

La Plata, 10 de Marzo de 2014

**VISTO** El artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la ley 13.834, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría, y

**CONSIDERANDO**

Que de acuerdo a lo establecido en el artículo 55 de la Constitución Provincial, el Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes, ejerciendo su misión frente a los hechos u omisiones de la Administración Pública, Fuerzas de Seguridad, Entes Descentralizados o Empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. Asimismo, supervisa la eficacia de los Servicios Públicos que tenga a su cargo la Provincia o sus empresas concesionarias, desarrollando su actividad con plena autonomía funcional y política.

Que a su vez, la Ley 13.834, regula la organización y funcionamiento del Defensor del Pueblo Provincial.

Que de acuerdo a ello, debe definirse al Defensor del Pueblo como un órgano de garantías de derechos.

Que las problemáticas a abordar en la sociedad actual se han ido incrementando y evolucionando, sin un paralelo desarrollo de los instrumentos de garantías que se deben poner a disposición de los ciudadanos, frente a un Estado que ha adquirido preponderancia en la regulación de muchos aspectos importantes de su vida.

Que quedaron así algunos vacíos en los cuales el ciudadano se vio carente de los medios adecuados de defensa ante el actuar abusivo, arbitrario o negligente por parte de los órganos del poder público.

Que asimismo, con la aparición de nuevos derechos de contenido social, económico y cultural, se comenzó a notar la insuficiencia o la falta de adecuación de los métodos tradicionales para actuar en defensa de los intereses ciudadanos, surgiendo espacios en los que no había medios de tutela (piénsese en los derechos difusos o en los de incidencia colectiva, que necesitaron de nuevas formas de protección).

Que por ello, comenzaron a buscarse fórmulas de protección más acordes con la naturaleza de esos derechos, surgiendo la figura del Defensor del Pueblo como órgano legitimado para actuar en defensa de los mismos, dirigiendo su tarea, en apoyo a la parte más débil de la sociedad, y canalizando las quejas surgidas en el marco de las nuevas condiciones de vida.

Que paralelamente, el Estado ha ido avanzando en la regulación de distintos aspectos de la vida comunitaria, tomando mayoritariamente bajo su órbita (aunque no en forma privativa), aspectos determinantes de la vida del ciudadano: salud, educación, vivienda, trabajo, economía. Este avance del Estado encuadra dentro de los requerimientos de una sociedad democrática y plural, que debe brindar condiciones de igualdad de acceso y oportunidades para todos los ciudadanos en estas áreas básicas.

Que como consecuencia de ello, el ciudadano se encuentra interactuando en forma permanente con organismos del Estado, de su administración pública, quedando sujeto en muchos aspectos a sus decisiones y lineamientos. De este modo, la dependencia del ciudadano respecto de la Administración provoca la necesidad de establecer garantías dado el desarrollo y la evolución que se está produciendo en el Estado.

Que surgió entonces como una necesidad de estos tiempos, la de brindar al ciudadano herramientas que le aseguren un firme posicionamiento frente a la administración pública, para no quedar desprotegido o sujeto a criterios arbitrarios, negligentes o desmesurados. En todo estado de derecho, aparece como un postulado el de reducir los efectos nocivos que pueda producir en la órbita del ciudadano, una mala administración o el mal uso de criterios que se desvirtúan o se abusan en su uso.

Que por todo lo expuesto con anterioridad, el Defensor del Pueblo supone un canal importante de participación social en el control de las instituciones públicas y de la eficacia en la prestación de los servicios públicos.

Que en efecto, es característico de estos tiempos que los ciudadanos reclamen un nivel mayor de participación en la actuación pública. El Defensor del Pueblo se constituye entonces en un motor importante en los mecanismos de socialización de las acciones de gobierno, abriendo vías de diálogo y de comunicación a raíz de su relación directa con el ciudadano y con los distintos órganos de la administración pública.

Que la incorporación de la información que procura brindar a los ciudadanos, implica mejorar la calidad de la democracia, y el derecho de acceso a la información pública, consagrados constitucionalmente.

Que entonces parece oportuno de conformidad a las facultades otorgadas por el artículo 55 de la Constitución Provincial, y en el marco de la Ley 13.834, que en todas las Oficinas de Atención al Público y en los Sitios Web de todos los Organismos de la Administración Pública, Hospitales Públicos y Privados, Entes Autárquicos Centralizados, Descentralizados y/o Mixtos de la Provincia de Buenos Aires, conste en forma legible y destacada, el número de teléfono gratuito del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Dicha leyenda deberá, a su vez, consignarse en las facturas de pago de los servicios públicos prestados en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires.

Que asimismo, y de igual manera, deberá exhibirse en los hospitales públicos y privados de la provincia.

Que deviene necesario que la sociedad conozca las vías de acceso al organismo, para que el ciudadano que realiza cualquier consulta ante un órgano de la administración pública, tenga la posibilidad de denunciar inmediatamente cualquier vulneración a sus derechos, siendo para ello imprescindible que cuente en ese momento con el conocimiento directo del número donde puede formular su queja o denuncia, como así también para el caso de la prestación defectuosa o irregular de un servicio público, pueda observar en la factura de pago, el número de teléfono donde puede ejercer sus derechos.

Por ello,

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA  
PROVINCIA DE BUENOS AIRES  
RESUELVE**

**ARTÍCULO 1°: SOLICITAR** al Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, se sirva disponer que en las Oficinas de Atención al Público y en los Sitios Web de todos los organismos de la Administración Pública, Hospitales públicos y privados, Entes Autárquicos centralizados, descentralizados y/o mixtos de la Provincia de Buenos Aires, conste en forma legible y destacada, el número de teléfono gratuito y sitio web del Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

**ARTÍCULO 2°: SOLICITAR** al Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires, en igual sentido que lo expresado en el artículo anterior, se sirva requerir a los Organismos de Control y a las empresas prestatarias de servicios públicos de agua y desagües cloacales, energía eléctrica, que se presten en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires, incluyan en las facturas de pago la misma leyenda.

**ARTÍCULO 3°:** De conformidad con lo establecido en los artículos precedentes, deberá consignarse el siguiente texto: "Protege tus Derechos. Comunícate con el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires: 0800 222 5262 – Sitio Web: [www.defensorba.org.ar](http://www.defensorba.org.ar)".

**ARTÍCULO 4°:** Registrar, notificar a la Jefatura de Gabinete de Ministros, y a la Secretaría de Planificación y Control de Servicios Públicos de la provincia de Buenos Aires. Cumplido, archivar.

**8RESOLUCIÓN N° 15/14**