



**GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES  
COMUNA 13**

# **INFORME DE GESTIÓN 2º SEMESTRE DE 2017**

## GERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En el 2º semestre/17, en la Comuna 13 se continuó trabajando ininterrumpidamente para superar los standeres de calidad que se ofrecen a los vecinos del ejido de la Ciudad que se acercan a realizar trámites, consultas y reclamos.

A nivel presupuestario, podemos mencionar que el inciso 2- bienes de consumo: tuvo una ejecución de 40,59% equivalente a \$ 212.787, se atendió la compra de luces para ofrecer una buena iluminación en las escaleras, la compra de repuestos menores para llevar a cabo en forma continua e ininterrumpida tareas de mantenimiento edilicio, vinculadas con el confort en la espera de nuestro ciudadanos, brindando un espacio seguro, ameno y cómodo, contando con sillas cómodas y en buen estado, artículos de librería para el normal desarrollo de las tareas administrativas.

El inciso 3- servicios no personales: se alcanzó una ejecución del 36% respecto del crédito vigente. Cabe mencionar que no se incluyeron en este dato, la ejecución de los contratos, ni los servicios básicos, como así tampoco la partida de mantenimiento de espacios verdes. Se coordinó junto con la Secretaría, la mejora de los baños, a fin que todos los compartimientos se encuentren en uso (reparando pérdidas de agua, colocando extractores y cambiando tablas). Se realizó una mejora en el deck y la iluminación de la columna de aire y luz. Se trabajó en el mantenimiento de los equipos de aire acondicionado. Dado que no se realizaron algunas contrataciones previstas por cuestiones ajenas a la repartición, la ejecución resultó menor de lo previsto.

La dinámica de la gestión hace que resulte necesario ajustar los cronogramas de acción y esto se traduce en modificaciones que tienen impacto directo en el presupuesto. Por ello, lo que se proyecta al momento de sanción del presupuesto, va sufriendo cambios a lo largo del año. Lo cual es altamente positivo ya que trabajamos con personas y la posibilidad de ir adaptando las acciones a las necesidades que se van planteando con el devenir de los acontecimientos, es un logro alcanzado a través de los años de gestión.

El inciso 4, bienes de uso: se ejecutó el 79,99 % respecto del presupuesto sancionado, que asciende a la suma de \$ 242.911, que se utilizaron para la renovación y actualización de una parte del parque informático, se llevó a cabo la compra de sillas y se incorporó 1 equipo de aire acondicionado Split para el sector de licencias, entre otras cosa.

Se detalla a continuación la ejecución presupuestaria de las partidas de obras para el 2º semestre del ejercicio 2017.

ue	prog	act	Obr	Inciso	ppal	parc	Descripción	Sanción \$	Vigente \$	Restringido \$	Definitivo \$	Disponible \$	% ejecución s/ vigente
9113	13	0	56	3	3	6	Mantenimiento Espacios Verdes	50.547.000,00	68.702.523,00	0	60.118.603,24	670,74	87,51%
9113	13	0	52	4	2	2	Intervenciones Sobre El Arbolado	28.215.380,00	32.685.147,00	0	23.024.230,77	749.076,63	70,55%
9113	13	0	53	4	2	2	Reparación Vías De Tránsito Peatonal	9.165.300,00	0	-9.165.300,00	0	0	0,00%
9113	13	0	55	4	2	2	Obras En El Espacio Público Comunal	2.800.000,00	4.088.720,00	0	3.196.842,48	841.877,52	79,15%

Cabe mencionar que la partida correspondiente a reparación de vías de tránsito peatonal se encuentra con ejecución \$ 0, dado que dichos trabajos se atendieron a través del contrato de arbolado, toda vez que las reparaciones realizadas correspondían a roturas provocadas por incidencia de arbolado, ya sean a causa del crecimiento de raíces y/o extracciones de los ejemplares.

Se llevó a cabo el proceso licitatorio de la Puesta en valor Plaza Noruega, y se iniciaron los trabajos en el período que nos ocupa. Siendo el monto de la obra de \$ 9.681.114.

La ejecución global del programa 13, a cargo de esta Unidad Ejecutora alcanza al 80,91 % (excluyendo inc.1 de personal, servicios básicos 3.1 y contratos 3.4).

La Comuna trabaja en forma transversal con todas las áreas que la componen para entender la problemática planteada de cada sector, aunar criterios, definir prioridades, fortaleciendo los procesos internos de toma de decisiones, prevaleciendo la demanda de los vecinos, quienes dictan la agenda y establecen las prioridades de las medidas que se toman en el marco de las contrataciones, trabajos a realizar, orden de los mismos y destino de los fondos.

## **GERENCIA OPERATIVA DE GESTIÓN COMUNAL**

### **- SUBGERENCIA OPERATIVA DE CONTROL COMUNAL Y DE OBRAS**

#### **A. MANTENIMIENTO DEL ARBOLADO PÚBLICO – PLAN DE ARBOLADO.**

La ejecución del plan de poda para la comuna 13 que fuera detallada en el informe del primer semestre del 2017 fue suspendida preventivamente con motivo del dictado de la medida cautelar dictada el 14 de julio en el marco de la acción de amparo expediente “HERAS, Claudia c/ Gobierno de la Ciudad (GCBA) s/Amparo-Ambiental”, N° A-4570, Juzgado de Primera Instancia en lo Contencioso Administrativo y Tributario N°13, Secretaria N°26 a la espera de su resolución.

Es por esto que solo se realizaron intervenciones para eliminar riesgos a terceros, es decir, ramas y arboles con peligro de caída.

En base a esto se realizaron las siguientes intervenciones:

#### **JULIO**

- 11 extracciones
- 282 podas
- 24 cortes de raices
- 1843 m2 de veredas
- 13 plantaciones

#### **AGOSTO**

- 4 extracciones
- 208 podas
- 303 plantaciones
- 88 aperturas de plantera

#### SEPTIEMBRE

- 2 extracciones
- 3 podas
- 1 corte de raíz
- 58 m2 de vereda
- 3 plantaciones

#### OCTUBRE

- 13 extracciones
- 25 podas
- 1 retiro de cepa
- 77 m2 de vereda

#### NOVIEMBRE

- 6 extracciones
- 12 podas
- 1 corte de raíz
- 73 m2 de vereda

#### DICIEMBRE

- 5 extracciones
- 2 podas

### **B. MANTENIMIENTO DE ESPACIOS VERDES**

Según la ley 1777 en su artículo 10, las comunas poseen la competencia sobre el mantenimiento de espacios verdes inferiores a 10.000 m2. La empresa "Parquizar" es la que provee los servicios detallados en el pliego de especificaciones técnicas.

Dentro de este pliego las tareas a realizar son:

➤ ***Limpieza e higiene***

▪ Áreas Verdes

- (a) Limpieza y recolección de residuos de los Parques
- (b) Limpieza y recolección del producido por el mantenimiento
- (c) Vaciado de cestos de residuos de los Parques
- (d) Disposición del producto obtenido de acuerdo a la ley 1854, con la obligación de derivar al compostaje los residuos producto de las actividades de limpieza e higiene de áreas verdes

▪ Áreas Secas

- (a) Barrido y lavado de solados
- (b) Limpieza de mobiliario urbano (incluye pegatinas y grafitis) -Limpieza de juegos infantiles
- (c) Limpieza de Barandas, Muretes y escalinatas -Limpieza de Rejas y Portones
- (d) Limpieza de Rejillas y Desagües -Limpieza de Baños Públicos - Limpieza de Caniles
- (e) Limpieza Superficial de Monumentos y Obras de Arte -Disposición del producto obtenido

➤ ***Conservación***

▪ Áreas verdes

- (a) Mantenimiento del Césped
- (b) Mantenimiento y conservación de canteros
- (c) Atención de especies vegetales
- (d) Riego

▪ Áreas secas

- (a) Reacondicionamiento de superficies rígidas (solados)
- (b) Reacondicionamiento de superficies con materiales sueltos (senderos, patio de juegos y caniles) -Mantenimiento de Mobiliario (bancos, mesas, cestos, bebederos, herrería, cartelería, aparatos para actividad física)
- (c) Mantenimiento de juegos infantiles - Mantenimiento de Rejas y Portones
- (d) Mantenimiento de barandas, muretes y escalinatas -Limpieza de Rejillas y Desagües
- (e) Pintura de los componentes del mobiliario urbano, juegos infantiles, barandas, muretes, rejas, portones y baños públicos
- (f) Reparaciones

**C. PROYECTOS COMUNALES**

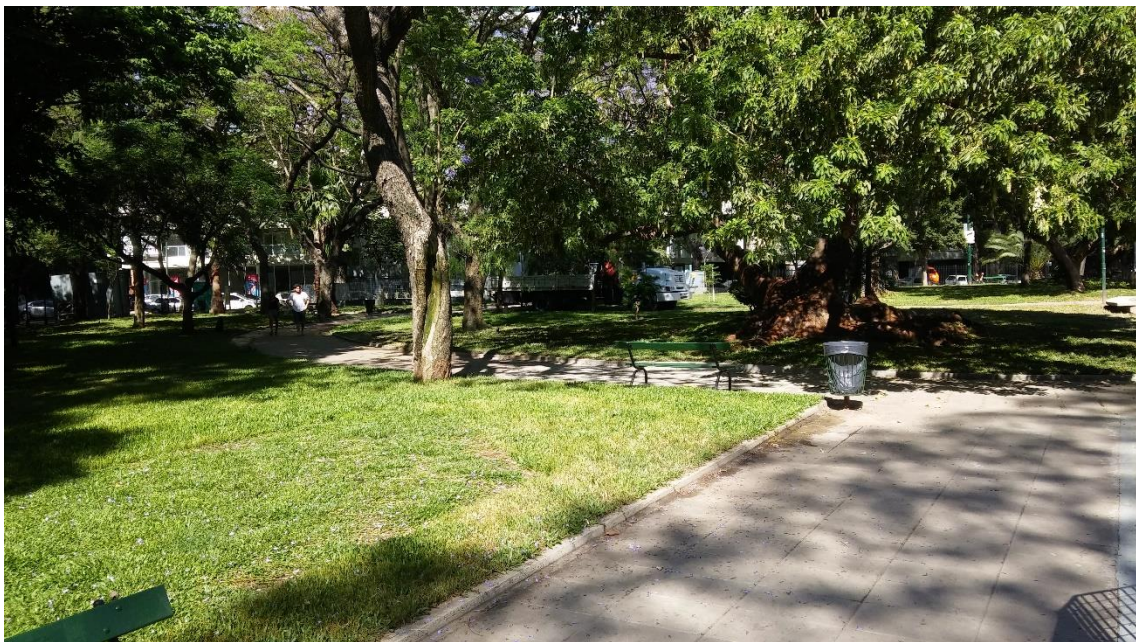
Desde la Comuna se llevaron a cabo las obras de refacción y parquizacion en la Plaza Alberti y Plaza Noruega.

Ademas se encuentran en etapa de desarrollo de Proyecto los plazas Garicoits, Felix Lima, Yaconis y El Salvador.

➤ **PLAZA ALBERTI**

El proyecto contemplo el mejoramiento en caminos internos de la plaza, se crearon áreas nuevas de descanso y postas aeróbicas , el mantenimiento de los juegos y solado existentes con mejoras en los mismos, se construyó un canil con grama bahiana cuenta con un acceso en hormigón texturado, expendedoras de bolsas, cestos papeleros, banco, bebedero y juegos para los perros, se recuperó y mejoro el sistema de riego, se crearon canteros nuevo alrededor del monumento con diversas especies y toda la parquización de la plaza con césped nuevo.

- Fecha Inicio 17/08/2017
- Fecha Finalización 10/11/2017







➤ **PLAZA NORUEGA**

El proyecto contempla la demolición de caminos internos, canil y área de juegos infantiles para la construcción de nuevas áreas y lograr una mejor integración de todos los espacios nuevos que conformaran la plaza.

- Fecha Inicio 18/10/2017
- Fecha Finalización Se estima para Marzo 2018







- **ORDENAMIENTO DEL ESPACIO PUBLICO Y CONTROL DE LA VÍA PÚBLICA**

Durante el 2° semestre del corriente año se procedió a realizar las siguientes verificaciones:

1°- Se realizaron 51 secuestros y/o decomisos de mercadería de puestos fijos en Vía Pública que contó con presencia de Policía de la Ciudad de Buenos Aires y de la Dirección General Fiscalización del Espacio Público cuando se requirió su presencia.

2° - Se recibieron 471 denuncias de vehículos abandonados en Vía Pública, habiéndose resuelto 210 casos.

3° - Se labraron 343 actas por mal estacionamiento.

4° - Se labraron 88 actas por varios motivos (ventas sin permiso, ocupación de acera, no cumplir intimación).

5° - Total de Actas labradas 421.

Se deja constancia que la Comuna cuenta con 5 (cinco) inspectores, 3 de turno mañana y 2 de turno tarde.

- **EMERGENCIAS**

En coordinación con el C.U.C.C. (Centro Único de Coordinación y Control) perteneciente a la Subsecretaría de Seguridad, se ha atendido emergencias durante los horarios diurnos y nocturnos. Las principales han sido el cuidado de los habitantes ante el peligro de ramas o de árboles que puedan ser afectados por tormentas o fuertes vientos. El “Operativo Frío” que busca dar asistencia a personas en situación de calle.

- **SUBGERENCIA OPERATIVA DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN VECINAL**

En el caso de este área en particular, se puede tomar como unidad de medida a los ciudadanos que se acercan, tanto a diferentes eventos o actividades, como así también a consultar por alguna temática.

Cabe aclarar que se atienden diferentes modalidades de demandas, a saber:

- Vecinos que se acercan por alguna consulta en particular o a proponer alguna actividad a realizar;
  - Actividades o eventos demandados por pedidos a la Junta Comunal;
  - Actividades o eventos realizados desde el área.

A continuación un detalle de las actividades, acciones y eventos organizados por el área Socio-Cultural / Participación Ciudadana durante el segundo semestre del 2017:

**A. Atención e información a vecinos por talleres y cursos en Centros Culturales y Eventos Culturales**

A diario se acercan vecinos a consultar sobre talleres, cursos y eventos gratuitos que ofrece el GCBA. Se les entrega material de difusión de actividades culturales y se los asesora para la utilización de las herramientas 2.0 con las que cuenta el Gobierno. Con respecto a cursos y talleres se los orienta, según corresponda, hacia las áreas de Educación, Tercera Edad o Centros Culturales. Se atendieron a unas 10 personas diarias promedio. <sup>19</sup>

### **B. Muestras de Arte en Comuna 13**

El salón de arte del 2do piso del edificio Comunal es un lugar de encuentro donde artistas de la Comuna expresan su arte. Esta sala cuenta con la particularidad de ser visitada no solo por los vecinos que asisten a las inauguraciones, sino también por las más de 5.000 personas que, semanalmente, asisten a los casamientos por civil que se realizan en las salas contiguas a donde se desarrollan las muestras.

En el mencionado período tuvimos muestras de vecinos, organizaciones barriales, embajadas, escuelas, talleres, Distritos escolares y otros actores barriales. En total, se realizaron 18 muestras distintas, abarcando escultura, pintura y fotografía.

Partiendo de la premisa que a las inauguraciones de las muestras se acercan unas 150 personas promedio, más la gente que se acerca en otros momentos a verla, así como aquellos que, circunstancialmente, pasan por la sala de exposiciones, podemos calcular, estimativamente, que en el segundo semestre de 2017 pasaron unas 20.000 personas por

mes. <sup>20</sup>

**C. Atención a Instituciones, Asociaciones y vecinos por proyectos. Viabilidad, orientación.**

Recurrentemente, se acercan Asociaciones, Instituciones Educativas, ONG's y vecinos proponiendo eventos o trayendo proyectos de diferente índole. Se brinda atención, orientación y se analiza la viabilidad de los mismos, acompañando el desarrollo en los casos en que la Comuna adhiere o acompaña dichos proyectos. Aquellas propuestas que exceden las capacidades operativas de la Comuna, se orientan para que sigan los pasos pertinentes en las áreas de gobierno competentes. De estos casos hay entre 15 y 20 por mes.

**D. Eventos y Talleres realizados o apoyados por la Comuna**

**A continuación se detallan por mes los eventos y talleres realizados:**

Julio 2017

- Embajada de Vietnam (4 a 7 de julio). Charla socio - política del país, degustación gastronómica y muestra de fotografías.
- Muestra de arte: Pinturas de Ruth Ochoa y Leo Geler (10 al 18 de julio).
- Muestra de arte: Raíces Efímeras. Artistas: Alicia Gallego - León Casiano (19 de julio al 1 de agosto).
- Reunión de Higiene Urbana, con el Observatorio de Higiene Urbana y el Control de Servicios Públicos de la Ciudad (3 de julio).
- Legislatura en las Comunas (4 de julio).
- Muestra teatral: Ana Díaz, la primera vecina de Buenos Aires. Por Silvia Korn (25 de julio).

### Agosto 2017

- Muestra anual Taller de Arte Abstracto de Laura Montanaro (2 al 16 de agosto).
- Muestra de arte: Esculturas de Pablo Petrolli (16 al 31 de agosto).
- Muestra de arte: Metafísica - Artista: Ana María Serraglio (17 de agosto al 29 de septiembre).
- Charla: La metafísica en el arte. Expone: Ana María Serraglio (10 de agosto).
- Charla psicología. Mujeres= madres? Lic. Paula Dabbah (11 de agosto).

### Septiembre 2017

- Muestra anual Distrito Escolar 9 y 10. Inauguración, entrega de diplomas y cierre (4 al 29 de septiembre).
- Entrega de diplomas Escuela de Cocina de Belgrano (18 de septiembre).
- Curso paseadores de perros - Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (19 de septiembre).

### Octubre 2017

- Muestra de arte de Graciela Díaz (2 al 16 de octubre)
- Simulacro Juicio por jurados. Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires. Consejo de la magistratura (18 de octubre).
- Muestra de arte: Miradas. Taller de Esmeralda Laclau (17 al 31 de octubre).
- Muestra de arte: Mujeres del mundo. Artista: Silvia Lanzani (2 al 16 de octubre).
- Muestra de arte de Juana Victoria Rosas (17 al 31 de octubre).
- Reunión/Charla ADEEi (19 de octubre).
- Charla 500 años de la Reforma. Exponen: María Viglione. Marcela Viglione (31 de octubre)

### Noviembre 2017

- Muestra de arte Taller Pelle (6 al 17 de noviembre)
- Muestra de arte individual Graciela Pellerano (6 al 30 de noviembre).
- Muestra anual Taller de León Casiano (1, 2 y 3 de noviembre).
- Muestra de arte de Magdalena Ares (21 de noviembre al 4 de diciembre).
- Charla psicología. Deshumanización de la economía. Lic Paula Dabbah (10 de noviembre).

### Diciembre 2017

- Muestra de Arte colectiva: Ciclos (6 al 19 de diciembre).
- Acto Entrega de Diplomas Colegio Gral. San Martín (5 de diciembre).
- Muestra de arte: Entre máscaras venecianas. Artista: Noemí Alonso (15 de diciembre al 31 de enero).
- Muestra de arte: "AKSHA". Artista: Betina Mansilla (20 de diciembre al 31 de enero).
- Reunión Higiene Urbana, con el observatorio de Higiene Urbana y el Control de Servicios Públicos de la Ciudad (27 de diciembre).
- Presentación Teatro Estable Comuna 13. "¿A quién le importa?" (19 de diciembre)

## ATENCIÓN CIUDADANA

Principalmente durante el período comprendido por el segundo semestre del año 2017, los objetivos planteados por la UAC 13 siguieron la línea de los planteados desde el principio del año, con la finalidad de lograr:

- Minimizar la espera del vecino, poniendo principalmente el foco en realizar el trabajo de modo tal que sea dinámico y ágil. Varios problemas se presentaron frente a este objetivo, ya que los sistemas, principalmente la velocidad y la estabilidad del servicio de internet, generaron muchas interrupciones y demoras;
- Continuar trabajando y reforzando el trabajo en equipo con las diversas áreas de la sede comunal, a fin de lograr una atención más enfocada en el vecino. Los canales de comunicación que se comenzaron a implementar en el primer semestre se fueron afianzando, logrando así un trabajo más fusionado entre las diversas áreas, siempre con el propósito de resolver las dudas o respuestas de los vecinos; y
- Continuar con la capacitación del personal, de modo que a través de la adquisición de nuevos conocimientos, puedan mejorar la calidad de atención e información que se brinda. Y a su vez, se brindan cursos y capacitaciones que son útiles a nivel personal y profesional. Como ejemplo de esto, el día 10/10/2018 desde la Secretaría de Cultura Ciudadana y Función Pública, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, y la Subsecretaría de Gestión Comunal se llevó a cabo en la sede comunal el encuentro “Experiencia excepcional”, un focus group cuya temática fue la de compartir experiencias y opiniones sobre el trabajo diario.

En cuanto al sector Informes se continúa trabajando con 2 o 3 personas en el módulo brindando información, un primer asesoramiento, derivando a los sectores correspondientes. El horario continúa siendo de 7.30 a 19 hs. Se atienden cerca de 3.000 personas diariamente.

En el mes de septiembre, hasta el 17/09/2017 en el marco del BA Elige, en el sector de informes se ubicó una urna y boletas para que los vecinos votaran los



proyectos. Lo mismo sucedió con los Premios Lola Mora, procedentes desde la Dirección General de la Mujer, que se desarrollaron a fines de julio y agosto, para los cuales se utilizó una metodología de voto similar.

La UAC cuenta con el sector de Atención Ciudadana, que a través de sus 5 puestos de atención se encargan de la toma de reclamos, otorgamiento de turnos, recepción de documentación para ser ingresada por expediente electrónico, y el apoyo al vecino en aquellas dudas que posea que sean posibles de responder. El horario de atención es de 8.30 a 15 hs. Por sistema SUACI ingresaron 14.956. A través del sistema SADE ingresaron 474.

Durante el período comprendido entre el 17/10/2017 y el 17/11/2017 al área de atención ciudadana realizó la inscripción para las colonias de vacaciones de verano. En 2017 también fue posible realizar la inscripción on line, por lo que el caudal de vecinos que se acercó a la sede fue menor que en los años anteriores. En total se inscribieron 275 chicos.

Desde la semana del 11/12/2017 se implementó el servicio Gestión Sube, el personal de UAC está capacitado para llevar a cabo el registro de nuevas tarjetas SUBE, actualizar datos, realizar bajas por robo, aplicar tarifa social y gestionar reintegros de saldo. Las nuevas tarjetas que se entregan al vecino se validan en la terminal SUBE que se encuentra ubicada en el 1er piso.

Otro servicio que se brinda dentro del sector de Atención Ciudadana es Tarjeta miBA y Eco Bici. Es un servicio que fue tomando gran reconocimiento por el vecino y se recibe gran caudal de público que viene a registrarse o a imprimir la tarjeta para poder hacer uso del sistema de bicicletas que ofrece el GCBA.

El servicio de Reincidencia / Antecedentes Penales durante este semestre continuó con los problemas que se registraron durante los primeros 6 meses. Se intentó darle solución, pero no fueron 100% efectivas. Los constantes cortes en el sistema operativo que se utiliza para poder funcionar (operado y brindado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Gobierno Nacional) y, a su vez, la intermitencia en el servicio de internet, generaron que la atención se vea

gravemente afectada. Durante varios períodos de tiempo fue necesario impactar en la página web del GCBA y del Registro Nacional de Reincidencias que esta sede no tenía sistema.

El servicio Vinculación Ciudadana con la Seguridad y Contención, continúa desarrollándose los días lunes en el horario de 9 a 16 hs. Las consultas que atiende son de modo espontáneo, generándose un vínculo con el vecino sobre aquellos temas sensibles como son los relacionados a la seguridad, promoviendo un ámbito de colaboración y participación en las políticas públicas.

El Programa Proteger continúa desarrollándose los días viernes en el horario de 9 a 16 hs, en el segundo piso de la sede comunal, la atención es espontánea. Su principal propósito está orientado a la contención, asesoramiento y asistencia a personas mayores que están sufriendo situaciones de violencia o maltrato.

El Servicio Jurídico a la Comunidad brindado por profesionales derivados de la Procuración de la Ciudad de Buenos Aires, quienes llevan a cabo la orientación y asistencia a vecinos por cuestiones de Familia, desarrolla su actividad los días Lunes de 9 a 14 hs. Este servicio, luego de ser fomentado e impulsado, logró posicionarse y es uno de los más solicitados en la sede. Son muchas las personas que acuden en busca de ayuda y asesoramiento. Se está solicitando que sea posible que se brinde un día más por semana en la sede.

El programa Espacio Familia, proveniente de la Dirección General de Desarrollo Familiar. Es un espacio destinado a fortalecer vínculos familiares, a través de profesionales que orientan y asesoran al vecino con las problemáticas familiares que presentan. Este servicio se brinda los días Lunes de 10 a 16 hs, de modo espontáneo. Este servicio, al igual que el mencionado precedentemente, logró adherentes gracias a la difusión, y es muy demandado.

El servicio Centro de Integración Laboral, cuyo objetivo es la asistencia a quienes se encuentren en la búsqueda laboral facilitando la inscripción a cursos de capacitación y la inserción laboral a través de sus diversos programas. Atiende de modo espontáneo en el horario de 9 a 14 hs., el servicio se vio perjudicado ya que

a mitad del semestre solo quedó una persona para atender al vecino.

El servicio de Tesorería, luego de la nueva incorporación de los ATM, si bien en muchos aspectos se mejoró, el vecino no se encuentra conforme con esta modalidad, hay mucha disconformidad en cuanto al pago (en especial el no poder pagar en efectivo); genera muchos inconvenientes con las personas mayores y eso genera que se formes largas filas y quejas. Pero por otro lado, son mucho más ágiles, y seguras. Este servicio está activo desde las 8 hasta las 20 hs.

El servicio de Infracciones continúa funcionando en el horario de 8.30 a 20. Este es uno de los servicios que mas público recibe diariamente, tanto pago voluntario como aquellos que tienen controlador asignado.

El servicio de Licencia de Conducir, continúa funcionando en el horario de 8.30 a 14 hs. Al igual que el servicio anterior, este es uno de los más demandados por el público, pero en este caso se atiende con turno programado. La modificación que se dio en este semestre fue que se eliminó el cupo limitado para las excepciones (25 por día) y se atienden a todos aquellos mayores de 65 años, mujeres embarazadas y personas con discapacidad que se acerquen en el horario de atención a realizar el trámite.

El servicio de Rentas, la gran modificación que sufrió este servicio fue la implementación de turnos para poder llevar a cabo el trámite “Exención de jubilados y necesidades especiales” desde mediados de Diciembre, el resto de los trámites siguen siendo de modo espontáneo.

El área de Registro Civil, atiende todos sus servicios de 9.30 a 14.30, los mismos son:

El servicio de Matrimonio atiende consultas espontáneas y recepción de documentación.

El servicio Solicitud de Partidas, desde el mes de Septiembre no se otorgan más turnos para solicitud de partidas. Solo se pueden solicitar de modo on line. El único

modo de solicitarlas de manera presencial es a través de un turno para solicitud de partida urgente o si encuadra dentro de las excepciones que marca la ley.

El servicio Entrega de Partidas atiende de modo espontáneo.

El servicio Inscripción de Nacimiento, atiende con turno programado.

Le servicio de Centro de Documentación Rápida (DNI/Pasaporte/entrega de los mismos), atiende con turno programado y las excepciones de manera espontánea, en el horario de 7.30 a 19 hs.

El Servicio Social Zonal atiende de manera espontánea consultas, exenciones de pago de DNI, pero la gran mayoría de los trámites que realiza son vinculados a certificados de discapacidad. El horario en el que desarrolla su actividad es de 9.30 a 15.30 hs, con excepción del trámite de discapacidad que se atiende en el horario de 9.30 a 14 hs.

El servicio Mediación Comunitaria y Registro de Deudores Alimentarios Morosos de la CABA atiende consultas espontáneas, y lleva a cabo mediaciones programadas. Su horario de atención es de 9 a 15 hs. En el mes de Diciembre se incorporó un nuevo trámite llamado "Supervivencia", que es específico para determinados letrados.

El servicio Defensa del Consumidor lleva a cabo asesoramiento y toma denuncias en virtud a la defensa de los consumidores y a su vez, se desempeña en el ámbito de Registro de Administradores de Consorcio, en el horario de 9 a 15 hs.

La sede cuenta con el Asesoramiento Jurídico Gratuito de abogados derivados de la Universidad de Belgrano, quienes evacúan dudas y consultas jurídicas de todo tipo. Las consultas son espontáneas y el horario de atención es los días Lunes y Jueves de 12 a 15 hs. Y los días Martes, Miércoles y Viernes de 9.30 a 12.30 hs.

La Defensoría de niños, niñas y adolescentes atiende de modo espontáneo en el horario de 9 a 16 hs.

En el mes de Diciembre desde la Subsecretaría de Gestión Comunal se inició el proceso de implementación de uniformes para el personal de la sede. El personal de la UAC es, actualmente, el único que lo utiliza.

A fines de 2017 se realizó el relevamiento y cambio en la señalética de todo el edificio, renovando y cambiando toda aquella que se encontraba dañada o distinta al resto.

Por último, desde la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana se comenzó a realizar cambios en los sistemas operativos de las PC, en particular las ticketeras y los llamadores que se utilizan de modo interconectado entre el módulo de informes y los diversos servicios desconcentrados. Es por ello, que dejó de funcionar el programa NQ que proporcionaba las estadísticas mensuales de público atendido por cada servicio. Por cuestiones externas, se lograron conseguir solo las de Noviembre y Diciembre, que se adjuntan al presente informe.

SERVICIO	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Matrimonio	538	300
Entrega DNI/Pasaporte	853	634
Inscripción Nacimiento	566	391
DNI/Pasaporte	3508	2060
Defensa del Consumidor	359	245
Solicitud de Partidas	387	249
Servicio Social Zonal	1013	672
Reincidencias	827	717
CIL	42	25
Rentas	4375	3132
Entrega de Partidas	1780	1287
Mediación Comunitaria	207	158
DNI/Pasaporte (con prioridad)	1067	626
Licencias	3467	2705
Infracciones	3742	2665
Atención Vecinal (turnos, reclamos, expediente electrónico, mesa de entrada, eco bici, tarjeta BA, Sube)	1366	787

