



**MESA DE ENTRADAS**



02 06 25

SELLO OFICINA ENTRADAS

FECHA

**REFERENCIA DEL REGISTRO**

EXPEDIENTE N°: **8814/2025**

NOMBRE: BLOQUE: SOCIALISTA

TITULO: PROYECTO RESOLUCIÓN; Créase dentro de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, el programa LA OFICINA SE ACERCA A LOS BARRIOS.

AUTOR/ES: BALBUENA

ACOMPañAN: LENCI - GONZÁLEZ

HOJAS FOLIADAS AL INICIO: 5 (Cinco)

**INCIDENCIAS**

ARCHIVADO: ..... HOJAS FOLIADAS AL FINAL: .....

MOTIVO: .....

FIRMA OFICINA DE ENTRADAS

*Laura Pacheco*  
MESA DE ENTRADAS  
CONCEJO DELIBERANTE



**VISTO:**

La Constitución Nacional;

La Ley Provincial N° 2756, Ley Orgánica de Municipalidades;

La ley 24.240. Ley de Defensa del Consumidor;

La Ordenanza N° 2802/2021. Creación de la Oficina Municipal de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos;

La importancia de garantizar la transparencia y el acceso a la información pública;

La necesidad de descentralización de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos y una atención más cercana con las y los vecinos de la ciudad y,

**CONSIDERANDO:**

Que, la ordenanza N° 2802/21 establece la creación de la Oficina Municipal de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, en el ámbito funcional del Concejo Deliberante de Villa Gobernador Gálvez.

Que, dicha oficina tiene como funciones: a) Informar a los usuarios y consumidores sobre los derechos que le asisten; b) Advertir a las y los consumidores acerca de prácticas comerciales desleales que pudieran perjudicar a quienes contratan de buena fe; c) Orientar a los usuarios en todo cuanto pueda ser de su interés; d) Asesorar a los consumidores, en caso de no prosperar el trámite, acerca de las alternativas legales más convenientes; e) Proponer a las autoridades públicas y representantes de la actividad privada, acerca de las medidas a adoptar para corregir, mejorar o implementar servicios, utilizando como base la experiencia acumulada a través de los reclamos recibidos;

f) Asesorar a personas sobre trámites previsionales, de registro, documentales y todos aquellos realizados en dependencias estatales que garanticen el cumplimiento de los distintos derechos ciudadanos.

Que, hoy la dependencia cumple un rol fundamental en la defensa de los derechos de los consumidores y consumidoras de nuestra ciudad y en el asesoramiento diario para la tutela y respeto de los mismos, como así también en las injerencias de trámites previsionales y registrales.

Que, a través de diferentes operativos barriales se amplía la posibilidad de que vecinos y vecinas de nuestra ciudad puedan acceder a los mencionados servicios y de realizar, al mismo tiempo, campañas informativas a través de folletería u otros materiales que se consideren de utilidad, para dar a conocer sus derechos.

Que, por otra parte, es menester destacar que aprovechar las salidas territoriales a los diferentes barrios y zonas de la ciudad, posibilita el poder interactuar directamente con la ciudadanía, conocer sus inquietudes y necesidades en materia de consumo, generar una mayor conciencia sobre la importancia de la tutela de sus derechos, e incluso brindar información preventiva ayudando a evitar prácticas desleales.

Que, en este contexto descripto, la cercanía de dicha institución permite una oficina más accesible y cercana, generando además una mayor transparencia y confianza en las diferentes instituciones públicas.

Que, el objetivo del presente proyecto tiene como fin primordial acercar a la oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, a los diferentes barrios de la ciudad, pero a su vez tiene como propósito esencial el poder aportar mayor información de la misma, fortaleciendo la transparencia y la comunicación institucional mediante la difusión de contactos, horarios de atención, datos, actividades y gestiones realizadas por la misma, a través de la página oficial del Concejo Deliberante.



Que, esto permite al mismo tiempo garantizar el acceso a la información, una ciudadanía informada y visibilizar el trabajo realizado por la oficina dentro del marco legislativo.

Que, el Municipio de Villa Gobernador Gálvez viene realizando jornadas barriales de traslado de oficinas a los diferentes barrios de la ciudad, de manera rotativa, descentralizando así el acercamiento de diferentes trámites como: trámites on-line (boleto educativo, turnos de Anses, verificación perfil Mi Argentina; personalización de tarjeta SUBE, entre otros); Sanidad Animal (quirófano móvil de mascotas y vacunación de perros y gatos); Secretaría de Salud (vacunación de personas); certificado para el ingreso escolar y bucodental; y, eventualmente, trámites para la adquisición de medicamentos de PAMI, asesoría del área de Género en Niñez, Registro Civil y Oficina Móvil de la Defensoría del Pueblo.

Que, así como se suman eventualmente el Registro Civil o la oficina móvil la Defensoría del Pueblo, perteneciendo incluso a otros organismos, de otro nivel del Estado, en ese caso, el Provincial, resulta oportuno proponer ser parte de dicha estructura que ya se encuentra funcionando, sumando la atención de la Oficina anexo, pudiendo ofrecer a la ciudadanía de manera centralizada todos los servicios estatales en un mismo lugar y dando una señal también de trabajo conjunto entre los dos departamentos, poderes y niveles del estado.

Que, por todo lo expuesto, la concejala abajo firmante presenta al resto del cuerpo para su tratamiento el siguiente proyecto de:

### **RESOLUCIÓN**

**ARTÍCULO 1)** Créase dentro de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, anexo del Concejo Deliberante de Villa Gobernador Gálvez, el programa LA OFICINA SE ACERCA A LOS BARRIOS.

El mismo tendrá desarrollo dentro del ejido urbano municipal participando de operativos barriales organizados por instituciones del Estado.



**ARTÍCULO 2)** El programa mencionado en el artículo precedente tendrá las funciones de:

- a) Informar a los consumidores/as respecto de los derechos que lo asisten;
- b) Asesorar a los vecinos y vecinas en lo que respecta a trámites registrales, previsionales, documentales y todo trámite realizado en dependencias estatales;
- c) Recibir, registrar y derivar consultas y reclamos;
- d) Articular con organismos municipales, provinciales y nacionales para facilitar el acceso a derechos;
- e) Brindar los servicios habituales de atención.

**ARTÍCULO 3)** Dispóngase que la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos se integre de forma activa a los operativos barriales llevados a cabo por el Departamento Ejecutivo Municipal dentro del programa VGG CERCA o aquel que en un futuro lo reemplace, o bien, junto a la OFICINA MÓVIL de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe.

La participación en otros operativos o programas estatales deberá contar con la aprobación de la Resolución Interna correspondiente.

**ARTÍCULO 4)** Créase en la página del sitio web del Concejo Deliberante de Villa Gobernador Gálvez, un apartado específico donde se indique la leyenda "OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA Y ACCESO A DERECHOS, el cual deberá:

- a) Informar dirección junto a días y horarios de atención; los contactos telefónicos y de correo electrónico;
- b) Publicar de manera periódica y sistemática la información relevante



relacionada con los proyectos, gestiones, informes, convocatorias, actividades y otros datos de interés del anexo en la página web y en cualquier otro medio de difusión oficial;

- c) Actualizar de forma mensual la información pertinente de la Oficina de Atención Ciudadana y Acceso a Derechos, en formato claro y accesible para la ciudadanía.

**ARTÍCULO 5) De forma.**

  
ESTEBAN LENCI  
CONCEJAL  
CONCEJO DELIBERANTE  
VILLA Gdor. GALVEZ

  
PATRICIA GONZALEZ  
CONCEJAL  
CONCEJO DELIBERANTE  
VILLA Gdor. GALVEZ

  
ANDREA BALBUENA  
CONCEJAL  
VILLA Gdor. GALVEZ

Dado en la sala del Bloque Socialista, a los 30 días del mes de mayo del año 2025.

CONCEJO DELIBERANTE	
MESA DE ENTRADA 45	
ENTRÓ	SALIO
02/06/2025	
Anotado por LAURA R.	
Archivado por	

  
Laura Rachetti  
MESA DE ENTRADA  
CONCEJO DELIBERANTE