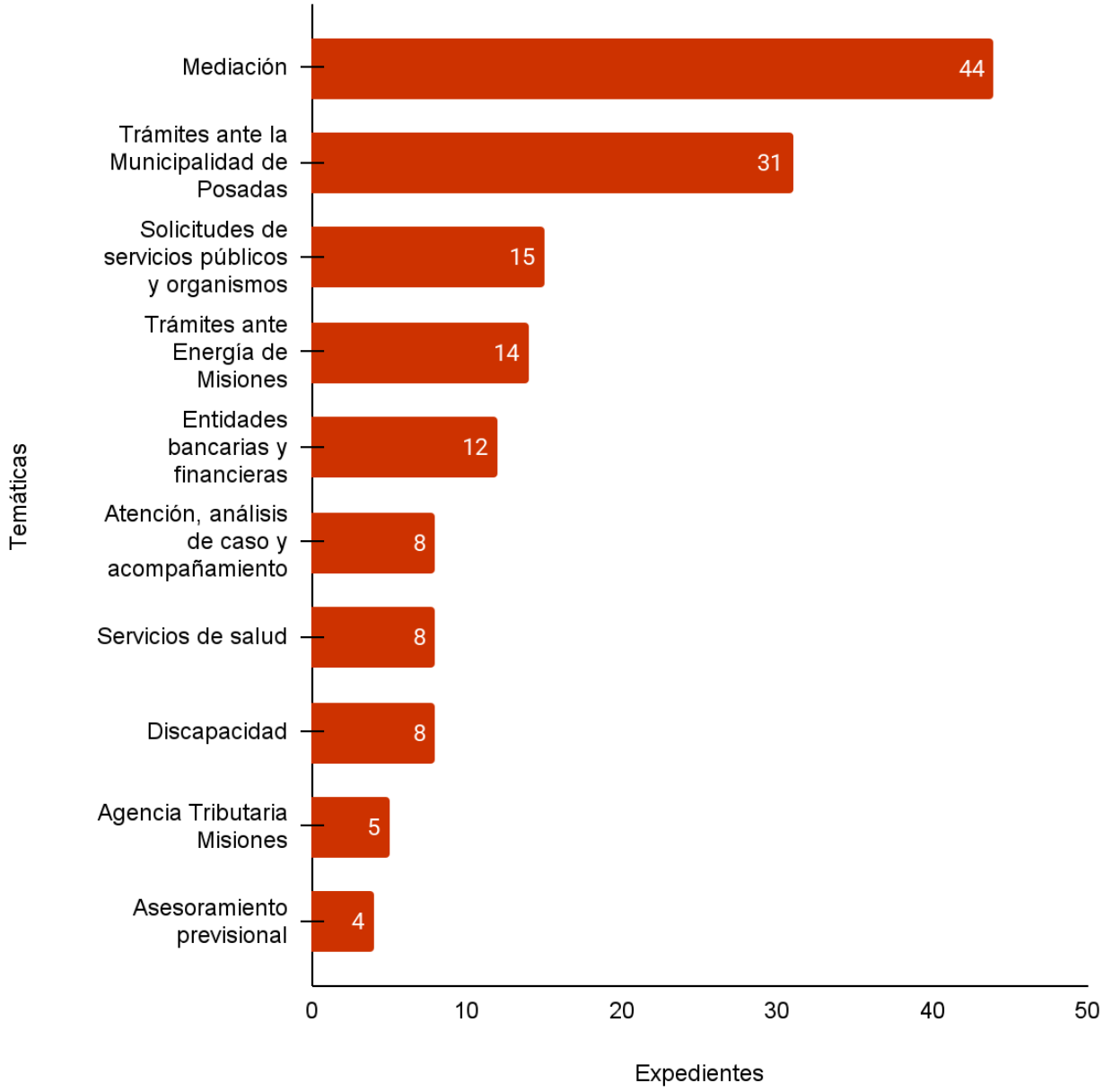


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

Expedientes

La Defensoría del Pueblo inició 149 expedientes entre noviembre de 2024 y octubre de 2025, correspondientes a diversas problemáticas, que se detallan a continuación:

Gráfico Nº 5. Expedientes según temática. Noviembre 2024 - Octubre 2025.
Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas.



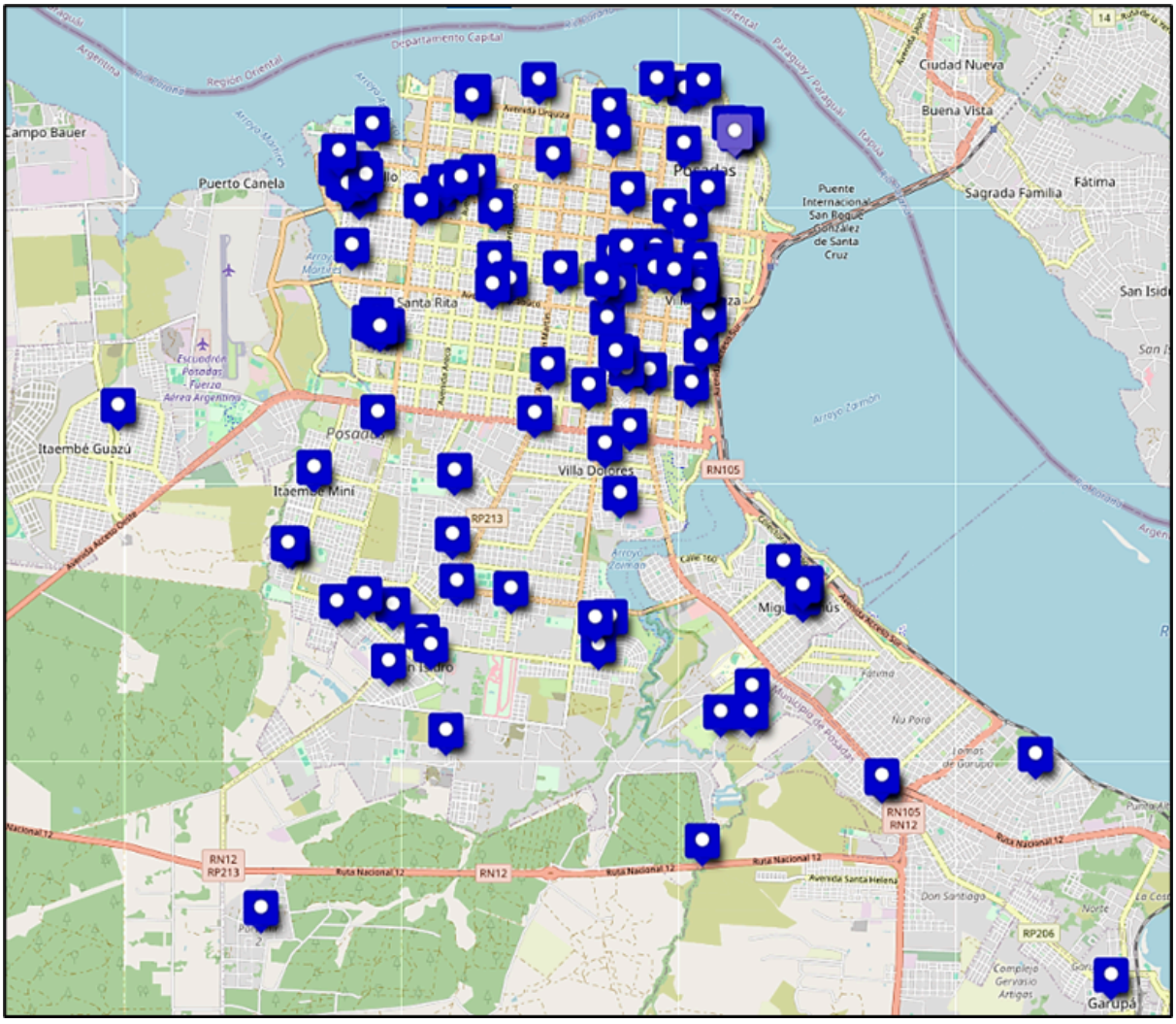
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

- **Mediación** constituye la temática con mayor cantidad de expedientes, alcanzando 44 casos (29%) del total. Este predominio confirma la centralidad del servicio de mediación como mecanismo para abordar conflictos comunitarios, vecinales o interpersonales que requieren intervención imparcial y búsqueda de soluciones consensuadas.
- **Trámites ante la Municipalidad de Posadas** comprende 25 expedientes (20%), lo que evidencia una fuerte demanda de acompañamiento para resolver gestiones administrativas, reclamos y solicitudes vinculadas a la administración pública municipal.
- **Entidades bancarias y financieras** registran 12 expedientes (10%), reflejando problemáticas recurrentes asociadas a deudas, cobranzas, problemas con tarjetas y estafas virtuales.
- **Trámites ante Energía de Misiones** incluye 12 expedientes (10%) relativos a la facturación o reclamos por el servicio energético.
- **Solicitudes de servicios públicos y organismos provinciales**, con 10 expedientes (8%), es un grupo que incluye gestiones ante distintas dependencias estatales para resolver trámites, solicitudes o reclamos específicos.
- **Servicios de salud** registran 8 expedientes (7%), vinculados a dificultades en el acceso y la cobertura a servicios de salud, turnos y/o autorizaciones en el sistema sanitario.
- **Atención, análisis de caso y acompañamiento** suma 7 expedientes (6%), representando intervenciones personalizadas y de seguimiento que requieren evaluación integral.
- **Discapacidad** contabiliza 6 expedientes (5%), principalmente asesoramientos por quita de pensiones, revisión de documentación, presentación de notas y respuesta a cartas documento.
- **Agencia Tributaria Misiones**, con 4 expedientes (3%), aborda conflictos relacionados con el pago de impuestos provinciales.
- **Asesoramiento previsional**, con 3 expedientes (2%), refiere a casos vinculados a cuestiones previsionales.

Expedientes según ubicación geográfica

A continuación se presenta la georeferenciación de los expedientes iniciados en el período de referencia según el domicilio de los/as requirentes.

Mapa 2. Expedientes iniciados en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas según domicilio de los/as requirentes. Noviembre 2024 - Octubre de 2025.

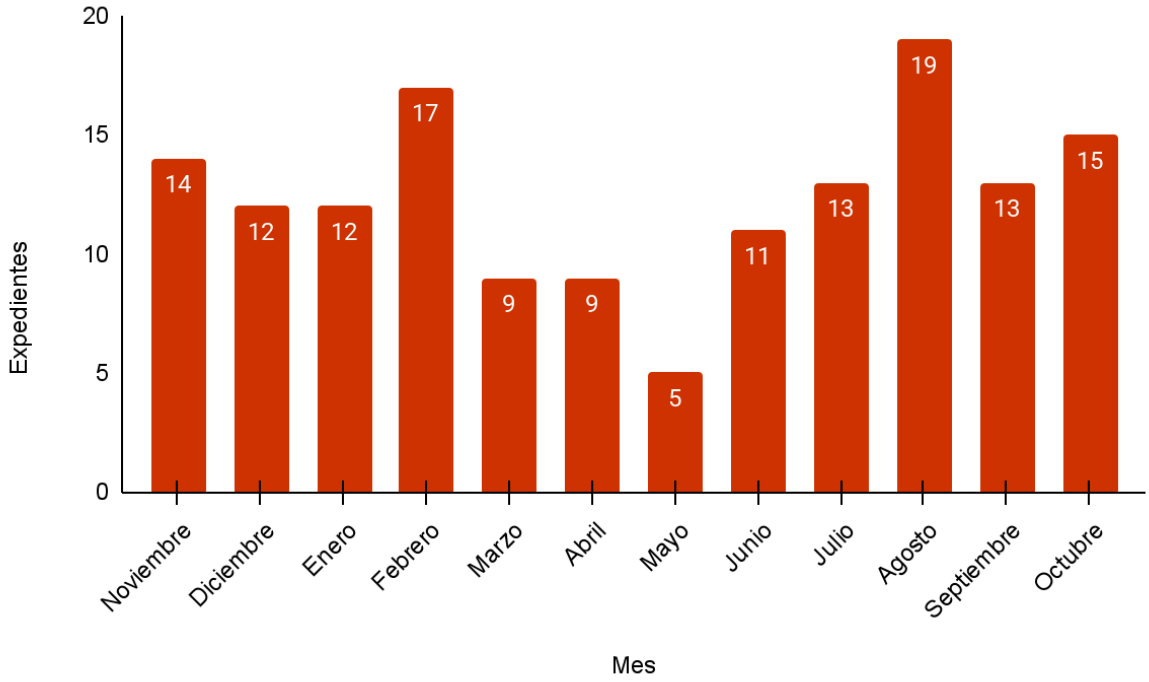


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

Expedientes según mes de inicio

El gráfico presenta la distribución mensual del inicio de expedientes en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas para el período comprendido entre noviembre 2024 – octubre 2025.

Gráfico Nº 6. Inicio de expedientes según mes. Noviembre 2024 - Octubre 2025.
Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

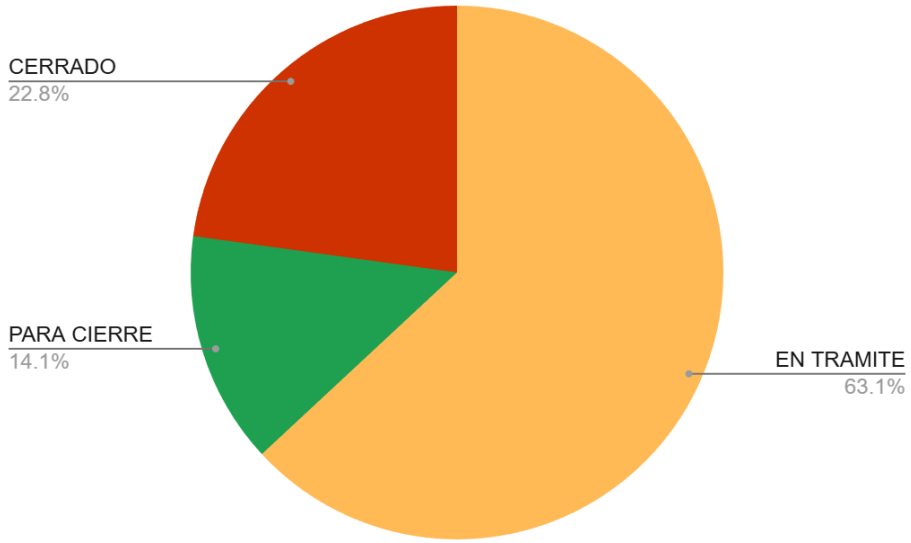
El mes con mayor cantidad de apertura de expediente es agosto, con 19 expedientes. Le sigue febrero, con 17 expedientes, mientras que noviembre de 2024 y octubre de 2025 muestran también una elevada cantidad de expedientes iniciados (14 y 15 expedientes respectivamente). Asimismo, julio y septiembre presentan cifras coincidentes de 13 expedientes, ubicándose dentro del grupo de meses con mayor dinamismo.

El mes con menor número de expedientes iniciados es mayo, con 5 registros.

Expedientes según estado

El gráfico muestra la distribución según estado de los expedientes iniciados en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas durante el período comprendido entre noviembre de 2024 y octubre de 2025. La información permite identificar el grado de avance de las gestiones y visualizar la proporción relativa de cada situación administrativa.

Gráfico Nº 7. Expedientes según estado. Noviembre 2024 - Octubre 2025.
Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

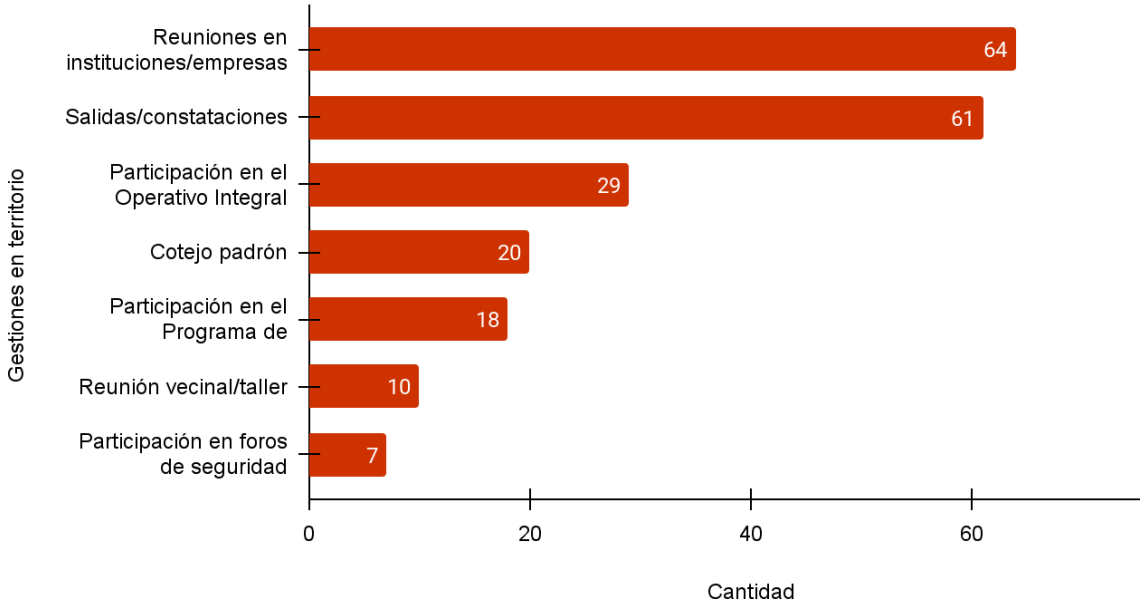
La categoría “En trámite” reúne la mayor cantidad de casos, con 94 expedientes (63%). Este grupo corresponde a actuaciones que continúan en proceso de gestión, seguimiento o respuesta.

En segundo lugar, se ubican los expedientes “Para cierre”, con 21 registros (14%) que corresponden a actuaciones próximas a su finalización administrativa, es decir, se encuentran en etapa de análisis para su cierre definitivo.

Por último, la categoría "Cerrado" comprende 34 expedientes (23%), es decir, aquellos que, dentro del período, han concluido su trámite administrativo.

Gestiones en territorio

Gráfico Nº 8. Gestiones en territorio de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas. Noviembre 2024 - Octubre 2025.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

El gráfico presenta las salidas a campo realizadas por el personal de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas en el período señalado, las que alcanzan un total de 209 intervenciones en espacios comunitarios, institucionales y de articulación intergubernamental.

- **Reuniones en instituciones y empresas** (64 – 31%) Constituyen la principal acción del área. Incluyen reuniones, relevamientos y gestiones ante organismos públicos, entidades privadas y empresas, orientadas a canalizar demandas ciudadanas, fortalecer la articulación institucional y acompañar situaciones que requieren presencia directa.

- **Salidas y constataciones** (61 – 29%) Se trata de intervenciones en territorio destinadas a verificar reclamos, constatar situaciones específicas o evaluar condiciones de infraestructura y servicios. Estas acciones permiten aportar evidencia directa y sostener un seguimiento cercano de las problemáticas planteadas por vecinos y vecinas.
- **Participación en el Operativo Integral Barrial Municipal** (29 – 14%) Refiere a la participación del personal de la Defensoría en los operativos barriales impulsados por la Unidad de Coordinación y Control de Gestión de la Municipalidad de Posadas, donde se brinda asesoramiento, recepción de consultas y orientación inmediata a la comunidad en espacios de atención masiva.
- **Cotejo de padrón** (20 – 10%) Comprende verificaciones documentales, cruces de información, trámites que requieren confirmar domicilios o la correcta inclusión de personas en registros administrativos, realizadas en el marco de procesos de elecciones de comisiones vecinales.
- **Participación en el Programa de Asistencia Solidaria (P.A.S)** (18 – 9%) Incluye la intervención en actividades coordinadas con la Vicegobernación, donde el equipo territorial acompaña gestiones ciudadanas, orienta en trámites y deriva casos que requieren seguimiento institucional.
- **Reuniones vecinales y talleres** (10 – 5%) Agrupa encuentros con referentes barriales y espacios formativos dirigidos a la comunidad. Estas actividades fortalecen la participación ciudadana, permiten identificar problemáticas locales y difundir los servicios de la Defensoría.
- **Foros de seguridad** (7 – 3%) Corresponde a la presencia en foros y espacios multisectoriales de debate sobre temas de interés comunitario, seguridad, convivencia y políticas públicas. Su participación contribuye a la articulación entre instituciones y el abordaje colectivo de problemáticas territoriales.

Fiscalización y control en elecciones de Comisiones Vecinales

Tal como establece la Ordenanza Municipal I-78 en su artículo Nº15, la Defensoría del Pueblo oficia como veedora en las elecciones de comisiones vecinales. En el período señalado, se

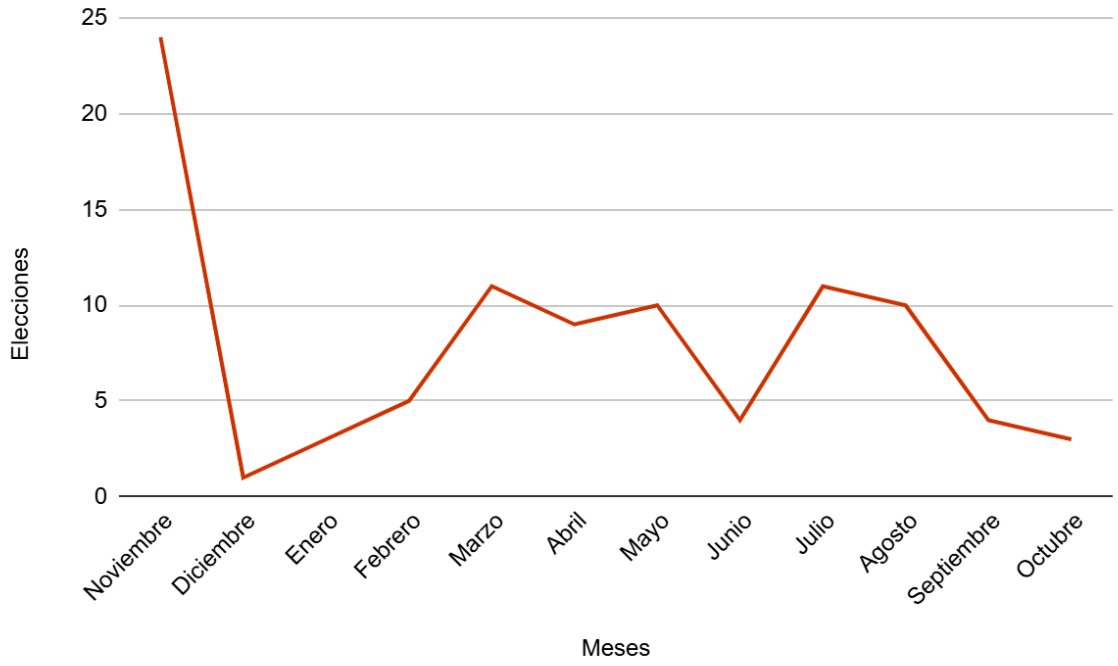
celebraron 95 elecciones de Comisión Vecinal. En el mapa que sigue se puede observar la distribución geográfica de los procesos electorales fiscalizados.

Mapa 3. Elecciones de Comisiones vecinales donde la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas actuó como veedora. Noviembre 2024 - Octubre 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

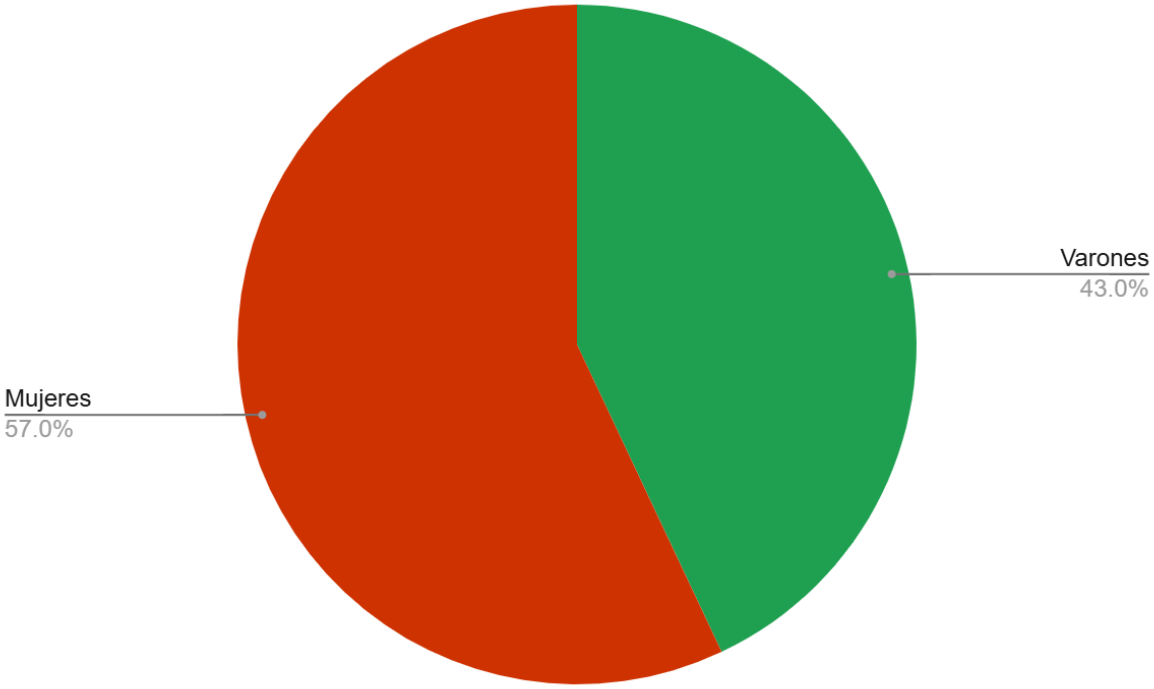
Gráfico Nº 9. Elecciones de Comisiones Vecinales según meses.
Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas. Noviembre 2024 - Octubre 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

Tal como se observa, noviembre del 2024 fue el mes con mayor cantidad de elecciones de comisión vecinal, registrando un total de 24 comicios. En los meses de marzo, abril, mayo y julio de 2025 se realizaron en promedio 10 elecciones por mes. Por otra parte, diciembre de 2024 y enero, febrero, junio, septiembre y octubre de 2025, son los meses con menos procesos electorales, contabilizando un promedio de 3 elecciones por mes.

Gráfico Nº 10. Elecciones de Comisiones Vecinales según sexo de los/las presidentes. Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas. Noviembre 2024 - Octubre 2025



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos disponibles en el organismo de referencia.

Por último, y continuando con la tendencia observada en el año 2024, las personas electas para el cargo de presidente/a de la Comisión Vecinal han sido en su mayoría mujeres.

Proyectos, procesos e hitos

Además de las actuaciones antes mencionadas, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas ha protagonizado distintos proyectos, procesos e hitos en el período de referencia, impulsados y/o articulados por el Área de Estadística, el Programa Espacio Joven, el Área de Coordinación Territorial e Institucional, el área de Mediación y el Área de Asuntos Jurídicos, tal como se detalla a continuación:

Área de Estadística

El área de Estadística de la Defensoría del Pueblo trabaja de manera articulada con todas las áreas de la institución, colaborando con el diseño de instrumentos de producción y análisis de datos estadísticos y geoespaciales necesarios para la implementación de las iniciativas que se mencionan más adelante, y con la construcción de métricas sobre el funcionamiento de la institución.

Programa Espacio Joven

- **Proyecto de investigación sobre juegos de apuestas en adolescentes (EJAA 2024),** llevado a cabo por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Posadas, el Instituto Provincial de Loterías y Casinos Sociedad del Estado (IPLyC SE) y el Instituto Provincial de Estadística y Censos (IPEC). A partir de un estudio exploratorio, se ofreció un diagnóstico sobre la situación de los adolescentes escolarizados de la ciudad de Posadas y su relación con los juegos de apuestas. En el mes de mayo del corriente año se llevó a cabo la publicación del informe con los resultados de la investigación y en abril se presentó la ponencia *"I Encuesta sobre Juegos de Apuestas en Adolescentes. Posadas, Misiones, Argentina"*, en la Gaceta Binacional de Derechos Humanos Argentina - México, que en su Séptima Edición abordó la protección de la niñez y la adolescencia en la era digital.

- **Concurso de cortometrajes *"Reflejos en el Azar. Cortometrajes para la Reflexión"* (2ª edición)**, llevado a cabo por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Posadas, Instituto Provincial de Loterías y Casinos Sociedad del Estado (IPLyC SE) y el Instituto de Artes Audiovisuales de Misiones, con el auspicio del Ministerio de Educación de la Provincia y la colaboración del Consejo General de Educación, y el Servicio Provincial de Enseñanza Privada de Misiones. Tuvo como objetivo generar conciencia y prevenir el juego patológico en adolescentes que asisten a escuelas de educación secundaria en la ciudad de Posadas. Participaron 12 escuelas, con 12 cortometrajes que implicaron la participación de más de 120 estudiantes y aproximadamente 15 docentes. 3 cortometrajes resultaron ganadores y fueron premiados con proyectores para sus escuelas.
- **Charlas *"Hablemos de Ludopatía con Nicolás Cajg Cayetano"*,** articuladas con el Instituto Provincial de Loterías y Casinos (IPLyC), llevada adelante en Posadas y Oberá en el marco del Conversatorio permanente sobre ludopatía. Cabe destacar que en las charlas participaron más de 1200 personas, tanto docentes como estudiantes y autoridades escolares.
- **Estudio/diagnóstico sobre Población Joven y Acceso al Empleo en la ciudad de Posadas**, realizado en el marco de la Feria de Empleo Joven y a partir de la articulación con la Oficina de Oportunidades Laborales de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Misiones.
- **Participación en el marco del programa Pequeñas Voces Gigantes,** coordinado por Silicon Misiones y Faro Digital. Esta articulación incluyó tres instancias de trabajo desarrolladas en el transcurso del año 2025: la primera fue orientada a compartir marcos conceptuales sobre derechos digitales; la segunda de identificación de actores y circuitos institucionales relevantes a la temática; y la tercera consistió en un workshop para analizar colaborativamente los circuitos de intervención institucional frente a vulneraciones de derechos en entornos digital.
- **Elaboración del Protocolo para la Atención de la Salud Mental,** cuyo objetivo es brindar un espacio de primera escucha para ciudadanos/as de Posadas que asisten a la institución con alguna problemática de salud mental, a fin de poder contener y realizar la derivación correspondiente según el análisis contextualizado de cada caso.

Área de Mediación

- **Talleres de promoción del servicio de mediación** *"ConVivencias en Acción"* llevados a cabo en instituciones educativas primarias y secundarias.
- **Convenio de integración** con la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria y Red Federal de Formación en Mediación Escolar de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos.
- **Convenio colaborativo** con el Instituto de Capacitación de Desarrollo Empresarial (Incade) y la Universidad Siglo XXI.
- **Participación en el Proyecto de Investigación Iberoamericano Comparado** sobre experiencias de mediación asistida por inteligencia artificial.
- **Presentación del libro** *"Primera Investigación Iberoamericana sobre Mediación Tradicional comparada con la Asistida por Inteligencia Artificial"*.
- **Participación como expositores** en el Primer Encuentro Regional de Centros de Mediación Comunitaria NOA-NEA (eje "Mediación 2.0. IA y Mediación")
- **Capacitaciones.** Participación en las capacitaciones 1) Concientización, Prevención y Posvención al Suicidio; 2) capacitación Interna sobre Ordenanza N°I-78 - Comisiones Vecinales; 3) "Mediación Comunitaria y Familia", 4) "Los desafíos para la mediación en los escenarios pospandemia", 5) "II Seminario Brasil-Argentina de Métodos Participativos de Solución de Conflictos-Asuntos de Familia".

Área de Coordinación Territorial e Institucional

- **Encuesta sobre uso y opiniones respecto del transporte público de pasajeros.** En el mes de diciembre de 2024 y antes de la realización de la Audiencia Pública para readecuar la tarifa del transporte público de la ciudad de Posadas, el equipo de la Defensoría del Pueblo salió a las calles a encuestar a vecinos y vecinas sobre el uso que hacen del transporte público, su opinión sobre el servicio que se presta y sobre el posible e inminente aumento de tarifas.
- **Mapeo de barrios.** Ante la detección de la ausencia de una base de datos oficial y unificada sobre el número y la delimitación de los barrios de la ciudad, la Defensoría se

planteó como objetivo general actualizar, sistematizar y normatizar la información georeferenciada e histórica de todos los barrios de la ciudad de Posadas. Para este trabajo, que se encuentra en proceso, se evaluó necesario el trabajo colaborativo entre la Municipalidad de Posadas (Catastro Municipal, Movilidad Urbana, Secretaría de Planificación Estratégica y Territorial, Asuntos Barriales), IPEC, Honorable Concejo Deliberante y la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas.

- **Accesibilidad en videos institucionales.** A partir de un convenio de cooperación institucional con la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Misiones, se recibe a cuatro estudiantes de la carrera de Intérprete Universitario en Lengua de Señas-Español que se encuentran realizando sus prácticas pre-profesionales, con el objetivo de facilitar el acceso a la información mediante el uso de la lengua de señas.

Área de Asuntos Jurídicos

- **Talleres para comisiones vecinales** "*Herramientas de gestión vecinal",* llevados a cabo en distintos barrios de la Ciudad de Posadas y destinados a presidentes e integrantes de comisiones vecinales vigentes y/o en proceso de formación. Los talleres se basan en la Ordenanza N°I-78 y se trabaja en los alcances, competencias, funcionamiento, derechos y obligaciones tanto de la comisión como de sus integrantes.
- **Declaraciones de interés.** En el período de referencia se han presentado los siguientes proyectos de declaración de interés municipal:

  - Congreso Internacional de Derecho Procesal en Homenaje al Profesor Dr. Adolfo Alvarado Velloso (aprobado)

  - Evento "Hablemos de Ludopatía" (aprobado)

  - XXV Edición de la Bicicleteada Solidaria del Instituto Superior Roque González (aprobado)

- Jornada Académica “El Cuidado de la Casa Común, aportes jurídicos para la continuidad del legado ambiental y climático de Laudato Sí” (aprobado)

- Presentación de la nueva edición de la obra de Derecho Civil Parte General a cargo del Dr. Guillermo Borda (aprobado)

- **Parlamentos.** La Defensoría del Pueblo ha acompañado los diferentes proyectos presentados en el marco de los parlamentos impulsados por el Honorable Concejo Deliberante, entre ellos

- **Parlamento de la Mujer (marzo de 2025).** Proyecto de comunicación para que el DEM informe la cantidad de casas de refugio que funcionan en el ámbito de la Ciudad de Posadas; Proyecto de ordenanza para sustituir los artículos, los fundamentos y la descripción sintética de la Ordenanza XII – Nro. 25 (antes Ordenanza 1881/06) con el objeto de adecuar la norma a los principios y terminología de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer; Proyecto de comunicación para que el DEM informe si se están ejecutando las obras correspondientes a la construcción del CAV del barrio Itaembé Guazú; Proyecto de ordenanza para crear el Programa Municipal de “Red de Apoyo Joven”, destinado a jóvenes de entre 13 y 24 años con el objetivo de promover la inclusión, protección integral y desarrollo personal y comunitario.
- **Parlamento estudiantil (septiembre de 2025).** Proyecto de ordenanza para crear el Programa Municipal de Innovación Educativa Aulas en Movimiento, destinado a promover prácticas de educación disruptiva en los colegios secundarios públicos y privados de la ciudad de Posadas; Proyecto de comunicación para implementar un área de ascenso y descenso exclusivo de alumnos frente al Instituto Superior Pedro Goyena, de lunes a viernes en el horario de 06:00 a 08:30 y de 11:00 a 13:00 hs., en el marco del
- **Parlamento de las personas mayores (octubre de 2025).** Proyecto de comunicación para gestionar las medidas necesarias para mejorar la seguridad en la plaza “20 de junio”, ubicada entre las calles Posadas, Ñandubay, Las Araucarias y la Av. Tambor de Tacuarí de nuestra ciudad.

- **Parlamento de personas con discapacidad (noviembre de 2025).** Proyecto de ordenanza para crear el Programa Municipal de Promoción de la Psicología Social.

Programa Observatorio para la prevención, difusión y promoción de los derechos de las personas mayores.

- **Capacitaciones para personal de establecimientos de larga estadía,** orientados a reforzar los conceptos de consentimiento informado y a erradicar el abuso y maltrato hacia la persona mayor.
- **Talleres sobre el derecho al uso de la tecnología,** con énfasis en el uso de dispositivos móviles para hacer reclamos en la página de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Posadas.
- **Seguimiento permanente a residencias de larga estadía para personas mayores,** realizadas en conjunto con la dirección de Gerontología del Ministerio de Salud de Misiones, a fines de controlar el cumplimiento de los derechos de las personas mayores en contextos de encierro.

Detrás de escena. Otras áreas de la Defensoría del Pueblo que garantizan el funcionamiento de la institución

Dirección General

La Dirección General es la encargada de garantizar el adecuado desarrollo administrativo y funcional de la institución. Es la responsable de la coordinación y funcionamiento de las áreas definidas y de la gestión de los recursos necesarios para el logro de los objetivos establecidos en la planificación anual. Además, tiene a su cargo el control de los registros generales de tramitación de la institución.

Mesa de Entradas

Mesa de entradas es el primer nexo que tiene el vecino con la institución. Los y las trabajadores/as del área se ocupan de la recepción de los/as vecinos/as, protagonizando, en ocasiones, la instancia de primera escucha. En ese marco, se elabora un registro de visitas, llamadas y casos que ingresan vía e-mail, identificando la problemática del/la vecino/a para luego derivar al área que corresponde. Para ello, el equipo trabaja para generar un ambiente cálido y ordenado, que genere confianza en el/la requirente. Por otro lado, el área lleva un control y registro de las notas que ingresan y egresan a la institución. Finalmente, el área controla las salidas de los agentes de la institución.

Prensa

El área de Prensa está abocada a la difusión de las actividades de la Defensoría del Pueblo. Este área cobra especial relevancia si tenemos en cuenta que esta institución vela por el cumplimiento de derechos humanos de los y las ciudadanas de Posadas, lo que hace que su promoción sea indispensable para garantizar las misiones y funciones de la Defensoría. Es un área clave para fortalecer el vínculo entre la Defensoría del Pueblo y la comunidad, asegurando que todos estén informados sobre sus derechos y recursos disponibles. Traducir el trabajo territorial en formato digital permite llegar a públicos más amplios y aumenta las posibilidades de transmisión con una perspectiva colectiva: lo que un vecino ve en un video en redes sociales, puede ser la respuesta que necesita otro para resolver algún problema.

En términos numéricos, el área realizó 43 piezas comunicacionales audiovisuales que dan cuenta de 43 acciones desarrolladas por la Defensoría del Pueblo en el período de referencia.

Entre las métricas registradas en el sitio web y las redes sociales de la Defensoría, se puede contabilizar un alcance a aproximadamente 30.000 vecinos y vecinas de la Ciudad de Posadas.

Archivo

El área de archivo tiene a su cargo el registro, administración, control y reserva de los expedientes iniciados en la institución. Actualmente el área proyecta la implementación de un sistema integral de gestión documental y análisis de datos que permita la digitalización, trazabilidad y accesibilidad de los expedientes de la Defensoría.

Recursos Humanos

El área de Recursos Humanos, encargada de las cuestiones vinculadas al personal de la institución, trabajó en la profundización y mejoras en el sistema del reloj biométrico. Además, se actualizaron los legajos de las 50 personas que hacen parte del equipo de trabajo, sus declaraciones juradas sobre grupos familiares y designación de beneficiarios de seguros.

Administración

El área administrativa-contable garantiza el cumplimiento de las responsabilidades económicas y contractuales de la institución. Durante el período de referencia, el área de administración tramitó 164 expedientes de pago de sueldos, servicios, contrataciones y compras, y acompañó la formación de tres estudiantes de la Tecnicatura en secretariado administrativo del Instituto Superior Pedro Goyena, quienes realizaron sus prácticas pre profesionales.

Patrimonio

El Departamento de Patrimonio se encarga de la gestión y control de todos los bienes patrimoniales de la Defensoría del Pueblo y realiza el registro contable del patrimonio conforme la normativa legal vigente.

Maestranza

El área de maestranza procura el orden y la limpieza de la institución, asegurando así las condiciones de trabajo para el equipo de la Defensoría y el bienestar de las personas que se acercan a la institución.