



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA NACIÓN
REPÚBLICA ARGENTINA
INSTITUCIÓN NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS**

“Promoción de los derechos humanos y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante la prestación transparente, responsable y eficiente de servicios públicos”

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos

56° período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos

Resolución 52/8 del Consejo de Derechos Humanos

1. ¿Cuáles son los principales retos identificados en su país/región en relación con la prestación de servicios públicos? Por favor, aborde en su respuesta tanto los obstáculos institucionales como los prácticos.

A nivel nacional los principales retos están asociados a la accesibilidad y asequibilidad de los servicios públicos; a obtener una respuesta a tiempo por parte de la administración y a la ausencia de rendición de cuentas.

2. ¿Cuáles son los ejemplos de buenas prácticas y enfoques adoptados para superar los retos identificados en la prestación de servicios públicos?

La Ley N° 27.275¹ de Acceso a la Información Pública, resulta ser una herramienta con la que cuentan los ciudadanos, puesto que tiene por objeto garantizar el efectivo derecho de acceso a la información pública, la promoción de la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública.

En su art. 7° se enumeran todos los sujetos obligados a brindar información pública, en principio toda la administración, el Poder Legislativo y el Poder Judicial, y las empresas privadas prestadoras o concesionarias de servicios públicos.

¹ Ver: <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265949/norma.htm>

3. ¿En qué medida contribuye la corrupción a excluir a las personas y los hogares del acceso a los servicios públicos? ¿Cómo afecta la corrupción a la prestación de servicios públicos a los grupos de población de su país?

La corrupción afecta gravemente a las personas y los hogares en el acceso a los servicios. La afectación puede darse ante la falta de realización de obras esenciales; la falta de prestación (tanto en servicios públicos domiciliarios prestados por terceros, como también en el servicio de salud o de educación); los sobrepagos o bien los excesivos costos para acceder.

4. ¿Qué porcentaje de personas y hogares que cumplen los requisitos no reclaman y/o no se benefician de los servicios públicos en su país (no percepción)? ¿Cuáles son los obstáculos que les impiden acceder a los servicios públicos a los que tienen derecho? ¿Cómo puede reducirse la no percepción?

No se cuenta con datos relativos al porcentaje de quienes cumplen con los requisitos y no reclaman o no reciben los beneficios. Podemos informar que en el caso de los servicios públicos domiciliarios - a nivel nacional-, el 60% de los hogares cuentan con red de gas natural, y alrededor del 90% tiene acceso a la energía eléctrica². En el caso del acceso al agua potable de red la cobertura alcanza al 88% en tanto que al saneamiento el 63%³.

Uno de los principales obstáculos que les impiden acceder a los servicios a los que tienen derecho, es el desconocimiento de las personas sobre sus derechos y sobre cómo reclamar por ello.

En el caso puntual de los servicios públicos domiciliarios, los obstáculos para acceder están relacionados a la falta de desarrollo de la infraestructura necesaria para proveerlos.

5.-Sírvese hacer referencia a los retos y las buenas prácticas en la prestación de servicios públicos a personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad y marginación, incluidas las personas que viven en situación de pobreza, las mujeres y las niñas, los niños y los jóvenes, las minorías étnicas, nacionales y lingüísticas, las personas con discapacidad, los pueblos indígenas, los migrantes y las personas mayores.

6. ¿Están digitalizados los servicios públicos en su país? Sírvase proporcionar detalles, incluidos los desafíos y las buenas prácticas en la digitalización de los servicios públicos que garanticen la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

² https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/sociedad/engho_2017_2018_uso_energia.pdf

³ <https://www.argentina.gob.ar/obras-publicas/hidricas/agua-potable-y-saneamiento-0>

En Argentina están digitalizados los servicios públicos. A través de la plataforma TAD (trámites a distancia) se pueden realizar peticiones a la administración, presentar reclamos, como así también recibir información. Asimismo, existe una app llamada Mi Argentina, la cual, una vez instalada, permita a los ciudadanos acceder a su documentación, solicitar turnos y realizar trámites.

Los desafíos están relacionados con los grupos en situación de vulnerabilidad, puesto que en primer lugar para poder acceder a los servicios se debe tener conectividad y al menos un teléfono inteligente. La plataforma digital no resulta accesible para personas con discapacidad como tampoco para comunidades indígenas. En el caso de los adultos mayores, para poder acceder a los beneficios de la seguridad social también lo deben realizar a través de la página web de la Administración Nacional de la Seguridad Social y no todos los adultos mayores cuentan con conexión a internet.

7.- ¿Cómo se regula y supervisa en su país/región la participación de agentes privados en la prestación de servicios públicos? Por favor, comparta los retos y las buenas prácticas.

La participación de agentes privados en la prestación de servicios públicos se regula y supervisa a través de Entes de Control y/o Entes Reguladores y/o Superintendencias de Servicios.

Los retos están asociados con la falta de eficacia y eficiencia de los organismos estatales en el control como también en la deficiente atención a los titulares de derecho frente a un reclamo o petición.