BLOQUE

LA LIBERTAD AVANZA

Concejal Gustavo Martínez

Concejo Deliberante de San Salvador de Jujuy

FOLIO N°

San Salvador de Jujuy, 13 de octubre de 2026

Al Presidente
Concejo Deliberante S. S de Jujuy
Dr. Gastón Millón
Su Despacho:

Gustavo Martínez, Concejal del Bloque "La Libertad Avanza", se dirige a Usted, a los fines de presentar Proyecto de Ordenanza, referente a la creación de un PROGRAMA MUNICIPAL DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y TRANSPARENCIA DE DEMANDAS VECINALES, para su oportuno tratamiento parlamentario.

Sin otro particular, y a la espera de contar con su acompañamiento y el de mis pares, me despido con la deferencia que su persona merece.

Atte.-

GUSTAVO MARTINEZ
CONCEJAL
CONCEJO DELIBERANTE DE LA
MUNICIPALIDAD DE SAN SALVADOR DE JUJUY

CONCEJO DELIBERANTE DE SAN SALVADOR DE JUJUY
C 13 OCT. 2026 D
RECIBE
MESA GRAL. DE ENTRADA

S.T
Hs: 11:06

INICIO DE EXPTE N: 859 - X - 2026

AV. BOLIVIA N° 3901
SAN SALVADOR DE JUJUY

PROYECTO DE ORDENANZA
"PROGRAMA MUNICIPAL DE SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y TRANSPARENCIA DE DEMANDAS VECINALES"

VISTO:

La necesidad de fortalecer los mecanismos de atención, seguimiento y respuesta de las demandas, reclamos, solicitudes y requerimientos efectuados por los vecinos de la ciudad de San Salvador de Jujuy ante la Municipalidad; las herramientas y canales de atención ciudadana actualmente existentes; la Ordenanza N.° 8185/2025 "Salvador" y demás normativa municipal aplicable; y

CONSIDERANDO:

Que, la participación ciudadana y el acceso a la información constituyen elementos fundamentales para una gestión municipal eficiente, transparente y cercana a los vecinos.

Que, el Municipio cuenta actualmente con distintos canales y mecanismos destinados a recibir demandas, reclamos, solicitudes y requerimientos de los ciudadanos, por lo que no resulta necesario crear un nuevo sistema que duplique las herramientas existentes.

Que, sin perjuicio de ello, resulta conveniente establecer mecanismos que permitan integrar, sistematizar y evaluar la información proveniente de dichos canales, posibilitando conocer el recorrido de cada demanda desde su ingreso hasta su resolución, derivación o cierre.

Que, la recepción de un reclamo constituye solamente el primer paso de la relación entre el vecino y la Administración, siendo igualmente importante garantizar que pueda conocerse su estado, el área municipal responsable de su tratamiento y, cuando corresponda, la respuesta brindada.

Que, la falta de información sistematizada sobre el estado y resultado de las demandas, dificulta tanto al vecino como a los órganos de control al momento de conocer los niveles de respuesta de la Administración Municipal.

Que, contar con información periódica y ordenada permitirá detectar demandas recurrentes, identificar sectores de la ciudad

con necesidades reiteradas y contribuir a una mejor planificación de las políticas y servicios municipales.

Que, la generación de estadísticas sobre las demandas vecinales permitirá además evaluar la capacidad de respuesta de las distintas áreas municipales, identificar demoras, detectar problemas recurrentes y orientar la toma de decisiones.

Que, la trazabilidad de las demandas constituye una herramienta de transparencia, dado que permite conocer no solamente cuántos reclamos ingresan, sino también qué tratamiento reciben y cuál es su resultado.

Que, el objetivo de la presente iniciativa no es sustituir ni modificar los canales de atención ciudadana existentes, sino establecer un mecanismo de articulación, seguimiento, evaluación y transparencia sobre la información que estos generan.

Que, resulta conveniente que dicha información pueda ser utilizada también por el Honorable Concejo Deliberante para el ejercicio de sus funciones de control y representación de los intereses de los vecinos.

Que, en este sentido, corresponde promover herramientas que permitan transformar la información generada por las demandas vecinales en información pública útil para la gestión y para el control ciudadano.

Por ello,

EL CONCEJO DELIBERANTE DE SAN SALVADOR DE JUJUY SANCIONA LA SIGUIENTE ORDENANZA

ARTÍCULO 1: Créase el Programa Municipal de Seguimiento, Evaluación y Transparencia de Demandas Vecinales, destinado a fortalecer el seguimiento, sistematización, evaluación y transparencia de las demandas, reclamos, solicitudes y requerimientos efectuados por los vecinos ante la Municipalidad de San Salvador de Jujuy.

ARTÍCULO 2: El Programa tendrá como finalidad:

a- Fortalecer la capacidad de respuesta de la Administración Municipal frente a las demandas vecinales.

b- Garantizar la trazabilidad de las demandas desde su ingreso hasta su resolución, derivación o cierre.

c- Facilitar al vecino el conocimiento del estado de su solicitud, cuando corresponda.

d- Sistematizar la información generada a través de los distintos canales municipales existentes.

e- Generar información estadística que permita evaluar la respuesta de las distintas áreas municipales.

f- Identificar demandas recurrentes, necesidades territoriales y problemáticas que requieran intervención prioritaria.

g- Contribuir a la transparencia de la gestión municipal y al control ciudadano.

ARTÍCULO 3: El Programa deberá articular e integrar, en la medida técnicamente posible, la información proveniente de los canales, sistemas y mecanismos de atención y recepción de demandas vecinales actualmente existentes en el ámbito municipal, sin crear un nuevo canal obligatorio de recepción de reclamos ni sustituir los mecanismos vigentes.

ARTÍCULO 4: La autoridad de aplicación deberá establecer mecanismos que permitan registrar y/o integrar, según corresponda, como mínimo:

a) Fecha de ingreso de la demanda.

b) Canal por el cual fue recibida.

c) Tipo o categoría de demanda.

d) Ubicación o sector de la ciudad al que refiere.

e) Área municipal responsable de su tratamiento.

f) Estado de la demanda.

g) Fecha de derivación, intervención o respuesta, cuando corresponda.

h) Resultado o estado de cierre.

i) Toda otra información que resulte necesaria para evaluar el proceso de atención.

La implementación deberá respetar la normativa vigente en materia de protección de datos personales y privacidad.

ARTÍCULO 5: A los fines del seguimiento y evaluación, las demandas podrán clasificarse, como mínimo, en los siguientes estados:

a) Ingresada.

b) En análisis.

c) Derivada al área competente.

d) En proceso de atención.

e) Respondida.

f) Resuelta.

g) Cerrada.

h) No corresponde o improcedente, cuando así se determine de manera fundada.

I)Derivada a organismo externo competente.

La reglamentación podrá establecer otras categorías cuando resulte necesario.

ARTÍCULO 6: Cuando el canal utilizado y las características de la demanda lo permitan, deberá facilitarse al vecino información suficiente para conocer el estado de su solicitud y, cuando corresponda, la respuesta o actuación realizada por el área municipal competente.

ARTÍCULO 7: La autoridad de aplicación elaborará información estadística periódica sobre las demandas vecinales recibidas, pudiendo contemplar, entre otros indicadores:

a) Cantidad de demandas ingresadas.

b) Cantidad de demandas resueltas y pendientes.

c) Tiempo promedio transcurrido entre el ingreso, la primera intervención, la respuesta y/o la resolución, según corresponda.

d) Tipología de las demandas.

e) Distribución territorial de las demandas.

f) Áreas municipales intervinientes.

g) Porcentaje de demandas reiteradas.

h) Principales problemáticas detectadas.

i) Evolución de las demandas en períodos sucesivos.

ARTÍCULO 8: El Departamento Ejecutivo Municipal deberá elaborar y publicar, con una periodicidad semestral, un informe de seguimiento de las demandas vecinales, cuya estructura, indicadores y alcance serán establecidos progresivamente por la autoridad de aplicación, de acuerdo con la disponibilidad y calidad de la información proveniente de los sistemas existentes.

ARTÍCULO 9: La información publicada en el marco del presente Programa deberá ser anonimizada y/o disociada de manera que no permita identificar directa o indirectamente a las personas que hubieren efectuado las demandas, reclamos, solicitudes o requerimientos, salvo que exista consentimiento válido o una obligación legal que autorice su publicación.

ARTÍCULO 10: La información generada por el Programa deberá utilizarse para identificar problemáticas recurrentes o concentradas territorialmente, a fin de que las áreas competentes puedan evaluar la implementación de acciones preventivas o soluciones estructurales.

ARTÍCULO 11: Será autoridad de aplicación del Programa el área que determine el Departamento Ejecutivo Municipal, la que deberá coordinar con las distintas dependencias municipales involucradas en la recepción, derivación, tratamiento y resolución de las demandas vecinales.

ARTÍCULO 12: La autoridad de aplicación deberá establecer las medidas necesarias para la implementación progresiva del Programa, procurando aprovechar las herramientas tecnológicas y sistemas de información actualmente disponibles en el Municipio y evitando la duplicación innecesaria de registros y procedimientos.

ARTÍCULO 13: El Departamento Ejecutivo Municipal reglamentará la presente Ordenanza dentro de los noventa (90) días de su promulgación.

ARTÍCULO 14: La implementación del Programa se efectuará de manera progresiva y conforme a las disponibilidades presupuestarias, financieras, técnicas y administrativas del Municipio.

ARTÍCULO 15: La presente Ordenanza se aplicará sin perjuicio de las disposiciones contenidas en las normas municipales que regulen los canales y sistemas de atención ciudadana existentes.

ARTÍCULO 16: Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal, publíquese, regístrese y archívese.

GUSTAVO MARTINEZ
CONCEJAL
CONCEJO DELIBERANTE DE LA
MUNICIPALIDAD DE SAN SALVADOR DE JUJUY