



INFORME ESTADÍSTICO ANUAL

PERÍODO 10/12/2024 AL 9/12/2025



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires



INFORME ESTADÍSTICO ANUAL

PERÍODO 10/12/2024 AL 9/12/2025

Índice

Resumen Ejecutivo	3
1. Aclaraciones previas. Implementación de nuevo sistema de gestión de trámites.....	5
2. Cantidad de trámites	5
3. Dimensión de la atención	6
4. Origen de los trámites.....	7
5. Perfil sociodemográfico.....	9
5.1. Género	9
5.2. Edad.....	9
5.3. Distribución territorial.....	10
6. Clasificación temática	12
6.1. Temas	12
6.2. Subtemas	13
7. Áreas a las que fueron asignados los trámites.....	15
8. Estados y causas de cierre.....	18
9. Recomendaciones	19
9.1. Total de recomendaciones	19
9.2. Clasificación temática.....	20
9.3. Organismo receptor.....	21
9.4. Situación.....	23
9.5. Resolución de la cuestión planteada	26
10. Conclusiones	26

Resumen Ejecutivo



- Este informe estadístico se refiere al año de gestión 2025, comprendido entre el 10 de diciembre de 2024 y el 9 de diciembre de 2025. Los datos que se presentan están atravesados por la implementación de un nuevo sistema que permitió avanzar en el registro unificado de los trámites iniciados, más allá del canal de recepción y la forma de resolución.
- Durante el período considerado, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires inició un total de 70.163 trámites, que representaron un 2,6% más que los abiertos en el año de gestión anterior. Por otra parte, la Dirección de Atención Vecinal realizó un total de 123.567 atenciones.
- El 56% de los trámites se generó a partir de consultas o denuncias realizadas a través de medios de atención remotos, el 43,7% surgió de instancias de atención presencial, y solo el 0,3% se inició de oficio.
- Entre los medios de atención remota, el correo electrónico y los llamados telefónicos ocuparon el primer lugar. En materia de atención presencial, volvió a destacarse la sede central del organismo, sita en la Avenida Belgrano 673.
- Las personas que recurrieron a la Defensoría del Pueblo fueron en su mayoría de género femenino. La franja etaria comprendida entre los 30 y los 59 años inició el 56,8% de los trámites. En cuanto a su distribución territorial, nuevamente las Comunas 1,3, 4 y 7 agruparon más de la mitad.
- El 46,6% de los trámites iniciados se refirieron a cinco temas: 1) Vivienda (13,1%), 2) Organismos externos (10,2%), 3) Derechos de usuarios/as, consumidores/as y administrados/as (9,4%), 4) Vía pública, tránsito y transporte (7,6%), y 5) Derechos de las personas con discapacidad (6,3%).
- La Dirección de Atención Vecinal fue el sector que más cantidad de trámites tuvo asignados, con el 30,0%, debido a la jerarquización de las consultas o denuncias recibidas por medios no presenciales. Entre las

áreas temáticas, continuó destacándose la Dirección General de Derechos Sociales, con el 18,9%.



- Los trámites abiertos y cerrados durante el año de gestión considerado fueron 37.630, cifra que implicó un incremento de 17 puntos porcentuales, respecto del período anterior. El 76,5% fueron asesorados o solucionados. En total, se cerraron un total de 52.529 trámites.
- Por último, la Defensoría del Pueblo emitió 140 recomendaciones sobre cuestiones vinculadas a vivienda (20%), derechos laborales (19,3%), educación (13,6%), salud (12,1%), y derechos urbanos, espacio público y control comunal (7,9).
- Más del 80% de esas recomendaciones estuvieron dirigidas a distintas instancias del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, entre las que sobresalen el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, el Instituto de la Vivienda y el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat.
- El 60,7% de las recomendaciones recibieron respuesta y el 12,7% una respuesta parcial. La resolución de las cuestiones planteadas se ubicó en el orden del 41%.

1. Aclaraciones previas. Implementación de nuevo sistema de gestión de trámites



Hasta el ejercicio 2024, las consultas y denuncias recibidas por la Defensoría del Pueblo se ingresaban y gestionaban a través de dos sistemas diferenciados, según fueran recibidas de manera presencial o remota y pudieran resolverse en el primer contacto o requerir gestiones posteriores.

Como resultado de un extenso proceso de trabajo, se logró avanzar en su integración y –a partir de mayo de 2025– se dispuso su reemplazo por un único sistema interoperable¹ que, paulatinamente, está permitiendo hacer más dinámica la carga de datos, consolidar la información en una sola base, afianzar criterios comunes de atención y mejorar la interacción entre los distintos sectores del organismo.

La implementación tuvo que ser emprendida sin frenar la atención y ha exigido la capacitación intensiva de casi 500 personas usuarias, la organización de reuniones de equipos, el desarrollo de acciones de soporte continuo y la realización de migraciones informáticas de carácter masivo.

El presente informe ha sido elaborado tomando los datos correspondientes a los trámites iniciados durante el período en consideración: a) a través del nuevo sistema; b) con anterioridad al nuevo sistema y migrados; y c) entre el 10/12/2024 y el 5/5/2025 a través de medios no presenciales, no migrados por haberse agotado en esa instancia.

Aunque a los fines de brindar un panorama evolutivo se presentan datos del ejercicio anterior, las complejidades descriptas y los cambios introducidos al dispositivo de reportes reducen la precisión de cualquier análisis comparativo².

2. Cantidad de trámites

Durante el año de gestión comprendido entre el 10 de diciembre de 2024 y el 9 del mismo mes de 2025, **se iniciaron 70.163 trámites** que –más allá de las salvedades planteadas en el punto anterior– representaron un **incremento del**

¹Se trata de un software CRM especialmente diseñado para la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires.

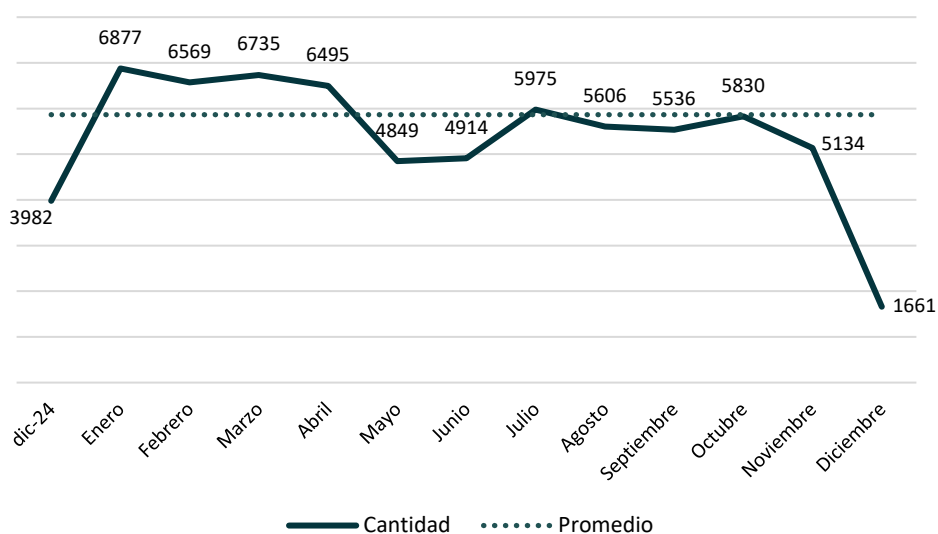
²En ese sentido, no se descarta que durante la etapa crítica del traspaso haya habido algún mínimo subregistro y el nuevo dispositivo de reportes toma la cantidad de trámites presentados sin adecuarlo al número de personas denunciantes, como hacia el anterior. Por otro lado, la incorporación residual de los casos no migrados repercute en un incremento del número de trámites con información incompleta.



2,6% respecto del período anterior. Sobre ese total, 62.438 fueron trámites ingresados directamente o migrados al nuevo sistema, mientras que 7.725 correspondieron a casos no migrados, recibidos y resueltos en atención remota.

Como se muestra en el Gráfico 1, la apertura de trámites mantuvo un ritmo bastante regular a lo largo del año de gestión, con un promedio de 5.865.

Gráfico 1
Cantidad mensual y promedio de los trámites ingresados



Fuente: Elaboración propia en base a datos del nuevo CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025.

3. Dimensión de la atención

Más allá de los trámites abiertos, la atención brindada por la Defensoría del Pueblo también incluye acciones de contención y seguimiento. El trabajo desplegado por su Dirección de Atención Vecinal es una buena forma de dimensionarla.

Durante el año de gestión considerado, la Dirección de Atención Vecinal realizó un total de **123.567 atenciones**³, que representaron una **suba del 25,4%** respecto del período anterior. Sobre ese total, el 61% fueron realizadas en

³Esta cifra se limita a la Dirección de Atención Vecinal y no incluye las atenciones realizadas directamente por las áreas temáticas ni los puntos de atención descentralizada.

formatos remotos y el 39% de manera presencial en la sede central del organismo; distribución que implica un crecimiento del peso de las últimas respecto del período anterior.



4. Origen de los trámites

El origen de los trámites puede clasificarse en tres grandes grupos, según el medio de recepción de la consulta o denuncia que determina su apertura: 1) presencial, que son aquellos recibidos en la sede central del organismo, los puntos descentralizada y la vía pública; 2) remoto, que incluyen los atendidos a través del whatsapp, página web, redes sociales, correo electrónico y llamados; y 3) los iniciados de oficio, que identifican a los impulsados a instancias de la propia Defensoría del Pueblo.

Conforme esa descripción, la Tabla 1 muestra la cantidad de trámites correspondiente a cada uno de esos grupos y su distribución porcentual. Por otra parte, en las Tablas 2 y 3 aparecen desagregados los medios de recepción de los trámites de origen remoto y presencial, respectivamente. Entre los primeros, sobresale el **correo electrónico** con un 35,2%, mientras que entre los segundos, se destacan los trámites recibidos en la **sede central** del organismo, con un 70,2%

Tabla 1
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según origen.

Punto de ingreso	Cantidad	Porcentaje
Atención remota	39.096	56,0%
Atención presencial	30.505	43,7%
Oficio	185	0,3%
TOTAL	(n) 69.786	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025. El número de trámites (n) es menor al total general porque hubo 377, donde el origen no se especificaba.



Tabla 2
Desagregado de los trámites de origen remoto, según medio de recepción

Atención remota	Cantidad	Porcentaje
Correo Electrónico	11.172	35,2%
Llamados	9.509	29,9%
Whatsapp	7.903	24,9%
Web	2655	8,4%
Redes sociales	524	1,6%
Radio	4	0%
TOTAL	(n) 31.767	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025. El número de trámites (n) es menor al total general porque hubo 7.329 migrados del sistema anterior que no distinguía entre los distintos medios de atención remota⁴.

Tabla 3
Desagregado de los trámites de origen presencial, según medio de recepción

Presencial	Cantidad	Porcentaje
Sede central. Belgrano 673	21.419	70,2%
Galpón Barrio Mugica	2.066	6,8%
Punto de atención Barrio 1.11.14	1.466	4,8%
C.A.J. Constitución	1.242	4,1%
Punto de atención de personas en situaciones de vulnerabilidad extrema	957	3,1%
Punto de atención Miserere	697	2,3%
C.A.J. Once	605	2,0%
C.A.J. Caballito	517	1,7%
Punto de atención Barrio 20	360	1,2%
Vía Pública	302	1,0%
Punto de atención Comuna 8	270	0,9%
Punto de atención Comuna 3	260	0,9%
Punto de atención Comuna 4	179	0,6%
Unidad Defensor/a	93	0,3%
Feria del Libro	40	0,1%
Presencial. Derivación externa	26	0%
Punto Violeta	3	0%
Sede Paseo Colón	3	0%
TOTAL	(n) 30.505	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM. Período 10-12-2024 al 9/12/2025.

⁴Tener en cuenta que los trámites abiertos a través del correo electrónico y llamados corresponden en su mayoría a la Subdirección de Atención Remota, aunque estos medios de recepción también son utilizados directamente por algunas áreas temáticas.

5. Perfil sociodemográfico



5.1. Género

Una vez más, las personas de **género femenino** representaron el mayor porcentaje de consultantes y denunciantes sobre quienes hay registro de este dato.

Como se observa en la Tabla 4, llegaron al 58,3% del total, mientras que las personas de género masculino alcanzaron el 41,4% y aquellas identificadas con otras identidades fueron el 0,3%.

Tabla 4
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según género

Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	30.581	58%
Masculino	21.738	41%
Otras identidades	132	0,3%
TOTAL	(n) 52.451	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025. El número de trámites (n) es menor al total general porque hubo 17.712 donde el género no se especificaba.

5.2. Edad

En el período analizado, más de la mitad de las **personas consultantes y denunciantes tenían entre 30 y 59 años**, alcanzando un 56,8% del total. Después se ubicaron las personas de 18 a 29 años y de 60 a 69 años, ambos grupos con alrededor del 15%. En la Tabla 5 de muestra el detalle de esta distribución.



Tabla 5
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según edad

Edad	Cantidad	Porcentaje
Hasta 17 años	409	1,1%
De 18 a 29 años	5440	14,8%
De 30 a 39 años	7174	19,4%
De 40 a 49 años	7339	19,9%
De 50 a 59 años	6459	17,5%
De 60 a 69 años	5478	14,9%
De 70 a 79 años	3447	9,4%
De 80 a 89 años	1105	3,0%
De 90 a 100 años	10	0%
TOTAL	(n) 36.861	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025. El número de trámites (n) es menor al total general porque hubo 33.302 donde la edad no se especificaba.

5.3. Distribución territorial

En cuanto a la distribución de los trámites conforme el lugar de residencia de las personas consultantes y denunciantes, la Tabla 6 y el Mapa 1 muestran el predominio de la **Comuna 1**, donde se encuentra ubicada la sede central de la Defensoría del Pueblo, con un 22,7%. Como en el período anterior, también se destacan las **Comunas 3, 7 y 4** con 10,3%, 9,7% y 9,0%, respectivamente.

Tabla 6
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según Comuna

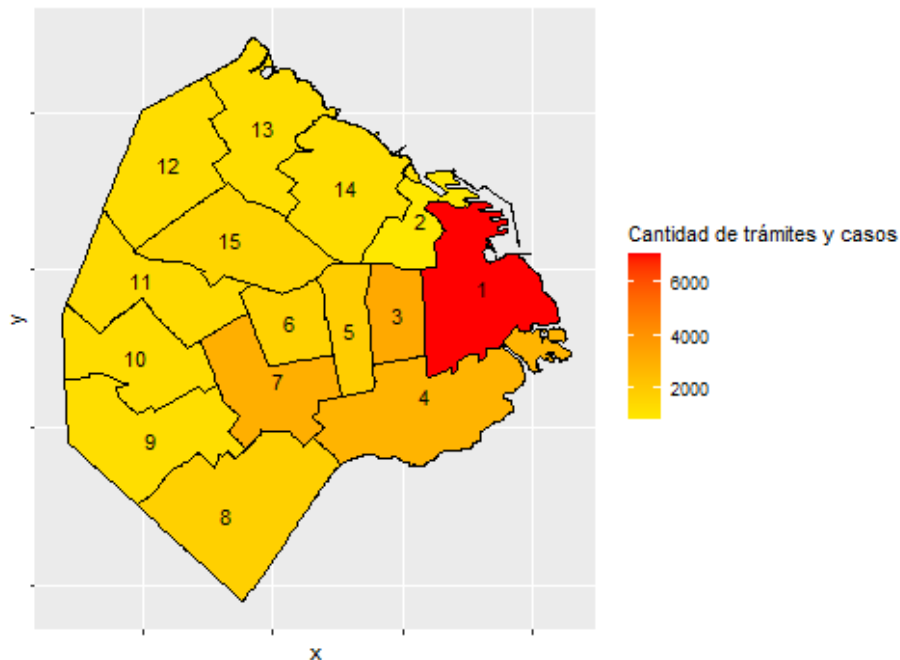
Comuna	Cantidad	Porcentaje
1	7.059	22,7%
2	814	2,6%
3	3.205	10,3%
4	2.797	9,0%
5	1.867	6,0%
6	1.659	5,3%
7	3.005	9,7%
8	1.741	5,6%
9	1.211	3,9%
10	1.244	4,0%



11	1.309	4,2%
12	1.237	4,0%
13	1.222	3,9%
14	1.189	3,8%
15	1.538	4,9%
TOTAL	(n) 31.097	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025. El número de trámites (n) es menor al total general porque hubo 39.066 donde la Comuna no se especificaba.

Mapa 1



Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025.

6. Clasificación temática



6.1. Temas

Los trámites iniciados durante el período en consideración se distribuyeron temáticamente según el detalle presentado en la Tabla 7. **Los primeros cinco temas acumularon el 46,6% del total.**

Los trámites referidos a **Vivienda** volvieron a ubicarse en el primer lugar (13,1), aunque su peso sobre el total se redujo en alrededor de tres puntos porcentuales respecto del período anterior. Fueron seguidos por los trámites atendidos por **Organismos externos** en la sede central de la Defensoría del Pueblo (10,2%). Después aparecen los trámites correspondientes a **Derechos de usuarios/os, consumidores/as y administrados/as** (9,4%) y **Vía pública, tránsito y transporte** (7,6%).

Si bien el quinto lugar lo ocuparon los trámites sobre **Derechos de las personas con discapacidad** (6,3%), aquellos que abordan cuestiones vinculadas a los **Derechos de las personas mayores** y los **Derechos de las personas migrantes** registraron porcentajes similares (6,2% y 5,9%, respectivamente). Este último tema fue el que proporcionalmente más creció, incrementando su peso 3,4 puntos porcentuales respecto del período anterior.

Tabla 7
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según tema

Tema	Cantidad	Porcentaje
Vivienda	8.437	13,1%
Organismos externos	6.526	10,2%
Derechos de usuarios/as, consumidores/as y administrados/as	6.070	9,4%
Vía pública, tránsito y transporte	4.892	7,6%
Derechos de las personas con discapacidad	4.016	6,3%
Derechos de las personas mayores	3.996	6,2%
Derechos de las personas migrantes	3.767	5,9%
Salud	3.625	5,6%
Políticas de inclusión social	3.124	4,9%
Servicios públicos	2.825	4,4%
Derechos humanos acceso a la justicia y protección contra la discriminación	2.654	4,1%



Derechos laborales	2.368	3,7%
Mediación, conciliación y arbitraje	2.314	3,6%
Ambiente y cambio climático	1.810	2,8%
Género y diversidad sexual	1.378	2,1%
Educación, cultura, ciencia y tecnología	1.307	2,0%
Derechos urbanos, espacio público y control comunal	1.073	1,7%
Salud mental, contención de crisis y adicciones	787	1,2%
Violencia institucional, prevención de la tortura y seguridad ciudadana	683	1,1%
Comunicaciones	579	0,9%
Niñez, adolescencia y juventud	567	0,9%
Democracia, participación y descentralización	487	0,8%
Datos personales y derechos en entornos digitales	450	0,7%
Turismo	393	0,6%
Deportes y recreación	124	0,2%
Monitor de Derechos	3	0%
TOTAL	(n) 64.255	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025. El número de trámites (n) es menor al total general porque hubo 5.908 donde el tema no se especificaba.

6.2. Subtemas

En la tabla 8 se muestran los subtemas más destacados dentro de los cinco temas que, conforme lo anteriormente expuesto, reunieron más trámites durante el período objeto de análisis.

Dentro de los trámites referidos a vivienda, en este período pasaron a ocupar el primer lugar los referidos al acceso a **subsidiros habitacionales** frente a situaciones de emergencia, que desplazaron a los vinculados con alquileres. Los trámites sobre cuestiones atendidas por **RENAPER** en la sede central de la Defensoría siguen destacándose dentro de los Organismos Externos. En materia de usuarios/as, consumidores/as y administrados/as continuaron prevaleciendo las consultas y denuncias sobre **servicios bancarios y financieros**, mientras que las relativas a **multas e infracciones** volvieron a sobresalir en el ámbito de vía pública, tránsito y transporte. Por último, respecto a los derechos de las personas con discapacidad, sobresalieron los reclamos en torno al **certificado único y pensiones**.



Tabla 8
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según subtemas principales sobre el total del tema respectivo

Tema	Subtema	Cantidad	Porcentaje sobre total del tema
VIVIENDA	Subsidio habitacional. Decreto 690/06 y 960/08	2.835	33,6%
	Problemas con el contrato de alquiler y vulneración de derechos de personas inquilinas	2.294	27,2%
	Registro, inconvenientes con administraciones de consorcio y expensas	1.291	15,3%
	Situación de calle. Centros de Inclusión Social (ex paradores) y Programa Buenos Aires Presente (BAP)	730	8,7%
	Desalojos	418	4,9%
ORGANISMOS EXTERNOS	Renaper	5.545	85,0%
	ANSES	508	7,8%
	Ministerio Público de la Defensa	454	7,0%
	PAMI	19	0,3%
DERECHOS DE USUARIOS/AS, CONSUMIDORES/AS Y ADMINISTRADOS/AS	Servicios bancarios y financieros	2.085	34,3%
	Reclamos por incumplimientos de proveedores en relaciones de consumo	1.232	20,3%
	Trámite de documentación personal (DNI, partidas).	876	14,4%
	Reclamos ante la Administración Gubernamental de Ingresos Públicos (AGIP) - ABL, Ingresos Brutos, Patentes	839	13,8%
	Automotores	319	5,2%
VÍA PÚBLICA, TRÁNSITO y TRANSPORTE	Multas e infracciones de tránsito	2.199	45,0%
	Tarjeta SUBE	1.234	25,2%
	Autopistas	331	6,8%
	Aceras y calzadas	282	5,8%
	Arbolado. Solicitud de corte de ramas y raíces	264	5,4%
DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Certificados para personas con discapacidad (CUD)	1.514	37,6%
	Pensiones no contributivas. Certificado médico oficial	1.435	35,7%



	Reclamos de personas con CUD a obras sociales y empresas de medicina prepaga	470	11,7%
	Accesibilidad y movilidad	275	6,8%
	Gestión de elementos ortopédicos y prestaciones de salud (COPIDIS y Prog. Federal Incluir Salud)	158	3,9%

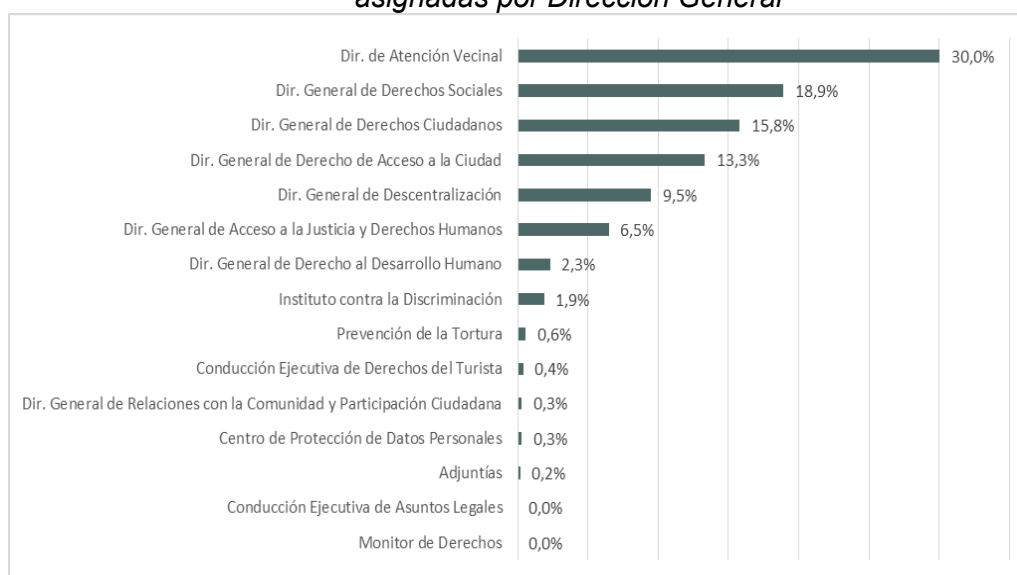
Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025.

7. Áreas a las que fueron asignados los trámites

Con relación a las áreas que tuvieron asignados los trámites, agrupadas por Dirección General, se advierte que los trámites que gestionó la **Dirección de Atención Vecinal** ocuparon el primer lugar con un 30,0%. Su peso crece a partir de la unificación de sistemas, debido a la jerarquización de los trámites gestionados a través de medios remotos. Sin embargo, dentro de las áreas específicamente temáticas, continúan primando las pertenecientes a la **Dirección General de Derechos Sociales**, con el 18,9%.

Gráfico 2

Distribución porcentual de trámites, según áreas asignadas por Dirección General



Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025.

En la Tabla 9, se observa la asignación desagregada dentro de cada una de las Direcciones Generales del organismo.



Tabla 9
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según áreas asignadas dentro de cada Dirección General

Sector	Área	Cantidad	Porcentaje sobre total del sector
Dir. de Atención Vecinal		20.118	
	Subdirección de Atención Remota	12.600	62,6%
	Dirección de Atención Vecinal	7.518	37,4%
Dir. General de Derechos Sociales		12.697	
	Dirección de Derechos de las Personas Mayores	3.614	28,5%
	Dirección de Derechos de las Personas con Discapacidad	3.152	24,8%
	Dirección de Derecho a la Salud	2.864	22,5%
	Dirección de Derecho a la Inclusión Social	2.297	18,1%
	Subdirección de Salud Mental	767	6,1%
	Dirección General de Derechos Sociales	3	0,0%
Dir. General de Derechos Ciudadanos		10.633	
	Dirección de Derechos de Consumidores y Administrados	5.373	50,6%
	Dirección de Servicios Públicos	2.873	27,0%
	Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje	1.562	14,7%
	Subdirección de Transporte y Telecomunicaciones	820	7,7%
	Subdirección de Servicios Públicos Locales	3	0,0%
	Dirección General de Derechos Ciudadanos	2	0,0%
Dir. General de Derecho de Acceso a la Ciudad		8.920	
	Dirección de Derecho a la Vivienda y el Hábitat	6.944	77,8%
	Dirección de Ambiente y Cambio Climático	1.265	14,2%
	Dirección de Derechos Urbanos y Espacio Público	394	4,4%
	Dirección de Fiscalización y Control Comunal	314	3,5%
	Dirección General de Derecho de Acceso a la Ciudad	3	0,0%
Dir. General de Descentralización		6.385	
	Dirección General de Descentralización	5.438	85,1%
	Dirección de Atención en Barrios Populares	931	14,6%
	Dirección de Atención Sedes Descentralizadas	16	0,3%
Dir. General de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos		4.360	
	Subdirección de Migrantes	1.442	33,1%
	Dirección de Acceso a la Justicia y Grupos Vulnerados	1.368	31,4%



Subdirección de Relaciones del Trabajo	601	13,8%
Dirección de Derechos Humanos Laborales	541	12,4%
Dirección de Seguridad	223	5,1%
Subdirección de Género	154	3,5%
Dirección General de Acceso a la Justicia y Derechos Humanos	16	0,4%
Dirección de la Memoria, Verdad y Justicia	15	0,3%
Dir. General de Derecho al Desarrollo Humano	1.507	
Dirección de Derecho a la Educación	856	56,8%
Dirección de Derechos de la Niñez y Adolescencia	416	27,6%
Dirección de Derechos al Deporte, Tiempo Libre y Recreación	105	7,0%
Dirección de Derecho a la Cultura	97	6,4%
Dirección General de Derecho al Desarrollo Humano	33	2,2%
Instituto contra la Discriminación	1.267	
Unidad de la Diversidad Sexual	791	62,4%
Instituto contra la Discriminación	476	37,6%
Prevención de la Tortura	387	
Unidad de Aplicación del Mecanismo para la Prevención de la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanas y/o Degradantes	387	100%
Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista	304	
Conducción Ejecutiva de Derechos del Turista	304	100%
Dir. General de Relaciones con la Comunidad y Participación Ciudadana	187	
Dirección de Derechos Políticos	184	98,4%
Dirección de Participación Ciudadana	3	1,6%
Centro de Protección de Datos Personales	180	
Centro de Protección de Datos Personales	180	100%
Adjuntías	134	
Adjuntías	134	100%
Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales	7	
Conducción Ejecutiva de Asuntos Legales	7	100%
Monitor de Derechos	5	
Función Monitor de Derechos	5	100%
TOTAL	(n) 67.091	

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025. El número de trámites (n) es menor al total general porque hubo 3.072 donde el área no se especificaba.

8. Estados y causas de cierre



En cuanto al estado de los trámites iniciados entre el 10 de diciembre de 2024 y el 9 de diciembre de 2025, la Tabla 10 muestra que hacia el final del período el **53,6% se encontraban cerrados**. Ese porcentaje implica un aumento de alrededor de 17 puntos respecto a la misma fecha del año de gestión anterior, en parte debido a que el nuevo sistema ha permitido agilizar los procedimientos de cierre.

Por otra parte, el 32,2% de los trámites estaban siendo gestionados y un 6,6% había requerido la apertura de un expediente electrónico, a efectos de avanzar en la confección de oficios y/o recomendaciones. Otro 6% de los trámites seguía en inicio debido a la falta de documentación necesaria para continuarlos y apenas un 1,6% figuraba sin atender, correspondiendo dicho estado a los trámites recibidos por medios no presenciales y abiertos de manera automática, en ese momento a la espera de respuesta por parte del equipo de atención remota.

Tabla 10
Cantidad y distribución porcentual de trámites, según estado

Estado	Cantidad	Porcentaje
Cerrado	37.630	53,6%
En gestión	22.578	32,2%
Expediente electrónico	4.616	6,6%
En Inicio	4.221	6,0%
Sin Atender	1.118	1,6%
TOTAL	70.163	100%

Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados. Período 10-12-2024 al 9/12/2025.

En la tabla 11, se detalla la causa de cierre de los trámites abiertos en el período. Allí puede observarse que el **76,5% habían sido asesorados o solucionados**. Respecto del período anterior, se advierte un aumento de los trámites desistidos, vinculados a que –como se mencionó en los párrafos anteriores– en el nuevo sistema es posible registrar con mayor facilidad el cierre de los trámites donde la persona consultante o denunciante no acercó la documentación necesaria o dejó de comunicarse con el organismo.



Tabla 11

Cantidad y distribución porcentual de trámites cerrados, según causa de cierre

Causa de cierre	Cantidad	Porcentaje
Asesoramiento	18.015	47,9%
Solucionado	10.762	28,6%
Inadmisibilidad	599	1,6%
Desistimiento	3.390	9,0%
Apertura de otro trámite	443	1,2%
Archivado	56	0,1%
Sin datos	4.365	11,6%
Total	37.630	100,0%

*Fuente: Elaboración propia en base a datos del CRM y casos no migrados.
Período 10-12-2024 al 9/12/2025.*

Más allá de la fecha de inicio de los trámites, durante el período analizado se realizaron un total de 52.529 cierres.

9. Recomendaciones

9.1. Total de recomendaciones

Las recomendaciones emitidas durante el año de gestión en consideración fueron 140. Este número representó una disminución del orden del 29% con respecto al período anterior. La reducción se enmarca en un proceso encarado a mejorar la eficacia de las actuaciones de la Defensoría del Pueblo que, entre otras cosas, ha incluido el ofrecimiento de servicios de asistencia y patrocinio jurídico en materia de salud, la realización de verificaciones in situ, el fortalecimiento de la vinculación con organismos externos y el abandono de la práctica de recomendar frente a la falta de respuesta de oficios.

Tabla 12

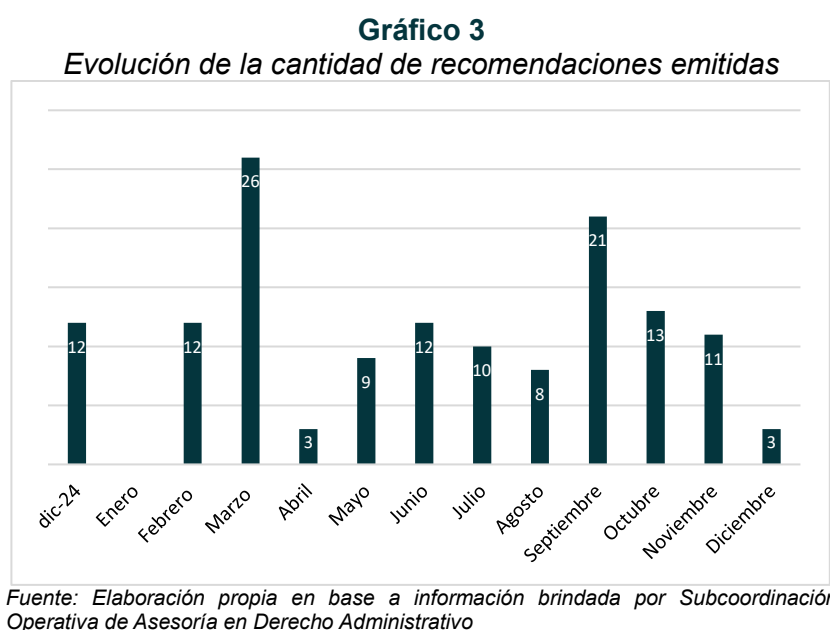
Cantidad de recomendaciones, según año de gestión

Período		Cantidad	Variación
Desde	Hasta	total	interanual
10/12/2021	9/12/2022	307	
10/12/2022	9/12/2023	259	-16%
10/12/2023	9/12/2024	196	-24%
10/12/2024	9/12/2025	140	-29%

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por Subcoordinación Operativa de Asesoría en Derecho Administrativo



En el Gráfico 3, se incluye la evolución mensual de la cantidad de recomendaciones emitidas.



9.2. Clasificación temática

En consonancia con la distribución general de los trámites, en los temas abordados por las recomendaciones sobresale **vivienda** con el 20%. La mayoría fueron sobre la falta de soluciones habitacionales en barrios populares y programas específicos como la Ex AU3.

Con el 19,3%, en segundo lugar se ubicaron las recomendaciones sobre **derechos laborales**, impulsadas principalmente por problemas en el empleo público y seguridad e higiene laboral en el ámbito privado.

Después aparece **educación**, cultura, ciencia y tecnología, con un 13,6%, enfocadas en problemáticas de infraestructura escolar. Dentro de las recomendaciones en materia de **salud**, que representaron un 12,1%, se destacaron las observaciones referidas a la situación de los hospitales generales.

Dentro de **derechos urbanos, espacio público y control comunal** que alcanzaron el 7,9%, hubo recomendaciones puntualmente referidas a ruidos molestos y otras sobre manteros, ferias y venta ambulante; emparentadas estas últimas con el tema de **violencia institucional, prevención de la tortura y**

seguridad ciudadana, donde también se emitieron otras vinculadas al derecho a manifestarse y la actuación abusiva de las fuerzas de seguridad pública.



Tabla 132

Cantidad y distribución porcentual de recomendaciones, por tema

Tema	Cantidad	Porcentaje
Vivienda	28	20,0%
Derechos laborales	27	19,3%
Educación, cultura, ciencia y tecnología	19	13,6%
Salud	17	12,1%
Derechos urbanos, espacio público y control comunal	11	7,9%
Derechos de las personas con discapacidad	8	5,7%
Violencia institucional, prevención de la tortura y seguridad ciudadana	6	4,3%
Ambiente y cambio climático	4	2,9%
Derechos humanos, acceso a la justicia y protección	4	2,9%
Género y diversidad sexual	4	2,9%
Comunicaciones	2	1,4%
Deportes y recreación	2	1,4%
Derechos de usuarios/as, consumidores/as y administrados/as	2	1,4%
Políticas de inclusión social	2	1,4%
Datos personales y derechos en entornos digitales	1	0,7%
Niñez, adolescencia y juventud	1	0,7%
Servicios públicos	1	0,7%
Vía pública, tránsito y transporte	1	0,7%
Total	140	100%

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por Subcoordinación Operativa de Asesoría en Derecho Administrativo

9.3. Organismo receptor

Acorde a su estatus constitucional de organismo de control local, más de un 80% de las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo estuvieron dirigidas al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las



recomendaciones para organismos nacionales representaron un 6,5%, mientras que las correspondientes a obras sociales y prepagas fueron el 2,9. Las empresas fueron destinatarias del 1,4% de las recomendaciones del período.

Conforme lo expuesto en el apartado temático, donde sobresalieron las cuestiones habitacionales, el **Instituto de Vivienda** de la Ciudad de Buenos Aires y el Ministerio de **Desarrollo Humano y Hábitat** sumaron un 25,7% del total de las recomendaciones. El Ministerio de **Educación** recibió un 17,9% y el Ministerio de **Salud** un 15,7%. Los destinatarios de las recomendaciones sobre derechos laborales se distribuyeron entre distintos Ministerios, incluyendo los dos anteriores y el Ministerio **Hacienda y Finanzas**, donde funciona el área de recursos humanos. La **AGC** recibió un 5,7% de las recomendaciones, especialmente referidas a trámites sobre contaminación sonora y ruidos molestos.

Tabla 3
*Cantidad y distribución porcentual de recomendaciones,
por organismo receptor*

Destinatario	Cantidad	Porcentaje
Ministerio de Educación	25	17,9%
Ministerio de Salud	22	15,7%
Instituto de Vivienda de la Ciudad	20	14,3%
Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat	16	11,4%
Organismos Nacionales	9	6,5%
Agencia de Control Comunal (AGC)	8	5,7%
Ministerio de Hacienda y Finanzas	8	5,7%
Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana	7	5,0%
Ministerio de Seguridad	7	5,0%
Ministerio de Cultura	4	2,9%
Obra Social / Prepaga	4	2,9%
Empresa	2	1,4%
Secretaría de Deportes	2	1,4%
AGIP	1	0,7%
Consejo de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes	1	0,7%
COPIDIS	1	0,7%



Jefatura de Gabinete	1	0,7%
Ministerio de Justicia	1	0,7%
Secretaría de Gobierno y Vínculo Ciudadano	1	0,7%
Total	140	100%

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por Subcoordinación Operativa de Asesoría en Derecho Administrativo

9.4. Situación

Al mes de enero de 2026, el 73,4% de las recomendaciones emitidas durante el año de gestión analizado, había recibido algún tipo de respuesta. El porcentaje muestra un incremento cercano a los 10 puntos respecto del período anterior y revierte un escenario previo donde la mayoría de las recomendaciones habían quedado en la notificación al organismo anterior. Se considera parcial, la respuesta que aborda solo algunas de las cuestiones planteadas o es realizada por alguna de las dependencias aludidas, y no por todas.

Tabla 4
Cantidad y distribución porcentual de recomendaciones, por situación

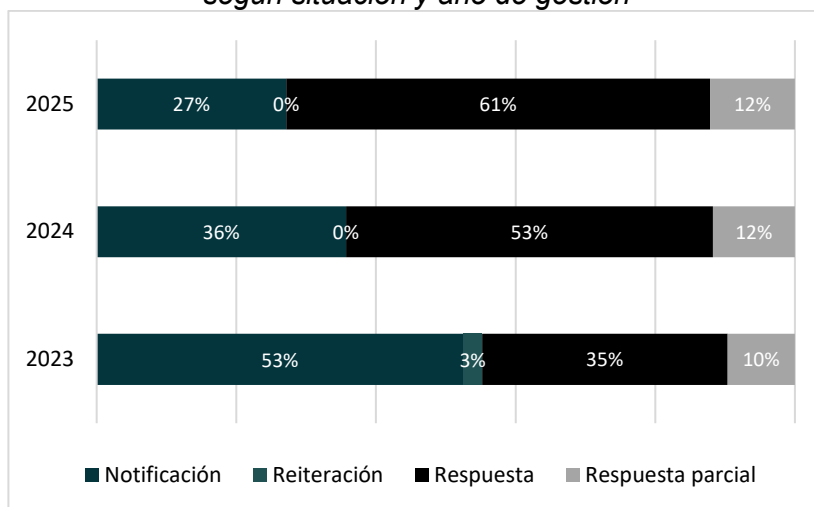
Situación al 1/2026	Cantidad	Porcentaje
Respuesta	85	60,7%
Respuesta parcial	17	12,7%
Notificación	38	27,1%
Total	140	100%

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por Subcoordinación Operativa de Asesoría en Derecho Administrativo.



Gráfico 4

Distribución porcentual de las recomendaciones emitidas, según situación y año de gestión



Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por Subcoordinación Operativa de Asesoría en Derecho Administrativo.

El cruce entre el organismo receptor y la situación de las recomendaciones que surge de la Tabla 15, permite observar el porcentaje de respuesta obtenido de cada uno, sin considerar las parciales. Allí, se destaca como positivo que el Ministerio de Educación consolidó la tendencia mostrada el año pasado que pasó del 42% en 2023, al 73% en 2024 y al 88% en 2025.

Por su parte, el IVC también mostró una mejora en la cantidad de respuestas, pese a alcanzar solo a la mitad de las recomendaciones. Con la misma proporción, la AGC resulta el caso inverso, en tanto mostró un retroceso debido a que venía del año de gestión anterior, con un 70% de respuestas.

Por último, cabe señalar como negativa la falta total de respuestas del Ministerio de Seguridad del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y, en la misma línea, el bajo porcentaje registrado por los organismos nacionales, en particular, el Ministerio de Seguridad de la Nación.

Producto del corte temporal, hubo una parte menor de las recomendaciones que no llegaron a cumplir el plazo otorgado para responder por la propia Defensoría del Pueblo.



Tabla 5
*Cantidad y porcentaje de respuesta de las recomendaciones,
 por organismo receptor*

Organismo receptor	Situación al 1/2026			Total	% Respuesta
	Notificación	Respuesta	Respuesta parcial		
Ministerio de Educación	2	22	1	25	88%
Ministerio de Salud	3	15	4	22	68%
Instituto de Vivienda de la Ciudad	9	10	1	20	50%
Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat	10	6		16	38%
Organismos Nacionales	3	4	2	9	44%
AGC	1	4	3	8	50%
Ministerio de Hacienda y Finanzas		8		8	100%
Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana		5	2	7	71%
Ministerio de Seguridad	6		1	7	0%
Ministerio de Cultura		2	2	4	50%
Obra Social / Prepaga	1	3		4	75%
Empresa	2			2	0%
Secretaría de Deportes	1	1		2	50%
AGIP		1		1	100%



Consejo de los					
Derechos de Niños,		1		1	100%
Niñas y Adolescentes					
COPIDIS		1		1	100%
Jefatura de Gabinete			1	1	0%
Ministerio de Justicia		1		1	100%
Secretaría de Gobierno		1		1	100%
y Vínculo Ciudadano					
Total	38	85	17	140	61%

Fuente: Elaboración propia en base a información brindada por Subcoordinación Operativa de Asesoría en Derecho Administrativo.

9.5. Resolución de la cuestión planteada

Desde el 2023, se incorporó un análisis cualitativo sobre si la cuestión planteada en la recomendación había sido resuelta satisfactoriamente o no dentro del propio trámite.

En ese sentido, al ingresar a los trámites correspondientes, se observó que el **41% de las recomendaciones** emitidas durante el año de gestión 2025 fueron resueltas de manera afirmativa; porcentaje que implica una mejora del orden de los cuatro puntos con respecto al mismo período. Se trata de casos donde, por ejemplo, el organismo receptor presentó un informe sobre una obra realizada en una escuela o un plan de trabajo que contemplaba lo solicitado; se comprobó la entrega de un dispositivo médico prescripto, o se procedió a la clausura de un inmueble que presentaba irregularidades.

10. Conclusiones

Durante el período analizado en este informe, la Defensoría del Pueblo avanzó en la implementación de un nuevo sistema de gestión de trámites, enfocado en la unificación de sus bases de datos, la agilización de los circuitos, la visibilización de los canales remotos y la consolidación de criterios homogéneos de atención.



La complejidad de ese proceso de cambio no impidió que los trámites iniciados volvieran a incrementarse respecto del año de gestión anterior, en un contexto general de crisis económica y social que ha elevado la demanda de intervenciones del organismo y se ha visto reflejado en un aumento significativo de las atenciones realizadas.

Aunque la sede central del organismo apareció como un lugar de referencia para la atención de situaciones de vulneración de derechos, la preponderancia de los trámites iniciados a través de canales no presenciales está en línea con una estrategia dirigida a ampliar los márgenes de cobertura, en términos etarios y territoriales.

Los datos de las personas consultantes o denunciantes muestran que, además de ser en su mayoría mujeres, nuevamente prevalecieron aquellas comprendidas entre los 30 y 59 años, y las residentes en las Comunas 1, 3, 4 y 7, próximas al punto de atención más importante y con la presencia de territorios signados por la exclusión.

En cuanto a la clasificación temática de los trámites iniciados, los problemas de vivienda volvieron a ocupar el primer lugar y, dentro de ese universo, los reclamos por el acceso a subsidios habitacionales desplazaron a los vinculados con los alquileres; en consonancia con el agravamiento de la emergencia habitacional, pero también con la consolidación del espacio inaugurado para la atención de este tipo de casos.

De la misma manera, fue importante la proporción de trámites relacionados con otros grupos en situación de vulnerabilidad, como son las personas con discapacidad, las personas adultas mayores y las personas migrantes, que vieron mermados sus derechos en el marco de sucesivos recortes presupuestarios y funcionales de distintas políticas públicas dirigidas a esos y otros sectores de la población.

La relevancia de las cuestiones sociales también resulta del peso sostenido de los trámites asignados a la Dirección General de Políticas Sociales, en esta oportunidad, solo superada por la Dirección de Atención Vecinal cuyo rol se vio reforzado por la jerarquización de los medios de atención no presencial impulsada por el nuevo sistema.



En las estadísticas se ha visto, asimismo, expresada la decisión institucional de profundizar el vínculo de la Defensoría del Pueblo con organismos externos de carácter nacional y local, a través de la apertura de puestos de atención en la sede central.

La simplificación de algunos procesos permitió incrementar la cantidad de trámites abiertos y cerrados en el año de gestión considerado. En general, la Defensoría del Pueblo intervino para asesorar o solucionar las consultas o denuncias planteadas por la ciudadanía.

Por último, en su enorme mayoría, las recomendaciones del organismo estuvieron dirigidas a distintas instancias del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, sobresaliendo el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud, el Instituto de la Vivienda y el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat. Aunque debido a la utilización de mecanismos alternativos, fueron menos que las emitidas en períodos anteriores, registraron un nuevo incremento de los niveles de respuesta y solución obtenidos.



INFORME ESTADÍSTICO ANUAL
PERÍODO 10/12/2024 AL
9/12/2025



Defensoría del Pueblo
Ciudad Autónoma de Buenos Aires