

INFORME DE GESTIÓN

AUDITORÍA GENERAL DE VILLA MARÍA
PERÍODO

02 DE ENERO 2025 – 01 DE MARZO 2026

A las autoridades de:

- Departamento Ejecutivo Municipal
- Concejo Deliberante
- Tribunal de Cuentas

PRIMERA PARTE

INTRODUCCIÓN

Con el Informe correspondiente a Marzo 2026, damos cumplimiento a unas de las instancias formales e informativas, sobre la actividad realizada en la Auditoría General y Defensoría de del Pueblo de la ciudad de Villa María.

Mediante la presentación de este documento, se da cumplimiento al art 168 de la Carta Orgánica Municipal donde se establece que el Auditor General tendrá el deber de: *“Presentar anualmente al Concejo Deliberante un informe de todas las causas o denuncias en trámite, con opinión fundada sobre las mismas. Este informe se efectuará en Audiencia Pública convocada por el Concejo Deliberante a pedido del Auditor General”*.

Como organismo público tenemos la obligación, pero también tenemos la convicción de brindar transparencia y generar mayor compromiso con los villamarienses a través del presente documento, instancia que además mejora el acceso a la información pública.

Desde el inicio de nuestra gestión hemos tomado la decisión y, así lo realizamos sin interrupciones, de informar de manera permanente y sistemática sobre las diversas actividades y atenciones que llevamos adelante durante todo el período. Vale decir que lo que vamos a comentar sintéticamente en este informe, cada vecino de la ciudad lo pudo ver reflejado en nuestros medios de información de manera detallada, con acceso libre, irrestricto sin ningún tipo de condicionamiento. Hoy lo expresamos de manera ordenada y con el objetivo de presentar el informe.

No se trata solo de cumplir con una exigencia legal, sino que se trata de rendir cuentas a la comunidad y compartir con ella, las acciones que su aporte permite realizar en favor de muchos vecinos que llegan con distintos problemas.

Por ello realizamos este informe convencidos que la transparencia es un elemento importante de la gestión pública y que el acceso a la información es central para la vida en comunidad y la fortaleza de las instituciones.

La Auditoría General de la Ciudad no recibe por lo general planteos macro, sino que acoge en su tarea diaria el reclamo de vecinos con planteos particulares y allí está dado el desafío de todos los días: encontrar el ámbito de resolución al planteo particular en medio de la disfunción establecida entre el Estado nacional, las provincias, los municipios y la nueva normativa desregularizadora.

En la Auditoría General de la Ciudad pensamos que debemos construir una comunidad fuerte, en paz, con vínculos forjados en la ayuda y trabajo de sus instituciones pero que fundamentalmente tenga al ser humano en el centro de su acción y eso exige presencia responsable del sector público y el sector privado, el cual, este último en este tiempo, lejos de dar soluciones observamos que son generadores de problemas.

Luego de este último año de trabajo, podemos decir sin lugar a equivocarnos, que cuando alguien no hace lo que tiene que hacer en su trabajo, vinculado a los bienes y servicios públicos o privados, genera una vulneración que afecta negativamente al vecino quien decide acudir a la Auditoría General de la Ciudad buscando la ayuda. Ante ello, indagamos alguna solución y con el mejor resultado posible para los vecinos.

INFORME DE ATENCIONES POR CATEGORIAS AGRUPADAS

Ya sabemos que desde sus inicios a nuestros días, la Auditoría General de la Ciudad fue asumiendo defensas vecinales que han desbordado la jurisdicción de los servicios públicos municipales prestados por si o por terceros y ha avanzado hacia otros ámbitos teniendo como denominador común la defensa de derechos vulnerados de vecinos de Villa María.

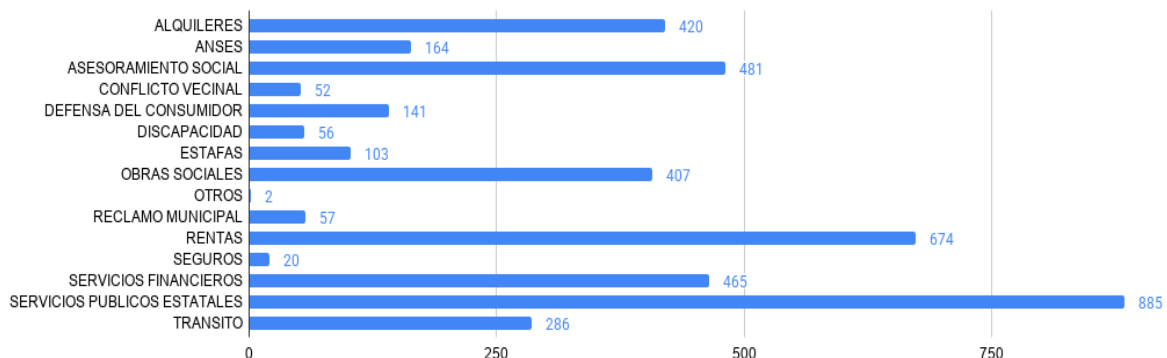
Siempre el objetivo es la defensa de derechos vulnerados de nuestros vecinos que a veces los son por parte de organismos públicos y otras por parte de actores del sector privado, además de conflictos entre vecinos a quienes llamamos amigablemente a una conciliación.

Esta adecuación histórica del funcionamiento de la Auditoría General de la Ciudad, fue acompañando la línea de trabajo de lo que en otros espacios se denominan “Defensorías del Pueblo” y que tienen como objetivo ayudar con más opciones y herramientas a vecinos y vecinas en un espectro de posibilidades y ámbitos mucho mayor. Si hiciéramos un recorrido de los informes presentados por los Auditores y Auditoras que me precedieron, podemos observar el desarrollo de ayuda a vecinos en temas que vinculan lo público y lo privado.

Tal como lo planteamos desde el primer día de gestión, la Auditoría General plantea un esquema de trabajo en diversas direcciones con la vocación de atender los problemas que se presentan vinculados a: prestación de servicios públicos como luz, gas y agua; gestión de las diversas Secretarías y legislación municipal, derechos humanos, tránsito, discriminación, educación, salud pública y/o privada, obras sociales; alquileres, estafas bancarias, problemas entre vecinos; temas vinculados a organismos nacionales (Anses – Pami), organismos provinciales como APROSS; multas por tránsito en diferentes lugares del país con foco en el ingreso a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y también abordamos temas en defensa de los derechos del consumidor entre otros.

A partir de ello podemos informar que **hemos registrado la atención de mas de 4.200 vecinos** que se acercaron con diversas problemáticas las cuales presentamos en el gráfico a continuación y que implican un aumento en las atenciones respecto de 2025:

CATEGORIAS



Como lo expresamos en el informe 2025 y ya con el antecedente del 2024, la actividad de la Auditoría General de la Ciudad se encontró con que el modelo de estado y su histórica función ya no existían, al menos en el nivel nacional, donde los objetivos y la estructura de gobierno fueron redefinidas y eso tuvo un impacto que se manifestó en las atenciones y las demandas que llegaron a nuestro organismo.

En los últimos dos años, Argentina vivió un proceso de retroceso económico y en derechos individuales y colectivos muy fuerte. El Gobierno Nacional decidió aplicar un ajuste sin precedentes para frenar la inflación. En términos simples: gastar menos, cortar subsidios, reducir el déficit y liberar muchas regulaciones. Este ajuste, o motosierra en los términos utilizados por el propio Gobierno Nacional, se trasladó a los organismos del estado que atendían distintas problemáticas sociales muy sensibles como la discapacidad, los jubilados o la educación entre otros. Este corrimiento de las funciones históricas del Estado, llega a la eliminación de la obra pública y el desfinanciamiento de los organismos de salud y de investigación científica entre otros.

La situación tuvo un efecto inmediato: la economía se frenó. Cuando el Estado gasta menos y la gente tiene menos poder de compra, se vende menos, se produce menos. Y si se produce menos, se necesita menos gente trabajando, por tanto el desempleo crece y con ello acontecen muchos de los problemas que a diario recibimos en la Auditoría General de la Ciudad.

Hay algunos datos que son de acceso público y que confirman el problema referido a la falta de oportunidades económicas de nuestros vecinos. Nos referimos a la enorme cantidad de puestos de trabajo formales perdidos en la Argentina de los últimos 24 meses. Además aumentó la informalidad llegando a casi el 43% de los que trabajan. Esto implica no solo la pérdida de trabajo formal y el aumento de la informalidad, sino que HAY CADA VEZ MÁS GENTE DESPROTEGIDA sin jubilación futura asegurada, sin cobertura médica formal, sin indemnizaciones y sin estabilidad.

La DESPROTECCIÓN MACRO es el modelo social y político que se vive en la Argentina de hoy y tiene su impacto en los niveles provinciales y municipales que son los que tienen que

absorber la demanda MICRO, no sin complicaciones porque también a los gobiernos provinciales y municipales se les ha reducido drásticamente los ingresos desde Nación.

Repetimos lo que hemos dicho en otras oportunidades: estamos asistiendo a una época de disfunción entre el Estado Nacional actual que propone el achicamiento en su estructura y el retiro de la vida comunitaria y por otro lado, las provincias y municipios que mantienen la perspectiva de cercanía con sus vecinos, a los cuales hay que apoyar con herramientas y políticas de promoción, desarrollo y crecimiento.

Decíamos antes y lo confirmamos hoy: **Desde diciembre del 2023, el Estado Nacional “huye” de la vida de los ciudadanos** y esto se manifiesta claramente en los temas que estamos exponiendo que son los problemas de muchos vecinos nuestros.

ORIGEN VECINAL DE LOS RECLAMOS

Estas atenciones responden a distintos barrios de la ciudad y a otras jurisdicciones que en virtud de los Convenios con la Defensoría del Pueblo de Nación y la Defensoría del Pueblo de Córdoba podemos tramitar y dar respuesta. La distribución muestra que quienes utilizan más el servicio de la oficina son los barrios más cercanos, a pesar de la actividad territorializada que llevamos adelante y de las herramientas digitales que eliminan las barreras geográficas.

Éstos datos nos evidencian que tenemos que profundizar el modelo de accesibilidad que hemos comenzado para lograr una mayor afluencia de vecinos que viven en los barrios más alejados de la sede céntrica.

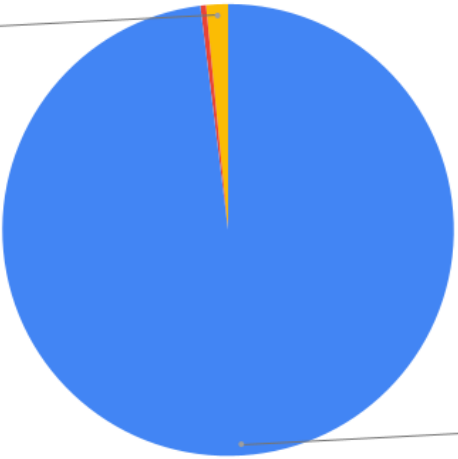
Barrio	Cantidad de atenciones	Porcentaje	Barrio	Cantidad de atenciones	Porcentaje
Centro	890	21,2%	Guemes	73	1,7%
Otras jurisdicciones	741	17,6%	Las Acacias	71	1,7%
Ameghino	419	10,0%	La Calera	69	1,6%
Nicolas Avellaneda	219	5,2%	Almirante brown	59	1,4%
Lamadrid	214	5,1%	Mariano Moreno	57	1,4%
San Martin	181	4,3%	San Nicolas	45	1,1%
Las playas	141	3,4%	Santa Ana	35	0,8%
Los olmos	139	3,3%	Malvinas Argentinas	23	0,5%
San Justo	129	3,1%	Evita	22	0,5%
Rivadavia	127	3,0%	General paz	22	0,5%
Felipe Botta	109	2,6%	Vista Verde	19	0,5%
Roque Saenz Peña	109	2,6%	Padre Mugica	18	0,4%
Parque Norte	107	2,5%	Industrial	14	0,3%
Belgrano	105	2,5%	Ramon Carrillo	13	0,3%
San Juan Bautista	97	2,3%	Barrancas del rio	12	0,3%
Bello Horizonte	95	2,3%	Villa Albertina	6	0,1%
Carlos Pellegrini	92	2,2%	TOTAL	4205	100%
Palermo	76	1,8%			

RESOLUCIÓN DE TRÁMITES

Desde que medimos el impacto de la tarea diaria, nos ha permitido mejorar los procedimientos a fin de lograr mejores resultados para los vecinos. Este gráfico muestra que la inmensa mayoría de los vecinos que acuden a la Auditoría General de la Ciudad, obtienen respuesta positiva a su requerimiento, quedando un porcentaje mínimo que resulta negativo para ellos. Este dato nos anima a profundizar la invitación y la estrategia de mayor llegada hacia aquellos ciudadanos que aún no conocen las posibilidades que pueden encontrar en esta repartición municipal.

Recuento

RESUELTO SIN ACUERDO
1,6%

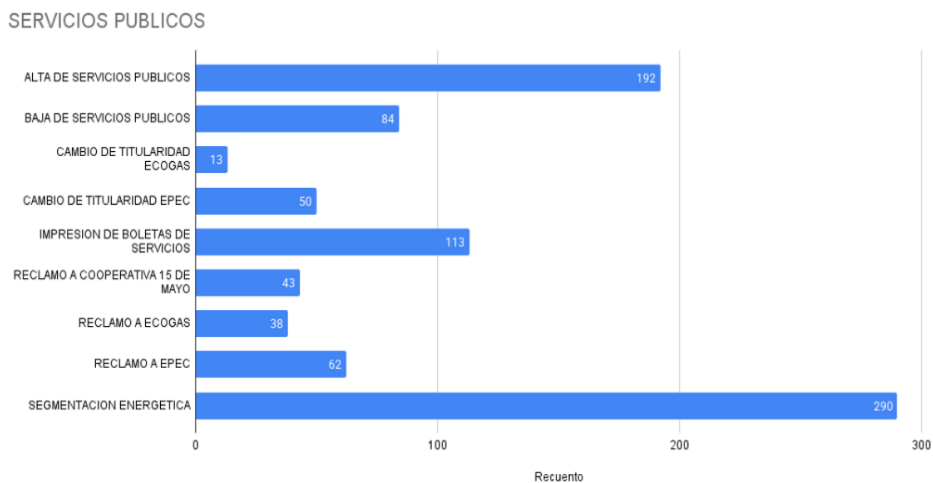


RESUELTO CON ACUERDO
98,0%

DESAGREGADO POR CATEGORIAS CON MAS INCIDENCIA

Comenzaremos el desagregado de aquellas categorías que han tenido una significativa recurrencia en el quehacer diario del equipo de trabajo, posibilitando un mejor análisis.

CATEGORIA: Servicios Públicos Estatales. 885 CASOS REGISTRADOS



En relación a esta categoría que es la que mas actividad registra, podemos decir que en el mayor número de casos los vecinos han recurrido a la ayuda para la segmentación energética correspondiente a la Energía Electrica y al Gas, que recordemos se presentaba hasta diciembre 2025 en el formato de Nivles 1, 2 y 3 y que a partir de 2026 ya no estarán, estableciéndose una nueva y más restringida ayuda a los hogares de nuestra ciudad. Este nuevo subsidio que ahora se denomina SEF, “Subsidio de Energía Focalizado” ya estamos viendo que implican una desaparición para los usuarios que estaban en el Segmento Nivel 3. Observamos que ésta situación agravará aun más la problemática de los servicios ya encarecidos y que a diario manifiestan la dificultad para afrontarlos.

Los reclamos a EPEC, se refieren fundamentalmente a problemas con el área de Fraudes. Vecinos a los que les han labrado Acta de Infracción por manipulación indebida de los medidores con el objetivo de registrar menos consumo eléctrico. Nuestra tarea ha consistido en tratar de minimizar el impacto de las multas pretendidas que en los casos que han acudido a la Auditoría General de la Ciudad van de un millón de pesos a 14 millones. Si, lo escuchan bien, son multas carísimas que como se lo hemos expuesto al Directorio de Epec en una reunión el año pasado y a los referentes comerciales de la zona Villa María, resultan expulsatorios del servicio, o empujan a la ilegalidad con el consiguiente riesgo eléctrico o amplifican la difícil situación económica que viven esas familias.

Hemos estado de acuerdo en que corresponde una sanción, pero también hemos planteado que la misma debe ser correctiva y no de imposible cumplimiento tal que arrincone a los vecinos hacia alguna de las opciones negativas mencionadas, por lo que en las conversaciones frecuentes que mantenemos con las autoridades comerciales de la Zona, logramos reducir de manera considerable los montos pretendidos inicialmente, aunque ello siga resultado muy difícil de afrontar por parte de los infraccionados.

A este respecto, hemos solicitado a las autoridades del Directorio de EPEC que revise y adecue a los tiempos que se viven, la fórmula polinómica por la cual se calculan los montos resultantes para las multas y se tenga en cuenta la situación social, muchos de ellos jubilados o fuera del sistema laboral registrado. Debemos decir que con las autoridades comerciales Zonales de EPEC, mantenemos una comunicación fluida a partir de la presentación de los casos.

En relación a ECOGAS, los trámites son en general por pedido de refinanciación de deudas intimadas bajo amenaza de corte del servicio. La oficina local, aparentemente no puede resolver estos temas particulares por lo que últimamente la comunicación es vía email a las oficinas en Córdoba Capital, teniendo resultado dispar ante la solicitud de mejores condiciones de financiamiento en los planes de pago.

Respecto de la COOPERATIVA DE AGUA 15 DE MAYO, tenemos que rescatar el permanente diálogo y respuesta a los requerimientos que desde la Auditoría General de la Ciudad le realizamos. En general logramos la restitución del servicio a los vecinos a quienes se lo habían “Restringido” – “Cortado” y logramos mejores condiciones de financiamiento para la deuda registrada.

Hay que dejar de lado el concepto de “Restricción del Servicio” para hablar de lo que sucede en la realidad. Cuando a un vecino le restringen el servicio, lo que sucede es el corte real ya que una gota o un hilo casi imperceptible de agua en el grifo de servicio es ni más ni menos que la imposibilidad de utilización de un recurso tan vital como es el agua.

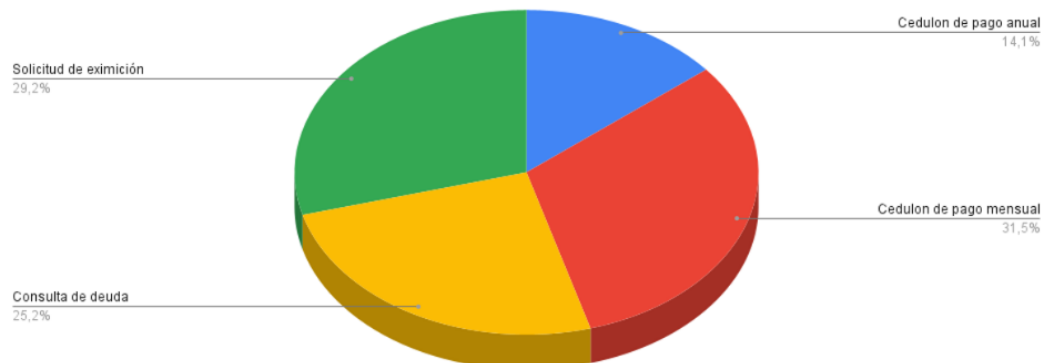
Entendemos que legalmente no pueden hablar de “Corte” ya que está prohibido por normativa de validez nacional, pero en la realidad lo es. Es cierto también que hay una mala consideración bastante amplia entre los villamarienses que aunque haya deuda de agua el servicio se mantiene; entonces cuando el corte llega, también llega la desesperación.

Entendemos que hay mecanismos legales y administrativos posibles de ejecutar a los fines de cobrar la deuda por el servicio impago, pero estos no pueden implicar la imposibilidad de utilizar el agua.

El resto de los desagregados en esta categoría, son trámites en los que la Auditoría colabora fuertemente con los vecinos y refieren inequívocamente a lo que sus enunciados indican.

CATEGORIA: Rentas. 674 CASOS REGISTRADOS

RENTAS



Brindamos colaboración a una cantidad importante de vecinos que acuden a nuestro despacho, para resolver su situación con rentas de la provincia o rentas del municipio. En tal sentido, ayudamos a visualizar y entender su situación de deuda para lograr planes de pago o simplemente ayudar en el trámite de las eximiciones correspondientes.

Es llamativa la cantidad de vecinos que acuden a la Auditoría General de la Ciudad por este tema. En los meses de enero llegan en gran medida por la modalidad de receso del Gobierno provincial, absorbiendo esa demanda y también por la inactividad que en relación a la atención al público tuvo esa oficina de Rentas en pandemia y pospandemia.

En menor medida pero de manera permanente también colaboramos en los procesos on – line para los trámites municipales vinculados a la emisión de cedulones, eximiciones o beneficios para jubilados o personas con discapacidad. Con el área respectiva mantenemos consulta y diálogo permanente.

CATEGORIA: Asesoramiento Social. 501 CASOS REGISTRADOS

Quizas sea la categoría que admite la mayor diversidad de trámites y por ello es difícil construir un gráfico que resulte esclarecedor o ayude a la comprensión. Pocos de estos trámites se repiten y están vinculados tanto a realidades domésticas como a temas que requieren una representación legal. Éstos temas rara vez requieren la confección de un expediente, sino que se trata de gestiones de corto tiempo y que en general se resuelven en el mismo día o requieren pocas horas de dedicación. La mayoría de las veces estos trámites exigen la derivación a un área particular de la Justicia, de algún organismo público Nacional, Provincial o Municipal.

Lo breve del trámite no comporta importancia menor, todo lo contrario. Podemos ratificar aquí, que es enorme la cantidad de vecinos que buscan dónde resolver sus problemas y no saben donde ir, o luego de recorrer diversas instituciones y no lograr respuestas ni orientación, llegan a la Auditoría General de la Ciudad agotados de circular por varios espacios. Allí, como siempre decimos, los vecinos encuentran en primer lugar un empleado municipal dispuesto a escuchar con atención el problema que plantea el vecino y luego lo aborda con plena predisposición y con el objetivo de ayudar.

Esta categoría exige creatividad y búsqueda de los caminos más indicados para ayudar a resolver la situación ya que son problemas que pueden no estar contenidos en los procedimientos ordinarios establecidos en las instituciones públicas o privadas.

CATEGORIA: Servicios Financieros. 465 CASOS REGISTRADOS

CATEGORIA: Estafas. 103 CASOS REGISTRADOS

Total 568 casos Registrados

Estas dos categorías dan cuenta de problemáticas diferentes, tienen origen diferente; pero ambas están incluidas en los reclamos que muchos usuarios del sistema financiero presentan. Desde la Auditoría General de la Ciudad hace tiempo venimos haciendo hincapié en los problemas que se presentan a partir de la actual condición económica, financiera y también legal que sufren nuestros vecinos. Éste es uno de los puntos más delicados. Cuando el salario pierde poder de compra, la gente tiene dos opciones: Ajustar el gasto (dejar de consumir cosas básicas) ó endeudarse. La mayoría terminó haciendo lo segundo porque lo básico es fundamental para vivir y por tanto empezaron a usar la tarjeta de crédito para comprar alimentos, remedios o pagar servicios. También crecieron los préstamos personales, las refinanciaciones, los créditos informales y el pago mínimo de tarjeta.

Hay situaciones que lejos de haberse resuelto, se han profundizado, sin expectativas de mejoras para los ciudadanos de argentina y de nuestra ciudad en particular. Como dijimos en su momento, las normativas y reglas generales de la vida comercial y de los servicios de la comunidad han cambiado, y la palabra “desregulación” atraviesa la adquisición de bienes y servicios de cualquier naturaleza en detrimento del último eslabón de la cadena.

El problema se hace mayor ya que las tasas de interés son altas, entonces la deuda crece rápido y esa situación de “no poder salir nunca” de las deudas, es una problemática que desde hace tiempo lo venimos reflejando desde la Auditoría General de la Ciudad.

CATEGORIA: Servicios Financieros. 465 CASOS REGISTRADOS

En la Categoría Servicios Fianancieros encontramos algunas problemáticas recurrentes vinculadas a cobros indebidos, desconocimientos de consumos y refinanciación de deudas por atraso en las obligaciones.

Nótese que por lejos el mayor Reclamado es el Banco Córdoba. En el último año hemos asistido a un aumento importante de las quejas en contra de este Banco.

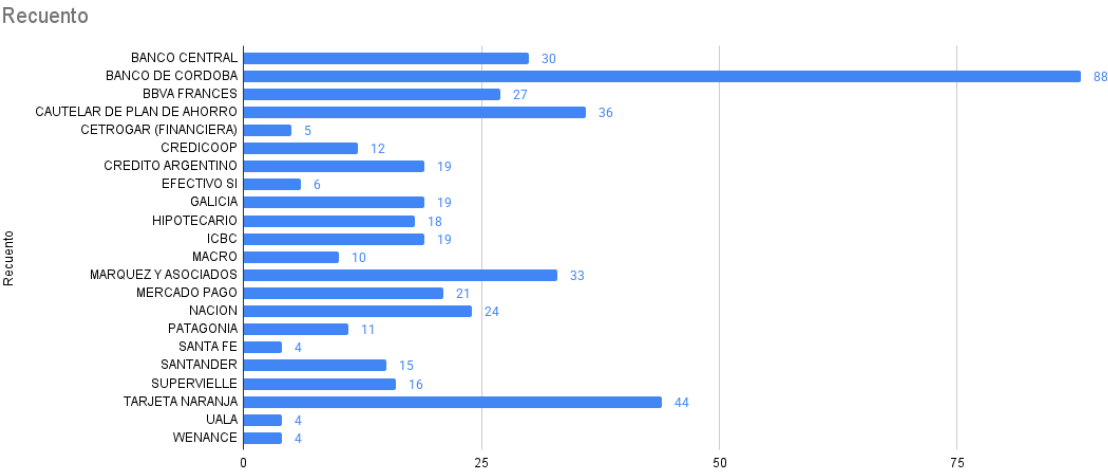
Para las instituciones financieras involuctadas en esta categoría, son varias las cuestiones: intereses elevadísmos aplicados a la mora, mecanismos de cuotificación poco claros, problemas con el Stop Debit que solicitan los usuarios, referencia a la mala atención en sede bancaria, intentos de cobro por mantenimiento de tarjetas de crédito nunca utilizadas y en el peor de los casos nunca solicitadas ni en poder del usuario.

En esta categoría observamos de manera palmaria el problema económico al que hacíamos referencia en el comienzo y también la desprotección de los usuarios del sistema financiero para quienes la Ley de Defensa del Consumidor y Lealtad comercial está muy lejos de poder ser utilizada por ellos y por consumidores en general.

Además de la angustia que genera en muchos vecinos el hecho de no llegar a cubrir los gastos en los que necesariamente incurren, gastos que son necesidades básicas, lo que viene después es un hostigamiento abusivo y que roza los límites del discurso delictivo por parte de los agentes de cobro a los que las instituciones financieras derivan esa gestión.

Incluso luego de los acuerdos logrados en las Audiencias de Conciliación, muchas veces éstas agencias insisten en el cobro de manera incansable, alterando la salud y estados de ánimo de quien ya no debe por virtud del acuerdo arribado.

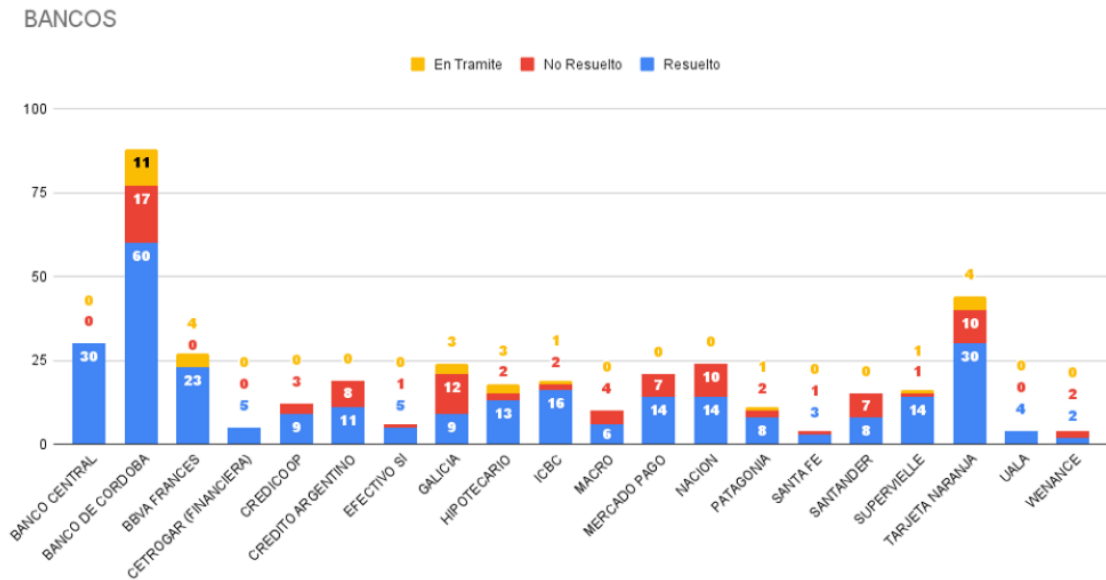
A modo de ejemplo mostramos un cuadro de las atenciones brindadas en relación al sistema financiero, vinculadas a bancos y a otros organismos de crédito:



Podemos decir que estamos atravesando un tiempo donde se produce una mezcla complicada: Menos ingreso, condiciones de crédito caro y la incertidumbre legal, genera un estrés financiero permanente que se muestra en nuestras estadísticas. Ello, sumado al creciente delito financiero, presenta un combo absolutamente angustiante para muchas familias de nuestra comunidad.

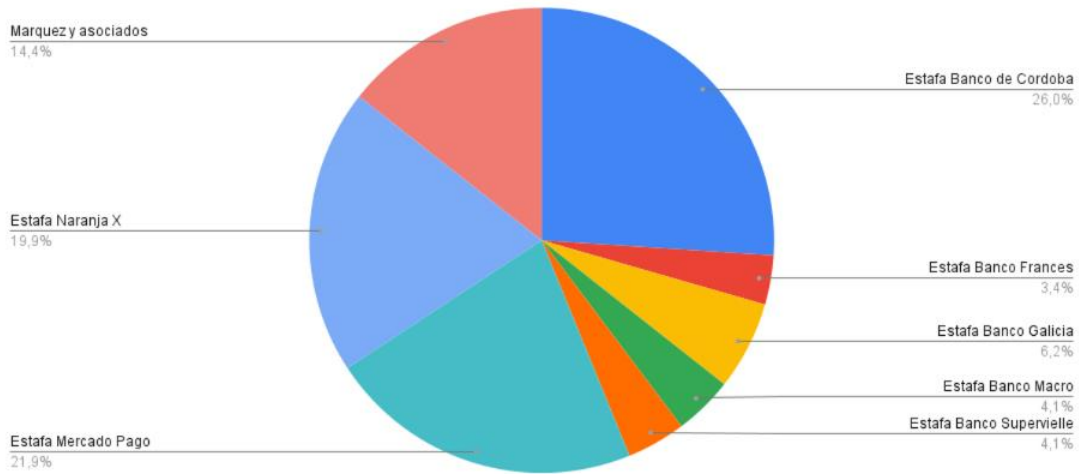
En el gráfico que compartimos a continuación exponemos de manera genérica el estado de esos reclamos, diferenciándolo en Resueltos (a favor del vecino); No Resueltos (en Contra del Vecino) y En Trámite. Nótese lo que decíamos respecto de los reclamos entrados en contra de Banco Córdoba. Ésta circunstancia genera muchos inconvenientes, pérdidas de tiempo y angustias entre los usuarios de servicios financieros.

Hay una situación que complejiza aun más el problema de muchos vecinos y es de las ESTAFAS utilizando herramientas del sistema financiero. Este es un problema que no solo requiere de manera urgente una revisión de los procedimientos para el otorgamiento de créditos pre acordados, sino un compromiso mayor de parte de la justicia para investigar – resolver las estafas a fin de liberar la carga económica fraudulenta que se impone a muchos usuarios y que hoy no tienen respuesta.

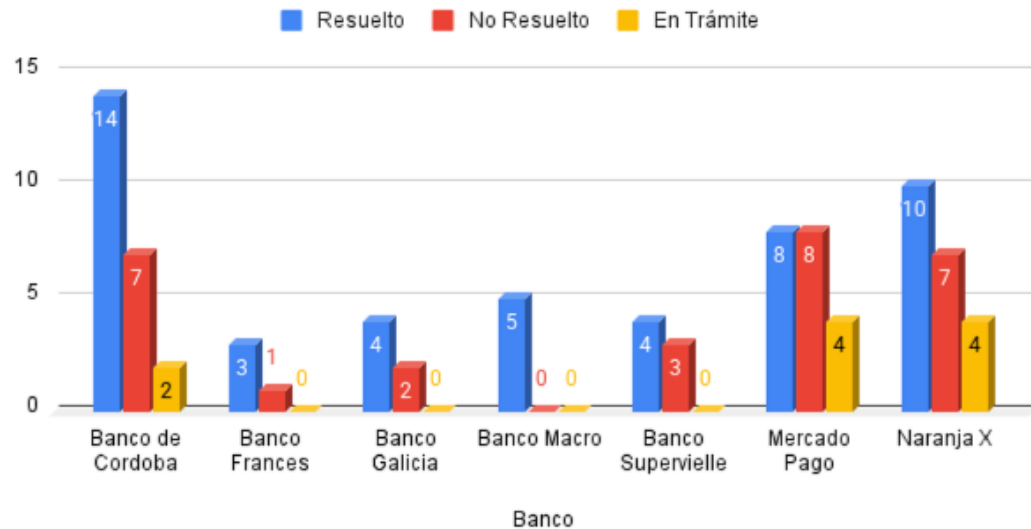


CATEGORIA: Estafas. 103 CASOS REGISTRADOS

ESTAFAS



ESTAFAS



Aquí presentamos las estafas que tienen su origen en una acción delictiva a través de las aplicaciones bancarias o billeteras digitales, para las cuales las víctimas que las denuncian no tienen respuesta de parte de la justicia y tienen respuesta dispar entre las instituciones financieras.

Queremos ser claros en este tema: las víctimas de delitos financieros en la mayoría de los casos son re-victimizadas cuando desde las instituciones financieras se les deniega el reclamo aludiendo que ellos mismos han proporcionado algún dato que permitió la estafa, omitiendo la realidad del accionar delictivo y engañoso de los delincuentes.

Siempre están los datos de las cuentas destino a las que se derivan los fondos robados y que nadie investiga, como también es un hecho que el sistema financiero protege a las víctimas de estos delitos. Están más protegidas las cuentas destino de los ilícitos que los derechos de los clientes - usuarios damnificados.

También queremos referir a una investigación que hemos realizado desde nuestra Defensoría, por la cual observamos que el sistema de créditos pre-acordados que se tramitan por a través de las aplicaciones, no siguen en rigor las indicaciones del Banco Central de la República Argentina en cuanto a la trazabilidad de los movimientos de las cuentas particulares para detectar operaciones fuera de rango, como así también, omiten el diferimiento de 72 horas establecido para la acreditación de un monto y que esto permita la anulación de la operación en este tiempo, en el que, en general se advierte la estafa y el engaño. Al no cumplirse esta obligación, los usuarios-víctimas son presas de la inmediatez de la acreditación y la oportunidad delictiva de re-transferir esos fondos a diversas cuentas dificultando la trazabilidad del dinero.

Del otro lado se encuentran vecinos y familias a las que les han robado el dinero de sus cuentas y peor aún, les han generado créditos que son de imposible cumplimiento para las víctimas, todo ello porque se omitieron procedimientos obligatorios y filtros de parte de la entidad financiera otorgante.

El primer gráfico circular muestra la distribución que presentan los reclamos recibidos en la Auditoría. Con una prevalencia de los casos contra Banco Córdoba, pero en una distribución pareja con las estafas a través de aplicaciones de Naranja X y Mercado Pago, le siguen el Galicia, luego en menor medida Banco Macro, Supervielle y Francés.

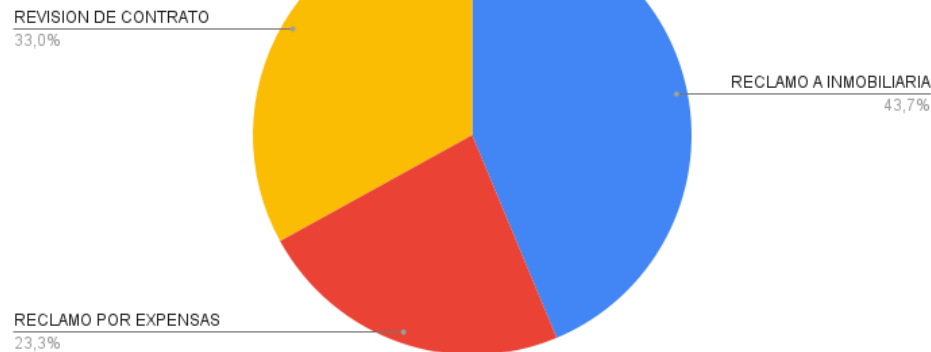
El segundo gráfico muestra los distintos tipos de resolución de los trámites iniciados con resultados dispares.

Queremos aprovechar esta instancia para insistir a los villamarienses en los cuidados que hay que tener a la hora de iniciar trámites a partir de propagandas de descuentos en bienes y servicios, como así también cuando se reciben llamadas de números desconocidos ofreciendo productos o servicios con descuentos. Estamos en una época donde el discurso delictivo a través de estas herramientas digitales ha crecido mucho y las instituciones que deben proteger, investigar, sancionar y resarcir los daños no están a la altura de las circunstancias, ni de estos tiempos hiperdigitalizados.

La defensoría del Pueblo, nuestra Auditoría General se encuentra a disposición para orientar y acompañar los trámites respectivos.

CATEGORIA: Alquileres. 420 CASOS REGISTRADOS

ALQUILERES



Otro espacio de conflicto que resalta en las relaciones contractuales privadas, es el caso de los alquileres, encontrando evidentes asimetrías en esas relaciones, las que implican enormes desigualdades y donde el usuario-inquilino es el último eslabón de la cadena y el más débil.

En este gráfico presentamos distintas consultas respecto de los alquileres desagregadas en tres categorías: Reclamo a inmobiliaria, Revisión de contrato, Reclamo por expensas.

Quienes llegan para realizar su consulta, lo hacen con mucha preocupación dado que se trata de su residencia, de su morada o el lugar que contiene la familia. Accedemos a la lectura de una variedad importante de contratos, en los que encontramos cláusulas abusivas, pretensiones de cobro indebidas via ajustes periódicos que exceden todo índice o el establecimiento de multas por mora que son usurarias. También orientamos sobre el tipo de expensas que corresponden a los inquilinos y de cuáles debe hacerse cargo el propietario, toda vez que las consultas refieren por ejemplo a la pretensión por parte de propietarios o inmobiliarias para que los inquilinos se hagan cargo de reparaciones estructurales que no tienen que ver con el uso del inmueble. Existen problemas fundamentalmente a la hora de concluir el contrato de alquiler, allí también se producen abusos vinculados a la pintura, mano de obra y estado del inmueble. Respecto de lo último sucede que los inquilinos han reclamado defectos del inmueble desde que ingresaron, nunca se repararon y a la hora de dejarlo, se le exige al inquilino la reparación. Estas instancias en general se resuelven en audiencias de conciliación.

CATEGORIA: Obras Sociales. 407 CASOS REGISTRADOS

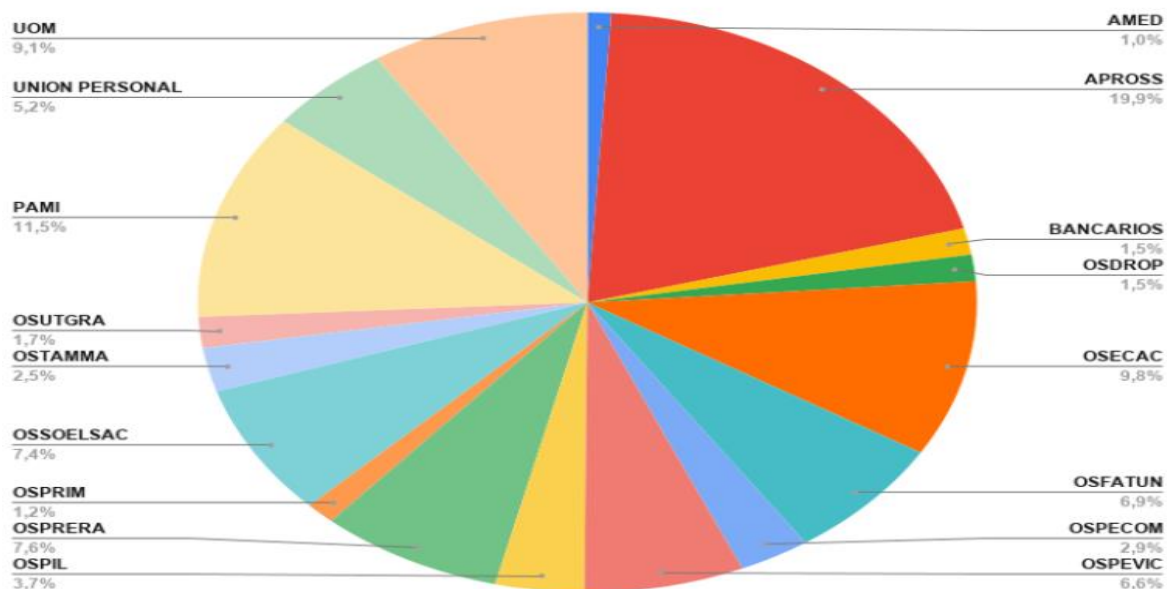
Las obras sociales más reclamadas son APROSS CON EL 19,9% y PAMI con el 11,5%. Por debajo de ello, superando el 5% se encuentran UOM, OSECAC, OSSOELSAC, OSPEVIC, OSFATUN y UNION PERSONAL. El resto por debajo de la línea del 5%.

Aquí los reclamos se centran en la dificultad que tienen los afiliados en recibir las prestaciones que requieren, la cobertura de medicamentos para tratamientos complejos. Las complicaciones también se refieren a las geriatrizaciones. Aquí sucede algo importante de señalar: PAMI en general no niega la prestación, pero en forma reiterada indica que ingresa a la espera por falta de lugar, con lo cual elude la responsabilidad de cubrir una necesidad que en muchos casos es urgente.

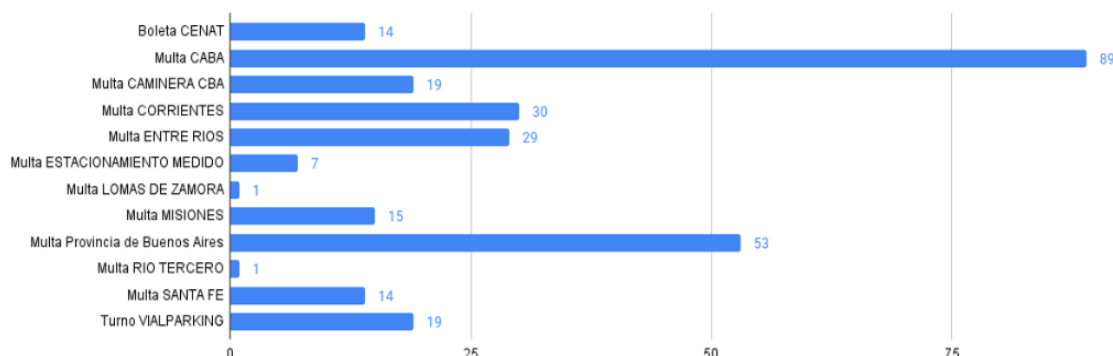
Un rasgo importante de estas gestiones es que tenemos la dificultad para encontrar la persona, el teléfono o el mail a quien enviar el reclamo administrativo dado que muchas prestadoras no tienen sede en la ciudad ni en la provincia de Córdoba.

Debemos decir que estos trámites suelen ser de aquellos que más demoran en su resolución.

OBRAS SOCIALES



CATEGORIA: Tránsito. 291 CASOS REGISTRADOS



En esta categoría recibimos los reclamos de vecinos de la ciudad que hayan viajado o no a otras jurisdicciones y recibieron multas que consideran no corresponder. Aquí lleva la delantera la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, con multas que no corresponden ya que son errores de lectura del dominio o patentes gemelas que cuando se contrastan con el vehículo legítimo no coinciden.

Respecto de las patentes gemelas solicitamos a las víctimas de este delito que presenten la denuncia en la justicia federal y con ella iniciamos el trámite de desvinculación. En casi la totalidad de los casos hemos tenido éxito, aunque debemos advertir que poco se realiza con esa denuncia ya que esa patente gemela sigue circulando y generándole inconvenientes a nuestro vecino. Lo más llamativo es que las infracciones en general suceden en los mismos trayectos de CABA, por lo que concluimos que las denuncias no prosperan, no se investigan y esos delincuentes siguen transitando libremente, cometiendo infracciones y afectando la vida de ciudadanos a cientos de kilómetros en nuestra ciudad.

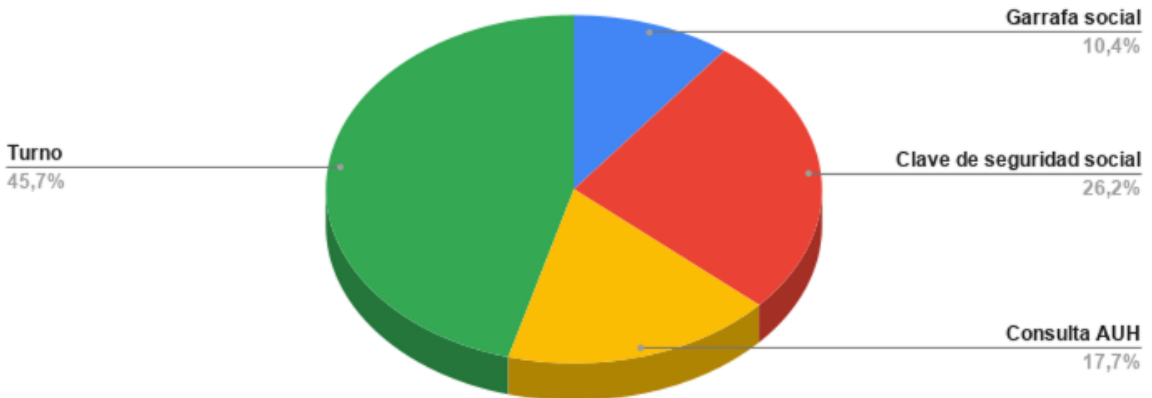
Por otro lado, están los errores de lectura realizados por instrumentos electrónicos lectores de patente. Una D mayúscula confundida con una Q ó una O son los más usuales. Una R defectuosa en la patente confundida con una P es otro clásico. Para todo esto hemos generado una herramienta que nos facilitó la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para iniciar los reclamos en esa jurisdicción. Estos tienen una demora de mínimo 30 días y en general los podemos resolver desvinculando la multa del vecino de nuestra ciudad.

Otras infracciones son en distintas provincias, para las cuales hemos generado las interacciones con los juzgados de faltas o áreas administrativas correspondientes a los fines de realizar el trámite más beneficioso para nuestros vecinos.

La variedad de situaciones incluye, trámites en relación al Estacionamiento Medido en nuestra ciudad, multas de Caminera Córdoba, generación de formularios CENAT y gestiones en el Centro Emisor de Licencias de Conducir.

CATEGORIA: ANSES. 164 CASOS REGISTRADOS

ANSES

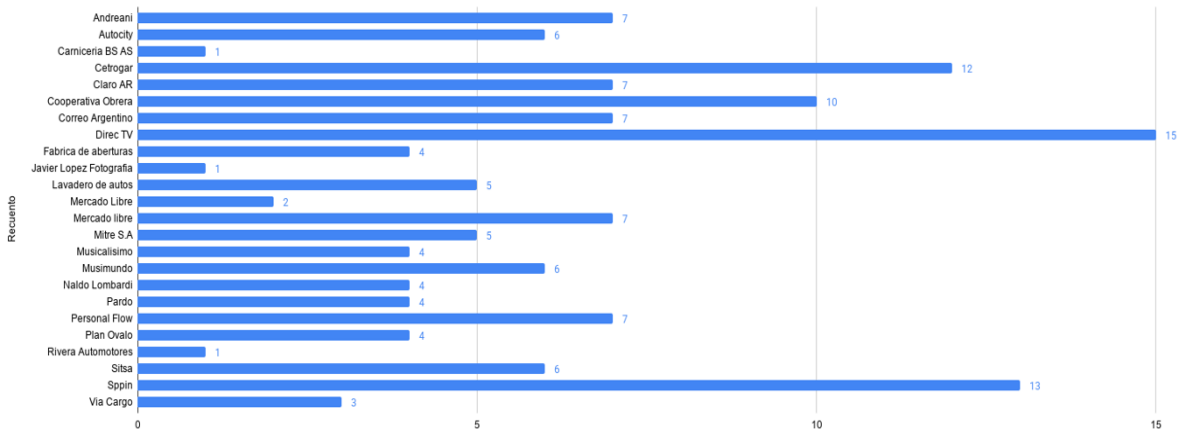


En este apartado informamos que damos respuesta a aquellos vecinos, en general sin conocimiento de los entornos digitales a los cuales ayudamos con los trámites que se referencian: solicitar turnos, gestionar la garrafa social, realizar averiguaciones respecto de la AUH, o ayudar a resolver trámites pendientes a partir de la clave de seguridad social.

Hay una necesidad de acompañar a este sector de nuestra comunidad que además de desconocer los entornos digitales, en general están solos, sin familiar disponible para ayudarlos. La Auditoría General de la Ciudad se constituye en ese espacio de referencia de muchos vecinos que saben que allí encontrarán la ayuda necesaria.

CATEGORIA: Defensa del Consumidor. 141 CASOS REGISTRADOS

DEFENSA DEL CONSUMIDOR



Para el análisis de ésta categoría, traemos aquí lo que dijimos al comienzo respecto de esta época como de “desregulación” donde el usuario o consumidor final de bienes y servicios está desprotegido. Mas allá de la vigencia de las leyes de Defensa del Consumidor, la práctica muestra una permanente violación de estos derechos y por innumerables motivos. Esta situación es favorecida dado que como consumidores no tenemos incorporada una conducta que proteja esos derechos, todo lo cual resulta en permanentes violaciones a la normativa.

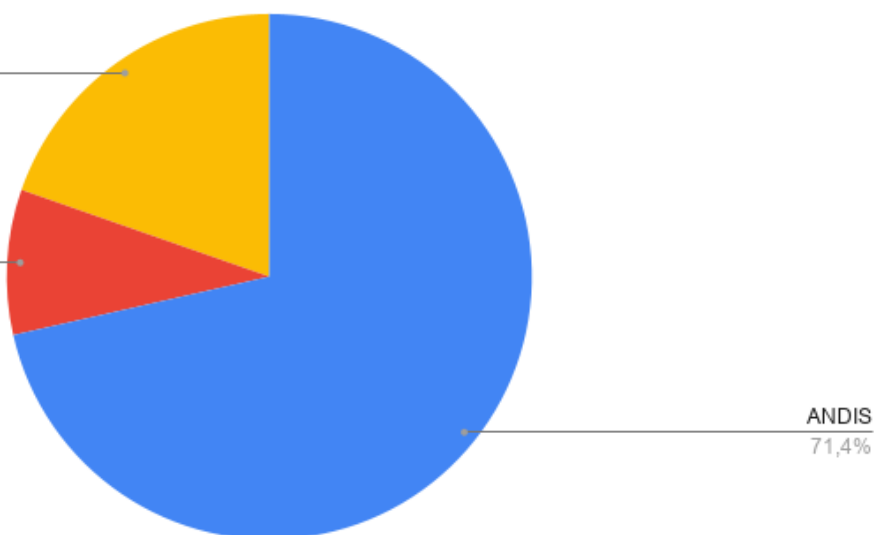
En este punto debemos decir que desde la Auditoría General de la Ciudad asumimos y actuamos en defensa de esos derechos; pero que dado el alto volúmen de transacciones comerciales de bienes y servicios en nuestra ciudad, sería deseable que retornara con plena vigencia y funcionalidad la oficina de Defensa del Consumidor que en otro tiempo fuera de gran utilidad funcionando en sede del Centro Cívico y que en la segunda parte del año 2025 fuera cerrada. Hoy presenta una atención mínima que no ayuda en términos significativos a la solución de este tipo de situaciones.

CATEGORIA: Discapacidad. 56 CASOS REGISTRADOS

DISCAPACIDAD

SOLICITUD DE PASAJE
19,6%

CUD
8,9%



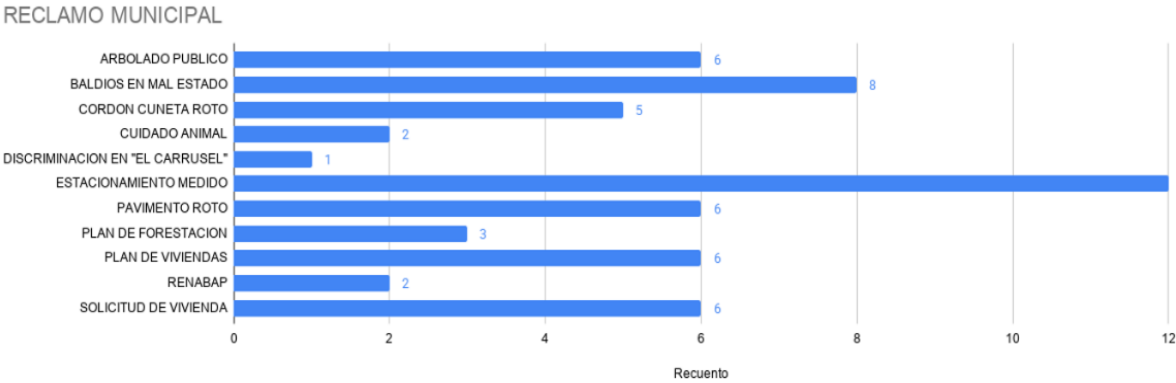
A lo largo de estos dos años de gobierno nacional, asistimos al cumplimiento de sus propuestas de campaña la cual indicaba el achicamiento del estado a una expresión mínima nunca antes vista. Eso se ha objetivado en la propia estructura estatal, en la obra pública, en

el alejamiento de las estructuras de gobierno respecto del desarrollo de las comunidades y en ello, como siempre expresamos, la ausencia del estado nacional en la vida de las personas.

Tal es el caso del abandono de las personas con alguna condición de discapacidad. Lo que tenemos es la imposibilidad de gestionar ante algún área del gobierno nacional, los problemas que nuestros vecinos tienen y que no encuentran solución. Desde la imposibilidad de conseguir un pasaje, hasta la falta de prestaciones profesionales, pasando por la inmensa cantidad de pensiones caídas sin argumento alguno. Vamos desde el incumplimiento de la ley de Discapacidad hasta la no renovación de prórrogas de los Certificados Únicos de Discapacidad, dejando a cientos de personas sin las prestaciones y no ejecutando ningún acto administrativo para ayudar a resolver la situación en favor de este sector. Nuestro Hospital Pasteur se encuentra colapsado de turnos por las desiciones administrativas nacionales y en el medio nuestros vecinos sufriendo la falta de presencia de políticas públicas que de manera insensible el estado nacional decidió quitar.

La Auditoría General de la Ciudad en su rol de Defensoría del Pueblo intenta ayudar, orientar y gestionar algunas respuestas para mejorar las condiciones de los vecinos que acuden a nosotros.

CATEGORIA: Reclamo Municipal. 57 CASOS REGISTRADOS



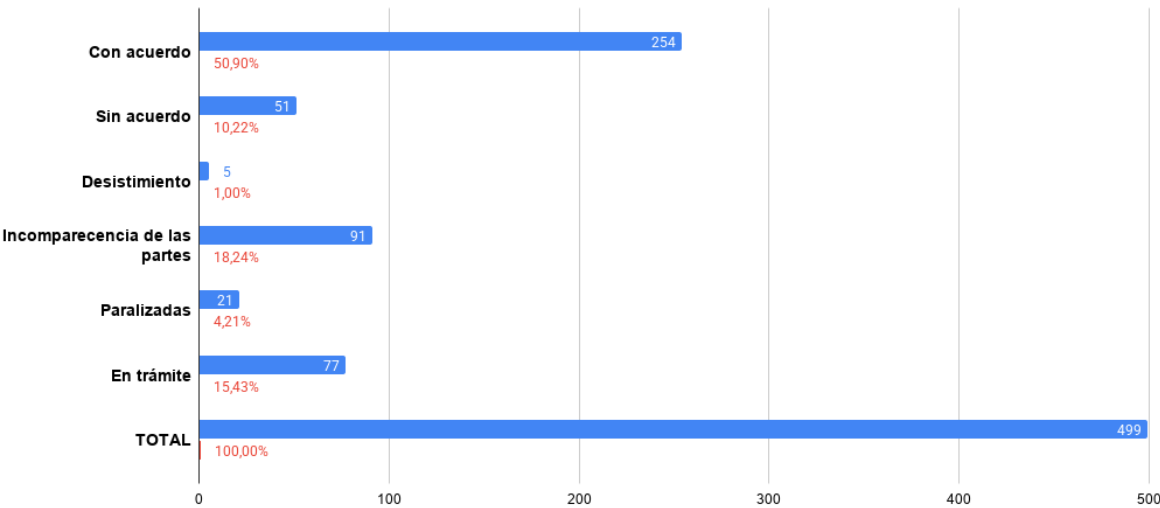
En esta categoría relevamos aquellas consultas y reclamos vinculados a la gestión en distintas áreas del Gobierno Municipal. Del conjunto de reclamos, ésta categoría se encuentra en el tramo final de la estadística y refiere principalmente a situaciones vinculadas al estacionamiento medido, el área de ambiente, Vivienda y obras públicas, a los cuales les hemos remitido las actuaciones con dispar respuesta. En materia Social mantenemos frecuente comunicación con la Secretaría correspondiente y podemos abordar de manera conjunta distintos requerimientos ciudadanos que ingresan a la Auditoría.

CATEGORIA: Conflicto Vecinal. 52 CASOS REGISTRADOS

Siempre decimos que Villa María es muy pacífica en términos de conflictos entre vecinos colindantes o cercanos en un barrio. Así lo muestra nuestro registro, que de todas maneras es parcial, entendiendo que el Departamento Ejecutivo municipal posee un área de Mediación en la que seguramente también se resuelven situaciones vinculadas a problemáticas de relación vecinal.

EXPEDIENTES TRAMITADOS. 499 FORMULACIONES

En el período que se informa, se han constituido 499 expedientes para resolver problemáticas de diversa índole, tales las expuestas con anterioridad. A continuación mostramos el estado de esas causas:



SEGUNDA PARTE

HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO CIUDADANO

Durante el período que comprende este informe continuamos promoviendo el uso de las herramientas digitales para una mayor accesibilidad. Debemos decir que aún no estamos conformes en relación al nivel de consultas que llegan de manera virtual. La página web tiene buena cantidad de clics, pero todavía falta crecer en la presentación de requerimientos a través del formulario.

Durante el período comprendido entre marzo y noviembre, desarrollamos una intensa actividad en radios, través de micros y publicidades, todo ello con el objetivo de alcanzar a más vecinos y así poder ayudarlos.

Para este período nos proponemos fortalecer estos métodos y ampliar la cobertura en la agenda de medios con el solo objetivo de acercar más vecinos a la Auditoría General de la Ciudad.

ACTIVIDAD EXTERNA

Además de las actividades en medios de comunicación que implican una estrategia de salida, y en el marco de una política sostenida de territorialidad, la Defensoría llevó adelante por segundo año consecutivo el programa “Auditoría Cerca”, una iniciativa que permitió asesorar y asistir de manera directa a vecinos y vecinas en distintos barrios de la ciudad, fortaleciendo el acceso a derechos y la presencia institucional en el territorio. Los mismos se desarrollaron en barrios Evita, La Calera, Almirante Brown, Belgrano, Los olmos, San Juan Bautista, Bello Horizonte y Trinitarios.

A lo largo de 2025, el organismo también renovó su compromiso social al sumarse un año más a la campaña Tejidos Solidarios, promoviendo acciones comunitarias de acompañamiento y solidaridad que tienen por objetivo la entrega de frazadas. Esta acción se realiza en el marco de la propuesta que nace de la Defensoría del Pueblo de Córdoba.

En el plano institucional y de defensa de derechos colectivos, la Defensoría del Pueblo de Villa María, junto a la Defensoría del Pueblo de Río Cuarto, solicitó formalmente a los legisladores cordobeses el rechazo al veto presidencial contra la Ley de Discapacidad y contra medidas que afectan a jubiladas y jubilados, reafirmando nuestro posicionamiento en defensa de los sectores más vulnerables.

En el ámbito educativo y cultural, llevamos adelante el concurso “Video Minuto por la Paz”, con la participación protagónica de estudiantes de la promoción 2025 de escuelas públicas y privadas de la ciudad. Además, se entregaron los reconocimientos “Constructores de la

Paz”, destinados a destacar acciones y trayectorias comprometidas con la convivencia, el diálogo y la construcción de una sociedad más justa y pacífica.

Invitados por la Organización, participamos de un Encuentro Nacional e internacional de Entidades Vecinales y Vecinalistas que se realizó en la Ciudad de Neuquén. Allí pudimos proponer a representantes vecinales de todo el país una tarea colaborativa entre ambas instituciones ya que tenemos objetivos comunes trazados por la búsqueda de soluciones para nuestros vecinos.

En las últimas semanas de diciembre 2025, la Defensoría del Pueblo de Villa María formalizó su incorporación al Foro de la Región Centro de Defensores del Pueblo, un espacio de articulación institucional que reúne a organismos de Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos, junto a diversas ciudades de la región. Esta integración representa un paso clave para profundizar el trabajo conjunto, compartir experiencias, coordinar acciones y sumar nuevas herramientas para mejorar la atención y la protección de derechos en la comunidad.

También nos hemos propuesto darle participación a vecinos referentes de la ciudad ante alguna conmemoración relevante para la vida comunitaria, como lo han sido las participaciones por el Día de Lucha contra el cancer, el día de las mujeres médicas y las mujeres y niñas en la ciencia. Hace pocos días y a poco de conmemorar otro 24 de Marzo, entregamos el Reconocimiento como “Constructor de la Paz” a Elvio Omar Toscano, un ciudadano que ha luchado toda su vida por la construcción de un país con Memoria, Verdad y Justicia.

Tenemos previsto, a partir de conversaciones iniciadas, la formalización de convenios de colaboración recíproca con el Colegio Profesional de Psicólogos y con el Colegio Profesional de Abogados para abordar problemáticas que entendemos requieren del compromiso colaborativo de las instituciones.





CONCLUSIONES

No ha sido un año 2025 fácil. No ha comenzado un 2026 distinto. Lo advertimos en cada rostro, en cada planteo que recibimos en la Auditoría General. Lo advertimos desde nuestra propia experiencia como ciudadanos que vivimos en esta argentina “desregulada”. Estamos en una época donde los ciudadanos han quedado solos, desprotegidos por parte de las políticas públicas que antes eran posibilitantes de crecimiento y desarrollo comunitario y en esa comunidad, posibilitando el desarrollo y crecimiento personal, familiar, de los emprendedores, de la cultura, de los más necesitados.

Quedan las redes locales para ayudarnos entre todos. La ayuda que podemos brindar en estos tiempos siempre es importante. Puede ser la solución de un trámite o una simple orientación que indique el camino. Todo esto hace bien en tiempos donde se intenta imponer la soledad ciudadana, la individualidad antes que la comunidad. No compartimos la idea de que cada quien se las tiene que arreglar solo; porque todos los días tenemos la experiencia de ayudar y de sentirnos bien haciéndolo. Es un tesoro que nos regala la tarea diaria.

Como cada año y en cada oportunidad que tengo, quiero resaltar la tarea de nuestro equipo de trabajo que busca la manera, el modo, la forma de encontrar la solución al problema que un vecino nos plantea. Nos duele cuando no podemos ayudar porque excede nuestra competencia, pero allí se activa algo hermoso que quienes llegan a la Auditoría General de la Ciudad lo puede sentir: cada quien es importante y su problema es escuchado. No miramos para otro lado, no creemos que el estado deba alejarse y dejar a la gente que se las arregle sola. Formalmente somos la Auditoría General, pero lo cierto es que también somos una defensoría y actuamos como tal.

Todos los problemas expresados en las categorías explicadas en el presente informe, contienen personas que sufren, que están angustiadas y merecen ser atendidas de la mejor manera. No son solo casos o trámites, sino que son historias de vida. Cada ciudadano debe ser honrado con la dedicación necesaria cuando requiere la ayuda de una institución pública y de sus empleados. Esperamos seguir honrando todos los días a nuestros vecinos.

Quiero invitar a los vecinos de la ciudad a pensar en la Auditoría General de la Ciudad o como la mayoría la conoce “Defensoría del Pueblo”, como el lugar donde juntos podemos encontrar una solución o un camino a esa solución que está necesitando.

Con este agradecimiento y esta invitación doy por finalizado el presente informe. Gracias.