DEFENSORÍA
DEL PUEBLO

Informe a la Legislatura

Octubre 2026



INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de San Luis continúa transitando una etapa de consolidación institucional fundamental para la vida democrática de nuestra comunidad. Este organismo se afirma hoy como un puente visible para canalizar las demandas ciudadanas con el objetivo de mejorar las políticas públicas, superando la visión de un mero espacio de denuncia o de control punitivo sobre las acciones del Estado.

De este modo se constituye como la herramienta institucional idónea para conocer profundamente la realidad de los habitantes de la provincia, garantizando el respaldo frente a la vulneración de derechos o ante las barreras burocráticas que impiden su pleno ejercicio.

Esta institución funciona como una auténtica caja de resonancia de la realidad social. A través del contacto directo, observamos cuáles son las preocupaciones principales y los inconvenientes cotidianos que exigen la intervención de este organismo para mediar proactivamente entre la sociedad y la administración pública.

Bajo esta premisa, el presente informe realiza desarrollo analítico de aquellos temas de coyuntura que han cobrado mayor notoriedad y urgencia desde nuestra última presentación, reflejando fielmente las demandas recibidas durante el período comprendido entre mayo y septiembre de 2026.

Para que esta labor transformadora sea verdaderamente sostenible en el tiempo, en informes anteriores habíamos advertido que resultaba imperioso discutir el marco normativo que nos regía. En este sentido, es un deber institucional destacar la sanción de la Ley N° VI-1207-2026. Esta norma modificó el Artículo 3º de la Ley N° VI-0167-2004, extendiendo la duración del mandato del Defensor del Pueblo a dos años en sus funciones.

Esta adecuación legislativa revierte la limitante temporal que dificultaba la consolidación de procesos a mediano y largo plazo. Con esta modificación, la Defensoría cuenta con la previsibilidad necesaria para realizar una planificación de sus actividades de manera mucho más efectiva. Este horizonte temporal ampliado permite sostener investigaciones profundas y, fundamentalmente, ejecutar un mejor seguimiento de los reclamos ciudadanos y de la implementación de las recomendaciones emitidas por la institución.

En el marco de esta nueva etapa de fortalecimiento institucional, el 27 de agosto de 2026 esta Honorable Legislatura, reunida en asamblea, me ha honrado nuevamente con su voto, extendiendo el mandato al frente del organismo hasta el año 2028, lo cual agradezco profundamente.

En estricto cumplimiento del Artículo 20 de la Ley Orgánica N° VI-0167-2004, que establece la obligación de informar ante esta Honorable Legislatura sobre nuestra gestión, el presente documento expone las tareas y los ejes abordados en este último período, con el firme objetivo de garantizar la transparencia activa y la rendición de cuentas de nuestro trabajo junto a la comunidad.



Guillermo Belgrano Rawson

Defensor del Pueblo de la Provincia de San Luis

ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Cantidad de Intervenciones en el período informado (5/2026 - 9/2026):

Periodo	Intervenciones
2026/05	123
2026/06	130
2026/07	156
2026/08	170
2026/09	165
Total	**744**

Estado	Porcentaje
En trámite	4,19 %
Pendiente externo	0,75 %
Resuelto	95,06 %

Eje de intervención	Porcentaje
SALUD	20.22%
SERVICIOS PÚBLICOS	17.42%
DERECHO DEL CONSUMIDOR	15.73%
ACCESO A LA JUSTICIA	14.61%
VARIOS	5.34%
SEGURIDAD SOCIAL	4.21%
DERECHOS HUMANOS	3.93%
VIVIENDA	3.93%
INFORMACION PUBLICA	3.09%
EDUCACION	2.81%
MEDIACION	1.69%
MEDIO AMBIENTE	1.69%
LABORAL	1.40%
OTROS	3,39 %

1. SALUD: La demanda de cobertura, barreras burocráticas y el impacto en el sistema público provincial

El área de Salud constituye el eje con mayor volumen de reclamos ingresados en el período analizado. Al desglosar esta demanda, resulta ineludible advertir que una gran parte de las intervenciones se vincula a conflictos con coberturas sanitarias que dependen estructuralmente de fondos nacionales, con un impacto directo en los beneficiarios de PAMI y del PROGRAMA INCLUIR SALUD.

En lo que respecta puntualmente a PAMI, una problemática recurrente está referida a la provisión de prótesis. Dado que el organismo nacional realiza estas compras de manera centralizada para luego coordinar las fechas quirúrgicas, los circuitos administrativos exigen lapsos excesivamente prolongados. A esta dilación burocrática se suma que, en múltiples ocasiones, surgen inconvenientes técnicos con los insumos una vez que arriban a la provincia, lo cual posterga aún más los tiempos de respuesta para pacientes que requieren intervenciones de urgencia.

Por otro lado, la conflictividad en torno a las Obras Sociales y a las empresas de Medicina Prepaga gira de manera constante sobre las trabas operativas para acceder a la cobertura. El eje de los reclamos se centra en las reiteradas demoras para la aprobación de tratamientos médicos y en los retrasos injustificados en la entrega de medicamentos.

Además, a raíz de las recientes disposiciones a nivel nacional que habilitaron el cobro de copagos por parte de las prestatarias, los costos integrales de los tratamientos se han encarecido para los afiliados que en muchas ocasiones no tienen los fondos para poder cubrir los costos.

En el ámbito de la obra social provincial, los reclamos vinculados a DOSEP son canalizados de manera permanente a través del organismo. En este punto, adquiere especial relevancia el dictado de la Resolución 006-DDP-2026.

Mediante esta resolución, se solicitó al Ministerio de Salud provincial la revisión y modificación de la normativa que regula el ingreso al Plan Materno Infantil. La intervención se originó a partir del reclamo de una ciudadana gestante que sufrió el rechazo de su alta prestacional por no cumplir con un período de carencia de noventa días de afiliación, exigencia establecida en la Resolución N° 771-DOSEP-2009.

Al analizar el caso, la Defensoría advirtió que se trataba de una disposición normativa de carácter general que afecta de forma sistémica a cualquier persona gestante que no alcance la antigüedad requerida. Desde el punto de vista técnico y legal, esta exigencia funciona como una barrera restrictiva que colisiona con el Programa Médico Obligatorio (PMO) y la Ley de los 1000 Días, normativas nacionales que prohíben la imposición de períodos de espera para la protección de la maternidad, vulnerando además los artículos 11 y 49 de la Constitución de la Provincia de San Luis.

Por ello, la resolución dictada instó a suprimir este requisito temporal para asegurar que el acceso a la cobertura integral sea inmediato desde la confirmación del embarazo, evitando perjuicios económicos a las afiliadas y previniendo una recarga innecesaria sobre la red sanitaria pública.

En paralelo a la demanda estrictamente sanitaria, existe un tema pendiente de suma gravedad en el ámbito de la discapacidad. Más allá de las deficiencias de programas de financiamiento nacional como Incluir Salud, se advierte una tardanza operativa alarmante en la tramitación de las Pensiones No Contributivas, registrándose demoras de al menos tres años. Este lapso resulta excesivo considerando el alto grado de vulnerabilidad socioeconómica de las personas que solicitan acceder a este beneficio.

Toda esta coyuntura restrictiva —caracterizada por las falencias del sistema nacional y las trabas del sector privado— confluyen inevitablemente en una fuerte sobrecarga de trabajo y en la absorción forzada de la demanda por parte del sistema público provincial. Este fenómeno recae con mayor peso sobre los dispositivos de alta complejidad, como es el caso del Hospital Central Ramón Carrillo.

En relación con el sistema público y el funcionamiento del Hospital Carrillo, la institución debió intervenir frente a reclamos puntuales sobre la atención recibida por los ciudadanos. Afortunadamente, estas situaciones se lograron encauzar de manera positiva tras sostener reuniones de trabajo conjuntas con funcionarios del área de Salud y autoridades del Hospital. Estos espacios de diálogo permitieron compartir información, trasladar las inquietudes ciudadanas recabadas por nuestro organismo y lograr una resolución de los inconvenientes planteados.



2. SERVICIOS PÚBLICOS: El impacto de las tarifas eléctricas y la demanda de infraestructura

El segundo eje de conflictividad abordado en este período corresponde a los Servicios Públicos, con el 17,4% de la demanda institucional. Al analizar la coyuntura de este sector, se identifican dos grandes frentes de actuación para la Defensoría: por un lado, las problemáticas derivadas del servicio de energía eléctrica y, por el otro, los reclamos vecinales dirigidos a las administraciones municipales por la prestación de servicios básicos.

Dentro de este apartado, el servicio de energía eléctrica prestado por EDESAL S.A. concentra la mayor cantidad de reclamos en este punto. En el actual contexto económico, el fuerte impacto de las readecuaciones tarifarias ha generado una profunda preocupación en las familias sanluiseñas, quienes acuden al organismo frente a la imposibilidad material de afrontar el pago de las facturas.

La mayoría de los casos están referidos a los altos costos de refinanciación exigidos por la prestataria y a los graves inconvenientes sociales que ello acarrea. Los usuarios manifiestan que, al intentar regularizar sus deudas, los montos y condiciones exigidas exceden su capacidad económica, derivando indefectiblemente en la suspensión del servicio, el retiro del medidor y la generación de mayores costos de reconexión.

Al respecto, es fundamental recordar que esta Defensoría ya ha fijado una postura técnica contundente en sucesivas Audiencias Públicas (la cual se mantiene y será nuevamente puesta en común en el próximo llamado por parte de la Comisión Reguladora Provincial de Energía Eléctrica), formalizada mediante resoluciones como la N° 049-DDP-24 y la N° 019-DDP-25. En dichas instancias, se requirió expresamente la revisión y eliminación de la doble penalidad (intereses punitorios y moratorios) contemplada en el artículo 42 del Reglamento de Suministro.

Por otro lado, la demanda sobre los Servicios Públicos Municipales evidencia una necesidad constante de mediación territorial entre los vecinos y sus gobiernos locales. Durante este período se tramitaron expedientes vinculados a diversas municipalidades.

Estos reclamos reflejan problemáticas cotidianas que afectan la calidad de vida en los ejidos urbanos, abarcando desde deficiencias en el alumbrado público y la provisión de agua potable, hasta inconvenientes con la recolección de residuos y el mantenimiento de la infraestructura barrial.

Ante los reclamos vinculados a esta órbita, la actuación inicial del organismo consiste siempre en orientar y canalizar la demanda ciudadana a través de los medios municipales. Esta metodología reconoce que son las intendencias el canal idóneo, poseyendo la capacidad y facultad directa de resolución. En aquellos casos donde la respuesta resulta inadecuada o insuficiente, la Defensoría toma contacto con la municipalidad para realizar la alerta del caso y el seguimiento para su resolución.

Es pertinente señalar que, en muchas ocasiones, los inconvenientes planteados tienen que ver con cuestiones coyunturales o deficiencias de mayor envergadura que requieren una planificación de obra pública y no solamente la solución de un conflicto puntual.

Una problemática recurrente que impacta directamente en este eje es la proliferación de loteos informales. Frecuentemente, la ciudadanía acude a la Defensoría identificando como un problema municipal la falta de acceso a servicios básicos elementales, como el agua potable, la luz o el alumbrado público. Sin embargo, el origen real de la cuestión subyace en loteos informales que venden porciones de tierra a precios muy bajos y sin urbanizar. Las familias son víctimas de comercializadores que venden parcelas que carecen de factibilidad de servicios públicos básicos, actuando al margen de la ley.

Esto genera que los compradores se encuentren en una situación de total carencia de servicios, derivando en un daño futuro e ineludible para el Estado municipal, que termina comprometiendo recursos extraordinarios para proveer la infraestructura que el loteador omitió.

Finalmente, otro tema recurrente se vincula con las tarifas de los servicios municipales. En estas situaciones, la Defensoría del Pueblo pone en conocimiento del ciudadano que la autonomía municipal es primordial y que son los propios municipios los que fijan los valores en la tarifaria de cada año. Por lo tanto, se informa a los reclamantes la imposibilidad, a priori, de que el organismo intervenga frente a estas decisiones soberanas.



3. DERECHOS DIFUSOS: Asistencia ciudadana y resguardo de nuestro entorno

El tercer eje de actuación institucional abarca de manera transversal las problemáticas vinculadas a las relaciones de consumo y la preservación del entorno ambiental. Frente a esta demanda, el trabajo de la Defensoría del Pueblo se centra en brindar un espacio constante de escucha, asesoramiento y acompañamiento. El objetivo principal de la institución en estas áreas es dotar a los ciudadanos de las herramientas necesarias para defender sus derechos como usuarios frente al sistema financiero y comercial (principalmente de los consumidores hipervulnerables), y, al mismo tiempo, canalizar de forma efectiva sus reclamos.

En el ámbito de los Derechos del Consumidor, la mayor concentración de reclamos recae sobre el sector financiero y bancario. La gran mayoría de estas intervenciones se encuentra atravesada por una la situación de endeudamiento que afecta a la población, una realidad que se encuentra demostrada empíricamente en diversos informes de alcance nacional.

Los ciudadanos acuden al organismo manifestando la imposibilidad material de refinanciar sus deudas, la aplicación de tasas de interés sumamente altas y, en los casos más críticos, la absorción de la casi totalidad de sus salarios producto de débitos automáticos.

Ante este escenario, la Defensoría evalúa minuciosamente cada caso. Si bien la derivación formal se realiza hacia la Dirección de Defensa del Consumidor —por ser el organismo de aplicación con facultades y competencia directa para actuar ante estas situaciones—, nuestra institución sostiene una intervención activa. En todas estas situaciones, los equipos de la Defensoría asesoran al ciudadano y lo asisten, colaborando en la redacción y formalización de sus reclamos ante las autoridades competentes.

Un capítulo de especial preocupación y abordaje prioritario lo constituyen las estafas virtuales. Frente a estos delitos, el organismo indica a las víctimas los pasos legales a seguir y las acompaña en sus presentaciones no solo ante Defensa del Consumidor, sino también ante el Ministerio Público Fiscal.

En este marco, recordamos que en febrero de 2026 la Defensoría mantuvo una reunión de trabajo clave con autoridades del Banco de la Nación Argentina. Allí se expuso la crítica situación que atraviesan los grupos en condición de hipervulnerabilidad (adultos mayores, jubilados y personas con discapacidad) frente a accesos indebidos a sus cuentas y obtención de créditos fraudulentos. Como resultado, se acordó avanzar en un protocolo conjunto para agilizar la atención de los casos y brindar herramientas de protección de datos a los usuarios.

Finalmente, en materia de Derechos Colectivos y tutela del Medio Ambiente, la Defensoría del Pueblo mantiene una actuación sumamente activa. El organismo realiza un trabajo articulado con las áreas específicas del Poder Ejecutivo a fin de consolidar canales de comunicación constantes.



4. ACCESO A LA JUSTICIA: Orientación legal, acompañamiento y protección ciudadana

El cuarto eje de intervención durante el período analizado corresponde a la temática de Acceso a la Justicia. En este ámbito, se agrupan todas aquellas intervenciones relacionadas con cuestiones que ya se encuentran judicializadas o que requieren inexcusablemente la intervención del Poder Judicial para su resolución.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo cumple un rol de contención y orientación para aquellos ciudadanos que se enfrentan a barreras al momento de ejercer la defensa de sus derechos ante el sistema judicial, originadas en muchos casos por un profundo desconocimiento de los procedimientos.

Esta demanda refleja una realidad social fuertemente atravesada por conflictividades familiares y disputas por alimentos. Frente a estos escenarios, la actuación del organismo se centra en brindar orientación legal primaria, esclarecer los procedimientos y derivar de manera articulada a los ciudadanos hacia las Defensorías Oficiales u organismos competentes, garantizando que la vulnerabilidad económica no sea un impedimento para acceder a la tutela judicial efectiva.

Resulta pertinente destacar en este apartado una situación recurrente vinculada a los canales digitales de atención. A través de la plataforma PORTAL PUNTANO la Defensoría posee un botón directo de reclamos, como en la misma aplicación también pueden visualizar el estado de sus expedientes judiciales, ingresan de manera constante solicitudes de personas que confunden las competencias institucionales, creyendo que el organismo brinda representación legal gratuita.

Ante estos casos, nuestros equipos se encargan de esclarecer e informar al ciudadano que el ejercicio del patrocinio jurídico particular resulta incompatible con las facultades establecidas en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de San Luis, procediendo a realizar la correcta derivación al ámbito que corresponde.

Finalmente, aunque en menor cuantía estadística pero de máxima urgencia institucional, se registraron intervenciones por casos de Violencia (2 casos). En estos supuestos, el organismo actúa con la celeridad requerida, priorizando el resguardo de la integridad de las personas mediante la articulación inmediata con los dispositivos de protección provincial, juzgados especializados y fuerzas de seguridad.



5. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL Y VINCULACIÓN COMUNITARIA: Promoción de derechos y fortalecimiento de redes

El quinto eje de gestión se fundamenta en la convicción de que la Defensoría del Pueblo debe sostener una presencia activa en la comunidad y fomentar la educación ciudadana. Bajo esta premisa, se llevaron a cabo intensas jornadas de formación y vinculación institucional con el ámbito educativo provincial. Se destacan las actividades conjuntas desarrolladas con el Instituto de Formación Docente Continua (IFDC) de San Luis, las cuales iniciaron con charlas formativas en dicha institución sobre el marco normativo del organismo y los Principios de Venecia, y se complementaron posteriormente con visitas de los estudiantes a la sede de la Defensoría para conocer de manera directa su dinámica operativa.

Esta política de puertas abiertas y fomento de la identidad ciudadana también se materializó con la recepción de estudiantes de quinto año de la Escuela N.º 4 "Juan Tulio Zabala" y el acompañamiento institucional en actividades conmemorativas en la Escuela N.º 122 "Alberto Williams" en el marco del aniversario de la ciudad de San Luis.

En materia socioambiental, el organismo participó activamente en las Jornadas PITSA 2026 organizadas por la Universidad Nacional de San Luis. En dicho ámbito académico, la Defensoría expuso sus experiencias de intervención en la tutela de derechos colectivos, detallando las acciones impulsadas frente a la instalación irregular de infraestructura en ejidos urbanos (caso Cerro de la Cruz) y la necesidad de promover una gestión interjurisdiccional integrada para la preservación de los recursos hídricos en la cuenca del río Desaguadero.

En cuanto a las relaciones académicas, se concretó una reunión con directivos del Observatorio de Protección Multinivel de Derechos Humanos de la Universidad Católica de Cuyo (UCCuyo) para la recepción de su Anuario 2025.

Finalmente, en el plano de las relaciones institucionales de carácter federal, se destaca la reunión de trabajo estratégico mantenida con autoridades de la Defensoría del Pueblo de la Nación. El objetivo central de este encuentro fue establecer un canal institucional permanente para la derivación y el seguimiento ágil de los reclamos vinculados a organismos nacionales que impactan en nuestra provincia (tales como ANSES, PAMI, ANDIS y las Superintendencias de Salud y de Seguros).

Esta mesa de trabajo permitió coordinar futuras capacitaciones técnicas, proyectar intervenciones conjuntas en audiencias públicas y unificar criterios de actuación frente a normativas de impacto federal, reafirmando el compromiso de consolidar una red de contención institucional sólida que garantice respuestas eficaces a las demandas de los sanluiseños.



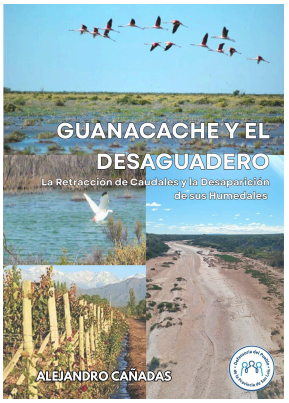
6. Aportes Institucionales e Investigación: El libro "Guanacache y el Desaguadero"

Este trabajo de investigación, elaborado por el asesor de la Defensoría del Pueblo, Lic. Alejandro Cañadas, aborda de manera rigurosa la drástica reducción de los caudales y la consecuente degradación del sistema de humedales, planteando un debate necesario sobre la interjurisdiccionalidad de las cuencas hídrica.

Dentro de este recorrido histórico y de gestión, el libro rescata un hito fundamental en la defensa de estos ecosistemas: la Resolución N.º 142-DdP-03, dictada hace más de dos décadas durante la gestión del entonces Defensor del Pueblo, Dr. Jorge Sopeña. Dicha resolución marcó un antecedente significativo, ya que gracias a las gestiones impulsadas en ese momento, fue posible incorporar formalmente a la provincia al Sitio Ramsar y concretar la ampliación del área protegida en el año 2007.

En este sentido, la publicación se proyecta como una herramienta sustentada en el conocimiento y la evidencia científica, destinada a fortalecer el diseño de políticas públicas y como material de consulta par ala ciudadanía interesada en la temática.

Para facilitar el acceso y la difusión de este material de trabajo, se encuentran disponibles las siguientes opciones de consulta:



📲 Leer libro en línea:
https://www.calameo.com/books/0074788378a2557635d06

📚 Descargar libro en PDF:
https://drive.google.com/file/d/1zoinOqdp7knPUPEfvv1Bj6mx9GeebWwT/view?usp=sharing

CIERRE Y CONCLUSIONES

El desarrollo pormenorizado y documentado de las acciones expuestas en el presente informe evidencia el impacto positivo que la Defensoría del Pueblo genera diariamente en la sociedad de San Luis. La consolidación institucional lograda nos permite devolverle a la ciudadanía una herramienta de acompañamiento, mediación y solución frente a los conflictos que pueden surgir entre el Gobierno Provincial y los administrados.

Los resultados de este enfoque son tangibles y se encuentran documentados: a través de nuestras resoluciones y acciones se ha restituido el acceso a servicios esenciales a sectores vulnerados, se ha exigido a la administración pública elevar sus estándares de calidad institucional y se han defendido los intereses económicos de los sanluiseños frente a readecuaciones tarifarias nacionales y locales, priorizando siempre el diálogo y la contención.

Con un mandato ampliado a dos años y la previsibilidad necesaria para consolidar los equipos técnicos, contamos con el marco institucional propicio para sostener investigaciones profundas y garantizar la continuidad de procesos a largo plazo.

Desde nuestro lugar institucional, hacemos pública y manifiesta nuestra total disposición para mantener un diálogo fluido y constante con el Poder Legislativo. Ofrecemos formalmente la participación de nuestro equipo multidisciplinario, quedando a su entera disposición para asistir al recinto a fin de profundizar en cualquiera de los puntos aquí expuestos.

Nuestra intención es aportar nuestra experiencia, para que las demandas sociales que hoy escuchamos, analizamos y canalizamos desde nuestras oficinas, mañana puedan ser transformadas por ustedes en leyes superadoras, inclusivas y protectoras para todos los habitantes de la provincia de San Luis.

Quedamos a su entera disposición para responder a cualquier consulta y abiertos a la convocatoria formal para realizar la exposición y profundización de este informe en el recinto de esta Honorable Cámara o en sus respectivas comisiones.

Finalmente, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a este Honorable Cuerpo Legislativo por la apertura y el respeto institucional brindado a nuestra labor. Asimismo, extiendo este reconocimiento a cada ciudadano que confió en la Defensoría, y a todo el equipo de trabajo del organismo, cuyo compromiso diario hace posible que hoy estemos rindiendo cuentas de una gestión transparente y al servicio de la gente.