

Estudio sobre

CASOS ATENDIDOS EN LA DEFENSORÍA

20 de Marzo 2020 - 20 de Abril 2020



Ficha técnica

- **Período de relevamiento:** 20 de Marzo 2020 - 20 de Abril 2020.
- **Fuente de datos:** sistema CRM de la Defensoría del Pueblo de CABA.
- **Cantidad de casos atendidos:** 7,070.
- **Tipo de análisis:** descriptivo. El análisis se realizó a partir del procesamiento de la base de datos del Sistema CRM y la categorización de los datos es la suministrada por la misma.



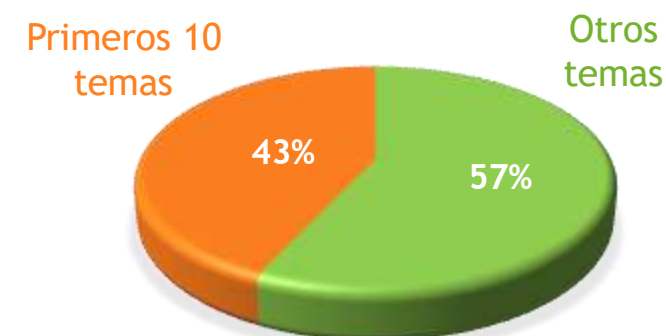
CASOS ATENDIDOS



Total de casos atendidos: 7.070

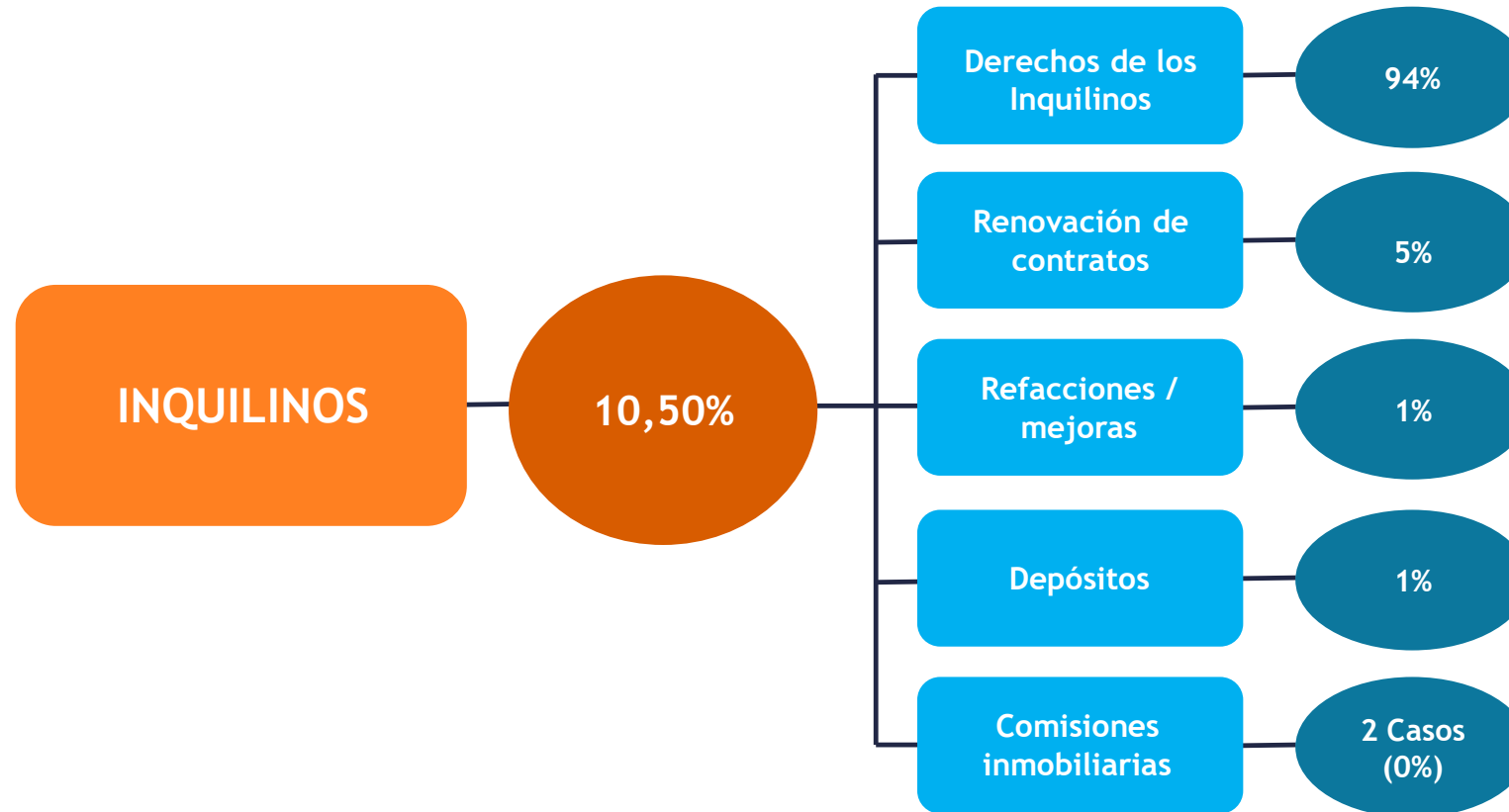
Primeros 10 Temas

Tema	Participación
INQUILINOS	10,50%
CONSUM. Y USUARIOS BANCARIOS	8,05%
JUBILACIONES Y PENSIONES	5,36%
COMUNICACIONES	4,82%
PAMI	4,10%
SERVICIOS PÚBLICOS	2,74%
TURISMO	1,99%
POLITICAS DE INCLUSION SOCIAL	1,94%
ANSES	1,92%
SALUD (Subsector Privado)	1,22%



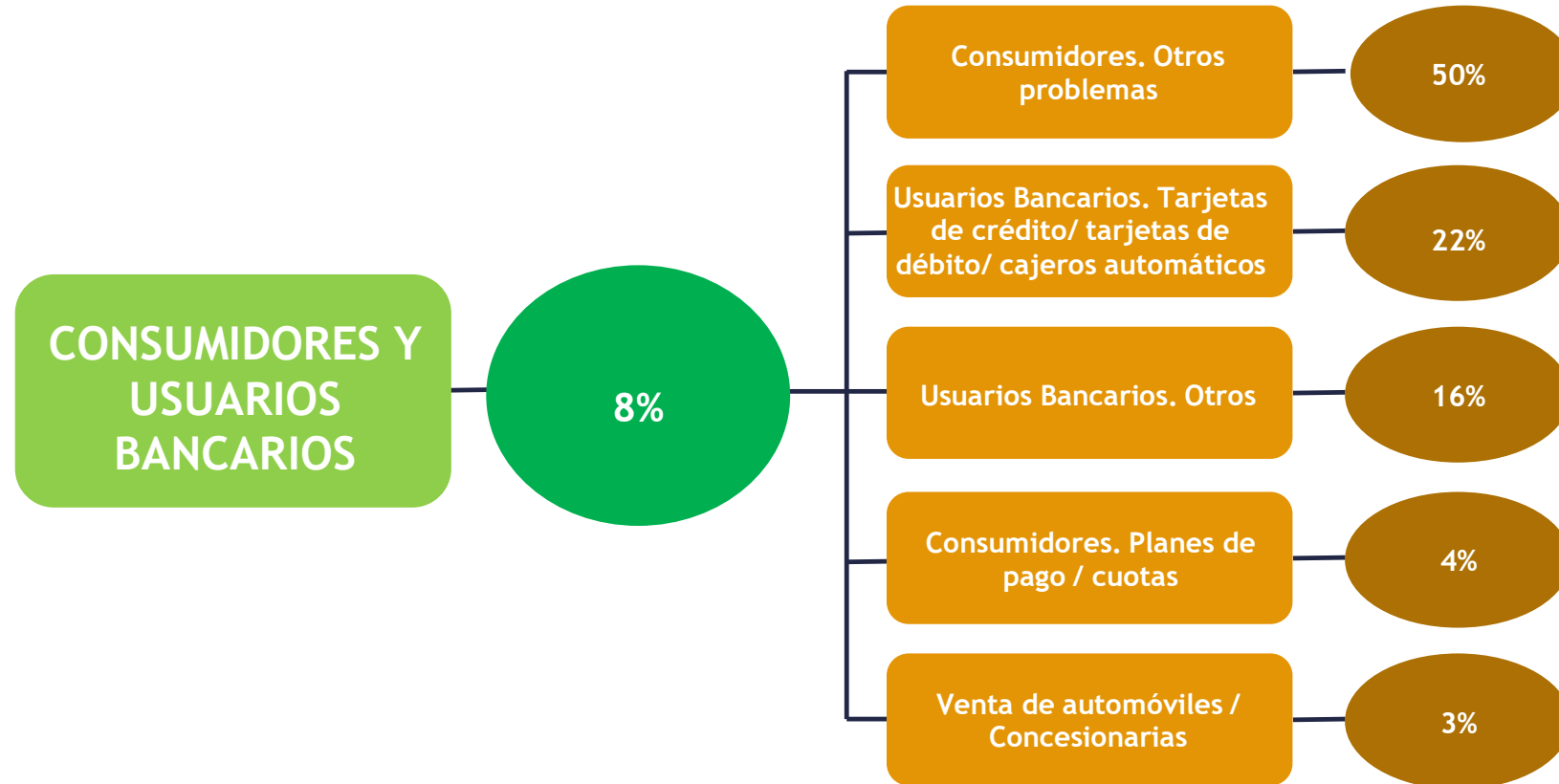
1º Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Inquilinos



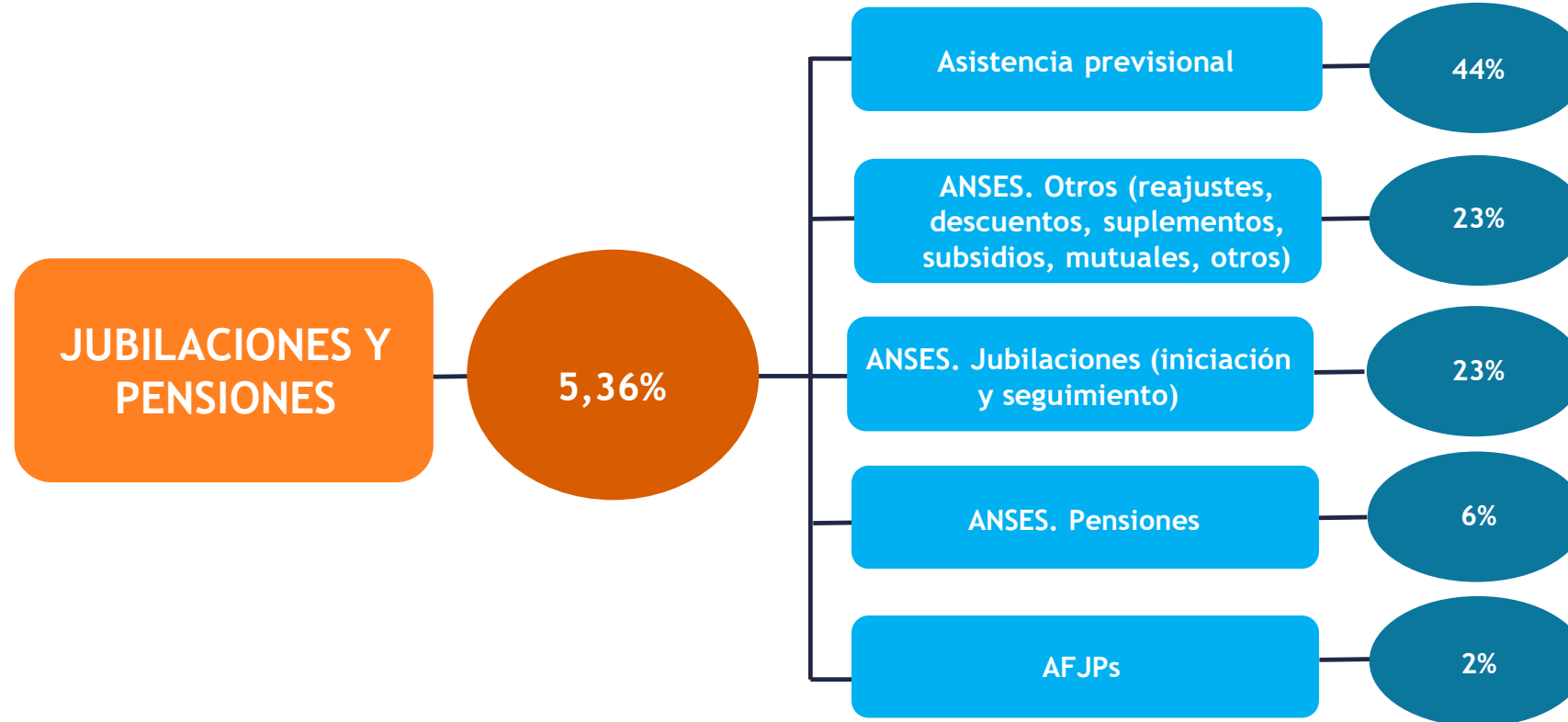
2º Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Consumidores y Usuarios Bancarios



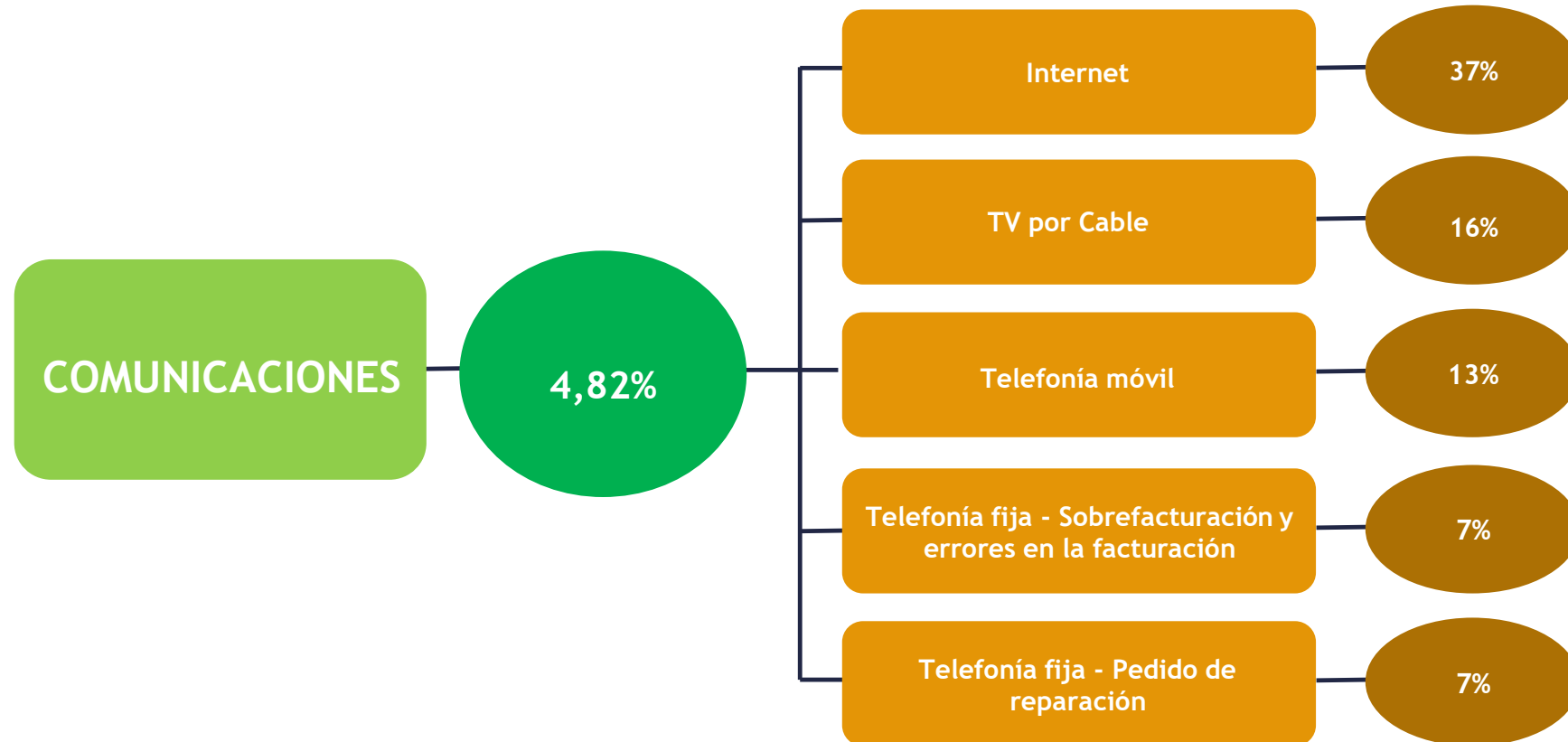
3º Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Jubilaciones y Pensiones



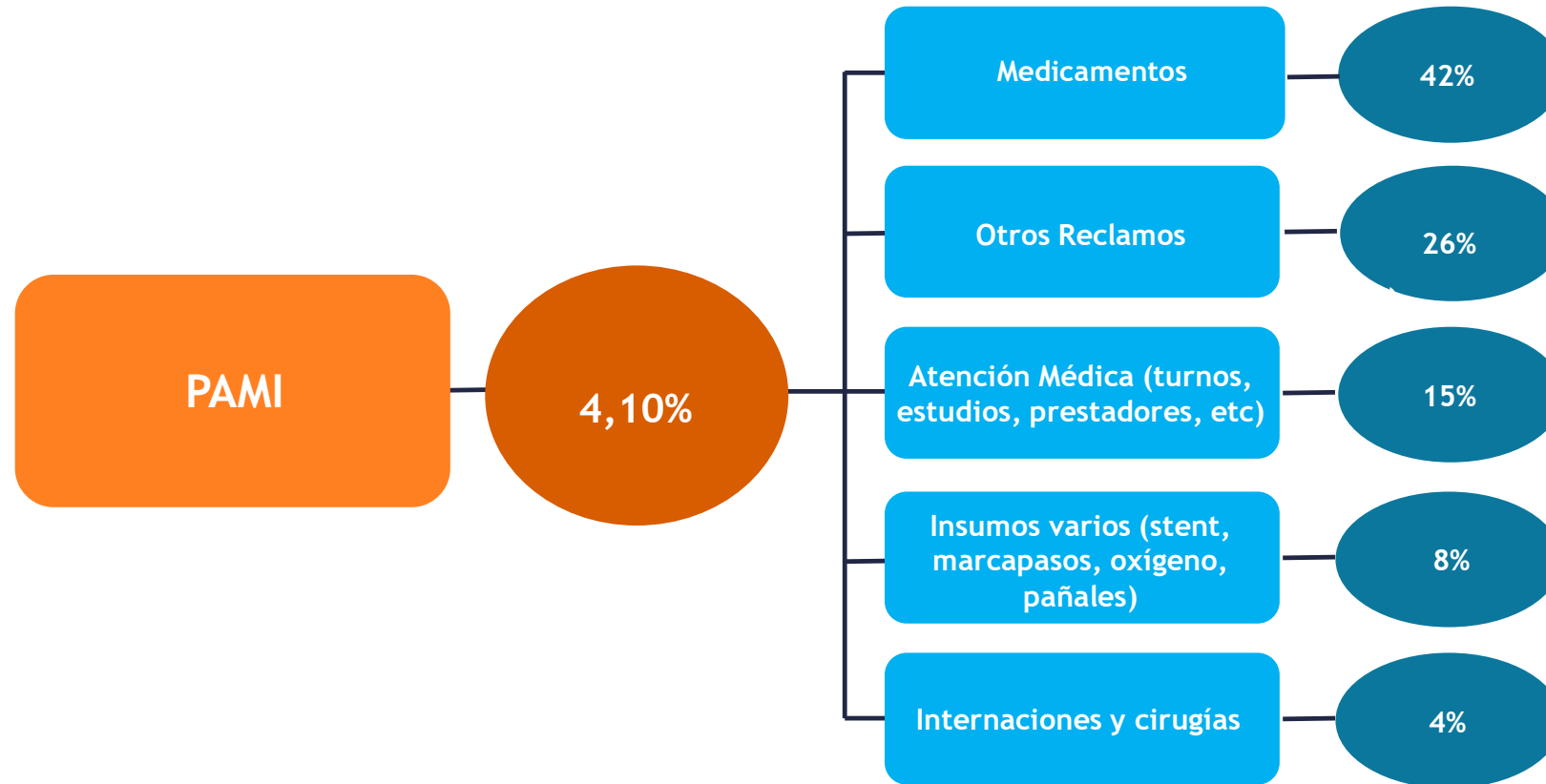
4º Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Comunicaciones



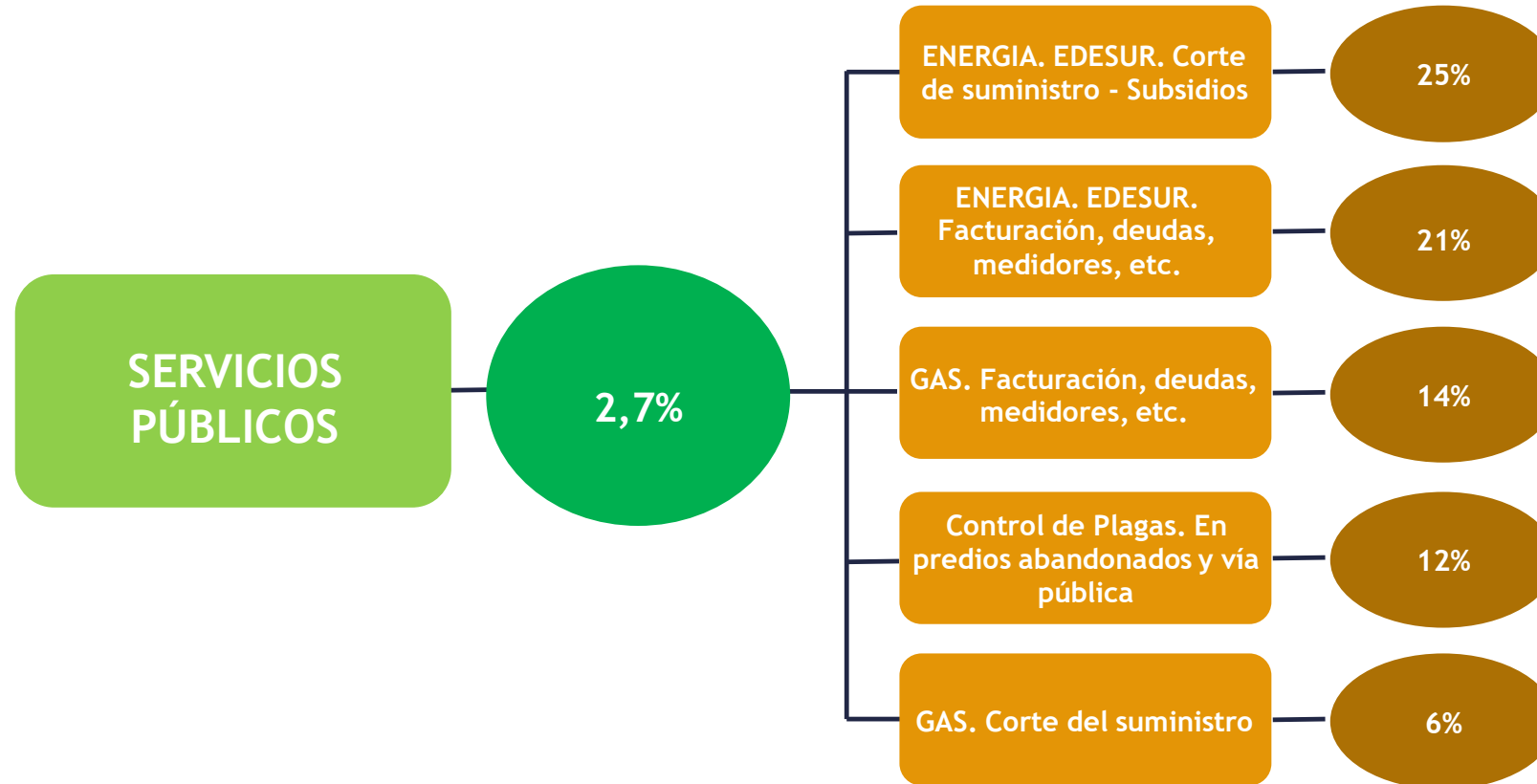
5º Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema PAMI



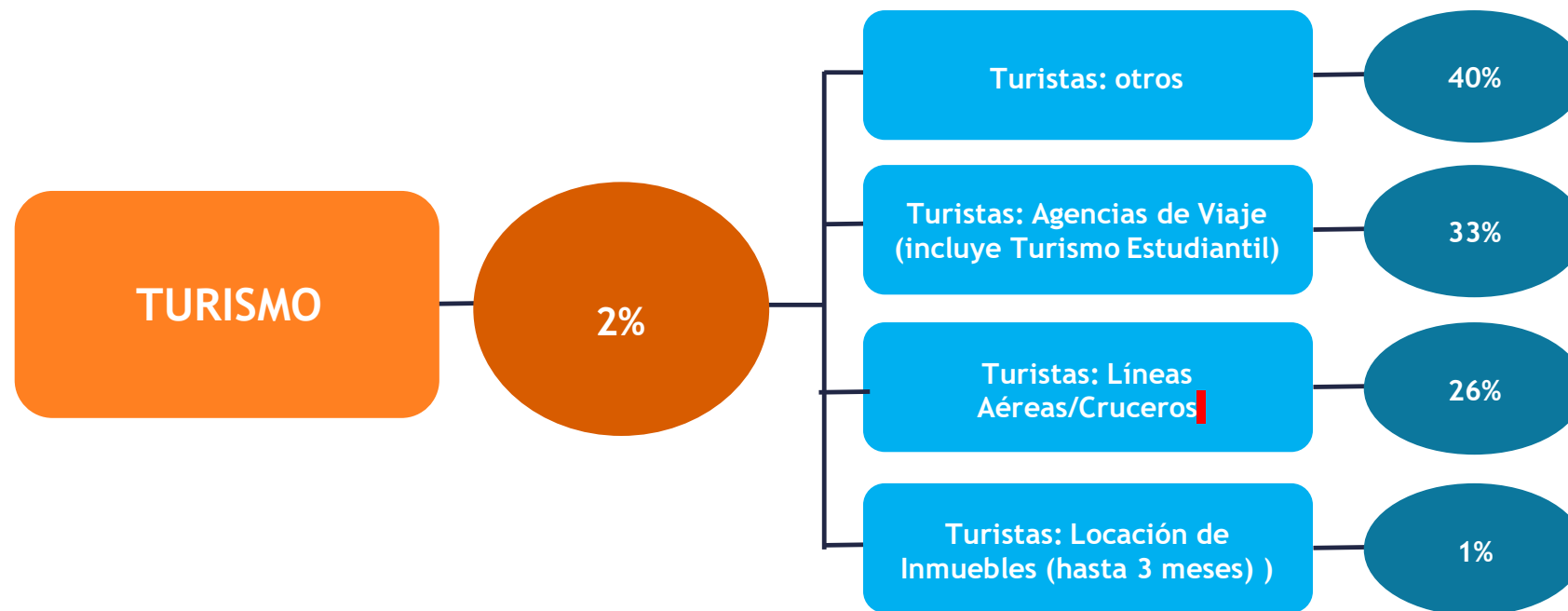
6° Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Servicios Públicos



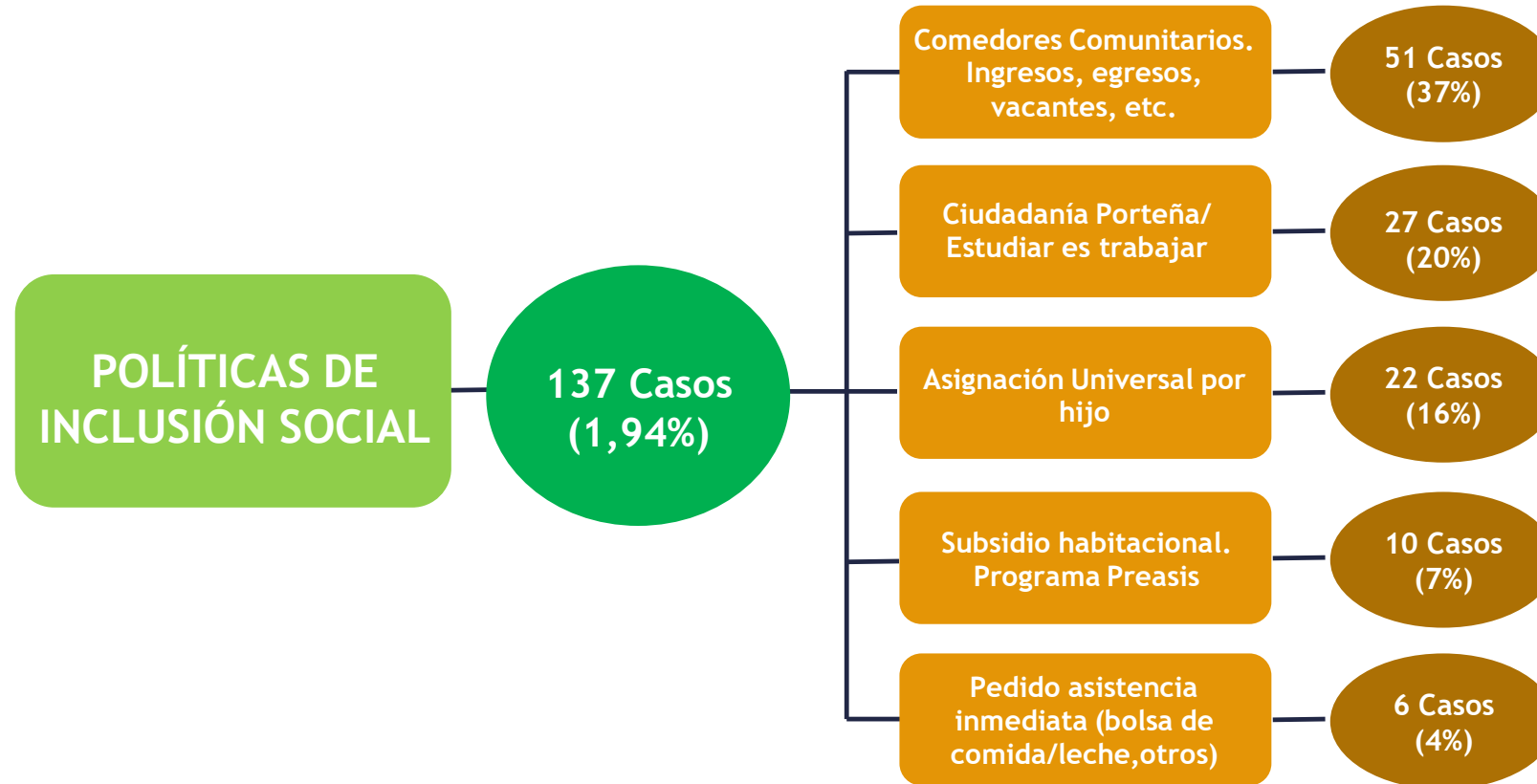
7º Tema: Únicos 4 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Turismo



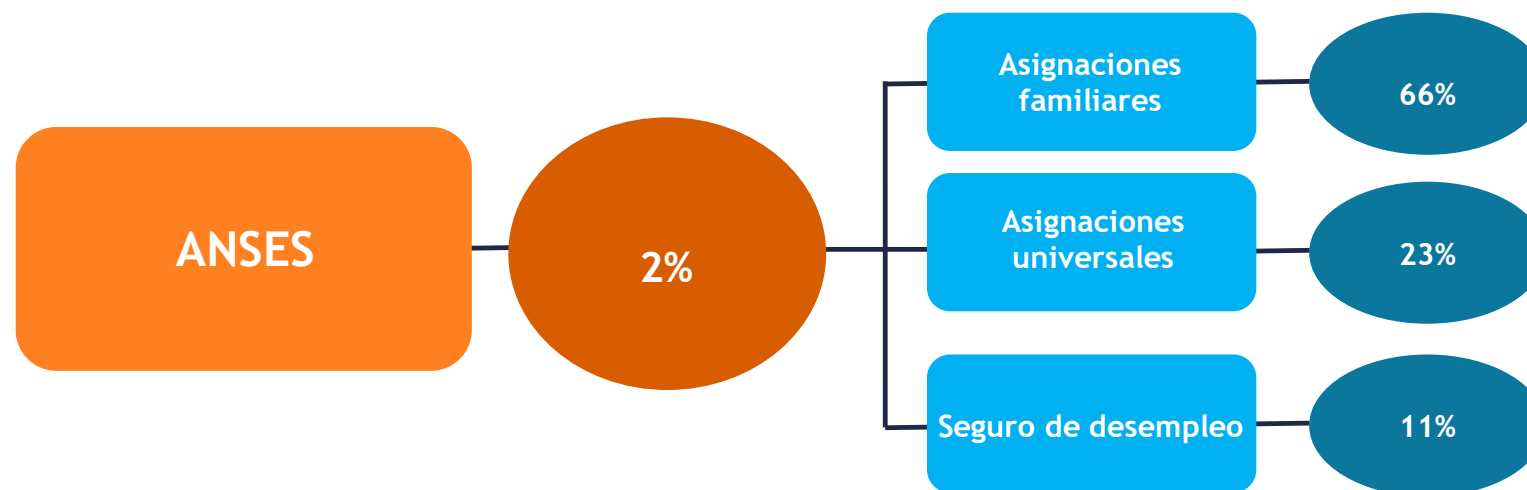
8º Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Políticas de Inclusión Social



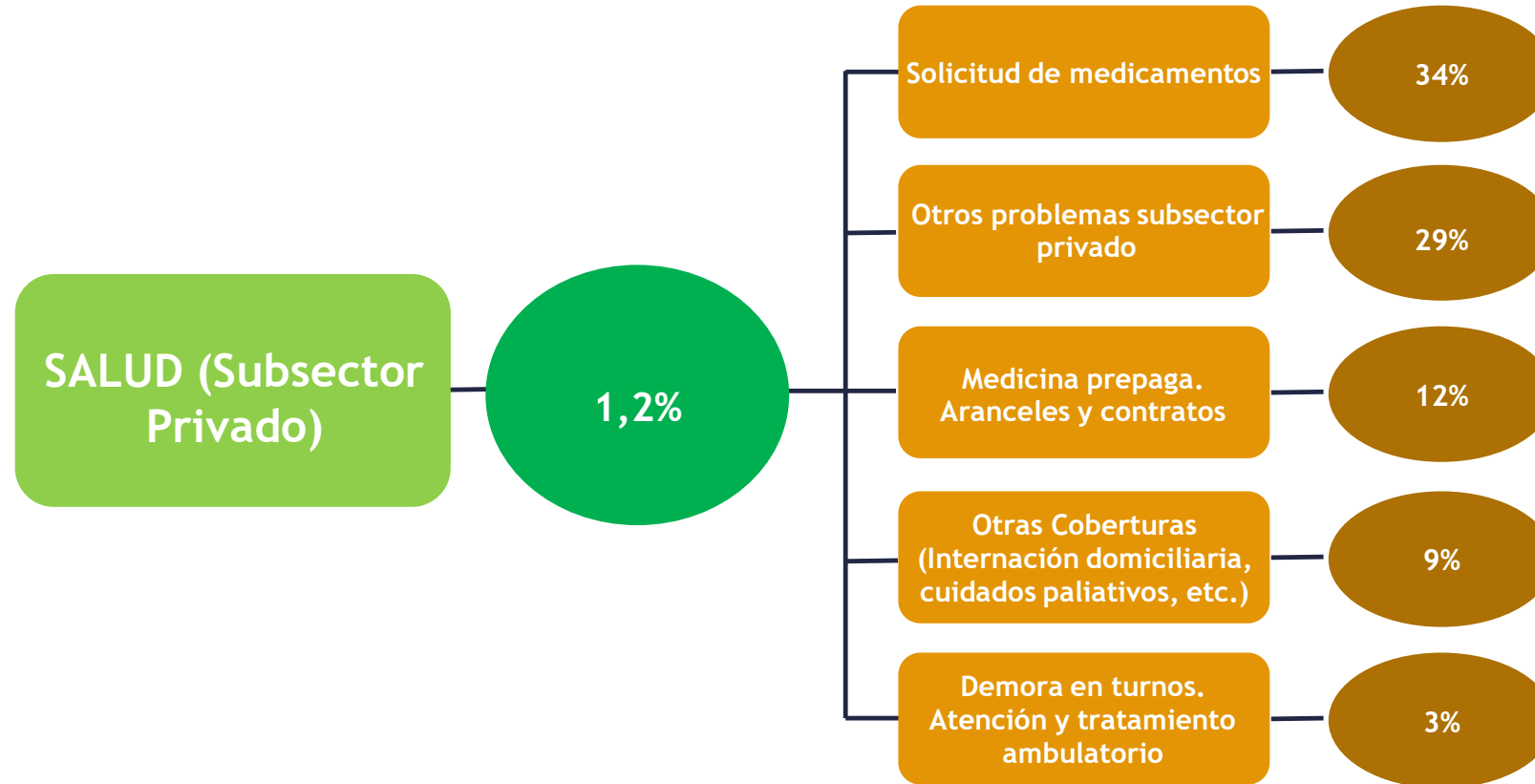
9º Tema: Únicos 3 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema ANSES



10º Tema: Primeros 5 Subtemas*

* La participación en % de los subtemas se determinó respecto del total de trámites del tema Salud (Subsector Privado)



Conclusiones de los casos atendidos desde el 20 de Marzo 2020 hasta el 20 de Abril 2020

Durante este período se atendieron **7.070 casos**.

Los **10 primeros** temas acumulan aproximadamente el **43%** de la totalidad de los casos atendidos.

El **primer tema** en el período en estudio con una participación aproximada del **11%** es *Inquilinos*.

Inquilinos

- Durante el período de cuarentena la Defensoría recibió cinco veces más consultas de inquilinos que habitualmente. La mayoría de los reclamos recibidos están relacionados con la imposibilidad de tomar posesión de la nueva vivienda alquilada como consecuencia del aislamiento social obligatorio. Estos inquilinos en muchos casos se ven presionados a pagar dos alquileres y desconocen que la emergencia sanitaria es razón suficiente para ser eximidos del pago mientras no puedan hacer uso de la nueva locación.
- Por otra parte se han recibido consultas de inquilinos que quieren rescindir el contrato por no poder seguir pagando el alquiler, o porque van a acumular deudas al no tener ingresos, o porque están siendo perjudicados por aumentos ilegales que no respetan el congelamiento.

Inquilinos

- Se han recibido reclamos por parte de inquilinos que han sufrido amenazas de desalojo, situación más frecuente en hoteles familiares o en habitaciones de vivienda familiar, donde el inquilino o la inquilina tienen que convivir con el locador. La demora en el pago del alquiler por falta de ingresos, o exigencias de pago mayor de parte del propietario, son excusas para intentar desconocer la suspensión de desalojos.

Inquilinos

- Otras consultas recibidas que abordan la temática inquilinos están relacionadas con la negativa de bancarizar el pago -o pedir comisión extra para efectivizarlo-, quedarse con reserva o seña de alquileres que por razones de fuerza mayor no se pueden concretar, o cobrar comisión inmobiliaria para renovar contratos que deberían prorrogarse por 180 días.
- Por último se recibieron denuncias por la exigencia de renovar el contrato de locación, desconociendo la obligación de prorrogar por 6 meses la relación de alquiler.

Otros temas

- Podemos destacar que en un principio una gran parte de las consultas recibidas por la Defensoría estuvieron relacionadas a los alcances del Decreto 311/20 por el cual se estableció la prohibición de **corte de suministro de los servicios públicos** por falta de pago por 180 días. A ello se agregaron, las consultas por la imposibilidad de realizar el pago por los medios habilitados ya que no todos los usuarios utilizan medios electrónicos para el pago de los servicios e impuestos y/o no se encuentran bancarizados.
- Por otro lado se recibieron varios reclamos de los vecinos/as en relación al **dengue**. Estos estuvieron enfocados en su gran mayoría a solicitudes de fumigación y medidas de prevención ante la gran cantidad de vecinos infectados.

Otros temas

- Por último destacamos los reclamos recibidos en relación a las dificultades de muchas personas que no podían acceder a sus fondos bancarios (en su mayoría adultos mayores) por no saber usar o por no poseer su **tarjeta de debito**.
- También se recibieron:
 - Reclamos por **compras online en supermercados** que no se entregaban o se entregaron fuera de plazo o con faltantes.
 - Consultas por **servicios que no se prestan pero se cobran** (Colegios Privados, Gimnasios por ej).
 - Consultas por **cancelaciones de vuelos o paquetes turísticos**.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Ciudad Autónoma de Buenos Aires



Av. Belgrano 673 (1092), CABA



ceio@defensoria.org.ar



011 4338-4900 int. 3651/52/53

