



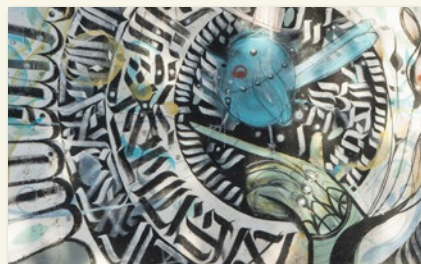
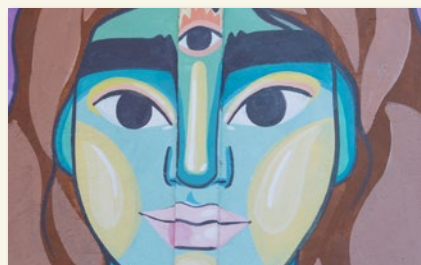
# 2024 2025

**INFORME  
ANUAL**  
Defensoría  
del Pueblo



# ARTE DE TAPA

## Pasaje al arte



Pasaje al Arte es un espacio exquisito a los sentidos, una dimensión que conjuga saberes y técnicas artísticas con la conceptualización más noble de comunidad. Emplazado en un rincón del barrio Gran Neuquén Sur, es un museo a cielo abierto en constante crecimiento que han ido consolidando vecinas y vecinos junto a artistas locales, nacionales e internacionales. El proyecto surgió de la iniciativa de Viviana Campetti, artista y docente, quien contagió su idea casa por casa, convirtiéndose hoy en una iniciativa colectiva que reproduce en los frentes de las casas y las paredes de los espacios públicos su identidad, sus historias, sus esperanzas, sus dolores. Entre pinceladas, técnicas y colores, este singular universo de arte urbano resignifica el entramado cultural de una comunidad y sus modos de habitar el mundo que en esta oportunidad elegimos para ilustrar este informe.



# EQUIPO DE TRABAJO

DEFENSOR DEL PUEBLO

**Gustavo Pereyra**

SECRETARÍA PRIVADA

**Leonella Calcatelli**

DEFENSOR ADJUNTO

**Emmanuel Guagliardo**

SECRETARÍA PRIVADA

**Desirée Roussillo Bobadilla**

ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA

**Javier Palazzolo**

ASESORAMIENTO LEGAL

**Marta Lemus**

ASISTENCIA LEGAL

**Noelia Luz López**

**Antonio Zabala**

**Luis Carrizo**

ASESORAMIENTO TÉCNICO

**Silvana Bercovich**

*(Adscripción)*

**Cinthia Araneda**

*(Práctica Rentada)*

ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA

**Omar Lopini**

TESORERÍA

**Jessica Soto Sánchez**

PRESUPUESTO Y RECURSOS HUMANOS

**Natalia Díaz**

GESTIÓN DEL PERSONAL

**Lizzi Despós**

SISTEMAS Y RESGUARDO DOCUMENTAL

**Germán Verussa**

DESPACHO Y DIGITALIZACIÓN

DOCUMENTAL

**Fernando Sarzotti**

ADMINISTRACIÓN Y  
SERVICIOS GENERALES

**Silvia Martinez**

ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Romina Moreira**

**Guillermo Peralta**

**Laura Wohl**

**Anahí Pérez**

SERVICIOS GENERALES

**José Luis Samarra**

**María Rosa Pelliza**

**Naiara Troncoso**

COMUNICACIÓN Y GESTIÓN  
DE CONTENIDO INSTITUCIONAL

**Evangelina Zingoni**

PROMOCIÓN DE DERECHOS Y  
GESTIÓN DE PROYECTOS

**Claudia Rodriguez**

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

**Raúl Castro**

MEDIACIÓN COMUNITARIA

**Gabriela Otaño**

ADMINISTRACIÓN DE MEDIACIONES

**Gladys Muñoz**

**Evangelina Muñoz**

**Tamara Anahí Zúñiga**

**Greta Rebolledo** *(Adscripción)*

RELACIONES INSTITUCIONALES

**Vanessa Robbiati**

**Cristina Luquez**



# ÍNDICE

	Arte de tapa .....	<b>2</b>
	Equipo de trabajo .....	<b>3</b>
<b>01</b> —	Editorial .....	<b>5</b>
<b>02</b> —	Datos Estadísticos .....	<b>10</b>
<b>03</b> —	Pensar en comunidad. La ciudad del 2050. ....	<b>15</b>
<b>04</b> —	Actividades Institucionales .....	<b>27</b>
<b>05</b> —	Quejas y Reclamos .....	<b>37</b>
	Ambiente .....	<b>38</b>
	Servicios públicos .....	<b>47</b>
	Derechos humanos .....	<b>48</b>
	Obras públicas .....	<b>50</b>
	Administración municipal .....	<b>52</b>
	Transporte urbano de pasajeros .....	<b>52</b>
	Derechos civiles .....	<b>52</b>
	Otros apartados .....	<b>52</b>
	Tránsito .....	<b>52</b>
	<i>Acciones judiciales</i> .....	<b>55</b>
<b>06</b> —	Mediación .....	<b>65</b>
<b>07</b> —	Orientación Legal .....	<b>73</b>
<b>08</b> —	Anexo I - Normas fundantes .....	<b>76</b>
	Carta orgánica municipal .....	<b>77</b>
	Ordenanza N°8316/98 y modificatoria (Ordenanza N° 8722/99) .....	<b>78</b>





01

Editorial

2024  
2025

INFORME  
ANUAL  
Defensoría  
del Pueblo

FLOR  
CE  
IDENTIDAD



Señora presidenta del Concejo Deliberante

Señoras y señores Concejales

Vecinas y vecinos de la Ciudad de Neuquén

Buenos días y gracias por estar presentes para conocer la actividad realizada por la Defensoría del Pueblo entre el 1 de septiembre de 2024 y el 31 de agosto de 2025. Si bien esta presentación es en cumplimiento de lo normado en el artículo 25° de la Ordenanza N° 8316, es también una oportunidad para difundir nuestras gestiones del último año en defensa de los derechos e intereses de vecinas y vecinos de nuestra ciudad. Además, es para nosotros un espacio para evaluar cada una de las acciones que llevamos adelante diariamente atento a la demanda explícita de los vecinos y a aquellas cuestiones que observamos en el devenir cotidiano de una ciudad que crece sin cesar. Es una especie de pausa que nos permite repasar nuestros objetivos a corto y mediano plazo y reformular lo necesario para atender a nuestro propósito de ser un organismo garante de derechos. Nuestra naturaleza está en ser una institución que pone en altavoz los reclamos de la ciudadanía, un espacio que promueve el trabajo interinstitucional para responder en conjunto a las necesidades de los vecinos, un lugar que entiende la importancia de proyectar la Defensoría del Pueblo que debemos ser en consonancia con los avatares de una ciudad moderna y en constante desarrollo.

En ese sentido, profundizamos la tarea de revisión y reformulación de la normativa institucional para adecuar nuestras competencias y posibilidades legales a la demanda actual de los vecinos de una ciudad que empieza a vislumbrarse como una gran metrópoli. En este desafío hemos abierto el juego, generando lazos con otras Defensorías del Pueblo del país y del mundo para conocer sus perspectivas de trabajo, los temas que los ocupan y los mecanismos de abordaje; proponiendo conversaciones con referentes de los ámbitos público y privado, organizaciones sociales y asociaciones profesionales para conocer sus miradas sobre la realidad; y, por supuesto, escuchando la voz de cada vecino, para relevar sus preocupaciones y temas de interés respecto de la ciudad que habitamos. Es nuestra intención fortalecer el diálogo colectivo y diverso que contribuya a redefinir el propósito de la Defensoría del Pueblo que debemos ser para los próximos 25 años, y luego de haber transitado nuestro primer cuarto de siglo de vida institucional. Por ello, encontrarán en este informe el relato de las estrategias que hemos llevado adelante para relevar cada una de esas miradas y, consecuentemente, sistematizarlas en relación con la génesis de nuestra función en paralelo con el proyecto de Defensoría que la comunidad requiere.

En el devenir cotidiano, nos vemos interpelados a anticiparnos mientras sea posible a los conflictos que puedan originarse a partir del crecimiento exponencial de la ciudad. Por ello, ante el incesante desarrollo de obras públicas





y privadas, nuestra posición es solicitar información a las autoridades competentes para conocer qué medidas se adoptan para garantizar el cumplimiento de todos los derechos. Es decir, necesitamos estar convencidos que el agua alcanzará, que el transporte público llegará a todos los barrios, que el saneamiento no colapsará, que las calles y veredas serán transitables y los espacios públicos respetados, que el cuidado de los ríos y el ambiente será prioridad, que el impacto ambiental vinculado con el desarrollo urbanístico se irá mitigando, que se trabaja en la proyección de un sistema vial acorde al ascendente caudal de tránsito de vehículos, etcétera. En ese marco, estamos realizando un trabajo para proponer métodos alternativos de traslado de personas en la ciudad, lo que se traducirá en un proyecto de movilidad sustentable que presentaremos en el Municipio. La intención es contribuir con ideas para la transición hacia nuevas formas de movilizarse a partir de ciertas condiciones de seguridad y accesibilidad.

El vertiginoso crecimiento de la ciudad trae aparejado además nuevos conflictos entre vecinos, nuevas formas de convivencia, nuevas conformaciones barriales e incluso nuevas modalidades de consumo. Y allí también está la Defensoría para acompañar a los vecinos en lo que sea posible. El servicio de mediación ocupa un porcentaje importante de nuestra tarea cotidiana. Si bien no está establecido oficialmente como una función de la Defensoría, demanda gran parte de nuestros recursos humanos y financieros. Esto se debe a la confianza que los vecinos depositan en la notoria experiencia del organismo y sus mediadores en la gestión de herramientas alternativas de resolución de conflictos. Es así que se acercan a pedir nuestra intervención cuando no encuentran manera de solucionar un conflicto con otra persona. Paralelamente, continuamos con nuestras instancias de capacitación en herramientas de resolución de conflictos, con un programa de formación que alcanza a empleados públicos, docentes, trabajadores del ámbito privado y estudiantes de distintos niveles educativos. Mejorar la calidad de convivencia entre los vecinos de Neuquén ha sido siempre una insignia de este organismo, en el convencimiento de que el respeto y la búsqueda de consensos contribuyen a fortalecer la vida democrática.

También, en este período, hemos renovado el convenio con la dirección de Protección al Consumidor para canalizar, a través del sistema de ventanilla única digital, los reclamos por vulneración de derechos de usuarios y consumidores. Esto permite que los vecinos reciban asesoramiento y puedan iniciar su reclamo en la Defensoría del Pueblo para luego continuar con el trámite hasta su resolución en la autoridad provincial competente.

Quiero agradecer a todas las personas que día a día se acercan a nuestras oficinas para recibir asesoramiento jurídico, presentar una queja, iniciar un reclamo como consumidores o pedir ayuda a través de una mediación. En cada uno de los casos, valoramos la confianza que depositan en nuestra tarea y extremamos los esfuerzos para allanar los caminos hacia la resolución. Entendemos que el diálogo, la escucha atenta al vecino, la comunicación abierta y permanente con las autoridades municipales y provinciales, los espacios de trabajo conjunto, así como la comprensión de la relevancia de cada reclamo y la gestión de soluciones son parte indispensable de un camino hacia la búsqueda de resultados más eficaces, donde el vecino está siempre en el centro.



Estoy aquí para hacer referencia también a un tema que, si bien resulta incómodo, es importante que desde la responsabilidad de cada uno lo pongamos en discusión, en el convencimiento de que la capacidad financiera de un organismo es vital para su eficaz funcionamiento. Me permito subrayar que en el último tiempo hemos extremado nuestros esfuerzos para hacer rendir cada centavo, apelando incluso a la voluntad incalculable del equipo de trabajo para que cada uno de nuestros objetivos se lleve adelante. En nuestro pequeño organismo compartimos la máxima que la prioridad es la necesidad de cada persona que se acerca y hacia allí van cada una de nuestras acciones, incluso cuando los fondos económicos escasean. Hay un comportamiento empático que no se puede medir y valorar en términos monetarios y que me enorgullece sea una característica muy particular de esta institución. Pero ustedes como yo sabemos que a los organismos no nos alcanza con buenos equipos y buenas intenciones. Por ello, una vez más, insisto con la importancia de adecuar los fondos presupuestarios a la necesaria tarea cotidiana que la Defensoría del Pueblo pone a disposición de los vecinos de nuestra querida ciudad. Una ciudad que está atravesando un momento único, cuya destacada administración municipal en términos financieros la colocan como una de las más prestigiosas del país. En ese mismo marco, presento ante ustedes la carga con la que convivimos respecto de un lugar donde funcionar. Estamos hoy en un inmueble que se encuentra a la venta y en la incesante búsqueda de un espacio acorde donde poder funcionar, y que sea accesible a los vecinos. Es por ello que una vez más manifiesto que, entre los objetivos de mi gestión, trabajaré de manera incesante por establecer los cimientos de un edificio propio que cumpla con nuestros requisitos de funcionamiento, y sobre todo, con lo necesario para brindar la atención que merecen los vecinos de Neuquén. Sé que es una tarea ardua, pero también sé que cuento con ustedes para hacer este sueño una posibilidad.

Quiero hacer una mención especial al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo que es el que le da identidad a la institución. Cada día recibimos en nuestras oficinas decenas de vecinas y vecinos que necesitan ser escuchados y acompañados. Y eso es lo que encuentran. Un espacio de escucha, asesoramiento, contención y, siempre que podemos, encuentran una palabra de respuesta. Muchas gracias.

**Gustavo Pereyra**

*Defensor del Pueblo  
de la Ciudad de Neuquén*







02

## Datos Estadísticos

1 de Septiembre de 2024 al 31 de Agosto de 2025

2024  
2025

INFORME  
ANUAL

Defensoría  
del Pueblo



# ANÁLISIS CUANTITATIVO

1 de Septiembre de 2024  
al 31 de Agosto de 2025

# 2006

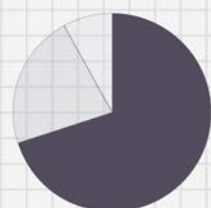
Actuaciones iniciadas en el período



Promedio:

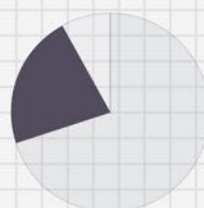
**8** actuaciones por día

260 días hábiles



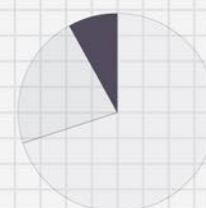
**70%**  
Orientación  
legal

1401  
Actuaciones



**22%**  
Mediación

435  
Actuaciones



**8%**  
Quejas y  
reclamos

170  
Actuaciones

## GESTIÓN DE LAS ACTUACIONES



Quejas y reclamos



En trámite

**6%**

En archivo

**2%**



Orientación legal



En trámite

**26%**

En archivo

**44%**



Mediación comunitaria



En trámite

**4%**

En archivo

**18%**

## TIPOS DE PRESENTANTES

Personas físicas

97%

**1939**

Actuaciones



54% mujeres

42 % hombres

1% otros

Agrupaciones

2%

**41**

Actuaciones

Asociaciones, instituciones, entidades sociales.

De oficio

1%

**26** Actuaciones





## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE ACTUACIONES SEGÚN LUGAR DE RESIDENCIA DE LA PERSONA PRESENTANTE

Del total de 2006 actuaciones iniciadas en este período, el 98% (1963 actuaciones) corresponde a personas que tienen residencia legal dentro de la Provincia del Neuquén. El porcentaje restante se distribuye en otras provincias, sobresaliendo la vecina Provincia de Río Negro como la segunda en destacarse, según la residencia de las personas que presentan sus reclamos en este organismo. El total se completa con actuaciones iniciadas por habitantes de las provincias de Buenos Aires, Chubut, Santa Cruz, Mendoza, Misiones y Salta.

Dentro de las que corresponden a la Provincia del Neuquén, 1800 (92%) actuaciones fueron iniciadas por vecinos que residen en la Ciudad de Neuquén. A estas se suman las actuaciones iniciadas por personas con domicilio situado en otras localidades que conforman el conglomerado urbano Neuquén-Alto Valle, como Plottier, Centenario y Senillosa. En el mismo sentido, la ciudad de Cipolletti es la principal localidad de la Provincia de Río Negro desde donde llegan vecinos a realizar sus quejas o consultas. En menor proporción hay registros de actuaciones iniciadas por vecinos residentes en otras localidades del interior de la Provincia del Neuquén.

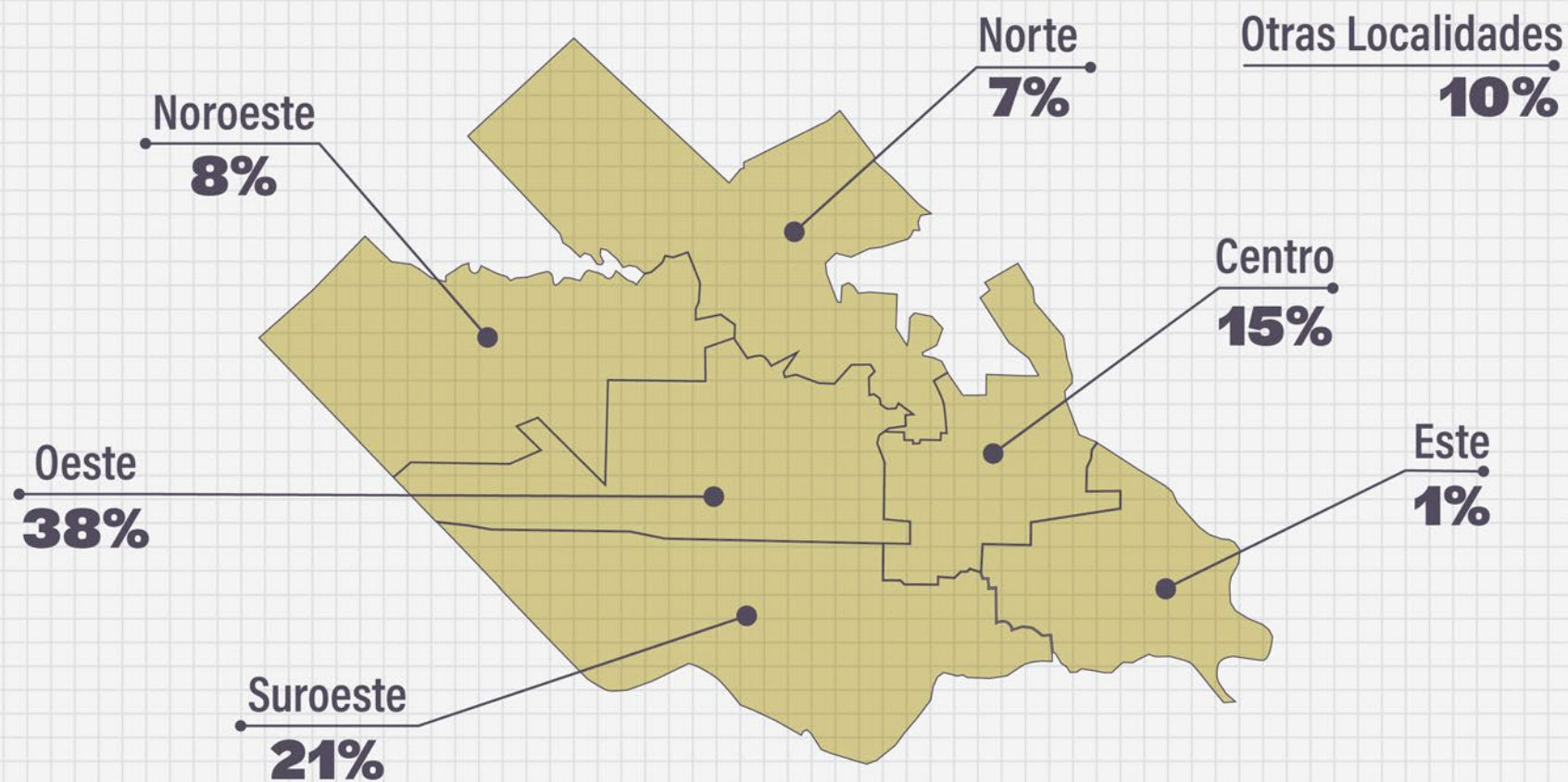
## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE ACTUACIONES EN LA CIUDAD DE NEUQUÉN SEGÚN MACROZONA

Dentro de los análisis de datos, anualmente se analiza la zona de residencia de los presentantes según el criterio de zonificación utilizado en el Estudio y Diseño del Sistema de Transporte Público de Pasajeros en la Ciudad de Neuquén en 2022 (STPP). En este sentido, la ciudad se divide en seis zonas de acuerdo a cierta homogeneidad geográfica entre los barrios que las componen: Norte, Noroeste, Oeste, Centro, Este y Suroeste. Como se ilustra en el siguiente gráfico, los vecinos con residencia en la zona Oeste son los que ocupan el mayor porcentaje en cuanto a actuaciones iniciadas en el período.

Esta referencia territorial se encuentra relacionada exclusivamente con el domicilio real de la persona presentante. Del análisis estadístico, se observa que, de acuerdo a la zona de residencia, la mayor cantidad de reclamos provienen del sector Oeste, que es donde se halla también la mayor cantidad de población. Sin embargo, es notable el aumento de reclamos por parte de vecinos que residen en la zona Suroeste de la ciudad respecto de períodos anteriores, en consonancia con el amplio desarrollo urbano del sector. En términos exclusivamente barriales, aquellos que concentran la mayor cantidad de actuaciones son Área Centro Oeste (7%), Área Centro Este (6%) y Belgrano (5%).

Asimismo, la referencia territorial se encuentra relacionada exclusivamente al domicilio de las personas presentantes. A partir del análisis de los datos y la relevancia de contar con la referencia espacial del lugar del reclamo, se ha incorporado al sistema de actuaciones el registro del lugar físico del reclamo.

De este modo, es posible identificar los lugares en los que se generan diferentes tipos de problemáticas y registrar su frecuencia, estacionalidad, cantidad de personas afectadas, entre otras cuestiones significativas para la toma de decisiones y eventuales acciones institucionales.







03

Pensar en comunidad  
**LA CIUDAD DEL 2050**

2024  
2025

**INFORME  
ANUAL**

Defensoría  
del Pueblo





Desde la Defensoría del Pueblo impulsamos un ambicioso proyecto: diagramar junto a la comunidad la Ciudad de Neuquén de los próximos 25 años. Y ese camino transitamos desde junio, con encuentros mensuales en los que participan distintos actores

sociales. La construcción colectiva fortalece a las instituciones, enaltece la discusión y aporta miradas enriquecedoras. Paso a paso lograremos lo propuesto, con el objetivo de proponer una mejor convivencia en una ciudad más justa, sana e igualitaria.





Vivimos atravesados por la inmediatez y lo urgente. Corremos detrás del tiempo sin prisa. Los anuncios tienen la obligación de concretarse inmediatamente y muchos de ellos se desvanecen en simples promesas. Se ha eliminado de las agendas públicas la planificación. Se trabaja y se ejecuta sobre la marcha, atacando las urgencias del presente. ¿Y el futuro? Esta simple pregunta fue el disparador para que desde la Defensoría del Pueblo se encare un ambicioso proyecto: pensar la ciudad que queremos habitar dentro de veinticinco años.

Neuquén crece, desde hace años, a un ritmo vertiginoso y desproporcionado. Semana tras semana decenas de familias ingresan a la capital provincial, alentadas por el boom de Vaca Muerta, en busca de un futuro más próspero. No existe a la vista una planificación ordenada. La ampliación del ejido urbano es constante. La movilidad urbana funciona al borde del colapso. La prestación de servicios públicos tiene innumerables falencias. Barrios ya consolidados transitan sus días sin cloacas, electricidad, gas ni agua. El desplazamiento de las chacras productivas ante el avance del mercado inmobiliario es moneda corriente. Estas enumeraciones, que bien podrían enmarcarse como situaciones latentes que perturban el día a día de los vecinos, son motivos más que suficientes para que paremos la pelota, las analicemos minuciosamente y empecemos a trabajarlas a los fines de proyectar la ciudad que deseamos en un futuro. Ese es el partido que comenzamos a jugar desde la Defensoría del Pueblo este año a través del **Pacto por el Futuro**, iniciativa propia que pretende pensar en comunidad el presente, sin desconocer el pasado e hilvanar propuestas para tejer redes y consolidar ideas respecto de la metrópoli que nos imaginamos para mitad de siglo, de modo de vivir en una ciudad más limpia, sana y justa.

“Estamos parados en un momento bisagra de nuestro organismo”, expresó Emmanuel Guagliardo, defensor del pueblo adjunto, quien explicó que cuando asumió Gustavo Pereyra, la Defensoría celebraba su aniversario 25, un número que les permitió poner un freno, repasar todo lo construido y proyectar hacia el 2050. “Sabemos que a lo largo de su historia la Defensoría fue clave en la resolución de conflictos y señora en cuestiones ambientales, pero ahora debemos sumarle un plus a ese trabajo diario: proyectar los próximos 25 años”, dijo y aclaró que hoy Neuquén asiste a enormes cambios y modificaciones que tienen que ver con un salto en el crecimiento, atado

fundamentalmente al desarrollo de la industria hidrocarburífera y sus derivados. Expresó que la Defensoría debe estar preparada para afrontar esos cambios, escuchar a las comunidades en su conjunto y trabajar con todos los sectores para satisfacer las nuevas necesidades de la población.



Los primeros pasos de este camino comenzaron a darse a principios de año, cuando el organismo participó de la Fiesta Nacional de la Confluencia y del Neuquén Emprende, con un stand lúdico-informativo y una encuesta de percepción de la que participaron unas 500 personas. Luego, fue el momento del inicio de los talleres que involucran las voces de toda

la ciudad, a través de un proceso de innovación pública llevado adelante por el Método Che, una propuesta metodológica que fomenta y garantiza la participación de la comunidad en términos reales. Esta instancia pretende generar diálogos efectivos y construir alianzas estratégicas entre sectores gubernamentales, académicos, empresariales y universitarios. Reúne también a activistas de organizaciones sociales, a representantes del ambiente, del deporte, de espacios de diversidad y disidencias, a jóvenes y adultos mayores, y a referentes de la cultura, a los fines de diagramar un análisis del presente que permita construir una perspectiva de futuro.



“El Pacto por el Futuro es una gran apuesta para que la comunidad recupere instancias de participación de cara a construir iniciativas para la ciudad que queremos vivir y habitar”, comentó Guagliardo, quien celebró el desarrollo de los encuentros y la amplitud de miradas y voces que hubo en cada uno de ellos. “Esto

nos demuestra que la comunidad está dispuesta a comprometerse y que cada vecino quiere participar de las decisiones que los involucran para cambiar sus realidades”, agregó.

Remarcó con fuerza que, en un contexto donde la planificación está impedida por un presente muy complejo de desigualdad, desinformación, desesperanza, violencia y sinsentido, es crucial recuperar la visión de que es posible planificar en comunidad a mediano y largo plazo. “El futuro es un espacio de disputa que se puede moldear desde el presente con el compromiso de todos”, aseguró.

Estos meses marcaron el inicio de un intenso y comprometido trayecto que esperamos concluir el año próximo. En el camino, hemos encontrado personas decididas a participar y a transformar el presente. Sus miradas sobre las generaciones futuras, la tecnología e innovación, la paz y la convivencia, el desarrollo sostenible, las futuridades y la gobernanza aportan a la discusión. El recorrido continúa y el reservorio de ideas, opiniones y análisis ampliará nuestro horizonte a los fines de cumplir con nuestro objetivo de interpelarnos respecto del rol de este organismo en la ciudad que vislumbramos.

*“Es muy valioso que la Defensoría promueva el escuchar al otro, el escuchar las opiniones que traen los ciudadanos no como reclamos negativos, sino para atender sus necesidades y las de la comunidad en general”.*

Joaquín Arriaga Echeguren, joven participante de los encuentros



**4** ENCUENTROS  
de participación ciudadana en 2025

**700** PERSONAS  
participaron activamente de **las encuestas y de los talleres** realizados por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

**3** INSTITUCIONES ESCOLARES  
asistieron a los talleres con grupos de estudiantes.

**2** TALLERES EXCLUSIVOS  
para los equipos de las Defensorías del Pueblo  
(uno reunió a las cuatro Defensorías que hay en la provincia:  
Neuquén, Centenario, San Martín de los Andes y Zapala).

#### EN CONSONANCIA CON LOS PASOS DE LA ONU

El nombre “Pacto por el Futuro” surge a partir de la decisión de la ONU de redefinir, en la Cumbre del Futuro, los objetivos del desarrollo sostenible para el 2050. Estas metas globales buscan reducir emisiones; mejorar la paz, la empleabilidad y el control del gobierno sobre la inteligencia artificial y las nuevas tecnologías; y fortalecer el compromiso con las generaciones futuras y el desarrollo sostenible.



*“Los encuentros organizados por la Defensoría de cara a pensar el 2050 sirven para escuchar las necesidades de los vecinos e identificar cuáles son los verdaderos problemas de las y los neuquinos”.*

Noelia Rueda, coordinadora de Movilidad y Servicios al Ciudadano de la Municipalidad de Neuquén



## NUESTRA META: ANTICIPARNOS A LOS PROBLEMAS

Elaborar un diagnóstico del pasado y del momento que vivimos para construir alianzas estratégicas que permitan pensar el futuro servirá, además, de pulea de transmisión para lograr las soluciones que está necesitando la comunidad.

Esto se enmarca en los objetivos generales planteados por la actual gestión de la Defensoría del Pueblo: identificar patrones y problemas sistémicos que permitan adelantarnos a los conflictos y aportar a las soluciones, sin dejar de cumplir con la misión cotidiana de atender las demandas de los vecinos que se acercan a la Defensoría a buscar respuestas frente a reclamos singulares y concretos que tienen que ver el día a día de la ciudad.

Poder vislumbrar conflictos y problemáticas a los fines de adelantarnos con propuestas concretas trasladables a las autoridades actuales es nuestro objetivo. Para lograrlo es vital la escucha atenta e incorporar alianzas estratégicas en defensa de los Derechos Humanos.





*“Sería importante poder replicar en nuestras localidades algo parecido que nos permita saber qué está pasando con los ambientes, cómo nos afectan y cómo, entre todos, podemos solucionarlo. Y para eso es necesaria una participación responsable y respetuosa con un objetivo comunitario”.*

Belén Torres Salazar,  
antropóloga, docente e  
investigadora de la UNCo



## LOS NEUQUINOS, PREOCUPADOS POR LA SEGURIDAD Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La seguridad, los servicios públicos y los ruidos molestos encabezan el ranking de problemas que preocupan a los vecinos de la ciudad, según la encuesta de percepción realizada durante la Fiesta Nacional de la Confluencia de la que participaron 234 personas de distintos rangos etarios y sectores de Neuquén. Las familias que formaron parte de este relevamiento también hicieron hincapié en la necesidad de trabajar en la búsqueda de soluciones a temas puntuales que tienen que ver con el tránsito, los espacios verdes y el transporte.

Respecto al tema “seguridad”, que alcanzó el 45%, se mencionó la falta de garitas de colectivos y el mal estado de muchas de ellas, la falta de iluminación en la vía pública y la escasez de policías en algunos barrios. En el ítem “servicios públicos”, que acumuló un 19%, las personas que participaron de la encuesta hicieron foco en problemas vinculados con el asfalto, el estado de las veredas, las obras de infraestructura para el acceso a los servicios básicos, la recolección de residuos, los basurales espontáneos a cielo abierto, la falta de limpieza de calles, entre otros. Mientras tanto, el apartado de “ruidos molestos y otros temas de convivencia”, que ocupó el tercer lugar con el 12%, reúne las molestias que producen, principalmente, las motos, las picadas y los escapes libres. Un escalón más abajo se ubican las preocupaciones de la comunidad en asuntos relacionados con el “tránsito”.





## LA NECESIDAD DE ATENDER LOS DERECHOS DE LAS MUJERES

Durante el evento Neuquén Emprende del 8 y 9 de marzo, organizado por la secretaría de Jefatura de Gabinete de la Municipalidad de Neuquén, la Defensoría del Pueblo llevó adelante un nuevo espacio de difusión y relevamiento, que tuvo como eje central los derechos de las mujeres. A través de un “Árbol de la vida”, se recabó información referida a derechos conquistados y a demandas que aún esperan respuestas. Estos datos fueron importantes para armar un informe que fue entregado a la subsecretaría de las Mujeres de la Ciudad.



*“La convocatoria a diversos actores institucionales y sociales para participar en la construcción de un modelo de sociedad posible y sumar aportes para resolver los constantes problemas de hostigamiento a los derechos humanos que estamos viviendo en estos momentos, nos parece oportuna y profundamente adecuada”.*

Juan Carlos Fernández,  
decano de la Facultad  
de Derecho y Ciencias  
Sociales de la UNCo





## “ OPINIONES



### Gustavo Pereyra

**Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén**

*Es muy importante reunirnos para analizar el presente y pensar el futuro en comunidad. El poner en tensión problemáticas que nos cruzan como ciudadanos es muy enriquecedor para hallar las soluciones pertinentes. Por eso, celebro la participación de referentes del más amplio espectro en los distintos espacios propiciados por nuestro organismo. Las miradas de los jóvenes y la comunión de ideas de aquellas personas que hoy tienen responsabilidades institucionales, académicas y políticas fortalecen el crecimiento de una ciudad.*

*Era un desafío poner en marcha los encuentros del “Pacto por el Futuro”. Lo hicimos, y cada uno de ellos nos entregó resultados maravillosos. Ahora, lo peor que podemos hacer es que toda esta usina de ideas, toda esta gran participación heterogénea, la dejemos en algún rincón de la Defensoría. Nos queda por delante analizar con la mayor fidelidad posible los aportes recabados, resumirlos y concluir en un trabajo que les llegue a las autoridades, fundamentalmente a aquellas que tienen alguna responsabilidad gubernamental, para que conozcan qué piensan los vecinos, qué requieren y qué debiéramos hacer para lograr una Neuquén más justa.*

*Cuando me hice cargo de la Defensoría sabía que tenía un enorme desafío: destinar un espacio para el debate. Creemos necesario discutir y proyectar qué vamos a hacer como Defensoría para mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad y proteger los derechos de cada habitante. Y eso se logra sin personalismos y despojados de apetencias personales. Simplemente, con la idea de que hacer un mundo mejor es posible, en este caso, una ciudad mejor.*



### Anahí Álvarez

**Decana de la Facultad de Ciencias del Ambiente y la Salud**

*Pensar en nuestro futuro nos permite evaluar el presente. Eso es una acción de relevancia. Detenernos. Mirarnos. Reconocernos. Entonces, recién ahí, a partir de eso pensar la ciudad que “nos espera” o “que crearemos” es una acción con intención. Allí está su importancia. Esta experiencia generada por la Defensoría del Pueblo de Neuquén nos invitó a que esa reflexión sea en conjunto, en sociedad. Fue una vivencia muy positiva, por el encuentro con los jóvenes. Celebro que hayan captado su interés logrando una participación activa a partir de lo que sienten y pretenden aportar. La continuidad de estas actividades sería una forma de sostener esta mirada hacia el futuro que nos permita ser más conscientes de nuestras acciones en el presente.*



### Lihue Ortega

**Estudiante del CPEM N° 46 y vicepresidenta del Centro de Estudiantes**

*Considero que es fundamental detenernos a pensar en lo que vendrá dentro de 25 años, en el futuro neuquino, porque ese futuro no es una idea lejana ni abstracta: es el lugar donde van a vivir las próximas generaciones, los que hoy somos jóvenes y los que vendrán después.*

*Hablar de una Neuquén a 25 años es hablar de un territorio que se construye desde ahora, con decisiones, con sueños y con la voluntad de transformar la*

*realidad. Me imagino una Neuquén con los enfoques que busca el pueblo, una Neuquén que no se queda quieta, que avanza con paso firme y que sabe que su fuerza está en las personas que lo habitan. Una Neuquén que busca progresar, que tiene la mirada puesta en lo que realmente necesitamos, en lo urgente, pero también en lo importante. En eso es en lo que debemos enfocarnos: en construir una visión conjunta y en pensar qué futuro queremos habitar.*

*Surge entonces preguntas claves: ¿Cómo podemos mejorar? ¿Cómo podemos hacerlo como estudiantes, como profesores, como defensores del pueblo, como activistas, como empresarios o como simples ciudadanos? Todos formamos parte de la misma sociedad, y por eso la responsabilidad también es compartida. Este tipo de reflexiones nos invitan a pensar que el futuro no lo hace un solo sector, ni una sola voz, sino que se construye con la palabra de muchos, con los aportes de cada espacio. Necesitamos actividades en las que se nos convoque a opinar, en las que podamos decir qué vemos y qué soñamos, qué buscamos y qué exigimos. No hay futuro posible si no se escucha a quienes van a habitarlo.*

*Esta actividad en particular fue, para mí, una experiencia que no podía perderme. Con apenas 16 años, sé que no todos los días se presentan oportunidades de este tipo, y justamente por eso la presencia y la participación activa se volvieron lo más importante. Fue un espacio diferente, con consignas didácticas que nos llevaron a pensar más allá de lo cotidiano. Nos invitó a preguntarnos qué opinamos realmente como sociedad, a detenernos en esas cosas que no siempre pensamos y que, sin embargo, definen lo que somos: nuestra filosofía, nuestras prioridades, nuestras convicciones.*

*Creo firmemente que en un plazo de 25 años la educación, la salud y la cultura deben ser pilares más que fortalecidos y potenciados. No se trata solamente de mejorar lo que ya tenemos, sino de comprender que invertir en esos tres campos es invertir en la dignidad y en el bienestar de toda una población. Esta experiencia me hizo ir más allá de la idea básica de que el Estado tiene que mejorar las condiciones de las bases públicas. Me llevó a reflexionar sobre qué prioridades tenemos como sociedad, sobre las realidades que atraviesa cada persona y sobre las formas en que enfrentamos lo que nos toca vivir.*

*Entendí que pensar en el futuro no es un ejercicio teórico, sino un compromiso real con lo que queremos ser. Pensar en una Neuquén dentro de 25 años es pensar en un lugar donde la voz de los jóvenes de hoy se escuche, donde nuestros sueños tengan espacio y donde nuestros derechos estén garantizados. Es preguntarnos cómo queremos que sea nuestra tierra, qué valores queremos que la guíen, qué luchas queremos dar y qué huellas queremos dejar. Y es, sobre todo, asumir que ese futuro empieza a construirse desde este mismo momento.*



## Oscar Vázquez

**Defensor del Pueblo de Zapala**

*Desde la Defensoría del Pueblo de Zapala consideramos fundamental pensar la ciudad hacia el 2050, porque proyectar el futuro nos permite anticipar desafíos y construir, desde hoy, un camino común hacia un desarrollo más justo y sostenible.*

*El encuentro “Pacto por el Futuro” nos brindó la oportunidad de participar en un espacio de pensamiento colectivo donde, a través del Método Che, se generaron reflexiones que trascienden lo individual para transformarse en propuestas con potencial de convertirse en políticas públicas. La experiencia fue enriquecedora, ya que reafirmó la importancia de la participación ciudadana como eje central para imaginar y diseñar ciudades inclusivas, con derechos garantizados y con una mirada integral hacia las generaciones que vendrán.*

*Como institución valoramos profundamente la convocatoria de la Defensoría del Pueblo de Neuquén y destacamos que sólo a través del diálogo, la escucha y el trabajo conjunto es posible construir un futuro que ponga en el centro a las personas y al bienestar colectivo.*





## Valería Caffaratti

**Defensora del Vecino de Centenario**

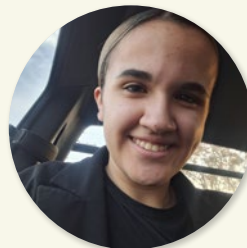
*Desde la Defensoría del Vecino de Centenario queremos expresar nuestro agradecimiento por la invitación a participar en el Proyecto “Pacto por Futuro”. Consideramos de gran importancia trabajar desde lo colectivo, con una mirada crítica, en la construcción de proyecciones que promuevan el desarrollo sostenible.*

*Pensar la ciudad a largo plazo nos interpela en la necesidad de una planificación que disminuya las situaciones de vulnerabilidad social, al tiempo que propicie el desarrollo de igualdad de oportunidades. En este camino, la participación comunitaria es fundamental para fomentar nuestra identidad y sentido de pertenencia. El desafío se encuentra en garantizar la diversidad de opiniones para que las necesidades y prioridades formen parte en la toma de decisiones.*

*La invitación radica en replicar dicha experiencia, generando espacios de diálogo y mesas de trabajo territoriales que breguen por una propuesta acorde a los intereses y derechos de vecinos y vecinas de nuestras localidades. Nuestra misión, como Defensoría, será poner a disposición nuestros recursos y esfuerzos para garantizar una gestión mediadora, fortaleciendo nuestro rol de colaboradores críticos por un ambiente justo, inclusivo y sostenible.*

*“Articular con distintos sectores es súper interesante. Desde nuestro lugar de ciudadano recurrimos por distintos motivos a las Defensorías, pero pensarlas como actores sociales para construir en lo cotidiano y en la política pública más chiquita es trascendental”.*

Belén Torres Salazar, antropóloga, docente e investigadora de la UNCo



## Maia Inés Véjar Rodríguez

**Estudiante del CPEM N° 29**

*Vivir esta etapa me hizo pensar mucho en el futuro, en lo que se viene y en cómo las decisiones que tomamos hoy pueden cambiar el mañana. Cuando participé en el encuentro de la Defensoría del Pueblo sentí que por fin teníamos un espacio para opinar, soñar y proponer ideas sobre la ciudad que queremos para el 2050.*

*Para mí es súper importante pensar en la ciudad del 2050 porque es el lugar donde vamos a crecer, trabajar y formar nuestras familias. En el encuentro pude compartir lo que pienso y escuchar a otros chicos de mi edad. Hablamos sobre cómo mejorar el transporte, tener más espacios verdes, cuidar el medio ambiente y hacer que la ciudad sea más segura para todos.*

*También charlamos sobre la educación, que es clave para que los adolescentes podamos tener un futuro con más oportunidades. Queremos que en las escuelas haya más tecnología, clases que nos motiven y que nos enseñen cosas que realmente vamos a usar en la vida adulta. Creo que los adolescentes tenemos ideas muy creativas y, cuando nos escuchan, podemos aportar un montón para mejorar la sociedad.*

*Esta experiencia me hizo ver que nuestra voz importa y que podemos ser parte de los cambios que vienen. Pensar en la ciudad del 2050 no es sólo imaginar autos voladores, sino pensar en igualdad, en inclusión y en educación de calidad.*

*Terminar el secundario en el Cpem N° 29 me dejó muchas enseñanzas, pero sobre todo las ganas de seguir participando y luchando para que el futuro sea mejor para todos.*



## Emiliano Sapag

**Licenciado en Ciencias Políticas**

*Mirar Neuquén con perspectiva histórica permite constatar que la ciudad pocas veces contó con políticas públicas sostenidas sobre la base de una verdadera planificación. Y nunca antes, como hoy, enfrentó un crecimiento demográfico tan acelerado.*

*La expansión de la industria hidrocarburífera proyecta a Neuquén como la ciudad de mayor crecimiento del país durante las próximas décadas. Surge entonces la pregunta: ¿Queremos un crecimiento caótico, con políticas que lleguen tarde, o preferimos una ciudad que planifique anticipadamente su desarrollo para garantizar infraestructura, servicios y calidad de vida?*

*La falta de presupuesto ha sido la excusa habitual para justificar la ausencia de planificación. Sin embargo, planificar implica invertir más al inicio para ahorrar en el mediano y largo plazo. Además, Neuquén cuenta con recursos provenientes de las regalías hidrocarburíferas y herramientas financieras suficientes para hacerlo.*

*La experiencia más sólida en la provincia fue la del Copade, que tuvo éxito porque existía un propósito claro: garantizar salud, educación, conectividad y desarrollo económico. El posterior plan “Neuquén 2020”, que buscaba reconvertir la economía hacia el agro, fracasó por falta de apoyo político. Tal vez hoy sea momento de definir qué ciudad queremos para 2050 y construir consensos amplios para lograrlo: se necesita pensar en una verdadera “planificación 2.0”.*

*El encuentro convocado por la Defensoría del Pueblo fue un paso valioso en esa dirección. Reunió a representantes del Estado, de la academia, de la sociedad civil y de la juventud, con una mirada integral sobre derechos, medio ambiente y desarrollo urbano. Resulta difícil, luego de un ejercicio*

*así, mirar hacia otro lado y permitir que prevalezcan intereses particulares por sobre el bien común.*

*Ese diálogo debería dar lugar ahora a una etapa más concreta: definir quiénes lideran la planificación, articular técnicos y políticos, involucrar a todas las fuerzas del Concejo Deliberante, convocar a la sociedad y coordinar con las ciudades vecinas que ya conforman la gran urbe del Alto Valle. Sólo así podrá aprovecharse de manera planificada un crecimiento que, hasta ahora, ha sido espontáneo.*



## Vanesa Robiatti

**Responsable de Relaciones Institucionales de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén**

*La importancia de pensar la ciudad del 2050 radica en el análisis de diversas aristas claves que surgen del exponencial crecimiento de Neuquén. Entre ellas, se espera un avance hacia un modelo de ciudad más verde y una planificación urbana que cuide el medio ambiente. A su vez, potenciar el desarrollo tecnológico y energético, como así también pensar en políticas que mejoren los servicios, la accesibilidad, la tecnología, el desarrollo energético, la infraestructura urbana, las comunicaciones, etc.*

*Neuquén podría convertirse en una ciudad más moderna, limpia y con mejor calidad de vida para todas las personas que la habitan o que deseen hacerlo. El desafío para alcanzar la ciudad del 2050 es la toma de decisiones en conjunto. Pensar en la importancia de cuidar el medio ambiente, planear el crecimiento y usar la tecnología y los recursos de manera responsable es un desafío para todos los que hoy vivimos en la ciudad.*





# 04

## Actividades Institucionales

**2024  
2025**

**INFORME  
ANUAL**

Defensoría  
del Pueblo



# EL DESAFÍO DE TRABAJAR EN REDES PARA PROTEGER Y PROMOVER DERECHOS



Durante el 2024 y el 2025 hubo encuentros para abordar problemáticas comunes y se avanzó en una agenda de trabajo conjunto. La urgente designación de autoridades locales y

la figura del Defensor Provincial fueron temas centrales de cada reunión. Las mesas de discusión continuarán en busca de soluciones conjuntas.



Las Defensorías del Pueblo de Neuquén, Zapala y San Martín de los Andes más la Defensoría del Vecino de Centenario trabajan unidas y de manera incansable con el objetivo de resolver problemáticas similares. Este abordaje, en comunidad, permitió identificar asuntos de común interés, armar una agenda de prioridades, problematizar temáticas, encontrarse y trabajar en el diseño de posibles soluciones.

# 3

## ENCUENTROS GRUPALES REALIZADOS DURANTE ESTE AÑO.

**Objetivo:** tratar uno a uno los temas que más preocupan al interior de cada organismo.

*“Sabemos que a todos los organismos nos atraviesan los mismos problemas, por eso consideramos fundamental juntarnos, compartir miradas, analizar salidas, consolidar nuestros espacios y acercarnos más a nuestros vecinos, que es a quienes nos debemos”,* expresó el defensor del Pueblo de Neuquén, Gustavo Pereyra, promotor del primer encuentro, realizado en Zapala.

Las distintas mesas de trabajo fueron el vehículo que permitieron intercambiar información de interés sobre los reclamos recurrentes de los vecinos, las metodologías de abordaje y las funciones de cada organismo, en su misión de control y promotor de derechos humanos. También se pudieron abordar las problemáticas latentes ante la ausencia de la reglamentación de la Defensoría del Pueblo Provincial y la falta de designación de autoridades en localidades de la provincia donde está creado el organismo y aún se espera una resolución.

Las recurrentes reuniones sirvieron, además, para conformar una agenda institucional conjunta a los fines de trabajar en la revisión y actualización de las normativas que regulan el funcionamiento de cada organismo, de modo de adecuarlas a las necesidades actuales.

Además de Pereyra, los encuentros estuvieron presididos por el defensor del Pueblo de Zapala, Oscar Vásquez; el defensor del Pueblo y del

Ambiente de San Martín de los Andes, Fernando Bravo, y la defensora del Vecino de Centenario, Valeria Caffaratti. A ellos los acompañaron en todo momento sus equipos de trabajo.



## PARTICIPAMOS EN EL PLENARIO ANUAL DE DEFENSORES DEL PUEBLO DEL PAÍS

La Defensoría dijo presente en el Primer Plenario 2025 organizado por la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), oportunidad en la que se abordaron problemáticas comunes como la crisis energética, la situación de los jubilados, el derecho a la protesta y movilización social, las estafas virtuales y el estado de las rutas nacionales, entre otros temas de interés nacional.

Además, en este encuentro de carácter federal, los defensores se pronunciaron por la urgente designación de una persona al frente de la Defensoría del Pueblo de la Nación y de todas aquellas defensorías creadas en el país que aún no están en funcionamiento.



## PRESENTES EN LA FERIA DEL LIBRO POR PRIMERA VEZ

Sin antecedentes previos, la Defensoría del Pueblo participó en la Feria Internacional del Libro de Neuquén. Lo hizo a través de una charla sobre resolución de conflictos brindada por el defensor adjunto, Emmanuel Guagliardo, y la directora de Mediación, Gabriela Otaño, quienes explicaron de qué se trata esta instancia voluntaria que busca solucionar las diferencias entre personas a través del diálogo.



## PROMOVEMOS LA FORMACIÓN ACADÉMICA

La Defensoría del Pueblo firmó un convenio de colaboración con la Universidad Patagonia Argentina mediante el cual se acordó disponer de un cupo de beneficios para integrantes del equipo de trabajo y sus familias, así como para vecinos interesados en las carreras de grado que ofrece la casa de estudios.



## REFLEXIONES SOBRE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES

Nuestro organismo entregó en la subsecretaría de las mujeres de la Ciudad de Neuquén el “Árbol de la vida”, una producción con centenares de mensajes de mujeres y hombres neuquinos alusivos al 8M gestados durante la participación en el Neuquén Emprende.

Desde el área municipal agradecieron el gesto, valoraron el aporte de la Defensoría en la temática y explicaron que los mensajes sirven para incentivar a que más mujeres se acerquen a buscar asesoramiento y pueden ponerle palabras a los que les sucede.



# CAPACITACIÓN EN CELIAQUÍA

“Celiaquía en el ámbito laboral” fue el eje central de la capacitación que referentes del área de Coordinación de Integración Socio Productiva del Municipio brindaron al equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo.

El encuentro sirvió para definir la enfermedad celíaca, sus características y su tratamiento. Paralelamente, se gestionó un espacio para concientizar sobre la enfermedad y se brindaron herramientas sobre la correcta manipulación de alimentos.

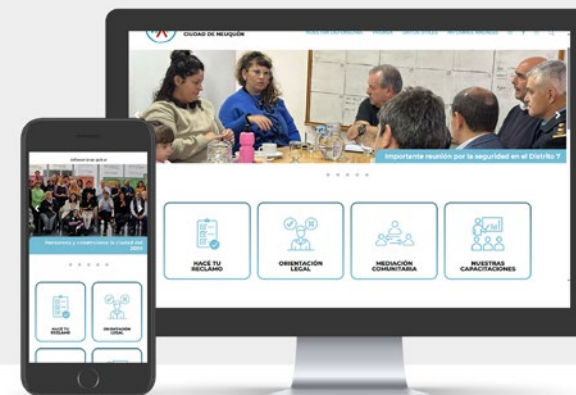


# UNA WEB MODERNA Y ACCESIBLE

En el marco de la renovación de nuestra presencia digital, lanzamos el nuevo sitio web institucional [www.defensorianqn.gob.ar](http://www.defensorianqn.gob.ar), diseñado para mejorar la comunicación interna y externa, facilitar el acceso a los servicios y lograr una relación más directa con los vecinos.

Se trata de un sitio moderno y accesible, adaptado también a dispositivos móviles, cuya diagramación facilita el acceso a información sobre los servicios que brinda el organismo y las distintas actividades y gestiones que se llevan adelante desde la Defensoría. Además, contiene los Informes Anuales, organizados por períodos, donde consta la actividad de cada una de las gestiones.

Este nuevo portal fue programado bajo dominio público (gob.ar) y cuenta con el acompañamiento de la Oficina Provincial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (Optic), que puso a disposición el servicio de hosting para el alojamiento del sitio.





## REUNIÓN CON VECINALISTAS POR LA REGIONALIZACIÓN

La Defensoría del Pueblo y la Dirección de Cooperación y Vinculación para el Desarrollo Regional de la Provincia del Neuquén se reunieron con integrantes de las Comisiones Vecinales con el objetivo de articular acciones colectivas en el marco del proyecto de regionalización que impulsa el Gobierno Provincial.

Se explicaron los objetivos de la iniciativa como estrategia de transformación de la gestión pública hacia un modelo equitativo, eficiente y adaptado a la realidad de cada territorio y se enfatizó en la importancia de que exista una participación activa de las vecinales de modo de abordar demandas concretas.

Los vecinos manifestaron su preocupación por el desarrollo urbano, los espacios públicos, el acceso a la vivienda y a los servicios, las obras de infraestructura y la seguridad y pidieron mayor articulación con el Municipio para avanzar en soluciones posibles.



## LA DEFENSORÍA ABRE LAS PUERTAS A PASANTÍAS

Durante un mes, alumnos de la Escuela Cristiana Vida llevaron adelante una experiencia laboral en nuestras oficinas. Esta actividad es posible gracias al convenio de Prácticas Profesionalizantes firmado entre la Defensoría del Pueblo y la institución educativa, en consonancia con la legislación vigente. El objetivo es acercar a los estudiantes a una experiencia laboral afín a sus intereses profesionales.



## OTRO AÑO PARA REFLEXIONAR SOBRE EL ROL DE LA DEFENSORÍA

El 17 de agosto, la Defensoría del Pueblo celebró un nuevo aniversario de su apertura. El organismo fue creado en 1994, con la sanción de la Carta Orgánica Municipal, y en 1998 el Concejo Deliberante sancionó la Ordenanza 8316, que regula el funcionamiento de la institución. El 17 de agosto de 1999 abrió sus puertas a los vecinos, con Blanca Tirachini al frente de un equipo de trabajo que forjó los primeros pasos institucionales.

A lo largo de estos años, la Defensoría enfrentó enormes desafíos, obtuvo grandes triunfos y trabajó con el propósito de ser la voz de quienes más lo necesitan. En la actualidad, se trabaja en base a nuevos retos para atender las distintas demandas que hacen eco de una ciudad en crecimiento sostenido.



## GOBERNAR EL AGUA, GARANTIZAR DERECHOS

La Defensoría del Pueblo de Neuquén participó del 5° Conversatorio del Agua, organizado por la Asociación Civil Viento Sur, la Defensoría del Pueblo de Zapala y el Centro Regional Universitario Zapala, dependiente de la Universidad Nacional del Comahue. En la ocasión, se invitó a reflexionar sobre los desafíos que presenta la agenda ambiental y se puso énfasis en el agua, desde la gobernanza y la justicia hídrica hasta propuestas sostenibles para su gestión.





## ABORDAJE INTEGRAL Y ARTICULADO DE LAS ADICCIONES

La Defensoría participó, como lo hace todos los años, de los encuentros del Consejo Municipal de Prevención y Lucha contra las Adicciones (COPLA), donde se aborda la implementación de los programas y dispositivos destinados a prevenir adicciones y consumos problemáticos.

El Consejo, creado por la Ordenanza Municipal 11.304, está integrado por instituciones, asociaciones y organizaciones no gubernamentales que trabajan en la prevención y abordaje de adicciones en la Ciudad de Neuquén.



## UNA INICIATIVA QUE NOS ACERCA A LOS BARRIOS

La Defensoría logró descentralizar sus oficinas a los fines de acercarles a los vecinos los dispositivos de atención que ofrece. De esta manera, quienes viven en Villa María, Villa Ceferino y Belgrano recibieron asesoramiento jurídico gratuito, solicitaron instancias de mediación y pudieron hacer diferentes reclamos y quejas sobre temas que les preocupan.



## ACCIONES PARA PROMOVER EL JUEGO RESPONSABLE

Con el objetivo de aunar esfuerzos en la implementación de acciones de prevención del juego problemático y la instrumentalización de políticas de juego responsable, la Defensoría firmó un convenio de colaboración con el Instituto de Juegos de Azar del Neuquén (IJAN).





## RECONOCIMIENTO BARRIAL

Con diferentes acciones y políticas de comunicación, nuestro organismo intervino en los aniversarios barriales. Estas acciones incluyeron reuniones con vecinos, videos con referentes barriales y recorridos por los espacios que le dan valor a la vida de un barrio y embellecen el espacio público.



## REVISIÓN INTERNA PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO

Con el objetivo de mejorar los mecanismos de trabajo interno y brindar una atención más eficiente a la comunidad, personal de la Defensoría participó de capacitaciones que invitaron a realizar un análisis institucional a partir de distintas metodologías ágiles de reflexión e intercambio. El propósito se centró en trazar líneas de trabajo que marquen el rumbo del organismo, acorde a los nuevos desafíos que se presentan en la ciudad.



## CHARLA INFORMATIVA SOBRE EL CORRECTO USO DEL GAS NATURAL

Representantes de la Defensoría participaron de una charla sobre la calidad del gas natural que se inyecta en el sistema de distribución de la provincia, organizada por el Colegio Profesional de Técnicos.





## ENCUENTRO CON VECINOS DE ALTA BARDA

El defensor del Pueblo, Gustavo Pereyra, mantuvo una reunión con vecinos de Alta Barda, quienes le manifestaron la necesidad de contar con una sede física propia para atender y brindar talleres. También le contaron los reiterados problemas de convivencia e inseguridad que sufren y le pidieron colaboración para gestionar obras públicas indispensables para el barrio. El organismo se puso a disposición y el defensor les comunicó que acompañará los reclamos para encontrar las soluciones esperadas.



## CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE VENTANILLA ÚNICA FEDERAL

Luego de la firma de un convenio entre la Defensoría y la Dirección de Protección al Consumidor de Neuquén, el área de Atención al Público de nuestro organismo se capacitó en el Sistema de Ventanilla Única Federal, una herramienta virtual que le facilita a los vecinos los pasos ante posibles conflictos de consumo.





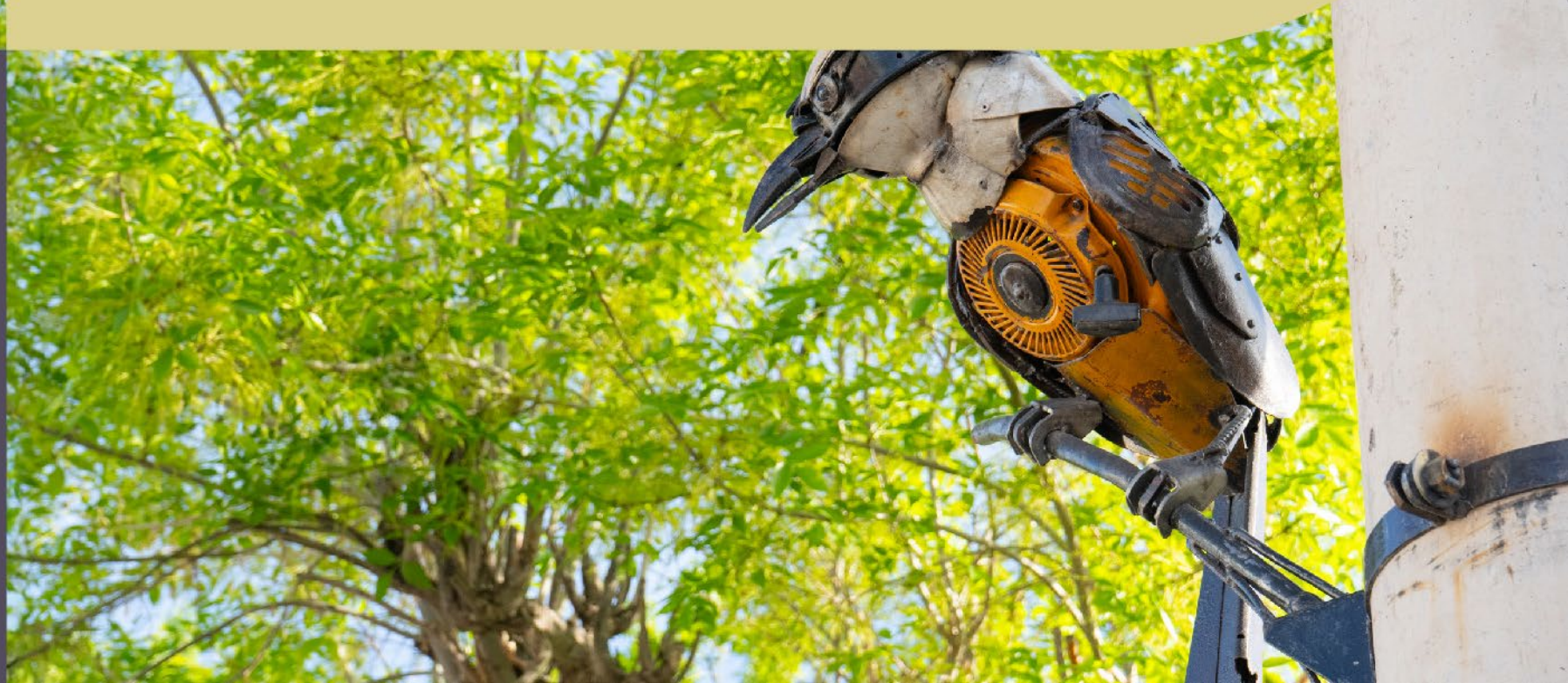
# 05

## Quejas y Reclamos

2024  
2025

INFORME  
ANUAL

Defensoría  
del Pueblo



# PIDEN INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO POR AFECTACIÓN DE DERECHOS FUNDAMENTALES

“Quejas y reclamos” es el servicio del organismo que reúne las actuaciones iniciadas por los vecinos ante deficiencias en la prestación de servicios públicos; afectaciones socio ambientales; vulneración del derecho a la salud, de acceso al agua, a la vivienda; a la asistencia social; entre otros reclamos vinculados con la vulneración de derechos individuales o colectivos por actos, hechos u omisiones de la administración pública municipal.

Cada caso requiere de un análisis integral, de la definición de una estrategia de abordaje y la búsqueda de resolución para reparar de hecho el derecho afectado.

En el período se realizaron **170 actuaciones**, cifra que representa un incremento de la actividad del servicio de un **15 %** con respecto al anterior y el 8% del total de los expedientes iniciados en el período. Si bien en términos cuantitativos la cantidad de reclamos es menor a otros servicios, los registros indican que los reclamos iniciados en este servicio involucran a mayor cantidad de personas, una tendencia habitual en la actividad institucional. Cabe destacar como dato de análisis que 26 de estos reclamos, el **15%** del total, fueron iniciados de oficio por la Defensoría del Pueblo, tras haber tomado conocimiento de algún hecho que afecta los derechos de los vecinos, en forma directa o a través de noticias de medios de comunicación. De esta manera, el organismo actúa proactivamente, detectando falencias y gestionando soluciones en los organismos competentes.



La mayor cantidad de reclamos iniciados en el período se vinculan con temas **Ambientales** que requieren de intervención y seguimiento constante, integrando muchas de ellas un sistema de encadenamiento de factores de afectación ambiental que merecen atención urgente y la ejecución inmediata de obras públicas y de la implementación de medidas de mitigación o remediación ambiental. Se trata de quejas por deficiencias en el saneamiento, la calidad del agua, el arbolado urbano, los espacios públicos, la limpieza urbana, el impacto ambiental de actividades, la protección de animales, la gestión de residuos y la presencia de ruidos molestos, así como el impacto por la instalación de antenas. En la mayoría de los casos, son situaciones ambientales que se presentan en forma individual pero que, en su abordaje, surge la afectación a grupos o a la totalidad de la población. Se trata de diversas situaciones que causan algún daño o deterioro a componentes ambientales, al ecosistema en general y/o a la salud de las personas. Por ello, en muchos casos la actuación inicial de la Defensoría del Pueblo ha derivado en **presentaciones judiciales** que se describen al final de este apartado, como es el caso del plan de remediación ambiental en el sitio donde funcionaba la base de la empresa Indalo, la restauración ambiental y ecológica en el Área Natural Protegida Parque Regional Barda Norte, la defensa del ecosistema ribereño, el desastre ambiental de las piletas de oxidación, los desbordes cloacales en calle Copahue y en San Luis y Luis Beltrán, el saneamiento del arroyo Durán y los desbordes cloacales del barrio La Sirena, entre otros.

En el período que abarca este informe se registraron 29 Actuaciones por temas vinculados con el ambiente, lo que representa **el 17%** del total de los reclamos iniciados. Paralelamente, los reclamos por titularización de lotes, planificación urbana, asentamientos espontáneos, patrimonio histórico, urbanizaciones en zonas de riesgo y conflictos por usos del suelo se agrupan en el apartado temático de **Urbanismo y ordenamiento territorial**, con un índice del **16%** sobre el total de los reclamos de este apartado. Los temas que motivan los reclamos contienen indicadores de análisis de distinta categoría, donde se conjugan asuntos ambientales con provisión de servicios, ejecución de obras de infraestructura, afectación a derechos humanos básicos, entre otros.





A continuación, se describen algunos casos emblemáticos que motivaron a los vecinos a presentar sus reclamos en la Defensoría del Pueblo:



## INCENDIOS EN EL COMPLEJO AMBIENTAL NEUQUÉN (CAN)

Los incendios en el CAN, ubicado en cercanías de la Colonia Rural Nueva Esperanza, son recurrentes en los últimos años, intensificados particularmente por las altas temperaturas y por la presencia de viento constante. Esto impacta en el ambiente de manera significativa debido a la liberación de gases tóxicos y material particulado que deterioran la calidad del aire. La combustión de residuos heterogéneos produce compuestos peligrosos con efectos adversos sobre la salud humana y los ecosistemas. Además, se ven comprometidas las celdas del relleno sanitario, lo que afecta la impermeabilización de base, con potencial riesgo de contaminación de suelos y aguas superficiales y subterráneas.

Estos incendios incrementan los riesgos a la salud y bienestar de los vecinos, en particular de quienes habitan en la Manzana 34 de la Colonia, ubicada a solo 300 metros del Complejo, así como del personal que opera en el sitio. En el marco de la Actuación 833/2024 iniciada de oficio por la Defensoría del Pueblo, se solicitaron informes a las áreas municipales competentes en la materia. Desde el Instituto Municipal de Urbanismo y Hábitat indicaron que el proyecto es viable ambientalmente, a la vez que señalaron que la Municipalidad está trabajando hace años para trasladar el centro hacia un espacio apto para la actividad. La secretaría de Movilidad y Servicios al Ciudadano, por su parte, indicó que se implementaron acciones para optimizar el funcionamiento del predio y para mitigar los impactos de la actividad. En ese marco, la empresa concesionaria debe presentar periódicamente auditorías ambientales que son evaluadas por la autoridad de aplicación. No obstante, la Defensoría del Pueblo permanece en alerta por esta situación.

# EFECTOS EN LA SALUD POR LA CONTAMINACIÓN SONORA



En relación con ruidos molestos, se observa que han motivado reclamos en los distintos servicios que presta el organismo según sea el origen de su fuente emisora. En este sentido, se registran reclamos por ruidos ocasionados principalmente por el funcionamiento de comercios gastronómicos, industrias, centros deportivos, talleres mecánicos, entre otras actividades que no estarían habilitados en zonas residenciales. En segundo orden, se recibieron reclamos por ruidos molestos producidos por vecinos, lo que afecta la convivencia entre particulares. En menor medida, ingresaron quejas por ruidos molestos generados por instituciones educativas y de salud, obras en construcción, salones de eventos privados, etc.

Por ejemplo, se abordó un reclamo por el ruido provocado por un generador eléctrico que abastece las 24 horas de energía eléctrica a un edificio donde residen aproximadamente 76 familias. El equipo provoca niveles sonoros que sobrepasan los límites permitidos, afectando así la calidad de vida de quienes habitan la zona y su entorno.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo articuló acciones entre distintos organismos municipales y provinciales de modo de brindar una solución al conflicto suscitado en el Parque Lineal del barrio Unión de Mayo a partir de los ruidos molestos generados por motociclistas en distintas horas del día. Allí se acordaron pautas de trabajo para dar una solución al problema y devolver la tranquilidad al sector. La iniciativa se enmarcó en la Actuación iniciada de oficio en este organismo, a la que se sumaron luego los reclamos de vecinos del sector que pedían la intervención de la Defensoría para instar a las autoridades a dar una solución definitiva al problema.

Las molestias ocasionadas por los ruidos de motos en el barrio Unión de Mayo fue uno de los temas alertados por los vecinos en la encuesta realizada por la Defensoría del Pueblo durante la Fiesta de la Confluencia, acerca de los temas que preocupan a la ciudadanía.

Cabe aclarar que se considera ruido a cualquier sonido que perturba al ser humano, causando molestia e interrumpiendo el desarrollo habitual de sus actividades, a la vez que contamina el ambiente. Si bien actúa una valoración subjetiva de quién define y percibe cuándo un sonido es molesto, existen parámetros de convivencia a partir de los cuales un sonido se convierte en ruido que afecta la salud de las personas y el ambiente.







## IMPACTO AMBIENTAL POR DEFICIENCIAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LAS REDES DE AGUA Y SANEAMIENTO

Los reclamos agrupados en la temática de agua y saneamiento se vinculan principalmente a la falta de provisión y distribución de agua potable, pérdidas y filtraciones de líquidos, deficiencias en la infraestructura de canales pluvioaluvionales, desbordes y acumulación de aguas residuales en la vía pública, fallas en las estaciones de bombeo y en la planta de tratamiento de efluentes cloacales, falta de tendido de redes de cloacas y agua, y obras inconclusas.

En una ciudad en constante crecimiento, resulta imprescindible desarrollar sistemas de agua potable que abastezcan con un volumen suficiente y calidad aceptable. Asimismo, es un derecho de los vecinos disponer de una adecuada provisión de redes de saneamiento dado que la carencia de servicios de cloacas está ligada a la calidad de vida y salud de sus habitantes. En la Ciudad de Neuquén, las deficiencias en el funcionamiento de las plantas de tratamientos de líquidos cloacales han motivado quejas de vecinos en este organismo debido al impacto que esto tiene en la calidad del agua y del ambiente que los circunda.

La existencia de canales y arroyos a cielo abierto en la ciudad constituye un problema crítico. Estos cuerpos de agua suelen estar contaminados con basura, efluentes cloacales e industriales, lo que genera estancamiento, proliferación de insectos, presencia de animales muertos y riesgos sanitarios para las comunidades cercanas. De igual modo, los derrames de agua en la vía pública en varios sectores de la ciudad, ocasionados tanto por pérdidas en redes domiciliarias y conexiones defectuosas, como por deficiencias en el sistema cloacal y pluvial motivan la apertura de actuaciones. La acumulación de agua produce desde olores nauseabundos y proliferación de vectores, hasta deterioro y debilitamiento progresivo del pavimento y erosión superficial en calles de tierra, lo que impacta significativamente en la seguridad del tránsito.



## TRATAMIENTO DE RESIDUOS ESPECIALES EN COMARSA

En abril de 2025 el defensor del pueblo Gustavo Pereyra recorrió el predio junto a la secretaria de Ambiente, Leticia Esteves, y el gerente general de Comarsa, Gastón Ruixo, para conocer la operatoria que se está llevando a cabo a los efectos de dar tratamiento a los residuos especiales.

Se trata del predio donde se acopia y trata un importante volumen de residuos peligrosos producidos por la actividad hidrocarburífera hasta tanto se realice el traslado definitivo de la planta. El caso motivó la presentación de una acción de amparo de la Defensoría del Pueblo mediante la que se solicitó el cierre total de la planta, así como la erradicación de toda actividad posible y/o cualquier empresa que se dedique a la acumulación de residuos de la industria petrolera en inmediaciones de zonas residenciales urbanas.





Tras años de espera, zozobra y malestar, pudo resolverse la problemática que afectaba la vida diaria de la vecina damnificada. En ese tiempo también intervinieron tres gestiones distintas de la Defensoría, quienes siguieron de cerca la situación y acompañaron el reclamo hasta su resolución.

## INTERVENCIÓN CLAVE PARA DESTRABAR UN CONFLICTO DE DOS DÉCADAS

El descontrolado crecimiento de un antiguo plátano sobre una de las veredas de la calle Ministro González ocasionó enormes perjuicios en una vivienda donde reside una señora jubilada. Con el paso del tiempo, la situación comenzó a ser caótica y los reclamos de la vecina al Municipio se intensificaron. Las respuestas del Ejecutivo fueron negativas en un principio y dilatorias más tarde. Los años transcurrían y la denunciante sufría por las reiteradas fracturas en la vereda, la penetración de las raíces que ingresaban por debajo de su casa y el levantamiento de parte del jardín y piso interno. Se le sumaba la destrucción de las cloacas, los serios obstáculos a la hora de querer abrir las ventanas del balcón, los reiterados inconvenientes con el tendido eléctrico y las dificultades en el servicio de internet, entre otros problemas domiciliarios. Aunque los reclamos no cesaron, la situación no cambió.

Esta situación continuó así hasta que en 2017 el Concejo Deliberante sancionó la Ordenanza 13.666 que habilitaba la extracción de siete plátanos de gran tamaño ubicados dentro de un área protegida. En sus considerandos, la norma detalla que, sobre la base de un informe de la dirección de Arbolado Urbano, estos ejemplares podrían generar inconvenientes ya que sus raíces y ramas representan un peligro inminente de corte de cables y rotura de cañerías. Sin embargo, la esperanza comenzó lentamente a desvanecerse al ver que de la totalidad de árboles habilitados para la extracción, sólo dos ejemplares no fueron desmontados. El plátano en cuestión y otro que también estaba ubicado sobre la misma calle.

Con la ordenanza a su favor, la vecina intensificó su reclamo y recurrió, en 2021, a la Defensoría del Pueblo, que empezó a intervenir a los fines de que se cumpliera lo que estipulaba la legislación y se solucionara el conflicto. El primer paso fue abrir una actuación N°264/2021. Luego se le enviaron distintas notas al Ejecutivo y finalmente se emitió la Resolución N°161/2024 dirigida al secretario de Gobierno y Coordinación, Juan Hurtado.

Desde el Municipio siempre manifestaron tener la intención de extraer el ejemplar en cuestión, pero que el impedimento estaba en la falta de medios para ejecutarlo. Finalmente, tras varios intentos, a fines de abril de 2025 se concretó el pedido y comenzaron los trabajos de extracción. Luego de casi dos décadas de lucha, la vecina jubilada mostró conformidad con la solución a esta situación inquietante y agradeció ineludible apoyo brindado por la Defensoría, que presionó, solicitó el cumplimiento de las normas, controló y estuvo detrás de cada detalle desde el día que se labró la actuación hasta el día de la extracción del antiguo árbol.







## SEIS AÑOS DE ACOMPAÑAMIENTO POR EFECTOS DE LA OBRA SOBRE EL ARROYO DURÁN

La intervención de la Defensoría fue clave para solucionar un problema habitacional que afectaba directamente a cuatro familias que vivían en la zona suroeste de la ciudad. El conflicto, que se originó en 2019 a raíz de la obra sobre el Arroyo Durán, se resolvió en marzo de este año luego de varias instancias de negociaciones, en las que nuestro organismo actuó siempre como mediador entre las partes involucradas y siguió el proceso de principio a fin.

La Defensoría intervino cuando las vecinas iniciaron formalmente un reclamo ante el movimiento de suelo sobre calle Ignacio Rivas, por la construcción de un puente, y la necesidad de restituir el ancho de la calle donde estaban asentadas sus viviendas. A partir de ese momento, se hicieron pedidos de informes sobre la obra y se convocó en varias oportunidades a las familias damnificadas, a los entes provinciales y municipales y a la Cooperativa 127 hectáreas. En todo este camino hubo incumplimientos de convenios y actas, emisión de resoluciones, anuncios netamente políticos y varias frustraciones. Pero también se logró un importante trabajo de construcción colectiva, teniendo como horizonte la reubicación de las personas de manera urgente debido a los perjuicios que corrían viviendo en lugares con peligro de derrumbes y problemas ambientales. Sosteniendo nuestra función de control, mantuvimos el fiel compromiso de llegar a la solución, apostando siempre al diálogo.

Luego de seis años de intenso trabajo, conocimos por los medios de comunicación que las cuatro familias recibieron la adjudicación de sus viviendas en un acto encabezado por el gobernador Rolando Figueroa y el intendente Mariano Gaido.





El desarrollo de proyectos urbanos preocupa a los vecinos de los barrios Gamma, Alta Barda y sectores cercanos, quienes pidieron la intervención de la Defensoría en función del potencial riesgo que estas modificaciones a la morfología natural puedan generar.



## MOVIMIENTOS DE SUELO EN LOS BARRIOS ALTA BARDAS Y GAMMA

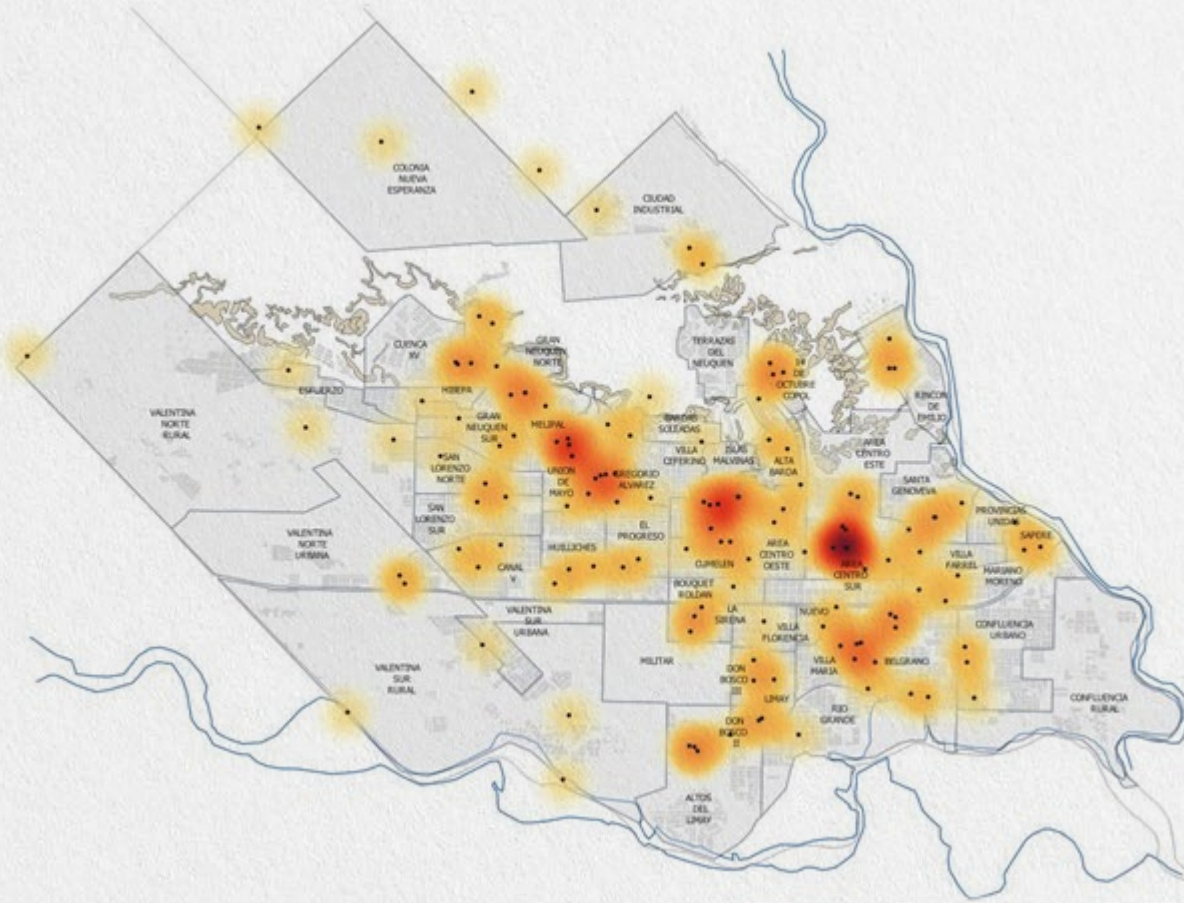
Al norte de la ciudad se evidenciaron alteraciones de la topografía producto de las excavaciones de gran magnitud, tareas de relleno y nivelaciones del suelo que corresponden a obras de infraestructura que llevan adelante desarrolladores inmobiliarios privados en el sector. Estas intervenciones han modificado las pendientes del terreno y, por lo tanto, la red de drenaje natural, afectando de lleno la cobertura vegetal autóctona.

En el sector Alta Barda se prevé un desarrollo urbanístico de aproximadamente 6 (seis) hectáreas, por lo que resulta de particular preocupación la presión urbana sobre el sistema natural de bardas que desempeña funciones geomorfológicas y ecológicas insustituibles, poniendo en riesgo su fragilidad ambiental. Las modificaciones realizadas al talud de la barda alteran el equilibrio y la dinámica de la cuenca aluvional, lo que genera inestabilidad geomorfológica y desarticula la función reguladora de toda la cuenca.

Cabe resaltar que, según la legislación vigente, las bardas y los cañadones han sido declarados como bienes del patrimonio natural (Art 6° Ordenanza 7972/97 y modificatoria 13645/17: “Se considerarán y declararán como bienes del patrimonio natural aquellas áreas con usos no urbanos ni agropecuarios que incluyan como rasgo fisonómico dominante la presencia de lagos, ríos, arroyos, cañadones y bardas y todas aquellas que cuenten con objetos o especies de carácter etnológico, arqueológico, paleontológico, geológico y de la vida silvestre que posean valor estético, científico e histórico.”), además de estar protegidas por la Carta Orgánica Municipal (Artículo 49. “Declárase área de preservación al sector de bardas no urbanizado, con el objeto de proteger el ámbito físico de nuestra identidad y fuente de la biodiversidad genética. Todas las acciones que se propongan en el futuro se sujetarán al resultado del correspondiente estudio y evaluación de impacto ambiental. Declárase área intangible al talud que integra el sistema de cuencas aluvionales, con el objeto de preservar la seguridad de personas y bienes. En las áreas no urbanizadas sólo estarán permitidas obras e implantaciones vegetales con el objeto de realizar el control de torrentes”)

A pesar de esta protección normativa, estos espacios de carácter intangibles ubicados en un sector privilegiado de la ciudad, terminaron siendo protagonistas en transacciones y acuerdos con fines inmobiliarios en las últimas décadas. El crecimiento sostenido de la ciudad y el proceso de desarrollo como principal centro urbano, económico y administrativo de la región, han sido el principal argumento para justificar ciertas modificaciones en el Código de Planeamiento y Gestión Urbano Ambiental en los últimos 27 años, así como en la legislación respecto a los usos y ocupación de suelos, quedando pendiente un estudio territorial-ambiental-social integral que permita revisar el Plan Urbano actual.





## DISTRIBUCIÓN DE RECLAMOS AMBIENTALES Y DE DESARROLLO URBANO EN LA CIUDAD

A partir del mapeo de los reclamos que se han presentado en la Defensoría del Pueblo relacionados con cuestiones medioambientales en el periodo de análisis, se ha elaborado el siguiente mapa de calor que muestra la distribución de los mismos en el ejido de la ciudad de Neuquén como así también su intensidad representada a través de la escala de colores, visualizándose la mayor concentración en el barrio Área Centro Este.





## SERVICIOS PÚBLICOS

Según la clasificación temática de los reclamos, las actuaciones vinculadas con la prestación de *servicios públicos* ocuparon el **15%** de la totalidad de los registros para este servicio.

En este apartado se incluyen otros reclamos vinculados con la calidad, deficiencias o falta de prestación de agua potable, cloacas, energía eléctrica, gas, recolección de residuos u otros servicios privatizados.

Una temática recurrente es la falta de acceso regular al servicio básico de agua potable debido a la inexistencia de infraestructura adecuada. La situación se agrava en los meses de verano en distintos asentamientos de la ciudad que surgen en tierras fiscales o privadas. Si bien el Municipio avanzó significativamente en la regularización de asentamientos, aún hay familias que viven en zonas de riesgo o en condiciones precarias, sin acceso a los servicios públicos.

Desde la Defensoría del Pueblo se busca intervenir activamente, convocando a mesas de trabajo a los organismos con competencia en la materia y acercando a los vecinos información oportuna y relativa a las gestiones administrativas y a las obras de infraestructura necesarias para garantizar la provisión del servicio.

Algunas situaciones han devenido en acciones judiciales interpuestas por esta Defensoría para garantizar el agua potable en cantidad y presión reglamentaria, como ocurrió en los casos de los asentamientos 2 y 7 de mayo, Los Hornitos, sector X y XI de la Cuenca XVI, a partir de las cuales la

justicia ordenó a los organismos que implementen las acciones necesarias para proveer de agua a cada vivienda.

En cada caso, la Defensoría procura realizar el seguimiento de los compromisos asumidos por los organismos competentes con el seguimiento de las gestiones administrativas y operativas, y estando en comunicación permanente con los vecinos.

El derecho al agua es un derecho humano fundamental que se constituye como parte esencial de los derechos más elementales de las personas. Es una obligación de los Estados garantizar la satisfacción de necesidades básicas como el acceso al agua potable, el saneamiento y la higiene correcta, pilares fundamentales para la salud.

Por otro lado, y ante el crecimiento sostenido de la ciudad, surgen nuevos conflictos vinculados a la demora en la finalización de las obras de infraestructura para el funcionamiento de los servicios públicos. Tal es el caso de los vecinos de Distrito 7 que se acercaron al organismo alertados por la falta de iluminación en el sector que devino en situaciones de inseguridad y la demora en la implementación de líneas de transporte público.

Desde la Defensoría se puso de manifiesto la importancia de articular avances en las gestiones que dependan de los organismos municipales y provinciales para abordar en forma inmediata la situación dado que nuevas familias se instalan a diario a habitar el sector.



## DERECHOS HUMANOS

La afectación de los *Derechos Humanos* como el acceso a la vivienda, a la salud, el acceso al agua, así como la falta de garantías en los derechos de las personas adultas mayores, de la niñez, de las personas con discapacidad

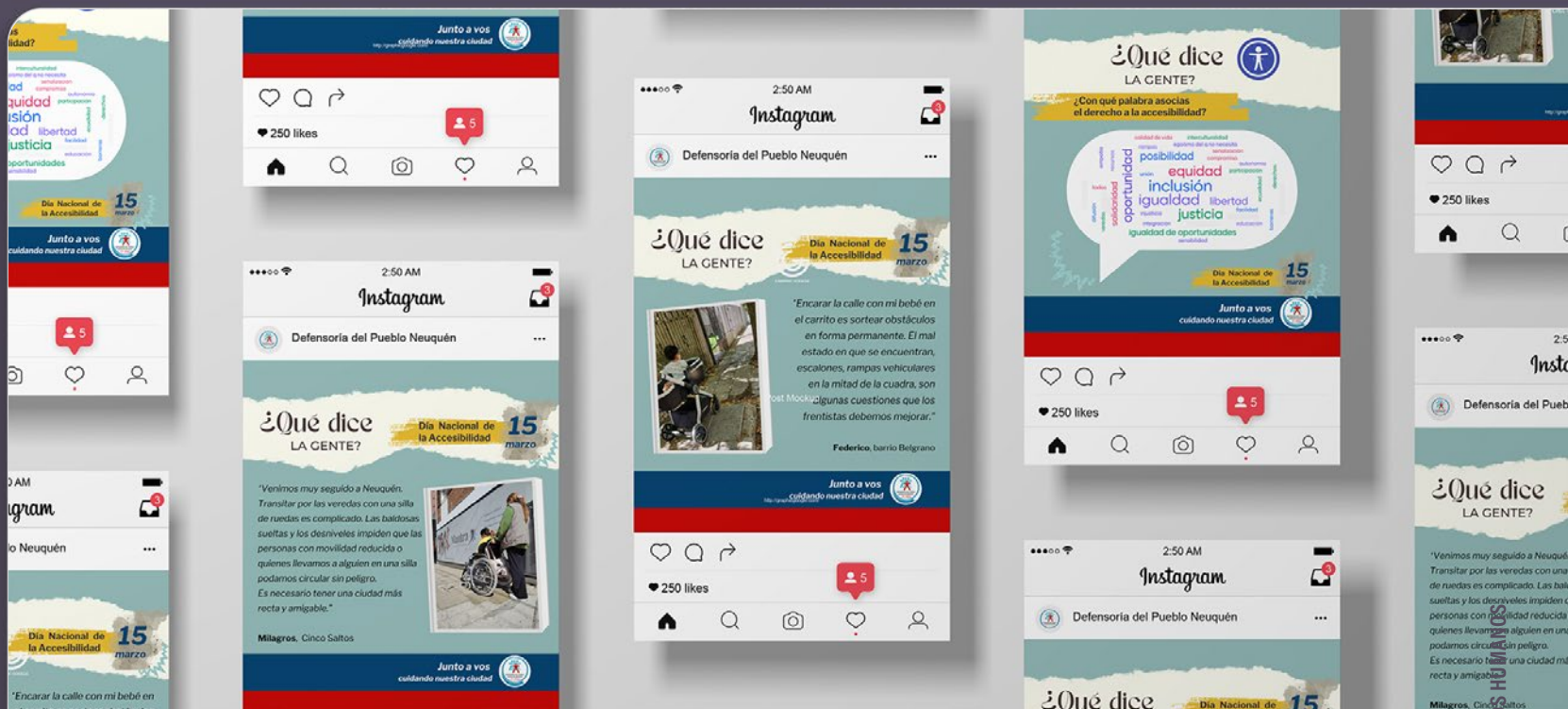
y de otros grupos vulnerables agruparon en este período el **12%** de los reclamos. Aquí se agrupan también los reclamos vinculados con deficiencias en las prestaciones de asistencia social.

### INTERRUPCIÓN EN EL PAGO DE PENSIONES NO CONTRIBUTIVAS

Durante este período, la Defensoría del Pueblo abordó junto a la subsecretaría de Discapacidad de la Provincia del Neuquén la situación de personas con discapacidad que perciben pensiones no contributivas y que vieron interrumpido el pago de sus haberes. La tarea surgió a partir de la presentación de un vecino que pidió asesoramiento en nuestro organismo por el corte en sus prestaciones. En un trabajo conjunto con la Anses, se detectó que el vecino no había asistido a la cita médica para la auditoría, de carácter obligatorio, implementada recientemente para regularizar las prestaciones. El vecino manifestó que nunca había sido notificado de la cita. Consecuentemente, se lo acompañó con las gestiones hasta la regularización del cobro de sus haberes. Este caso fue el primero de muchos que vinieron detrás y que motivaron el trabajo conjunto con la subsecretaría de Discapacidad para relevar aquellos casos de suspensión de pagos por irregularidades en el proceso de notificación a los vecinos, quienes desconocen no sólo la obligatoriedad de asistir sino los datos de fecha y lugar donde deben presentarse a la junta.







## LAS ADVERSIDADES DE CIRCULAR POR LAS VEREDAS

En el marco del Día Nacional de la Accesibilidad, la Defensoría del Pueblo llevó adelante un relevamiento para conocer la asociación que los vecinos hacen al concepto de accesibilidad, lo que devino en palabras como “inclusión”, “equidad”, “igualdad”, “justicia”, “oportunidad”, entre otros. Asimismo, consultamos de manera aleatoria qué dificultades afrontan los vecinos en su vida cotidiana en los mismos términos. En ese sentido, recogimos diversas miradas vinculadas con estado de las paradas del transporte público de pasajeros y su falta de adecuación a las personas con discapacidad motriz; las dificultades y obstáculos para transitar por las veredas; los desniveles geográficos que provocan escalones y rampas; la conducta desaprensiva de vecinos que estacionan los autos en la vereda y obligan a peatones a transitar por la calle; los obstáculos que generan columnas o postes ubicados en lugares inadecuados, entre otros. El informe fue puesto en conocimiento de las secretarías de Gobierno, Movilidad y Servicios al Ciudadano de la Municipalidad, expresando la voluntad de trabajar en forma conjunta en la construcción de una ciudad más accesible.



## OBRAS PÚBLICAS

Con el registro de *obras públicas* (9%) se agrupan los reclamos por obras de infraestructura para la provisión de servicios públicos. Durante el período que abarca este informe, se continuó trabajando ante la queja de los vecinos por las obras paralizadas debido al retiro del financiamiento nacional y la gestión

de nuevos fondos de origen municipal o provincial para finalizar las obras. La Defensoría del Pueblo avanzó en una agenda de trabajo con las autoridades para garantizar la reactivación de estas obras. El apartado incluye también reclamos por obras de asfalto y, en menor proporción, quejas por obras particulares.

### UNA INTERVENCIÓN CLAVE PARA LAS CLOACAS EN EL SECTOR AEROPUERTO

La paralización de una obra de cloacas en el barrio Aeropuerto despertó el enojo de un grupo de vecinos que, ante la falta de respuestas de los entes oficiales, pidió la intervención de la Defensoría del Pueblo. Todo comenzó a mediados de 2024, cuando los vecinos hicieron una serie de presentaciones explicando que, por el abandono de la obra, aparecían conexiones clandestinas que derivaron en daños ambientales y ponían en riesgo la salud de quienes residían en ese sector de la ciudad.







Desde nuestro organismo se escucharon los reclamos y se asumió el compromiso de acompañarlos para encontrar una solución definitiva. Inmediatamente se pidió información a los organismos competentes para saber las razones de la paralización de la obra, conocer detalles de los posibles derrames comentados por los denunciantes y disponer de las presentaciones que los vecinos aseguraban haber realizado en el Epas y en la dirección de Obras Públicas de la Municipalidad de Neuquén.

Desde el ente provincial respondieron que no podían intervenir en la zona hasta tanto los trabajos no sean oficialmente finalizados por el Ipvu y la empresa contratista, quienes oportunamente informaron que se estaban renegociando los contratos para dar continuidad a la obra.



Como la presentación hablaba de gravedad ambiental para el barrio y con el objetivo de clarificar el proceso, la Defensoría del Pueblo convocó a los vecinos y a referentes de todos los organismos intervinientes para esclarecer inquietudes y conocer plazos para la reanudación y finalización de las cloacas.

En ese encuentro, del que participaron los sectores involucrados a excepción del Ipvu, el Epas comunicó que la obra estaría con un avance del 95% y que, una vez finalizada, cada vecino debería tramitar formalmente el pedido de conexión domiciliaria a la red, así como ejecutar las vinculaciones con personal matriculado. Los vecinos, por su parte, manifestaron la importancia de contar con la finalización de las obras en el menor tiempo posible para así conectarse a la red antes del inicio del verano, a los fines de evitar la proliferación de insectos y otras afectaciones ambientales.

La Defensoría siguió de cerca los avances de las obras hasta su culminación. Los vecinos agradecieron el apoyo y acompañamiento de esta institución e indicaron que las gestiones encabezadas por nuestro organismo fueron clave para que se retomaran los trabajos para finalizar la obra de cloacas.



## ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Los reclamos por la falta de respuestas de áreas ejecutivas del gobierno; demoras en trámites y otros temas de índole de la *Administración municipal* reúnen el 7% de las actuaciones del período.



## TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

En menos proporción y en consonancia con una evidente mejora en la prestación del servicio, se agrupan las actuaciones por reclamos con el servicio de *transporte urbano de pasajeros*, que concentra el 6% del total.



## DERECHOS CIVILES

El apartado de *Derechos civiles* agrupa el 5% de los pedidos de intervención para la gestión de trámites vinculados a documentación personal, como partidas de nacimientos, DNI, actas de defunción, entre otros.

En este caso, los reclamos generalmente involucran a una sola persona, dado que se trata de situaciones relacionadas con el derecho a la identidad.



## OTROS APARTADOS

Con el 4% se registraron actuaciones en el apartado de *Multas y tributos* que comprende las infracciones locales por vehículos, comercios, acarreos, entre otros.

El 3% de las actuaciones se agrupan en el apartado *Gestión institucional* que incluye acciones proactivas para la promoción del organismo como garante de derechos. Aquí se encuadra la formalización de convenios, acciones de colaboración interinstitucional, convocatorias para integrar mesas de trabajo conjunto, entre otros temas que se encuentran con mayor desarrollo en el apartado de Actividades Institucionales.

En la categoría **Comercio** con el 2% se agrupan las quejas de los vecinos por inconvenientes con licencias comerciales o venta ambulante.



## TRÁNSITO

Los reclamos vinculados con la infraestructura vial ocuparon el 4% del total, agrupados en la categoría *Tránsito*. Generalmente, se trata de reclamos por cambios en la orientación de calles, pedidos de atenuadores de velocidad, apertura de nuevas vías de circulación, ordenamiento y control del tránsito, entre otros temas en un conglomerado urbano que crece a pasos agigantados y así también su parque vehicular.





## MOVILIDAD SUSTENTABLE: DESAFÍOS ACTUALES PARA LA CIUDAD DEL MAÑANA

Mediante la actuación de oficio 586/2025, la Defensoría del Pueblo comenzó a elaborar un diagnóstico sobre la situación actual de la movilidad sustentable en la ciudad y los desafíos futuros. La iniciativa busca relevar el estado actual de las políticas públicas vinculadas con la movilidad sustentable, en términos de infraestructura, ciclovías, carriles alternativos y usos de distintas modalidades de transporte sustentable. Asimismo, buscar establecer un repositorio normativo que contemple principios y conceptos fundamentales de la movilidad sustentable en el marco jurídico local, considerando también las experiencias de otras ciudades de la región, del país y del mundo.

A la par del ya mencionado crecimiento exponencial de la ciudad de Neuquén, se presentan desafíos respecto a las formas de desplazamiento de sus habitantes, tanto en medios particulares como en el sistema de transporte público. Por ello, la construcción de una política pública para una movilidad sustentable en la Ciudad de Neuquén requiere necesariamente de una mirada que contemple la naturaleza metropolitana en la que está inserta, teniendo en cuenta el rol central de Neuquén en el desarrollo de la región Confluencia.

Con esta iniciativa, la Defensoría pretende sumar a la promoción de nuevos hábitos de desplazamiento que contribuyan al cuidado del ambiente y la salud de las personas, con la perspectiva de sostenibilidad socioambiental. Así, se prevé la implementación de herramientas técnicas que permitan relevar desafíos, dificultades y sugerencias para fortalecer el uso de medios de movilidad sustentables.

Para ello, se conformará una Mesa de Trabajo por la Movilidad Sustentable con autoridades de las localidades vecinas y de organismos provinciales y federales para habilitar un espacio de diálogo, cooperación y construcción colectiva de políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida urbana y promover un modelo de ciudad más equitativo, inclusivo y ambientalmente responsable.

# ESTADÍSTICAS

# 170

reclamos en el área de  
**QUEJAS Y RECLAMOS**



## 8%

del total de  
Actuaciones  
del período

## Clasificación temática de los reclamos

Actuaciones	Temáticas	Porcentaje	
29	Ambiente	17%	
28	Urbanismo y ordenamiento territorial	16%	
25	Servicios públicos	15%	
21	Derechos Humanos	12%	
14	Obras públicas	9%	
12	Administración municipal	7%	
11	Transporte	6%	
9	Derechos civiles	5%	
7	Tránsito	4%	
7	Multas y tributos	4%	
4	Gestión institucional	3%	
3	Comercio	2%	



# ACCIONES JUDICIALES

## TORRE TALERO

### POR LA SEGURIDAD Y CONSERVACIÓN DEL MONUMENTO HISTÓRICO

La Defensoría del Pueblo de Neuquén presentó, en 2016, un amparo para la conservación de la Torre Talero, que resultó en una condena al Municipio para que garantice su seguridad y lleve a cabo trabajos de restauración integral en el plazo de un año. El juicio se originó por el estado de abandono y riesgo del edificio, declarado monumento histórico. Asimismo, ordenó evitar la afluencia masiva de público a la zona hasta tanto se garanticen las condiciones de seguridad. El expediente judicial fue identificado como “Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén c/Municipalidad de Neuquén s/Acción de Amparo (Expte. N° 515122/16)” y se tramita en el Juzgado Civil N°4.

En 2017, la Defensoría del Pueblo se sumó a una comisión de trabajo para supervisar el seguimiento de las tareas de restauración. En ese marco, se realizaron visitas semanales de control sobre el perímetro exterior del monumento y de los avances en los compromisos asumidos en las audiencias judiciales.

En distintas oportunidades, la Defensoría del Pueblo solicitó al órgano ejecutivo Municipal la convocatoria a la comisión de rescate y preservación del patrimonio cultural de la ciudad de Neuquén a los efectos de dar continuidad a las gestiones de restauración de la Torre Talero, acordadas oportunamente en el marco de la acción judicial. También pidió, en forma recurrente, informes técnicos sobre el estado de la Torre y la planificación de las acciones previstas a corto y mediano plazo para la restauración del edificio. La comisión de rescate se reunió a partir de 2021, obviando en un principio la convocatoria a esta Defensoría. En ese contexto, se informaron distintas acciones del Municipio tendientes a cumplir con la orden judicial.

A principios del 2024, la Municipalidad de Neuquén presentó un informe con las medidas de resguardo realizadas y en julio se comprometió avanzar en un llamado a Concurso Nacional de Anteproyectos para el acondicionamiento, puesta en valor y equipamiento de la Torre Talero.

A mediados de 2025, y sin tomar conocimiento de avances formales, la Defensoría del Pueblo intimó a la Municipalidad a que informe acciones concretas para prevenir derrumbes y mayores deterioros, solicitud que a la fecha se encuentra sin respuesta. Sin perjuicio de ello, desde nuestro organismo seguimos trabajando en las mesas de trabajo a fin de garantizar el cumplimiento de lo ordenado por el Poder Judicial.





# TRASLADO DE LA BASE DE LA EMPRESA INDALO

## FALTA DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE REMEDIACIÓN AMBIENTAL

En diciembre de 2019, vecinos de los barrios Peumahue y Viejo Cauce, con el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo, presentaron un recurso judicial por las molestias generadas por la base operativa de la empresa de transporte, tras agotar todas las instancias administrativas posibles. Pidieron la intervención de nuestro organismo ante la contaminación sonora y el intenso tránsito proveniente de la base de Indalo ubicada en calle Laprida, incluso en horas de la madrugada, con el movimiento cotidiano de 120 colectivos, personal y proveedores de la firma. A partir de entonces, desde la Defensoría del Pueblo se gestionaron distintas reuniones entre los vecinos, la empresa y la Municipalidad, en su carácter de concedente y responsable del servicio, para acordar medidas tendientes a atenuar el impacto ambiental. La Municipalidad instó a la empresa a disminuir o eliminar los ruidos de colectivos en horario nocturno y de descanso. Ante la dilación en las respuestas por parte de la empresa, la situación derivó en una acción judicial mediante la que se solicitó la relocalización de la base de la empresa.

En aquellas primeras audiencias se dictaron medidas cautelares, ubicación de ingreso, construcción de muros, riego de calles y reductores de velocidad, que debían ser cumplidas por Indalo y la Municipalidad, cuya ejecución fue parcial o demorada, lo que desencadenó en sucesivas intimaciones y prórrogas judiciales.

En mayo de 2022 se dictó sentencia en la acción de amparo, haciendo lugar al reclamo vecinal y ordenando el cese definitivo de las actividades en el predio de Laprida 7075 y el traslado de la base. La empresa fue intimada a desocuparlo en un plazo de 110 días. Esta decisión se basó en informes técnicos y constataciones previas realizadas en 2021, donde se había verificado que los niveles de ruido superaban los límites permitidos y que no existía posibilidad de mitigación efectiva sin afectar la operatoria de la empresa.



El fallo judicial, en el que se relató la sucesión de los hechos desde el inicio del amparo judicial, planteaba entre sus fundamentos que la planta se ubicaba en una zona no apta para la actividad y afectaba la calidad de vida de sus vecinos, haciendo hincapié en la ilegal excepción del Municipio para autorizar la base en el sector.

Durante 2023 y 2024 se evidenciaron reiterados incumplimientos de las órdenes judiciales: la empresa presentó planes de abandono parciales o no adecuados, la Municipalidad fue instada a auditar y fiscalizar con apercibimientos y astreintes, y los vecinos denunciaron persistencia de ruidos, vibraciones, acumulación de basuras y contaminación. La Defensoría insistió en la necesidad de hacer efectiva la sentencia para resguardar el derecho ambiental y la salud comunitaria.

En 2025 la causa judicial continúa su curso. La Cámara de Apelaciones ordenó que se ejecute la sentencia de cierre del predio de Indalo S.A. y se lleve a cabo un plan de remediación ambiental. La Municipalidad presentó, en el expediente judicial, una auditoría de abandono con observaciones técnicas a partir de inspecciones oculares y toma de muestras como parte del control jurisdiccional.

La Defensoría del Pueblo sostiene que la empresa aún no ha cumplido plenamente con el cese de actividades ni con las obligaciones de limpieza, por lo que persiste el reclamo por el cumplimiento efectivo del fallo.



# ÁREA NATURAL PROTEGIDA PARQUE REGIONAL BARDA NORTE

## REMEDIACIÓN AMBIENTAL Y RESTAURACIÓN ECOLÓGICA

El conflicto judicial por el uso y daño ambiental en el Área Natural Protegida Parque Regional Barda Norte y el barrio Rincón de Emilio continúa vigente.

En 2018, la Cámara de Apelaciones hizo lugar a la acción de amparo presentada por la Defensoría del Pueblo y vecinos, ordenando la remediación de los movimientos de suelo, la presentación de información catastral y la elaboración de un plan de restauración. Este proceso tuvo su origen en 2016, cuando se promovió el recurso judicial para frenar la ampliación de la pista de motocross en el Parque Barda Norte. En los años posteriores, la Municipalidad fue intimada en varias oportunidades a presentar planes de remediación y estudios pluvioaluvionales. Sin embargo, las pericias y audiencias evidenciaron avances parciales y un cumplimiento deficiente, lo que prolongó el litigio y mantuvo vigente el riesgo ambiental en el área protegida.



Entre 2020 y 2021, el expediente avanzó con la exigencia de planes de restauración ecológica. En diciembre de 2020 se intimó a las demandadas a presentar un plan detallado de remediación del predio. La Municipalidad elaboró un plan de acción en 2021, complementado con informes técnicos y el plan para el saneamiento pluvioaluvional de la cuenca Rincón de Emilio. Sin embargo, la Defensoría del Pueblo advirtió tiempo después que varias de las medidas comprometidas no se habían ejecutado o resultaban ineficaces. Estas observaciones



pusieron de manifiesto la necesidad de un control más estricto sobre la implementación de las tareas ambientales.

Durante 2022 se produjeron definiciones clave. La Cámara de Apelaciones rechazó la apelación de la Municipalidad que pretendía excluir las obras pluvioaluvionales de las tareas de remediación, confirmando así la obligación de una reparación integral del daño ambiental. En mayo de ese año se celebró una audiencia en la que el Municipio y la Asociación Motocross presentaron avances y se comprometieron a remitir informes mensuales. Asimismo, se adjuntaron planos sobre la construcción de azudes y un canal a cielo abierto, mientras que la Asociación asumió la responsabilidad de instalar cartelería y realizar cerramientos.

En 2023 se intensificaron las medidas de control judicial. La Municipalidad fue intimada a presentar los informes mensuales bajo apercibimiento de sanciones económicas, mientras que la Asociación Motocross debía acreditar el cumplimiento de sus compromisos. La Defensoría del Pueblo insistió en que las tareas debían garantizar la durabilidad y eficacia del sistema pluvioaluvional proyectado. Pese a algunos avances en las tareas, la Justicia mantuvo el seguimiento cercano debido a los reiterados incumplimientos y demoras.

Durante este año, la Defensoría del Pueblo solicitó que se intime a la Municipalidad de Neuquén a presentar el proyecto ejecutivo y el llamado a licitación de la obra, así como la incorporación de las mejoras propuestas en el estudio de impacto ambiental. En respuesta, el Poder Judicial requirió informes con detalle de las tareas cumplidas y pendientes, otorgando a la Municipalidad plazos de 90 días para elaborar el proyecto y 60 días para la contratación de la obra. También se realizaron inspecciones oculares con participación de peritos, vecinos y representantes de la Asociación de Motocross.



# BRAZO TODERO

## RELEVAMIENTO DE LA SITUACIÓN AMBIENTAL DEL CAUCE

El Brazo Todero, cauce secundario del río Limay, cumple funciones ecológicas y ambientales como la regulación hídrica al absorber lluvias y escorrentías, evacuando aguas de crecidas con un escurrimiento libre; conservación de biodiversidad al constituirse en hábitat para aves, anfibios, insectos y vegetación nativa, entre otros; mitigación del cambio climático a partir de la absorción de carbono y regulación del microclima urbano. A la vez, constituye un espacio para la recreación, educación ambiental y contacto con la naturaleza de alto valor paisajístico.

Este ecosistema se define como un humedal urbano ribereño por estar asociado a un curso de agua principal, con conectividad parcial especialmente durante eventos de crecida y con vegetación adaptada a condiciones húmedas o inundables. En las últimas décadas, se evidencia pérdida de conectividad hidráulica por múltiples causas como las obras de defensas que aguas arriba reducen frecuencia y magnitud de desbordes; la paulatina materialización de obras de infraestructura urbana como terraplenes y calles públicas, rellenos y loteos que han interrumpido los flujos superficiales y provocado la división de las lagunas; un caudal de entrada que quedó restringido a aportes de napas subterráneas, escurrimiento local y precipitaciones, todo lo que ha favorecido la estacionalidad del agua y su estancamiento. El cauce no se encuentra conectado al sistema pluvial de la ciudad.

A excepción de un tramo al sur del brazo Todero, entre la proyección de calle Bejarano y calle Saavedra y sectores comprendido por barrios cerrados, se puede acceder peatonalmente a la costa de sus lagunas y otros sectores que permanecen húmedos con aporte de agua subsuperficial.

El cauce no se encuentra reconocido dentro de las áreas protegidas de la ciudad y su evolución natural hacia un humedal continúa en tensión debido a la presión por el avance urbano y el desconocimiento de su valor como unidad proveedora de servicios ecosistémicos. En este sentido, en los últimos años se fueron produciendo avances por parte de desarrolladores



en su afán de “ganar tierras ribereñas”. Así, se han talado árboles autóctonos, producido rellenos no autorizados con restos de escombros y basura que han generado la paulatina degradación del espacio y se ha perdido vegetación y hábitats naturales, que amenazan su función ecológica y ambiental.

Haciéndose eco del reclamo de los vecinos, la Defensoría del Pueblo tomó intervención, asumiendo un rol activo y comprometido en la protección del Brazo Todero. Los reclamos se gestionaron mediante las actuaciones N°2858/2020, 5462/2021 y 61/2023. Se intervino para garantizar la defensa de los derechos de la comunidad y la búsqueda de soluciones efectivas frente a las problemáticas generadas en el Brazo Todero, en cuanto a reestablecer su funcionamiento, el riesgo ante crecidas del río Limay, la remediación de la contaminación de las lagunas y otros sectores aledaños, y la tala indiscriminada de árboles, entre otras.

En 2021, la Defensoría del Pueblo presentó un amparo ambiental ante la ausencia de información pública respecto de la práctica de rellenos de terrenos, lagunas y humedales con basura de obra, domiciliaria, comercial e industrial en sectores de Valentina Sur y Altos del Limay. Como medida precautoria, se solicitó se suspenda el vertido de basura en las zonas próximas a humedales y pequeñas lagunas, entre calles Gobernador



Anaya y Saavedra, y se ordene su inmediato saneamiento en virtud de su significativa función en el ecosistema natural.

El Juzgado Civil N°3 admitió el amparo que se tramita en el Expediente Judicial N°100610/2021 e hizo lugar a la medida cautelar, a través de la cual dispuso la suspensión de nuevos vertederos de basura mediante camiones contenedores y/o desprendimiento en camiones, camionetas con la instalación de estructuras de seguridad, así como la suspensión de autorización de talas y/o extracciones de árboles de ubicación ribereña, en el sector comprendido entre calles Anaya-Barrio La Zagala- calle Saavedra, Balneario Gatica, Parque Ribereño de la Confluencia (Península Hiroki). En la declaración de admisibilidad, el juez indicó que en los casos denunciados se comprometía el derecho a un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano, derecho consagrado por la Constitución Nacional, Provincial y Tratados de Derechos Humanos. En ese marco, intimó a la Municipalidad de Neuquén a presentar estudios de impacto ambiental, licencias ambientales, observaciones del área de ambiente e incorporaciones de la UGAP y todo aquello relacionado con rellenos de humedales.

En el devenir de los hechos, la Defensoría del Pueblo denunció insistentemente el incumplimiento de la medida cautelar, debido a las denuncias de los vecinos respecto de tala de especies arbóreas, desmonte y arrojado de material de relleno.

Paralelamente, la Defensoría del Pueblo pidió la intervención de la Subsecretaría de Recursos Hídricos para conocer la situación ambiental e hidráulica del brazo Todero, del río Limay, sobre todo en lo vinculado



con obras públicas o privadas que pudieran interferir con la funcionalidad original de la traza del brazo Todero.

A fines de 2023, se creó la Comisión de Seguimiento y Fiscalización de la Apertura y Saneamiento y Sistematización del Brazo Todero del río Limay, Obra Puente Anaya, compuesta por referentes de la Subsecretaría de Medio Ambiente y Protección Ciudadana y del área Legal de la Municipalidad de Neuquén; de la subsecretaría municipal de Planificación y Proyectos; de la Subsecretaría de Recursos Hídricos; de la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Neuquén; de la Fiscalía de Estado y de la Defensoría del Pueblo. En ese contexto, se coordinó una agenda de trabajo con los equipos técnicos de esos organismos para realizar inspecciones sistemáticas y documentar el estado de situación, de modo de determinar responsabilidades ante el impacto ambiental que cada acción pueda generar en el sector. Paralelamente, se puso de relieve la importancia de generar condiciones de participación ciudadana y acceso a información pública ambiental.

A principios de 2025, el área técnica de la Defensoría del Pueblo realizó una inspección ocular sobre el Brazo Todero, con el apoyo de un dron, que permitió obtener registros visuales aéreos para complementar la observación en terreno y diagnosticar la situación ambiental del cauce total del brazo. Entre lo observado, se registró la presencia de escombros y basura de diferente tipo y volumen, lo que afecta visualmente el entorno y representa una amenaza potencial para la fauna silvestre y para la flora local. Asimismo, se registró la quema de vegetación, lo que tiene un impacto severo sobre la integridad del ecosistema ribereño, ya que implica la pérdida de cobertura vegetal protectora, la reducción de la biodiversidad, especialmente de especies nativas adaptadas a esta zona húmeda, y una





mayor exposición del suelo a procesos erosivos, particularmente la erosión hídrica, que puede acelerarse con las lluvias.

En la actualidad, la Comisión tiene a su cargo la fiscalización de las obras de infraestructura vinculadas al puente sobre el brazo Todero a la altura de calle Anaya. La Defensoría del Pueblo actuó de nexo para que las autoridades municipales y provinciales avancen en la gestión de los permisos ambientales necesarios para llevar adelante las obras. Tras la paralización de tareas en 2023, este año se retomaron las actividades para garantizar la movilidad urbana en el sector.

## PILETAS DE OXIDACIÓN

### CLAUSURA DE LAS PILETAS Y REMEDIACIÓN AMBIENTAL

En virtud de la falta de respuesta del Municipio al pedido de este organismo respecto a la necesidad de revertir el desastre ambiental de las piletas de oxidación ubicadas en la Colonia Rural Nueva Esperanza, en 2022 la Defensoría del Pueblo presentó una acción de amparo ambiental colectivo por contaminación y daño ambiental en el sector. La Asamblea Permanente por los Derechos Humanos (APDH) participó de la acción judicial como tercero adherente. El objetivo de la medida judicial se centró en hacer cesar definitivamente el volcado de líquidos cloacales en las saturadas piletas de oxidación que han generado daños ambientales al suelo, aire y agua y han afectado a la calidad de vida de las personas con residencia en la zona. Paralelamente, se requirió la ejecución de un plan de remediación ambiental.

El Juzgado Laboral N°6 dispuso la clausura de las piletas y ordenó al Municipio el señalamiento del lugar con cartelería que indique la peligrosidad de circular por allí, así como un estricto control mediante vigilancia permanente en el lugar a fin de evitar el ingreso de personas no habilitadas para el vertido de líquidos.

En el devenir de los hechos, se registró el incumplimiento de la medida cautelar vigente, así como la dilación del Municipio en la presentación

El organismo continúa trabajando en el seguimiento y registro del impacto ambiental que las obras generan en el sector.

Cabe resaltar que aún está pendiente cuál es el organismo de control ambiental que tendrá a su cargo la fiscalización del proceso total de apertura, saneamiento y sistematización del Brazo Todero o si bien se realizará una fiscalización conjunta entre organismos municipales y provinciales de la licencia ambiental final de la obra. A partir de allí, se prevé la realización de una audiencia pública con participación de la comunidad.

de un plan de remediación ambiental. A fines de 2023, la Defensoría del Pueblo junto a la APDH y la Municipalidad de Neuquén homologaron un acuerdo conciliatorio para respaldar el “Plan de Propuesta de Remediación de las Piletas de Oxidación”, que presentó el Municipio e incluyó plazo y cronograma de las obras, así como su compromiso de informar sobre el resultado de los análisis de los muestreos que se realicen en el lugar.

Al cierre de este informe, las piletas de oxidación se encuentran en la segunda etapa de saneamiento, avanzando con las medidas necesarias para mitigar los impactos ambientales y mejorar las condiciones del área afectada.

La preocupación de la Defensoría del Pueblo se funda en la crónica de incumplimientos ambientales durante el desarrollo de los sistemas de saneamiento tras el crecimiento sostenido de la ciudad. Como sucede en otros temas vinculados a las obras y servicios públicos, cada eslabón del proceso histórico de las piletas de oxidación evidencia la falta de planificación y conciencia ambiental, además del incumplimiento de la legislación vigente respecto al derecho a vivir en un ambiente sano.



# DESBORDES CLOACALES EN CALLE COPAHUE

## OBRAS PARA REPARAR SOCAVONES Y HUNDIMIENTOS

A partir del reclamo de vecinos de calle Copahue, la Defensoría del Pueblo presentó, en 2022, una acción de amparo colectivo ambiental contra el Municipio y el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) para solicitar el recambio del colector cloacal de esa arteria, de modo de hacer cesar desbordes cloacales que originaron socavones, hundimientos y el corte en la circulación en la mencionada calle, además de erradicar la contaminación por olores nauseabundos. En la presentación, argumentó que el padecimiento de los vecinos vulneraba el derecho al ambiente sano y a la calidad de vida digna, la salud y al hábitat digno. Asimismo, requirió la realización de un estudio integral del suelo por posibles afectaciones en el terreno y determinación de los trabajos de remediación en la zona. Como medida precautoria, resaltó la urgencia de garantizar la limpieza, fumigación y la instalación de medidas de seguridad en los hundimientos de la calle.

En 2023, el EPAS procedió a la reparación del colector y se rellenaron los hundimientos dando nuevamente apertura a la circulación de la calle Copahue. Además, procedió al llamado a licitación para el recambio del



colector reparado debido a su antigüedad. A fines de ese año, la Defensoría del Pueblo solicitó que se intime al EPAS a presentar un real y concreto plan de trabajos ante el inminente vencimiento del plazo de las obras. En respuesta, el ente provincial informó que la obra resultaba de compleja ejecución por lo que la empresa solicitó la paralización de las tareas. Asimismo, la gestión administrativa de la obra se vio afectada a partir de 2024 por los procesos de renegociación de contratos de obra pública provincial, atento a los cambios en las autoridades provinciales.

A principios de este año, la Defensoría solicitó, en el marco del expediente judicial, que se le haga una nueva intimación al EPAS, en esta ocasión para que informe el estado actuaciones administrativas para la renegociación de contratos que permitan la ejecución de las obras pendientes. Al cierre de este informe, el EPAS informó la desparalización de los trabajos correspondientes a la obra de recambio del colector cloacal de calle Copahue, indicando como fecha de reinicio de las tareas el 1 de octubre 2025 y previendo su finalización para el 28 de febrero de 2026. En organismo provincial informó que la obra fue priorizada debido a su alto impacto social y ambiental, dado que mejorará la calidad de vida de la población al permitir el tratamiento en forma adecuada los efluentes cloacales.



# DESBORDES CLOACALES EN CALLES SAN LUIS Y LUIS BELTRÁN

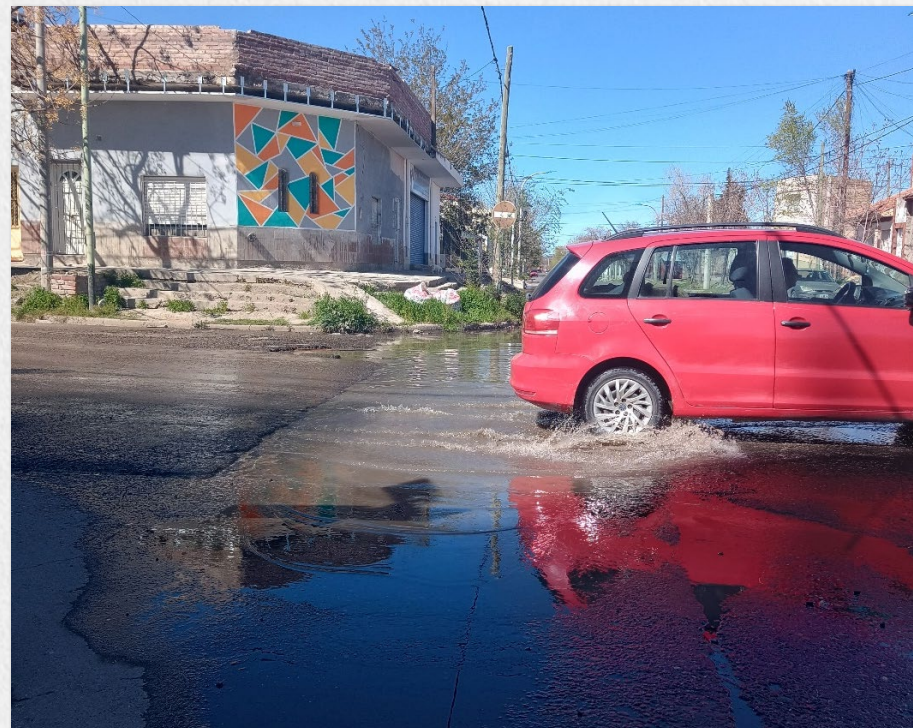
## CONFLICTO DE INTERESES PÚBLICOS Y PRIVADOS

En consonancia con el relato anterior, la Defensoría del Pueblo intervino ante los desbordes cloacales provenientes de las alcantarillas ubicadas en la calle San Luis, altura Pasaje Alsina y Luis Beltrán. Así, a fines de 2023 demandó judicialmente al Municipio y al Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) a que arbitren las medidas para hacer cesar definitivamente tales desbordes y ejecuten la remediación ambiental en el sector. El expediente se tramitó en el Juzgado Laboral N°4 donde, oportunamente, se informó que los derrames cesaron como consecuencia de la obra Colector Cloacal calle Copahue Etapa I, por lo que la acción judicial quedó interrumpida hasta la conclusión de la obra.

En marzo de 2025, los vecinos pidieron nuevamente la intervención de la Defensoría del Pueblo por registrarse recientes desbordes en el sector. Oportunamente, el EPAS informó que no se trataba de un refluo desde la red pública, sino que la emisión de líquidos tendría su origen en la instalación interna de un lote privado. La Municipalidad, por su parte, expresó que había labrado actas de infracción al propietario, a la vez que había efectuado la denuncia ante el Ministerio Público Fiscal.

En ese marco, la Defensoría solicitó en el expediente judicial la citación al propietario, quien oportunamente expresó que su inmueble no obstruía el normal escurrimiento del sistema cloacal, así como su intención de desconectarse de la red pública y generar su propia planta.

Paralelamente a la situación judicial, el Tribunal Municipal de Faltas se expidió y sentenció al propietario a hacer cesar los vuelcos de efluentes



en la vía pública, así como la implementación de acciones de remediación ambiental.

Desde la Defensoría del Pueblo continúan las tareas de seguimiento para garantizar el cumplimiento de la orden judicial, así como de la justicia municipal respecto de hacer cesar la contaminación ambiental en el sector. Al cierre de este informe no se registraba derrame de aguas servidas desde la propiedad privada y se trabajaba en acuerdos que permitan establecer un orden a la situación en beneficio de todos los intereses en pugna.

Estas iniciativas sientan precedentes para garantizar que no se repita el arrojado indiscriminado de líquidos en la vía pública, a la vez que se obligue a los responsables a llevar adelante acciones de remediación ambiental.



# SANEAMIENTO DEL ARROYO DURÁN Y SUS EFECTOS EN EL BARRIO LA SIRENA

## PROTEGER EL AMBIENTE Y LA CALIDAD DE VIDA DE LOS VECINOS

La situación ambiental del barrio La Sirena y las obras sobre el Arroyo Durán requirieron de un trabajo interinstitucional que puso sobre la mesa un escenario ambiental multifactorial sobre el que se debía actuar, planificar y controlar para garantizar la calidad de vida de los vecinos.

En ese contexto, surgió la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán, en el marco del amparo judicial iniciado en 2015 por la Defensoría del Pueblo por contaminación ambiental del Arroyo Durán, que se tramita el Juzgado Civil N°4, mediante el expediente N°509490/2015. En ese momento, los vecinos se acercaron a la Defensoría del Pueblo a solicitar su intervención en virtud de sus padecimientos en su salud y en su calidad de vida como consecuencia de la contaminación del Arroyo, y atento a la falta de respuestas de los organismos competentes. Paralelamente, vecinos del barrio La Sirena solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo por el desborde de líquidos cloacales por las cámaras de red y alcantarillas, provocando inundación de calles, espacios públicos y viviendas y generando olores nauseabundos.

En agosto de 2023, un grupo de vecinos del barrio retomó el contacto con la Defensoría del Pueblo para expresar que no se había dado una solución de fondo a los desbordes cloacales y que en forma recurrente se veían afectados por la misma situación en calles, espacios públicos y viviendas.

La Defensoría del Pueblo realizó entonces una nueva presentación en el Expediente 214961/2016 del Juzgado Civil, Comercial y de Minería N°5,

donde tramita desde 2016 una acción de amparo para hacer cesar los desbordes cloacales en el barrio La Sirena y remediar el daño ocasionado. En la oportunidad, solicitó que se intime al Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) a realizar de manera inmediata las obras necesarias para hacer cesar líquidos superficiales y mejorar el escurrimiento de líquidos cloacales. La Justicia ordenó entonces la constatación de los desbordes y del estado de avance de las obras destinadas a mejorar el escurrimiento de los líquidos cloacales. Tras la constatación, se retomaron los encuentros interinstitucionales para la fiscalización y seguimiento de la situación ambiental y las obras de sistematización en el Arroyo Durán y aledaños de modo de conocer el grado de avance de las obras proyectadas.

En lo paralelo, la Defensoría del Pueblo promovió acciones conjuntas con el EPAS y el Municipio para determinar plazos de obra y ejecutar actuaciones administrativas destinadas a recuperar los espacios públicos degradados. En octubre de 2023, la Defensoría del Pueblo convocó a los referentes de los organismos a una reunión para detallar a los vecinos el estado de situación y explicar las causas de las demoras en las obras.

Si bien el EPAS logró minimizar los efectos de los desbordes, el riesgo de rebalses era persistente y sólo se subsanaría con la ejecución de las obras previstas, las que se vieron pospuestas por temas financieros y contractuales en las distintas órbitas del Estado. Por ello, se dio continuidad a las medidas de mitigación para controlar paliativamente el daño hasta la ejecución de las obras estructurales definitivas.



En mayo de 2024, la Defensoría del Pueblo reunió nuevamente a los representantes de distintos organismos municipales y provinciales que integran la Comisión de Fiscalización y Seguimiento de la situación ambiental y las obras de sistematización en el Arroyo Durán para validar decisiones técnicas vinculadas con hacer cesar de manera definitiva los desbordes cloacales en el barrio La Sirena. En ese marco, se conocieron detalles técnicos de la obra a desarrollar y se acordó la implementación de un plan de monitoreo y control exhaustivo de la calidad del agua en los barrios aledaños al Arroyo Durán, durante y después de las obras, y de análisis periódicos del agua para detectar posibles contaminantes o alteraciones en su calidad. Los resultados obtenidos serían informados de manera clara y oportuna a los vecinos y vecinas, así como las medidas a tomar en caso de detectar alguna anomalía.

Paralelamente, a principios de junio de 2024, el Juzgado Civil N°5 hizo lugar al recurso de amparo ambiental colectivo presentado por la Defensoría del Pueblo por la contaminación ambiental en el barrio La Sirena y condenó al EPAS y a la Municipalidad a llevar a cabo en forma conjunta las acciones necesarias para ponerle fin al grave daño ambiental producto de los desbordes cloacales permanentes en el sector. El fallo se dio a conocer en coincidencia con la ejecución de las obras de emergencia que el EPAS realizaba bajo el control de la Comisión de Fiscalización del Arroyo Durán, coordinada por la Defensoría del Pueblo.

Los integrantes de la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán recorrieron las obras en reiteradas ocasiones para relevar

el grado de avance de las tareas, el estado general del sector y la efectividad del conjunto de medidas complementarias destinadas a mitigar el riesgo ambiental sobre el cuerpo hídrico mientras se ejecutaba la obra de fondo.

En octubre de 2024, la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de la Comisión de Ecología y Ambiente del Concejo Deliberante las intervenciones institucionales para garantizar el derecho de los vecinos de La Sirena a vivir en un ambiente sano, así como el seguimiento de las obras sobre el Arroyo Durán. En la oportunidad, se recomendó a los integrantes de la comisión que analicen la forma de aportar desde lo legislativo a la jerarquización de las obras de saneamiento y remediación ambiental en distintos sectores de la ciudad y a la participación ciudadana en cada caso.

Por un tiempo, la Defensoría del Pueblo continuó monitoreando el cumplimiento de los compromisos asumidos en torno a la reparación de calles y veredas y el reacondicionamiento de los espacios públicos del barrio La Sirena. A fines de 2024, se dio por cumplida la sentencia judicial que ordenó hacer cesar los desbordes cloacales en el sector.

Cabe mencionar que referentes de la Defensoría del Pueblo participan año tras año de la campaña anual de muestreo del Programa de Monitoreo de la Calidad de las Aguas del Arroyo Durán y tributarios que lleva adelante la Subsecretaría de Recursos Hídricos. El relevamiento forma parte de la agenda de trabajo sistemática de la Comisión Fiscalizadora por el saneamiento del Arroyo Durán.



# 06 Mediación

2024  
2025

INFORME  
ANUAL  
Defensoría  
del Pueblo



# MEDIAR CON LA PALABRA PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA

El área de Mediación de la Defensoría del Pueblo se consolida año tras año como un espacio clave para la resolución pacífica de conflictos. Ofrece una alternativa gratuita y cercana, especialmente valiosa para personas y familias que, de otro modo, tendrían como única opción la vía judicial. Así, brinda información a los interesados acerca del dispositivo y propone un abordaje de cada situación desde su particularidad, con el objetivo de buscar una resolución conjunta, pacífica y satisfactoria para las personas involucradas.

En el período de análisis que abarca este informe, se iniciaron 435 nuevos pedidos de mediación por problemas de convivencia, barrial, familiar, escolar, comercial, ambiental, entre otros. La mayoría de ellos avanza hacia la formalización de espacios de encuentro y conversación que se gestionan desde el área, donde resalta un creciente interés de los vecinos en participar de instancias de resolución alternativa de conflictos. En el período, se registra un promedio de 35 reuniones mensuales, considerando que algunos casos requieren más de un encuentro para arribar a un acuerdo.

La tasa de acuerdos de actuaciones iniciadas en este período alcanza el 50%, mientras que el 44% de los casos gestionados no logró un acuerdo o bien las partes no asistieron a la convocatoria. De todos modos, desde la Defensoría del Pueblo se los invita a buscar alternativas para mejorar la

convivencia y evitar así escalar en el conflicto. El 6 % de las actuaciones iniciadas en el período continúan en trámite.

La mediación no sólo resuelve cuestiones patrimoniales o legales, sino que atiende dimensiones emocionales y relacionales que influyen en la resolución de conflictos. Gracias a técnicas de escucha activa, reformulación, legitimación y reuniones privadas se logra generar puentes de comunicación que transforman las relaciones y abren caminos hacia acuerdos duraderos.

## UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL

La mediación en la Defensoría del Pueblo es una alternativa gratuita, cercana y efectiva para resolver conflictos ya que permite a las personas encontrar soluciones de manera pacífica y la puesta en valor del trabajo interdisciplinario, a la vez que se contribuye a descomprimir el sistema judicial.

En cada proceso, resultan fundamentales las herramientas de convocatoria a las personas involucradas en la mediación, así como la coordinación de agendas, gestión de espacios, recordatorios para asegurar la asistencia y el seguimiento administrativo, de modo de brindar una experiencia ordenada y accesible a las partes.

El trabajo conjunto de mediadores, abogados y personal administrativo refleja el compromiso de la institución con la paz social y la defensa de los derechos de la ciudadanía, promoviendo la cultura del entendimiento y la responsabilidad compartida.





## BUSCAR ACUERDOS EN LAS RELACIONES DE CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS

Las diferencias en términos de transacciones o intercambios comerciales ocupan la mayor cantidad de pedidos de mediaciones. En este apartado, sobresalen los conflictos entre propietarios e inquilinos por demoras o incumplimientos en el pago del alquiler, diferencias sobre la responsabilidad en el mantenimiento de las viviendas, dificultades en la entrega y la devolución de llaves de la propiedad, aumentos no pactados o desproporcionados, falta de contratos escritos, conflictos derivados de desalojos, entre otros asuntos que motivaron la búsqueda de un espacio de diálogo para resolver la situación sin recurrir a Justicia.

En cada caso, se promovieron espacios de encuentro en los que se priorizó la escucha activa, la búsqueda de consensos y el restablecimiento del vínculo comunicacional entre las partes.

En situaciones de contratos de alquiler informales o “de palabra”, la mediación se convirtió en una herramienta especialmente valiosa que permitió otorgar visibilidad y legitimidad a los acuerdos alcanzados, ofreciendo las actas rubricadas en la institución para ser presentadas como antecedente administrativo si fuera necesario.

En casos de incumplimiento de contrato o desacuerdos respecto del ajuste de alquileres, los mediadores propiciaron instancias de diálogo orientadas a la revisión conjunta de las condiciones pactadas y al diseño de soluciones equilibradas. En ocasiones, se articuló con el área de Orientación Legal una instancia para brindar asesoramiento complementario sobre derechos y obligaciones previstos en la normativa vigente en materia locativa.

Otro tema de carácter comercial que convocó a las personas a buscar en la mediación un espacio para llegar a acuerdos, fue la discrepancia entre el asegurado y la compañía prestadora de seguros respecto a la cobertura en siniestros viales. Las diferencias surgieron a raíz de la interpretación de las pólizas o de los plazos de cobertura, mientras que en otros casos se vincularon con la falta de documentación respaldatoria o la valoración de los daños. El trabajo articulado permitió alcanzar acuerdos en beneficio de los vecinos, reduciendo tiempos de espera y promoviendo soluciones basadas en el diálogo y la buena fe, sin necesidad de someterse a un proceso judicial.

# CRÓNICA DE UN CONFLICTO DE CONVIVENCIA ENTRE FAMILIAS VECINAS



Con frecuencia llegan a la Defensoría casos de conflictos vecinales que perturban la vida cotidiana de los ciudadanos, su núcleo familiar y la convivencia en comunidad. Filtraciones y humedades, medianeras, árboles, uso indebido de espacios comunes, ruidos molestos, reformas o construcciones, entre otros, pueden ser la causa inicial o visible de una disputa entre vecinos. Cuando estos conflictos se prolongan en el tiempo sin posibilidad de arribar a acuerdos, pueden incrementar el nivel de violencia en la comunidad.

Dos vecinos del barrio San Lorenzo que comparten medianera hace más de veinticinco años y que solían tener una buena relación, habían visto perjudicada su convivencia. El conflicto se evidenció con la invasión de raíces y ramas de árboles desde una vivienda hacia la casa lindera, así como el deterioro del muro medianero y el riesgo que ello podría ocasionar a las personas y los bienes de cada domicilio.

Durante el proceso de mediación, los vecinos fueron transformando su trato, desde la hostilidad inicial hacia la comprensión mutua, el interés en restaurar el diálogo y la construcción de consensos en beneficio de las dos familias. Ambos fueron identificando cómo la convivencia inicial se había ido deteriorando con el correr del tiempo debido a la sucesión de hechos y acusaciones cruzadas que los llevaron a lamentar haber llegado a esta situación.

La propuesta de mediación les permitió avanzar hacia una comunicación más asertiva, expresar sus temores, ideas y necesidades, y reconocer el interés común de restablecer los lazos vecinales. En el devenir del proceso, cada uno de ellos fue asumiendo distintos compromisos que quedaron plasmados en un acta acuerdo. Los vecinos se despidieron agradeciendo el espacio que les permitió entenderse, poner fin a la confrontación y recomponer la relación que los había unido durante tantos años.





## EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN FAMILIAR

Dos personas que estuvieron casadas durante más de veinte años llegaron a la Defensoría del Pueblo a pedir una mediación porque no lograban resolver la división de sus bienes después de una década de separación. Sus intentos previos habían fracasado porque, cada vez que hablaban de lo patrimonial, surgían otros conflictos pendientes de resolver. La mediadora que intervino consideró que era clave habilitar un espacio de escucha para que las partes pudieran expresarse y avanzar de manera más eficiente hacia un acuerdo.

Durante tres encuentros, se aplicaron distintas herramientas de resolución de conflictos. Promoviendo la escucha activa y ordenando el diálogo para favorecer la comprensión mutua, la mediadora consiguió que separen los conflictos emocionales de los patrimoniales, de modo de distinguir las necesidades de los intereses. De igual modo, supo contener a las personas involucradas y gestionar los momentos de tensión, proponiendo espacios individuales cada vez que fue necesario. De esta manera, se generó la construcción progresiva de acuerdos. Paralelamente, referentes legales del organismo los asesoraron en sus derechos y obligaciones.

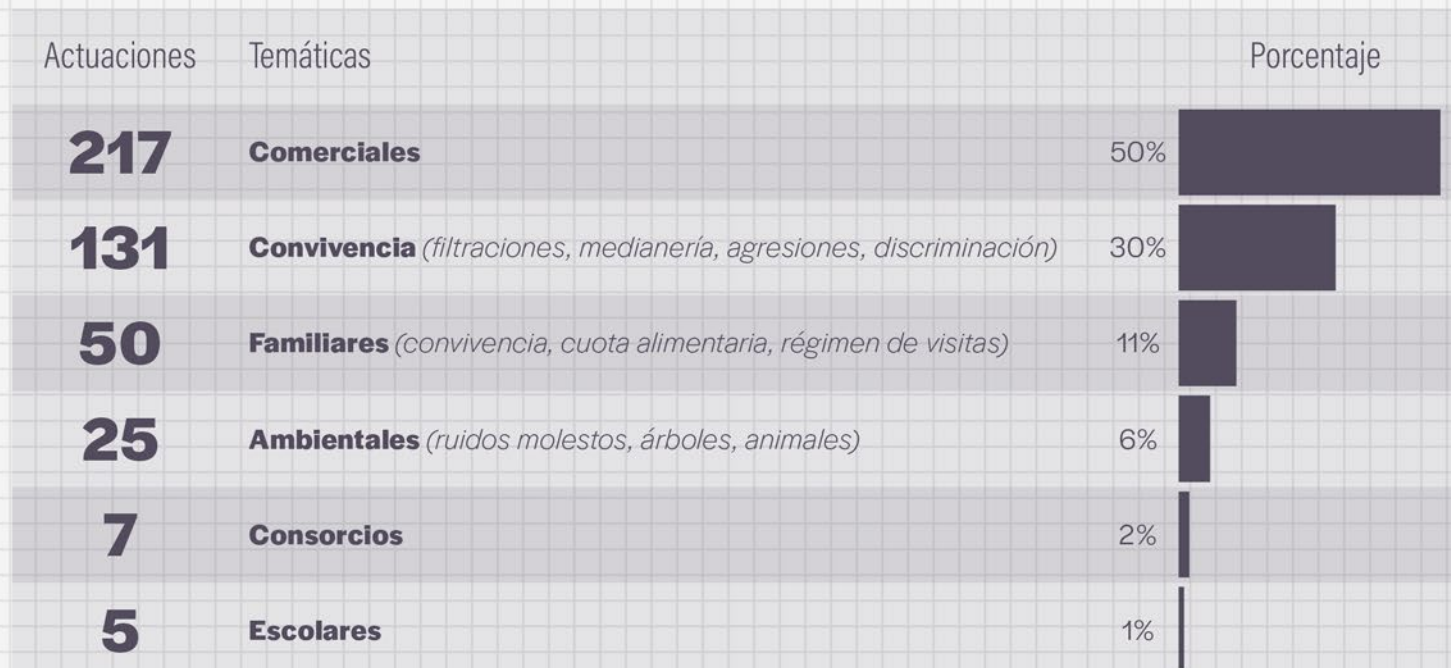
Fue en este espacio donde las personas lograron hablar de los temas emocionales pendientes a través de una propuesta de comunicación clara y productiva que les permitió arribar a un acuerdo consensuado sobre sus bienes.

De igual modo, se recibió a un vecino que se encontraba en una situación habitacional extremadamente vulnerable, pese a existir un acervo hereditario dejado por sus padres fallecidos. En su presentación, el vecino indicó que sus hermanos estarían administrando bienes hereditarios sin participación suya. El equipo de mediación estableció una estrategia de abordaje que permitió sostener el proceso y brindar una experiencia ordenada y accesible a los integrantes del grupo familiar.

En el primer encuentro, la mediadora identificó que el obstáculo principal no era meramente patrimonial, sino que emergían diferencias históricas entre hermanos, por lo que se priorizó dar lugar a lo relacional para abordar luego la problemática sobre los bienes a partir de un contexto de diálogo constructivo. En este caso, como en muchos otros, el uso apropiado de herramientas de resolución de conflictos por parte de quien lidera el proceso resulta clave para llegar a buenos resultados.

En esta oportunidad, la mediadora propuso una mirada sistémica del conflicto, gestionó el clima y administró los tiempos para buscar la construcción progresiva de acuerdos. De igual modo, articuló un espacio con el área de Orientación Legal para responder las inquietudes jurídicas de las personas participantes de la mediación.

# LAS MEDIACIONES EN NÚMEROS



**435** pedidos de  
**MEDIACIÓN**







## PROMOCIÓN DE DERECHOS Y GESTIÓN DE PROYECTOS

La Defensoría del Pueblo continúa fortaleciendo el **Programa de Formación Básica en Mediación Comunitaria** que se inició en 2023 para capacitar en resolución de conflictos a agentes públicos.

El objetivo del programa es brindar herramientas que contribuyan a fortalecer la gestión de conflictos dentro de las instituciones, mejorar el clima laboral y promover la formación de quienes integran los equipos de trabajo, lo que redundará en un servicio de atención ciudadana más efectivo, eficiente y empático.

Se trata de un espacio en el que se brindan herramientas en resolución de conflictos y se analizan situaciones cotidianas desde la perspectiva de la negociación, mediación y comunicación asertiva, con el objeto de promover la participación de la comunidad en la construcción de soluciones sostenibles y pacíficas. En ese sentido, se alienta a los participantes a involucrarse activamente en la identificación de problemas y en la elaboración de soluciones, lo que no sólo empodera a los ciudadanos, sino que también fortalece el tejido social y la cohesión comunitaria. Durante este período, participaron empleados de las áreas de la dirección de Atención al Ciudadano y de la Línea 147 de la Municipalidad de Neuquén.



De igual modo, se capacitó en mediación educativa a docentes de la Escuela Primaria N° 16 de Neuquén. Este espacio de formación se enfocó en mejorar la convivencia hacia el interior de la escuela y brindar herramientas para la gestión de los conflictos que puedan surgir entre los distintos actores de la comunidad educativa.

El Centro de Mediación de la Defensoría trabaja hace más de dos décadas para promover herramientas que contribuyan a una convivencia pacífica entre los vecinos de la ciudad ante conflictos vecinales, laborales, familiares, escolares, comerciales, entre otros.



# 111



PARTICIPANTES en la capacitación

**53**  
agentes  
municipales

**10**  
agentes  
provinciales

**48**  
docentes






07

Orientación Legal

2024  
2025

INFORME  
ANUAL

Defensoría  
del Pueblo



Es el servicio más solicitado por quienes se acercan cotidianamente a la Defensoría del Pueblo en búsqueda de asesoramiento sobre cómo proceder en distintas situaciones de índole jurídico. Se trata de situaciones que los vecinos desconocen cómo resolver por sus propios medios, que son inéditas, sorprendidas y, muchas veces, los paralizan y/o atemorizan, con la consecuente preocupación que significa en su devenir cotidiano.

En cada caso, un integrante del equipo del área Legal escucha la situación, brinda asesoramiento y sugiere dónde ir, cómo proceder o qué documentación presentar ante determinado trámite. A veces se trata de acompañar la lectura de una carta documento, explicar el contenido de una factura, orientar sobre cómo iniciar un trámite o bien escuchar al vecino y explicarle el diagrama que debe realizar para resolver su tema. Cada consulta motiva la apertura de un expediente, que, generalmente, finaliza tras canalizar las dudas del vecino y orientarlo sobre cómo continuar con su trámite. En diversas ocasiones, desde la Defensoría se realizan gestiones telefónicas o digitales, de modo de contribuir a la resolución del tema que motivó la consulta del vecino.

En el período que abarca este informe se iniciaron 1.401 nuevas actuaciones, lo que arroja un promedio de 5 orientaciones diarias. Por lo general, el vecino llega a la Defensoría tras deambular por distintas oficinas públicas o privadas sin alcanzar una respuesta, por lo que la mayoría de las orientaciones se realizan de manera presencial. No obstante, se observa una tendencia creciente en la cantidad de consultas que llegan a través de correos electrónicos, redes sociales, mensajes de textos, whatsapp institucional y el espacio de consultas de la página web oficial. Asimismo, en lo cotidiano se atienden decenas de asesoramientos telefónicos que, por sus características de conversación inmediata, no siempre contemplan el registro formal de datos.

De las actuaciones iniciadas en esta oportunidad, el 21% corresponde a pedidos de asesoramiento legal por **“multas labradas en otras jurisdicciones”**, un asunto que lidera el ranking de orientaciones desde hace varios períodos. Las consultas, generalmente, se vinculan a cómo proceder cuando la multa recibida se efectuó en un municipio donde el vecino nunca estuvo o bien por fotomultas de radares que no estarían habilitados por la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV). En cada caso, se brinda asesoramiento para que el damnificado realice el descargo correspondiente en el organismo

competente y adjunte la documentación que resulte conveniente. El asunto ha significado también la realización de gestiones de buenos oficios en distintos municipios del país y en los organismos competentes, de modo de revisar procedimientos y ofrecer información actualizada respecto de los radares habilitados y homologados en el país.

En igual proporción, se canalizaron **“consultas penales y contravencionales”**, vinculadas en su mayoría a multas locales de distinta índole (infracciones de tránsito, por mal estacionamiento, venta de alcohol, fauna, etc.); órdenes de desalojo; embargos y accidentes de tránsito, entre otros.

Las consultas agrupadas en el apartado **“seguridad y ayuda social”** registraron el 18% y comprenden pedidos de orientación por trabas en la gestión de ayudas sociales; reclamos por falta de cobertura o atrasos en las prestaciones de obras sociales privadas, nacionales o provinciales; acceso a los subsidios de servicios públicos; entre otros temas vinculados a la salud y problemas asistenciales. En este apartado se agrupan también las consultas de personas con discapacidad que se vieron afectadas por la baja de sus pensiones no contributivas ante las nuevas medidas del Gobierno Nacional. Ante las consultas, y a partir de un trabajo coordinado con la Anses, se detectó que, debido a irregularidades en el proceso de notificación, los vecinos no habían asistido a las auditorías médicas de carácter obligatorio para regularizar las prestaciones. Desde la Defensoría del Pueblo se coordinaron acciones con la subsecretaría de Discapacidad de la Provincia del Neuquén para relevar aquellos casos de suspensión de pago de haberes por irregularidades en el proceso de notificación a los vecinos y acompañar las gestiones hasta la regularización del cobro.

Por **“alquileres”** y temas vinculados con el acceso a una vivienda, se registró el 16% del total de las orientaciones. Esto se da en un contexto marcado por un amplio desarrollo urbano y un creciente movimiento migratorio.

Le siguen las consultas vinculadas con **“operaciones financieras o comerciales”** (10%) por incumplimientos en una transacción comercial, dificultades para afrontar deudas, estafas, entre otros ítems que afectan a los vecinos en su carácter de consumidores de bienes y servicios.

El equipo de letrados de la defensoría del Pueblo canalizó consultas



también por cuestiones de **“familia”** (6%); consultas relativas a **“servicios públicos”** municipales o provinciales que no llegan a constituir un reclamo (4%); consultas de índole **“laboral”** (2%); **“ambientales”** (1%) y aquellos vinculados a realizar trámites de **“jubilación o pensión”** (1%).

Desde el organismo se pone especial énfasis en la capacitación y formación continua del equipo de abogados que conforman el área, de modo de disponer de la legislación actualizada para brindar un encuadre jurídico correcto, objetivo y acorde a cada caso que llega a la institución en busca de asesoramiento.

## ESTADÍSTICAS

# 1.401

consultas en el área  
de **ORIENTACIÓN**



**70%**

del total de  
Actuaciones  
del período

### Clasificación temática de las consultas de Orientación legal

Actuaciones	Temáticas	Porcentaje	
<b>295</b>	<b>Multas en otras jurisdicciones</b>	21%	
<b>291</b>	<b>Consultas penales o contravencionales</b>	21%	
<b>246</b>	<b>Seguridad y ayuda social</b>	18%	
<b>222</b>	<b>Alquileres y otros temas de vivienda</b>	16%	
<b>146</b>	<b>Operaciones financieras y comerciales</b>	10%	
<b>84</b>	<b>Familiares</b>	6%	
<b>54</b>	<b>Servicios públicos</b>	4%	
<b>26</b>	<b>Laborales</b>	2%	
<b>20</b>	<b>Ambientales</b>	1%	
<b>17</b>	<b>Trámites de jubilaciones y pensiones</b>	1%	





08

*Anexo I - Normas fundantes*

2024  
2025

INFORME  
ANUAL  
Defensoría  
del Pueblo



# CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

## Defensoría del Pueblo

**Artículo 97°** Créase la Defensoría del Pueblo, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su función será defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución nacional, la Constitución provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal.

**Artículo 98°** Regirán para el Defensor del Pueblo los mismos requisitos, inhabilidades e incompatibilidades que para ser intendente municipal. Tendrá dedicación exclusiva, compatible sólo con la docencia. No podrá ser removido sino por las causales y el procedimiento del juicio político. Será designado por el Concejo Deliberante con el voto de la mayoría absoluta del Cuerpo, previo llamado público y abierto de postulantes, en función de antecedentes, méritos y calidades morales y cívicas. Durará cuatro (4) años en la función y podrá ser redesignado por un nuevo período por única vez. Informará con la periodicidad que considere conveniente a la comunidad y

al Concejo Deliberante sobre sus gestiones y los resultados de las mismas. Rendirá anualmente un informe al Concejo Deliberante, que se dará a publicidad. (Artículo modificado por el Artículo 10° de la Ordenanza N° 14205 - Enmienda de la Carta Orgánica Municipal - B.O. 22/06/2021; ratificada por Referéndum Popular 24/10/2021)

**Artículo 99°** Por ordenanza se reglamentarán sus funciones, deberes, atribuciones y procedimiento; se aplicarán los principios de informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariedad y accesibilidad. El presupuesto municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 100°** Las autoridades y funcionarios municipales estarán obligados a prestar colaboración y rendir los informes que el defensor del Pueblo les requiera, sin que pueda negársele el acceso a expedientes, archivos o medio de información alguno. La autoridad o funcionario que no cumpla estas obligaciones comete falta grave.

# ORDENANZA N° 8316/98 Y MODIFICATORIA (ORDENANZA N° 8722/99)

## VISTO:

El Expediente N° 058-B-96 y la necesidad de instrumentar la institución del Defensor del Pueblo creado por la Carta Orgánica Municipal; y

## CONSIDERANDO:

Que el “Proveedor de Justicia”, “Defensor Cívico”, “Comisionado Parlamentario” o Defensor del Pueblo, cuenta con gran prestigio y antecedentes, tanto en el derecho comparado como en el derecho positivo nacional.

Que la misión de éste es la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en esta ordenanza y su accionar ante actos u omisiones de la Administración Pública Municipal.

Que la Defensoría del Pueblo posee independencia, informalidad en los procedimientos, amplitud de poderes de investigación y obligación de informar al Cuerpo Deliberativo de su gestión anual.

Que la actividad del Defensor no se limita sólo al control de la gestión de la administración pública, sino que se hace extensiva al control del ejercicio de las funciones de los entes que prestan servicios públicos municipales.

Que ante las investigaciones que el Defensor del Pueblo lleve adelante las autoridades y funcionarios municipales estarán obligados a prestar colaboración y rendir los informes que éste les requiera.

Que el Defensor del Pueblo recepciona toda denuncia o queja de personas físicas o jurídicas que consideren afectados sus derechos o intereses.

Que el Defensor del Pueblo procede de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado o a ruego si no supiese hacerlo.



Que las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte.

Que con la sanción de la presente ordenanza sé esta proveyendo a los vecinos de la ciudad de una importante herramienta de control de gestión independiente y por otra parte estamos creando un ámbito de resguardo de los derechos e intereses que se consideren lesionados.

Que por la presente ordenanza se está dando cumplimiento a lo prescripto por los Artículos 97º, 98º, 99º y 100º en concordancia de la Carta Orgánica Municipal.

Que la Comisión Interna de Legislación General, Poderes, Peticiones y Reglamento, en su Despacho N° 101/98 dictamina aprobar el proyecto de Ordenanza que se adjunta, siendo aprobado por unanimidad en la Sesión Ordinaria N° 31/98, celebrada por el Cuerpo el 2 de octubre del corriente año.

Por ello y en virtud a lo establecido en el Artículo 67º, inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal,

## **EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN**

### **Sanciona la Siguiete**

## **ORDENANZA**

### **CAPÍTULO I:**

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1º: ÁMBITO DE APLICACIÓN:** La organización, funciones, deberes, atribuciones, procedimiento y situación institucional del Defensor del Pueblo, se rigen por las disposiciones contenidas en los Artículos 97º, 98º, 99º y 100º de la Carta Orgánica Municipal y la presente ordenanza.

**ARTÍCULO 2º: DESIGNACIÓN:** La designación del Defensor del Pueblo se hará a propuesta de una Comisión Especial nombrada por el Concejo Deliberante donde estarán representados todos los Bloques Políticos del Cuerpo, respetando la proporcionalidad de la conformación del mismo. La votación en el Concejo será nominal y no se autorizarán abstenciones.

**ARTÍCULO 3º: JURAMENTO:** El Defensor del Pueblo prestará juramento ante el Concejo Deliberante, reunido en sesión especial, a desempeñar debidamente el cargo y de obrar en todo de conformidad con lo que prescriben la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la Carta Orgánica Municipal. Asumirá el cargo el día designado por el Concejo Deliberante.

**ARTÍCULO 4º: PROHIBICIONES:** El Defensor del Pueblo deberá abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad política o gremial.

**ARTÍCULO 5º: INCOMPATIBILIDAD FUNCIONAL:** Dentro de los diez (10) días posteriores a su nombramiento y siempre antes de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo deberá cesar en toda situación de incompatibilidad en que se encuentre. De no hacerlo, se entenderá que no aceptó la designación.

**ARTÍCULO 6º: CESACIÓN DE FUNCIONES:** El Defensor del Pueblo cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causales:

- 6.A. Renuncia;
- 6.B. Cumplimiento del plazo de su mandato;
- 6.C. Muerte o incapacidad permanente sobreviniente que imposibilite el normal desempeño de sus funciones;
- 6.D. Remoción por las causales establecidas en el artículo 161º de la Carta Orgánica Municipal mediante el procedimiento de Juicio Político.

Producida la vacancia por cualquier causa, el Concejo Deliberante procederá de inmediato a designar al sucesor en la forma prevista en el artículo 98º de la Carta Orgánica Municipal y 2 de la presente Ordenanza.

## CAPÍTULO II

### FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES

**ARTÍCULO 7º: FUNCIONES:** El Defensor del Pueblo tendrá las siguientes funciones que ejercerá por denuncia o de oficio en los casos que corresponda:

7.A. La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Municipal y sus agentes, que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.

7.B. La defensa en juicio de los derechos difusos o colectivos cuya protección sea competencia de la Municipalidad de Neuquén.

7.C. La supervisión del funcionamiento de la Administración Pública Municipal y de los organismos prestadores de servicios públicos, otorgando especial atención a la eficiencia con que se alcanzan los resultados propuestos en



cada caso, analizando las fallas, dificultades y obstáculos que impiden o entorpezcan la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados.

Los concejales podrán receptar las quejas de los interesados de las cuales darán traslado en forma inmediata al Defensor del Pueblo.

**ARTÍCULO 8º: ÁMBITO DE COMPETENCIA:** A los efectos de la presente ordenanza entiéndase por Administración Pública Municipal a la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, Empresas del Estado, Sociedades del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades de participación estatal mayoritaria y todo otro organismo del Estado Municipal cualquiera fuese su naturaleza jurídica, denominación, Ordenanza especial que pudiera regirlo, o lugar donde preste sus servicios. Quedan asimismo comprendidas dentro de las competencias de la Defensoría del Pueblo las personas jurídicas públicas no estatales en cuanto ejerzan prerrogativas públicas, y las privadas prestadoras de servicios públicos. En éste último caso y sin perjuicio de las restantes facultades establecidas por esta Ordenanza, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes al ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.

**ARTÍCULO 9º: ATRIBUCIONES:** A efectos de cumplir con sus funciones, el Defensor del Pueblo tiene las siguientes facultades:

9.A. Requerir, para ser cumplimentado dentro de los diez (10) días de recibido el pedido, las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias y la remisión de las respectivas actuaciones o expedientes o sus copias certificadas. Este término será reducido o ampliado por el Defensor del Pueblo cuando las circunstancias del caso lo exijan. El incumplimiento implicará falta grave del o de los funcionarios responsables.

9.B. Ser recibido en cualquier dependencia de la administración pública o dependiente de la misma, para comprobar los datos que quisiere verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

9.C. Realizar inspecciones y pericias sobre libros, expedientes, documentos, y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación.

9.D. Solicitar los informes y el envío de la documentación o sus copias certificadas a las entidades públicas o privadas a fin de favorecer el curso de las investigaciones.

9.E. Solicitar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular, funcionario o agente estatal, que puedan proporcionar información sobre los hechos que se investiguen.

9.F. Para la investigación de uno o varios casos determinados, solicitar a la Presidencia del Concejo Deliberante o al Intendente Municipal, el concurso de empleados y funcionarios de dichos poderes.

9.G. Fijar plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.

9.H. Delegar el ejercicio de sus atribuciones en el Adjunto.

### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMIENTO

**ARTÍCULO 10º: PRINCIPIOS:** Las actuaciones del Defensor del Pueblo se sujetan a los principios establecidos en el artículo 99º última parte de la Carta Orgánica Municipal.

**ARTÍCULO 11º: LEGITIMACIÓN ACTIVA:** Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención en cualquier asunto, toda persona física o jurídica que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea, sin discriminación de ninguna naturaleza. No constituirá impedimento para ello la nacionalidad, la residencia, ni tener relación de dependencia con la Municipalidad.

Los concejales individualmente y las comisiones permanentes o especiales del Concejo Deliberante podrán solicitar la intervención del Defensor en todas las cuestiones atribuidas a su competencia.

**ARTÍCULO 12º: FORMALIDADES:** El Defensor del Pueblo procederá de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado, o a ruego si no supiese hacerlo, con indicación de su nombre, apellido y domicilio. Podrán asimismo efectuarse en forma oral, en cuyo caso el funcionario que la reciba labrará un acta de la misma.

Las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte. También podrá, el Defensor disponer el secreto de sus investigaciones para mejor resguardo de su marcha o en defensa de intereses públicos.

**ARTÍCULO 13º: INCOMPETENCIA - ATRIBUCIONES:** Si el objeto de la queja o denuncia estuviere fuera de la competencia del Defensor del Pueblo, éste estará facultado para derivarla a la autoridad competente, informando de tal circunstancia al interesado.

**ARTÍCULO 14º: RECHAZO DE LA QUEJA:** El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos:

14.A. Cuando advierta mala fe, carencia o trivialidad de fundamentos o que el asunto no fuera de su competencia.



14.B. Cuando haya transcurrido más de un (1) año calendario desde que el hecho, acto u omisión que motivara la queja o denuncia, se hubiere producido o hubiere tomado conocimiento el interesado o desde que los efectos hubieren empezado a producirse cuando se trate de actos que establezcan plazos para su entrada en vigencia.

14.C. Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial. Si iniciada la actuación del Defensor, se interpusiera por personas interesadas recurso administrativo o acción judicial, el Defensor suspenderá su intervención.

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.

14.E. Ninguno de los supuestos previstos en los incisos precedentes impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En los casos de los incisos 14A, 14B, 14C, 14E, se notificará al interesado la resolución adoptada.

**ARTÍCULO 15º: REGISTRO DE LAS QUEJAS:** El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que, a su entender hubiese alguna. Sin perjuicio de lo que aquí establecido el interesado puede utilizar los remedios que considere más pertinentes.

**ARTÍCULO 16º: INFORMES ESPECIALES:** Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 100º de la Carta Orgánica Municipal y cuando justificadas razones lo requieran, la persistencia de una actitud entorpecedora de la labor de investigación del Defensor del Pueblo por parte de cualquier organismo, funcionario, directivo o persona que preste servicios en la Administración Pública Municipal, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en su informe anual.

**ARTÍCULO 17º: DENUNCIAS PENALES:** Cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias a su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos de acción pública, deberá comunicarlo al juez competente.

**ARTÍCULO 18º: SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** El Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Dichas sugerencias y /o recomendaciones no serán vinculantes.

**ARTÍCULO 19º: MODIFICACIÓN DE NORMAS:** Si el Defensor del Pueblo, como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Órgano respectivo, la modificación de la misma.

**ARTÍCULO 20º: COMPORTAMIENTOS SISTEMÁTICOS:** Cuando el Defensor del Pueblo entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede sugerir al Órgano Legislativo y a ésta, la modificación de la misma.

**ARTÍCULO 21º: PLAZO PARA CONTESTACIÓN DE RECOMENDACIONES:** El Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.

**ARTÍCULO 22º: INFORMACIÓN A SUPERIORES JERÁRQUICOS:** Si formuladas las recomendaciones, dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada a ésta o no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no adoptarla, éste podrá poner en conocimiento de la Secretaría del área o de la máxima autoridad del organismo involucrado, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas, quedando a cargo de estos funcionarios la obligación del artículo anterior.

**ARTÍCULO 23º: INFORMACIÓN AL CONCEJO DELIBERANTE:** Si tampoco así se obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución, ésta no se ha conseguido.

**ARTÍCULO 24º: COMUNICACIÓN AL INTERESADO:** El Defensor del Pueblo comunicará al interesado el resultado de sus investigaciones y gestiones, así como la respuesta que hubiese dado el organismo o funcionario implicado. Asimismo, comunicará el resultado de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado las mismas.-

**ARTÍCULO 25º: INFORME ANUAL:** El Defensor del Pueblo dará cuenta anualmente al Concejo Deliberante, de la labor realizada en un informe que presentará antes del treinta -30- de Noviembre de cada año. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, podrá presentar un informe especial.

**ARTÍCULO 26º: CONTENIDO DEL INFORME ANUAL:** El Defensor del Pueblo, en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas con especificación de sus sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración Pública Municipal.  
En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigado.



En el informe anual también podrá proponer al Concejo Deliberante las modificaciones a la presente ordenanza que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

El Defensor del Pueblo deberá exponer oralmente un resumen de su informe ante el Órgano Legislativo reunido en sesión especial. Una copia del informe producido será enviada para conocimiento al Órgano Ejecutivo.

## CAPÍTULO IV

### ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

**ARTÍCULO 27º: ADJUNTO:** El Defensor del Pueblo estará auxiliado por un Adjunto, en el que podrá delegar funciones y que le sustituirá en el ejercicio de las mismas en los supuestos de ausencia, inhabilidad temporal o vacancia. La designación del adjunto se hará por el Concejo Deliberante a propuesta del Defensor del Pueblo. La remoción será dispuesta por el Concejo Deliberante, previo dictamen de una Comisión Especial resultante de sumario administrativo. El Adjunto tendrá una remuneración igual al ochenta por ciento (80%) de la que corresponde al Defensor.

**“ARTÍCULO 28º): ORGANIZACIÓN INTERNA:** Dentro de los treinta (30) días de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo propondrá al Concejo Deliberante, conforme a pautas presupuestarias previstas por este Órgano, la estructura orgánica y administrativa de la Defensoría.-

Los funcionarios políticos auxiliares de la Defensoría serán designados y removidos por el Defensor del Pueblo. Aquellos que sean designados para ocupar un cargo de conducción y que provengan de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, se les reservará en el organismo de origen, el cargo presupuestario de Planta Permanente que ocupaban con anterioridad a su nombramiento en la Defensoría del Pueblo, computándose a todos los efectos el tiempo transcurrido en esta situación.-

El resto del personal a designar para cumplir tareas auxiliares en la Defensoría del Pueblo, deberá ser seleccionado por concurso. Aquellos provenientes de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, pasarán a revistar como personal de la Planta Permanente funcional de la Defensoría del Pueblo, computándose a todos sus efectos, los derechos y obligaciones estatutarios adquiridos en el tiempo transcurrido en la situación de revista anterior.”

**ARTÍCULO 29º: REGLAMENTO INTERNO:** El Defensor del Pueblo elaborará el Reglamento Interno del Organismo sin otras limitaciones que las establecidas en la Carta Orgánica Municipal y en esta ordenanza.

**ARTÍCULO 30º: PRESUPUESTO:** Antes del 1º de Octubre de cada año, el Defensor del Pueblo elevará al Concejo Deliberante el proyecto de su presupuesto para el año siguiente, para ser tratado en el Presupuesto General de Gastos y Recursos.

## CAPÍTULO V

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

**ARTÍCULO 31º: DESIGNACIÓN DEL PRIMER DEFENSOR DEL PUEBLO:** Dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente Ordenanza, el Concejo Deliberante designará la Comisión Especial a efectos de proponer el candidato a ocupar la Defensoría por el período legal, conforme el procedimiento establecido en el artículo 98º de la Carta Orgánica Municipal.

**ARTÍCULO 32º: ASUNCIÓN:** Una vez designado, conforme a lo previsto en la presente ordenanza, el Defensor del Pueblo asumirá el cargo dentro de los treinta-30-días de su designación.

**ARTÍCULO 33º: COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-**

**DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS DOS (02) DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO. (Expediente N° 058-B-96).-**



# FLORECE IDENTIDAD



# FLORECE IDENTIDAD



## 2024 2025

**INFORME  
ANUAL**

Defensoría  
del Pueblo

**PROPIEDAD:**

**Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén**

Sargento Cabral 36, Neuquén.

Teléfonos: 449-1200 int. 4600 / 4422251 / 4483747

[defensor@defensorianqn.org](mailto:defensor@defensorianqn.org)

[www.defensorianqn.gob.ar](http://www.defensorianqn.gob.ar)

**REDACCIÓN:**

Lic. Evangelina Zingoni