



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

# **INFORME DE GESTIÓN**

## **1° SEMESTRE DE 2019**

## GERENCIA OPERATIVA DE ADMINISTRACIÓN COMUNAL

En el 1º semestre/19, en la Comuna 13 se continuó trabajando ininterrumpidamente para superar los estándares 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 29,14% equivalente a \$ 199.580, se atendió 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 insumos necesarios para el normal desarrollo de las tareas administrativas y facilitando las herramientas para generar mejores condiciones de trabajo a los empleados.

El inciso 3-servicios no personales: se alcanzó una ejecución del 44% equivalente a \$32.966.306 respecto del crédito vigente. Se trabajó en el mantenimiento de los equipos de aire acondicionado, y cuestiones inherentes al edificio que ocupa la Comuna, participando de actividades externas donde la Comuna tiene presencia.

En las partidas 3.3.6 correspondiente a espacios verdes, la ejecución es de 44,50%, equivalente a \$ 29.230.458. Los trabajos llevados en el marco de esta actividad incluyen el mantenimiento integral de aproximadamente 54 ha de espacios verdes.

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.

En el inciso 4, bienes de uso: se ejecutó el 77%, que asciende a la suma de \$33.700.012, que se utilizaron para el equipamiento de equipamiento menor de oficinas.

Cabe mencionar que en todos los porcentajes expresados, se dedujo los importes que se encontraban en estado restringido, dado que no resulta posible su utilización, no pudiendo esta Unidad ejecutora disponer de los mismos.

Se detalla a continuación la ejecución presupuestaria de las partidas de obras para el 1º semestre del ejercicio 2019.

Inc.	P.Ppal.	P.Pcial	Descripción	Sanción	Vigente	Preventivo	Restringido	Definitivo	Disponible
4	2	2	Poda De Arboles	20.746.300,00	11.563.903,00	0	0	10.083.518,68	1.480.384,32
4	2	2	Extracciones De Arboles	9.780.399,00	5.703.409,00	0	0	3.038.613,80	2.664.795,20
4	2	2	Plantaciones De Arboles	3.683.527,00	2.241.000,00	522.980,00	0	913.008,69	805.011,31
4	2	2	Corte De Raices De Arboles	0	0	0	0	0	0
4	2	2	Corte De Raices De Arboles	1.905.272,00	2.512.632,00	0	0	568.515,78	1.944.116,22
4	2	2	Veredas Por Corte De Raíces	0	0	0	0	0	0
4	2	2	Veredas Por Corte De Raíces	0	15.571.000,00	0	0	13.888.883,59	1.682.116,41
4	2	2	Poda Puntual Y Despeje De Luminarias	0	5.773.200,00	0	0	5.206.721,60	566.478,40

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.

Los trabajos llevados a cabo en el marco de las actividades de mantenimiento de arbolado público incluyeron: Poda de árboles: 3944, Extracciones de árboles: 234, Plantaciones de árboles: 104, Corte de raíces de arbolado: 164, m2 de veredas por corte de raíces: 8230; con una ejecución de \$ 42.491.603,09 equivalente al 83,74% de ejecución.

La ejecución global del programa 13, a cargo de esta Unidad Ejecutora alcanza al 55,76% en el 1º semestre/19 (excluyendo inc.1 de personal).

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.**

El Plan de Poda para el período 2019 fue aprobado en ocasión de la Reunión de Junta celebrada el 15 de mayo de 2019 mediante Acta N° 88.

Se considera como poda a la acción de corte de ramas, separándolas definitivamente de la planta. Un árbol que crece de forma aislada y sin competencias no debe ser podado, sin embargo esto es diferente dentro del ámbito urbano. Esto se debe a que dentro de la urbanización el crecimiento de los ejemplares se ve definido por las diferentes interferencias encontradas, tanto aéreas como subterráneas, lo cual modifica la estructura natural del árbol.

Objetivo de la poda:

Las podas realizadas no buscan aumentar el crecimiento de la biomasa del ejemplar, si no que el objetivo es redirigir su crecimiento para disminuir las interferencias con tendidos de servicios públicos (luz, televisión, telefonía), despejar luminarias, evitar invasión de las ramas en propiedades privadas que puedan generar daños al inmueble o provocar situaciones de inseguridad, facilitar la libre circulación de los peatones y, finalmente, lo más importante que es eliminar riesgo por ramas secas con posibilidad de caída y que dañen a terceros.

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 3263, las Comunas deben realizar una evaluación técnica de los ejemplares a afectar y consignar el tratamiento o procedimiento adecuado para la resolución del mismo. Con el producido de dichas evaluaciones que se confeccionan los Planes de Poda.

Para la confección de los planes de poda se debe tener la información completa e integral del estado de los ejemplares, esta incluye tanto condiciones fitosanitarias como condiciones estructurales de los mismos. Con esta información se seleccionan las cuadras que, en el momento del análisis, se encuentran con un 70% de ejemplares a intervenir con poda.

En los años posteriores se realiza el mismo relevamiento y análisis pero sin incluir los árboles podados el año anterior.

En este sentido desde la Comuna 13 se encuentra planteado un plan de poda proyectado a 5 años. Es decir, que en el período de 5 años todos los arboles de la Comuna serán intervenidos según la necesidad que requiera cada ejemplar, siendo determinada por los técnicos que realizan la verificación. De esta forma todos los ejemplares tienen una periodicidad de control de 5 años, a menos que ingresen reclamos puntuales de vecinos u otras reparticiones gubernamentales y empresas de servicios que motiven una nueva verificación de algún ejemplar.

Aquellos árboles que durante la verificación se determinen que presentan algún tipo de riesgo inminente, como posible caída de ramas o del individuo completo, se interviene como emergencia de forma inmediata.

En caso de que se observe una interferencia de ramas, en cableado de servicios públicos, propiedad privada o luminarias, o árboles a extraer sin riesgo de caída inminente, se programa la intervención de acuerdo a la prioridad que establezca el encargado de la verificación.

Los defectos de un árbol inseguro (o riesgoso) son signos visibles de que el árbol se está muriendo o puede generar riesgos. Se dice que un árbol con defectos no es inseguro a no ser que alguna porción del mismo pueda alcanzar a un objetivo. Los protocolos internacionales reconocen siete tipos de defectos de árbol que pueden ocasionar riesgos: madera muerta, grietas, uniones débiles de ramas, pudrición, canchales, problemas de raíces y débil arquitectura de árbol.

Cada tipo de defecto tiene un rango de síntomas que indican la severidad y

el potencial de caída del árbol:

- i) Pudrición de madera
- ii) Grietas
- iii) Problemas de raíz
- iv) Uniones de ramas débiles: ramas codominantes, brotes epicormicos, corteza incluida.
- v) Cancros: zona donde la corteza y /o cambium están muertos
- vi) Arquitectura debilitada de los arboles: pobre patrón de crecimiento = indica desequilibrio estructural y debilidad en ramas, tronco y raíz
- vii) Árboles muertos, con muerte en el ápice, o ramas secas.

Realizado el diagnóstico, se determina el tipo de intervención a realizar.

Tipos de podas:

- Poda de formación: Este tipo de poda engloba las podas de plantación, formación de tallo y de estructura. Son podas que se realizan en estadios de juventud del ejemplar, que tienen como objetivo como su nombre lo indica dar forma a la estructura del ejemplar para que el mismo se desarrolle adecuadamente.

- Poda de elevación (refaldado): Este tipo de poda también se utiliza para dar forma a la estructura del individuo, consiste en la eliminación de las ramas más bajas para lograr que las ramas inferiores de la copa se sitúen a una altura definida.

- Poda de aclareo (raleo): Consiste en la supresión de ramas que no afecte a más del 20% del volumen de la copa aproximadamente, la poda se realiza sobre ramas jóvenes de poco diámetro, favoreciendo la correcta cicatrización. En este caso siempre se debe asegurar que al intervenir se dejen ramas tirasavias que permitan la correcta circulación de savia por los vasos conductores evitando así un desarrollo explosivo de brotes en la herida.

- Poda reductiva: Esta poda se realiza con el objetivo de reducir la copa (no más de un 30% del volumen), para ello se eliminan ramas y ejes que tengan mucha altura

para mantener la forma de la especies y disminuir riesgos.

- Poda de terciado: En este caso se acortan las ramas hasta una tercera parte de su longitud, se realiza en ejemplares con un porte deteriorado por diferentes causas y que precede a su extracción.

La poda debe ser siempre realizada por personal idóneo, ya que una mala poda puede dañar severamente al árbol, pudiendo llegar a la muerte del mismo y generar riesgo a terceros por pudrición de ramas o posibilidad de quiebre o caída del árbol muerto.

Cabe mencionar que una poda bien realizada con cortes netos en bisel y sin desgarros y que las ramas eliminadas no tengan un diámetro superior a un tercio de la rama que la origino, no debería de generar problemas para la cicatrización de la herida evitando infecciones y futuras podredumbres.

Cabe aclarar que el ideal es generar nulas o el menor número de intervenciones en un ejemplar arbóreo, al estar implantados en la ciudad nos vemos obligados a hacerlo para evitar intervenciones a servicios públicos o invasión a la propiedad privada, además de evitar los riesgos a terceros. Es por esto que se plantea una periodicidad en las intervenciones en arboles con un normal desarrollo y una intervención inminente en los casos de que se genere riesgo.

Los trabajos llevados a cabo en el marco de las actividades de mantenimiento de arbolado público incluyeron: Poda de árboles: 3944, Extracciones de árboles: 234, Plantaciones de árboles: 104, Corte de raíces de arbolado: 164, m2 de veredas por corte de raíces: 8230.

## **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 II” 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, barrido y recolección de residuos de los espacios verdes generados por el uso
- (b) Limpieza y recolección de los residuos que resulten de la prestación del servicio
- (c) Provisión y reposición de bolsas plásticas en cestos de residuos y expendedoras de bolsas para heces caninas
- (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 postas aeróbicas y áreas deportivas (se incluye pistas de skate).
- (d) Limpieza de Barandas, Muretes y escalinatas -Limpieza de Rejas y Portones.
- (e) Limpieza de Rejillas y Desagües -Limpieza de Baños Públicos - Limpieza de Caniles.
- (f) Limpieza de puntos verdes y garitas de guardaparques.
- (g) Limpieza de veredas perimetrales.
- (h) Limpieza Superficial de Monumentos y Obras de Arte -Disposición del producto obtenido.

➤ ***Mantenimiento y 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**

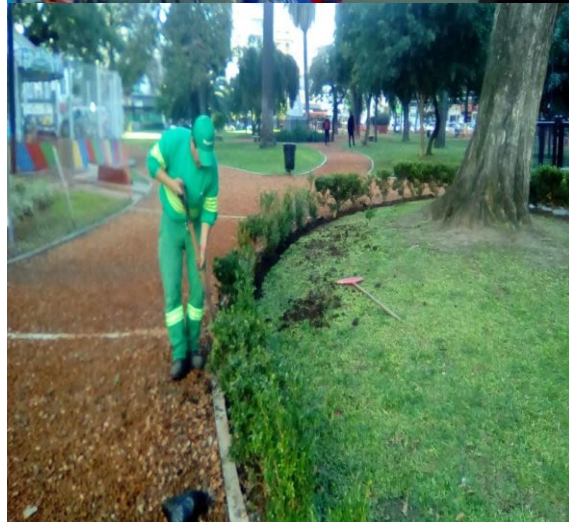
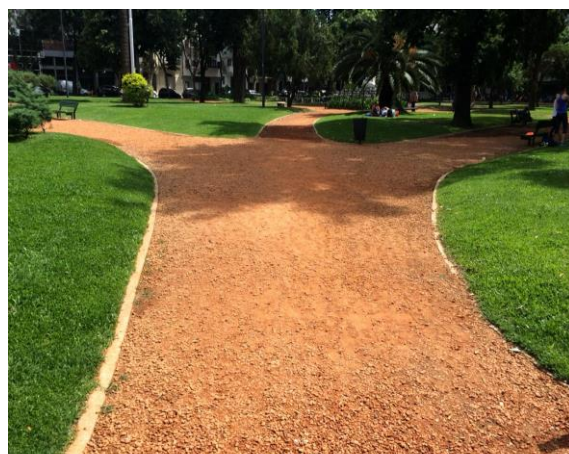
➤ **E.V.S.D MONROE Y BALBIN**

El Proyecto contempla la reconstrucción del solado de hormigón peinado, la colocación de cesto de residuos, la puesta en valor de las placas y la construcción de plantera corrida en la base del pedestal de la bandera para generar áreas verdes.



➤ **PLAZA BALCARCE**

La actividad contempla la colocación de césped en las áreas más afectadas por el uso diario.





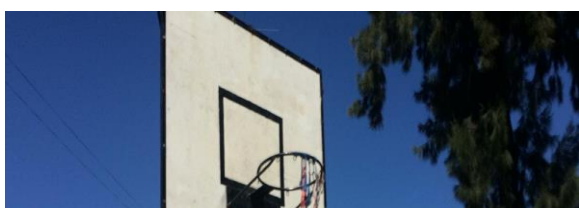
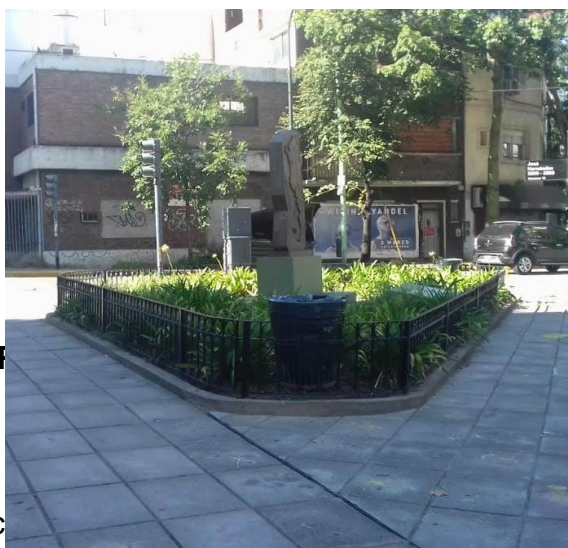
➤ **PLAZA YACONIS**

La actividad contempla la colocación reja techno para separar área de la plaza con vías del FFCC y la plantación de especies vegetales.



➤ **PLAZA SANTA MARIA DE LOS BUENOS AIRES**

La actividad contempla la colocación la plantación de especies vegetales.

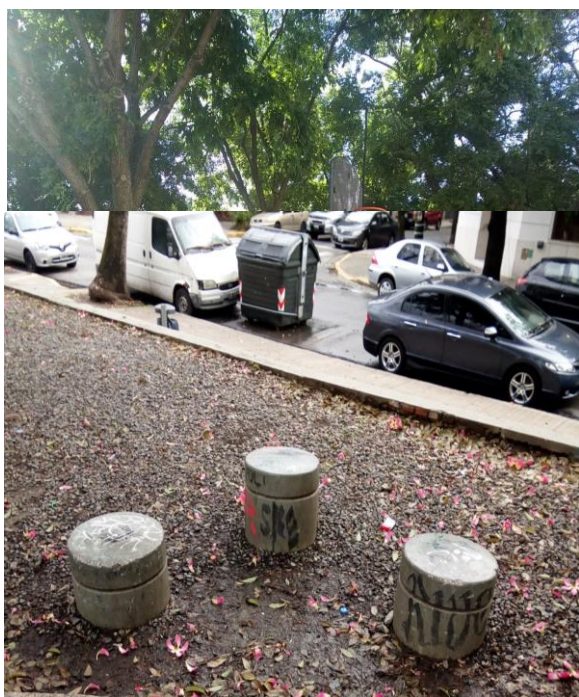






➤ **PLAZA GRAL. FRANCISCO RAMIREZ**

La actividad contempla la colocación de red de básquet en la zona deportiva y el retiro de piedras partidas en la pista de skate.



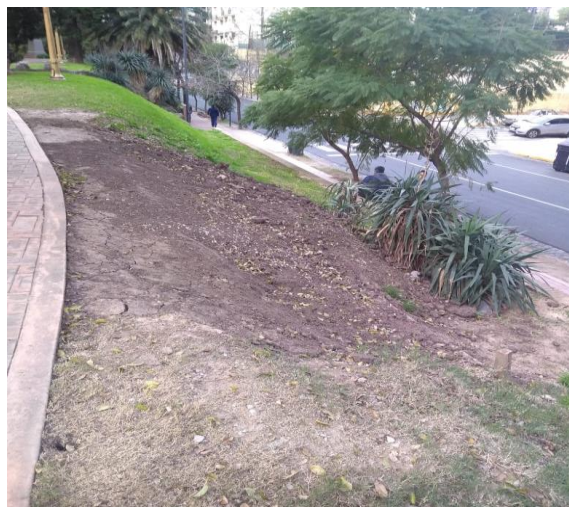


## ➤ **PLAZA BARRANCAS DE BELGRANO**

La actividad contempla la extensión del muro y el revestimiento del mismo para evitar deslizamiento de tierra en barranca, el relleno de una excavación en la capa cespitosa y la colocación de estructura de cartelera con ploteo de normas de convivencia.

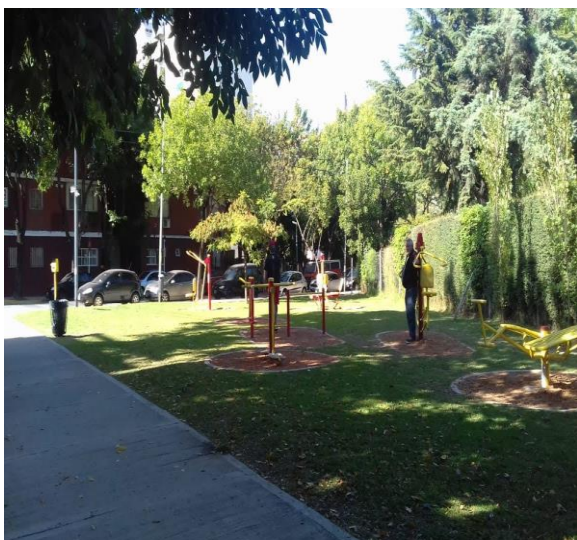






### ➤ **E.V.S.D CRAMER Y CONCEPCION ARENAL**

La actividad contempla la colocación de expendedora de bolsas en la plaza.



### ➤ **PLAZA ALBERTI**

La actividad contempla la colocación de estructura de cartelería con ploteo de normas de convivencia.







### **PLAZA RAFAEL HERNANDEZ**

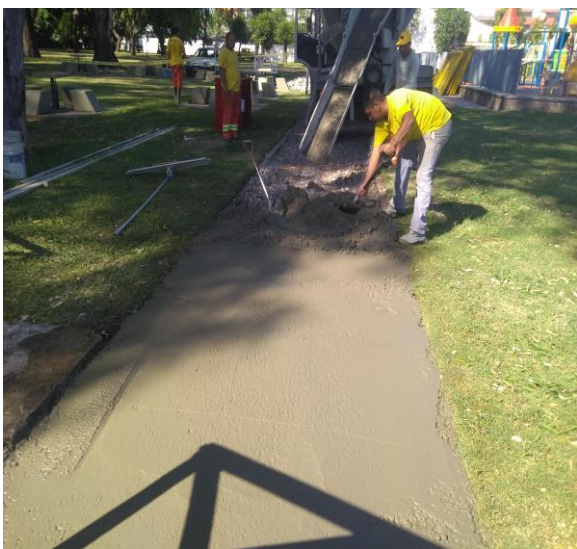
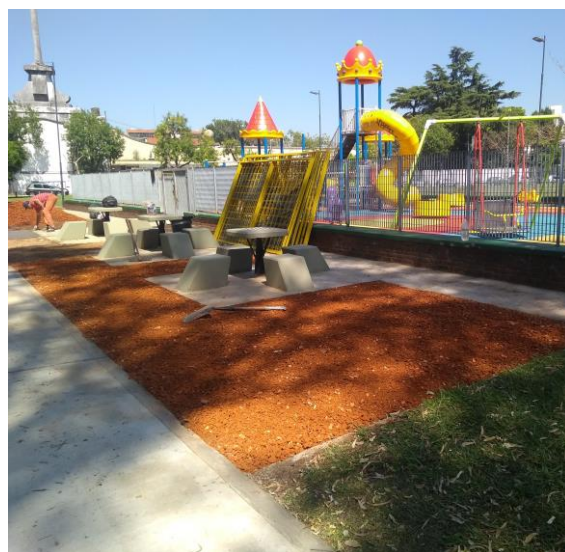
La actividad contempla la colocación de grifería en los bebederos de la plaza y plantaciones en el cantero perimetral del patio de juego.



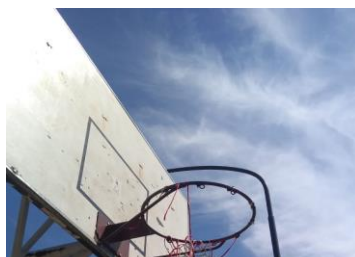


➤ **PLAZA PASEO DE LAS AMERICAS**

La actividad contempla la realización de solado de hormigón peinado para el acceso al patio de juegos, la colocación de granza en las zonas de esparcimiento y la roturación y nivelación de césped.



La actividad contempla la colocación de red de básquet en la zona deportiva, parquización e instalación de calesitas en zona de juegos infantiles.







EMA

La actividad contempla la colocación de cesto papelerero en zona de canil.





### ➤ **PLAZA LUCIO DEMARE**

La actividad contempla la colocación de estructura de cartelera y ploteo de normas de convivencia.



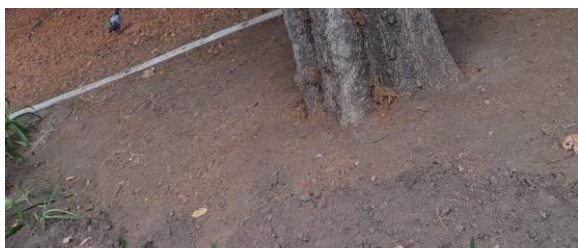
### ➤ **PLAZA EL SALVADOR**

La actividad contempla el retiro de dos pórticos de hamacas que estaban en mal estado retiro de caños a nivel de solado en desuso y retiro de columnas de hormigón.





La actividad contempla las plantaciones de diferentes especies vegetales y la colocación de expendedora de bolsas.

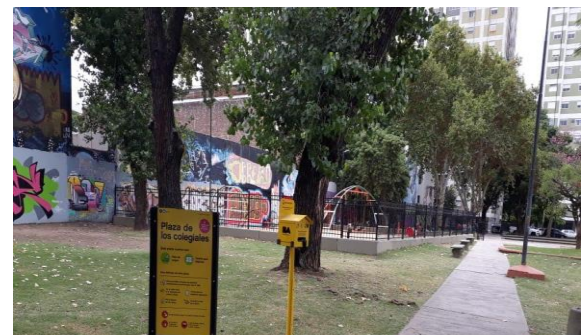
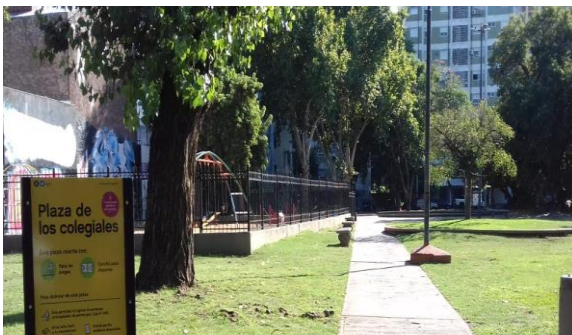






➤ **PLAZA DE LOS COLEGIALES**

La actividad contempla la colocación de expendedora de bolsas, BA Elije ID#20996.



➤ **PLAZA CASTELLI**

La actividad contempla las plantaciones de diferentes especies vegetales.



➤ **PLAZA MANUEL BELGRANO**

La actividad contempla las plantaciones de diferentes especies vegetales.





➤ **PLAZA PARQUES NACIONALES ARGENTINOS**

La actividad contempla el relleno de un boquete en la capa cespitosa, internamente de grandes dimensiones, relleno de piedra y tierra común.



➤ **PLAZA NORUEGA**

La actividad contempla la colocación de las banderas de Noruega y Argentina.



## **D) ORDENAMIENTO DEL ESPACIO PÚBLICO Y CONTROL DE LA VÍA PÚBLICA**

Durante el 1° semestre del corriente año realizaron las siguientes verificaciones:

- A) 52 secuestros y/o decomisos de mercaderías de puestos fijos en Vía Pública, que contó en algunos casos con personal de la Policía de la Ciudad.
- B) Se recibieron 500 denuncias de vehículos abandonados en vía pública, en proceso 2-cancelados 92- resueltos por terceros 363- levantamientos 43.
- C) Se labraron 707 actas por mal estacionamiento.
- D) Se labraron 32 actas por varios motivos (venta sin permiso, ocupación de acera, no cumplir intimación).

Total de Actas labradas 739. Se deja constancia que la Comuna cuenta con 9 inspectores, 6 de turno mañana y 3 de turno tarde.

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

En el caso de esta 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 primer semestre del 2019:

#### **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 15 personas diarias promedio.

#### **B) Muestras de Arte en la Comuna 13**

El salón de exposiciones y salas de casamiento del 2do piso del edificio Comunal son lugares de encuentro donde artistas de la Comuna expresan su arte. Estas salas cuentan con la particularidad de ser visitadas 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.

En el mencionado período tuvimos muestras de vecinos, organizaciones barriales, escuelas, talleres, Distritos escolares, Centros Culturales y otros actores barriales. En total, se realizaron 11 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 primer semestre de 2019 pasaron más de 25.000 personas por mes. Este número ha aumentado en el último semestre gracias a que se instaló la sala de espera del segundo piso.

Nuestra labor en esta área comienza con la realización de una convocatoria de artistas. Se reciben las solicitudes, se seleccionan los artistas mediante entrevistas y la visualización de su trabajo, y se hace el armado de agenda. Se realiza un seguimiento del colgado y curaduría. A través del contacto con el área de Comunicación y Prensa, se realiza la difusión y promoción del evento. En la inauguración, el área hace el acompañamiento institucional.

Estas son los eventos realizados entorno al espacio de exposiciones durante el primer semestre del 2019:

- Muestra de pintura "Enigma" de Adriana Ruiz Cardinalli (20/12/18 al 31/01).
- Muestra Colectiva de pintura, escultura y fotografía de los artistas que expusieron en el 2018 (01/02 al 01/03).
- Muestra de collage "Se dice de mí" de Verónica Franco (22/02 al 02/05).
- Muestra de fotografía de Ada Sacchi (08/03 al 29/03).
- Muestra de pintura de León Casiano (01/04 al 12/04).
- Muestra de pintura colectiva "Senderos" de Marta Bitetti (16/04 al 30/04).
- Muestra de pintura "Trece amigos artistas" (02/05 al 17/05).
- Muestra colectiva de arte "Resignificaciones de la mirada" de los alumnos del Instituto General San Martín (31/05 al 14/06).
- Muestra colectiva de pintura de Brenta, Olivar y Naón (18/06 al 02/07).



### **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. El área facilita material y herramientas tales como proyector, pantalla y equipo de sonido.

Se realizaron las siguientes actividades:

- Capacitación a los guarda parques sobre las mascotas y el uso de las plazas (15/01).
- Capacitación de ADEI (18/02, 19/02, 21/02, 25/02, 11/04).
- Encuentro Redarquía - Agentes de Calle (13/02).
- Reunión de la Secretaría de Integración para Personas mayores (11/04).
- Encuentro Redarquía - Agentes de Calle (02/05).

- Charla “Defensa del consumidor y ahorro de energía del hogar” del Dr. Héctor Polino (13/05).
- Charla sobre Propiedad Horizontal “Consortios: Rompiendo Mitos” de ADEPROH (16/05).
- Reunión de Higiene Urbana (28/05).
- Reunión con vecinos “Sobre la Ciudad de Bs. As. que queremos” (31/05).
- Reuniones BA Emprende (04/06, 11/06, 18/06, 25/06).
- Charla sobre música de Elena Taddei (13/06).
- Reuniones de Promotoras ambientales de la Dirección General de Reciclado (todos los miércoles).
- Reuniones del Consejo Consultivo Comunal 13 (todos los miércoles).
- Red Comunitaria de Apoyo Escolar de la Dirección General Fortalecimiento de la Comunidad Educativa (todos los martes y viernes)
- Atención de las Capacitadoras de Adultos2000 (todos los jueves) y de profesores (todos los miércoles).
- Espacio Familia (lunes y miércoles).



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.

Nuestra área también se encarga de recibir la documentación referente a las organizaciones de acción comunitaria, ingresándola al sistema interno del ROAC. Una vez finalizado el trámite, le entregamos el certificado de inscripción al ROAC. En el primer semestre de 2019 recibimos 3 solicitudes.

#### **D) Eventos gestionados por el área.**

- **Jueves culturales:** el último jueves de cada mes, en la sede Comunal se desarrollan eventos artísticos en colaboración con los Centros Culturales de la Comuna y Embajadas.

A continuación se mencionan las actividades realizadas dentro del Ciclo de Jueves Culturales:

- Jueves Cultural marzo: clase abierta de Folklore. Profesores: Vanesa Lowi y Javier Rupp (28/03).
- Jueves Cultural abril: muestra del Taller de Vientos del Centro Cultural Cortázar, a cargo del profesor Hernán Pagola (25/04).
- Jueves Cultural mayo: “Mini Peña” y muestra del Taller de Ensamble de música Latinoamericana del Centro Cultural Colegiales. Profesores: Vanesa Lowi y Javier Rupp (30/05).
- Jueves Cultural junio: muestra de danza hindú estilo Kuchipudi. Bailarinas: Claudia Alejandra Benítez, Syamarani Devi Dasi y Estella Harris (26/06).



- **Meditación:** una a dos veces al mes se realizaron encuentros de Meditación en el que los facilitadores Natalia Chazarreta y Gonzalo Brea brindaron sus

conocimientos. Se ofrecieron a la comunidad experiencias meditativas relajantes y prácticas de autoconocimiento de escucha interna del ser, haciéndose hincapié en ejercicios de respiración y relajación. Este ciclo se organizó entre el área de Participación y Atención vecinal y los facilitadores.

Se realizaron los siguientes encuentros:

- marzo: meditación guiada a cargo de Natalia Chazarreta. Se trabajó el tema de la relajación y la respiración. Cuencos tibetanos y meditación (18/03).
- abril: ejercicios de relajación y respiración, temas de meditación y chakras a cargo de Natalia Chazarreta. Ejercicios para activar cada chakra (01/04 y 15/04).
- mayo: meditación con cuencos tibetanos a cargo de Natalia Chazarreta. Se realizaron ejercicios de relajación y respiración, sumado a temas de meditación y chakras (06/05 y 20/05).
- junio: “Meditación de las Rosas” a cargo del facilitador Gonzalo Brea. Esta modalidad de meditación propone observar la energía presente de una manera fácil y práctica. Se realizan diferentes ejercicios de meditación que pueden ser aplicados en la vida diaria de una forma simple (03/06 y 24/06).





- **Colaboración con eventos en espacios públicos:** la Comuna participa de forma activa en la organización de eventos de diferentes temáticas al aire libre. Desde el inicio del proyecto hasta la culminación del mismo, nuestra área interviene en el ingreso de los expedientes, seguimiento y resolución, proceso que dura aproximadamente cuarenta días.

La Comuna facilita infraestructura para el desarrollo de los eventos: baños químicos, vallas, ambulancia, servicio de limpieza, seguros de responsabilidad civil, solicitud de cortes de calle, etc.

Asimismo, tenemos una participación a nivel institucional acompañando de forma personal cada uno de los eventos.

- Inauguración de la Plaza Lucila Yaconis y colocación de Banco Rojo en conmemoración a las víctimas de violencia de género (22/01).
- Año nuevo Chino: festejo anual de la comunidad china en Barrancas de

Belgrano y Barrio Chino (02/02 y 03/02).

- Vesak 2019: Baño del Buda del Templo FoGuang Shan Argentina en Barrancas de Belgrano. Se realizaron meditaciones, músicas y canciones en vivo, danzas y espectáculos culturales, y la ceremonia por la conmemoración y baño del Buda (26/05).

- Recreaciones históricas: muestra de combates entre argentinos y realistas de distintos grupos de representaciones históricas en Barrancas de Belgrano. Organizado por Buenos Aires Royal Marines, Museo de las Escuelas Raggio, Centro de Información Histórica de Núñez y la Comuna 13 (08/06).



- **Organización de eventos en la Sede Comunal:** el área se encarga de organizar eventos de interés histórico, cultural y social abiertos a la comunidad.

- Entrega de Diplomas a los artistas que expusieron en la sala de exposiciones en la Comuna en 2018 y a los colaboradores que participaron de forma diversa con nuestra área. El evento contó con una performance a cargo del elenco de Teatro Estable de la Comuna 13 (01/03).

- Acto de entrega simbólica del casco del Soldado Argentino Rafael Barrios, por parte de Matías Picchio. El evento se realizó en las salas de casamiento de la



sede Comunal; contó con la presencia de autoridades de la Comuna 13, de la Legislatura, prensa, ex combatientes y representantes del Centro de Jubilados “2 de abril” (08/04).



### **E) Tercera Edad**

Tenemos contacto continuo con la Secretaría de Integración Social para Personas mayores para estar al día con los nuevos programas, para así poder informar a los vecinos sobre ellos. Esta comuna tiene una alta densidad de población mayor a los 65 años, por ello trabajamos en conjunto con los Centros de Jubilados, informándoles y haciendo los partícipes de nuestros eventos.



#### **F) Teatro Estable de la Comuna 13**

Desde el año 2015, función a este grupo de teatro que depende directamente de la Comuna. Está formado por vecinos de la Comuna 13 que ensayando los viernes en la sede Comunal. Es una actividad sin fines de lucro y cuando se presentan las obras, se piden donaciones de alimentos no perecederos y pañales para entregar a hogares maternos y comedores sociales.

Durante el 2019 se ha estado trabajando en la obra “Roberto Zucco” del autor francés Bernard- Marie Koltès para presentarla en la Asociación Italiana de Socorros Mutuos de Belgrano, a beneficio del Centro Trinitario, y en otros espacios de la Comuna.



## G) Educación

En la Comuna no hay un área específica de Educación, por lo que nos encargamos de recibir las consultas sobre esta temática. Trabajamos en conjunto con el Distrito Escolar para poder resolver las necesidades de los vecinos.

## ATENCIÓN CIUDADANA

El Promedio General de Satisfacción de la sede fue de 78% (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

Principalmente durante el período comprendido por el primer semestre del año 2019, los objetivos planteados por la UAC 13 se orientaron hacia:

- Implementar medidas tendientes a mejorar la experiencia del vecino en la

sede, a través de diversas medidas que se fueron implementado y replanteando a medida que se van evidenciando las necesidades del vecino. Primordialmente los tiempos de espera y el orden de la sede fue la premisa. Desde el mes de enero se implementaron cambios en la distribución de ingreso de vecinos a la sede, para ello se utilizaron cintas ordenando la fila que se genera, con la contribución de las Anfitrionas. Ante estas nuevas mecánicas se observó la necesidad de redistribuir la ubicación del tótem de confirmación de turnos hacia otro espacio; todo esto generó un cambio que fue mutando, hasta lograr un equilibrio entre el orden deseado y el flujo de vecinos que ingresan a la sede.

- Continuamos trabajando en conjunto con todas las áreas de la Comuna y los servicios desconcentrados. Desde la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana se llevaron a cabo Reuniones por Modelo Proyecto de Atención para coordinadores de UAC y los distintos responsables de los principales servicios desconcentrados que se brindan en las sedes comunales (es decir, mandos medios), en donde se realizaron jornadas de capacitación y puesta en conocimiento de avances del equipo; estos encuentros favorecen la comunicación fluida, la buena interacción y generan nuevos vínculos a fin de garantizar la cooperación, a fin de garantizar la mayor satisfacción al vecino.

- Capacitación del personal: durante este periodo se llevaron a cabo diversas capacitaciones al personal, principalmente orientadas a los nuevos sistemas y herramientas que se implementaron para la atención al vecino.

Las Capacitaciones fueron las siguientes:

- En el mes de enero, se llevó a cabo la capacitación del sistema de Reincidencias, fue capacitada una persona para que se sume al equipo que pueden

realizar este trámite.

- El 20 de marzo, se realizó, por parte de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana, el primer encuentro de “Proyecto Modelo de atención en Sedes Comunales”, fue una jornada en la cual la sede comunal permaneció cerrada, y concurrió el personal de todos los servicios desconcentrados que se brindan en la sede, el personal UAC, y las autoridades de la Secretaria. En este encuentro se generaron diversas temáticas de trabajo en equipo. Fue un encuentro muy beneficioso ya generó vínculos, e incrementó el sentido de pertenencia.

- Durante los meses de abril, mayo y junio se llevaron a cabo diversas capacitaciones para las Anfitrionas, las cuales proporcionaron herramientas y conocimientos para mejorar su actividad en la sede.

- En el mes de abril, la coordinadora de Defensa del Consumidor realizó una capacitación para el personal de UAC/Mesa de Informes, atendiendo dudas y reforzando conceptos.

- En el mes de mayo se llevó a cabo la capacitación para el uso del sistema SUACI, el mismo se utiliza para la toma de reclamos y consulta de los mismos.

- También durante el mes de mayo se llevó a cabo la capacitación para el uso del sistema SIGECI, el cual estaba en proceso de cambio hacia el uso de esta herramienta para la realización de varias tareas asociadas a este.

- En mayo, se llevaron a cabo dos encuentros “Focus Group” desde la

Gerencia Operativa de Bienestar, Integración y Beneficios, los mismos se dieron en el marco del Proyecto Optimización de propuesta de valor para el empleado del GCBA.

- Durante el mes de mayo se llevó a cabo la capacitación para el correcto uso de Fila Cero, tanto para el personal de UAC como para el personal del servicio Licencias.

- En el mes de junio se llevo a cabo una capacitación para el personal que realiza el trámite de SUBE.

- Durante el mes de junio se llevó a cambo la capacitación de Anfitrionas para el uso de la isla digital que se implementará en la sede comunal.

Durante la primer semana del mes de enero, se llevó a cabo la Unificación de Horarios en las 15 sedes comunales, esto se da en los servicios desconcentrados más utilizados. La mayoría de las sedes comunales tienen un horario igual, en el caso de la sede 13 (al igual que la sedes 5, 7, 8 y 14) continúan con horario extendido, hay determinados servicios que tienen doble turno.

En cuanto al sector Informes se continúa trabajando con 2 personas en el módulo brindando información, un primer asesoramiento, derivando a los sectores correspondientes. El horario se modificó y es de 7.30 a 19 hs. Con el puesto de informes colaboran, tanto en asesorar como en la organización del ingreso de los vecinos, las Anfitrionas, durante los 3 primeros meses del año tuvimos incorporaciones al equipo de trabajo, lo que da como resultado 4 nuevas anfitrionas dando la recepción a los vecinos.

Durante el mes de abril, se cambiaron la PC del mesón de Informes, por nuevas unidades, lo que generó que funcione mejor y más rápido el sistema.

Durante el mes de abril y mayo se implementó la figura del anfitrión en la Planta Baja del edificio a modo de orientación, luego de varios intentos, se llegó a la conclusión de que es mucho más productivo que estén en el primer y segundo piso.

A fines de mayo se comenzó con la obra, que finalizó en el mes de junio (7/6), donde se generaron grandes cambios en el sector Informes. Se retiró el meson, y se colocaron 2 totems donde el vecino puede hacer el ingreso a la sede confirmando su turno. Esta nueva modalidad genera que las anfitrionas, deban orientar a los vecinos que tienen turno hacia los tótems, y quienes necesiten asesoramiento o ingresarse a los servicios de modo espontáneo, deben hacerlo por los Box de atención vecinal o bien, las anfitrionas cuentan con 2 tablets en los que pueden utilizar el programa Fila Cero. Debido a este gran cambio, las cintas que se habían colocado a principio de año a modo de organizar filas, se sacaron; estamos trabajando con el equipo de la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana en un nuevo proyecto para ordenar el flujo de vecinos.

Durante el mes de junio el tótem de “Happy or Not” se retiró de la sede, en virtud de que se llevó a cabo la implementación de herramientas más efectivas de medición de satisfacción.

El sector Atención Ciudadana, a través de sus 5 puestos de atención se encargan de la toma de reclamos, otorgamiento de turnos, Gestión SUBE, tarjeta MIBA, 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 se modificó de 8 a 15 hs. Por sistema SUACI ingresaron 18462. A través del sistema SADE ingresaron 282. Desde el mes de abril, en toma de expedientes electrónicos se utilizan formularios predeterminados para generar menos errores al momento de hacer la solicitud.

Otro servicio que se brindaba dentro del sector de Atención Ciudadana es Tarjeta miBA y Eco Bici. En el mes de febrero se realizó la migración del sistema Eco Bici, al sistema Team Bici. Frente a este cambio, desde la UAC no se realizó mas el registro de vecinos para poder obtener la Bicicleta; pero si se continuó entregando la Tarjeta miBA, la que da la posibilidad de sacar las bicicletas de las estaciones, además de brindar todo tipo de asesoramiento a los vecinos sobre el uso de este beneficio. Desde el mes de mayo, la impresora que generaba estas tarjetas dejó de funcionar, y no fue reparada, con lo cual desde la sede ya no se realiza ningún trámite de este servicio, a excepción del asesoramiento. Igualmente el nivel de satisfacción de vecinos fue del 83% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

Gestión Sube, este servicio es muy demandado por los vecinos, va en incremento. En el mes de abril se realizó el cambio de la terminal de SUBE que se encuentra ubicada en el primer piso de la sede; se varió por una mas chica y mas estable en cuanto a su sistema operativo.

El servicio de Reincidencia / Antecedentes Penales durante este semestre se atendió un promedio de 2207 vecinos. Durante los tres primeros meses del semestre la UER 339 presentó problemas, es por ello que en el mes de abril se debió llevarla para que la reparen en la central de Reincidencias. En el mes de marzo se llevó a cabo el



cambio de horario del servicio, el cual se presta de 8 a 15 hs. En el mes de marzo, por una decisión del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Nación, solo se pueden tomar trámites cuya respuesta se da a las 24 horas de realizado el mismo, se eliminó la posibilidad de realizar el trámite de 5 días. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 92% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

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. En el mes de febrero tuvimos una reunión en la cual se solicitó, de ser posible, que el servicio atienda en la sede mas días, aún no se dio esta posibilidad.

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, este servicio desde mediados del mes de abril modificó su horario de 8 a 13 hs. Y solo atiende en la sede cada 15 días.

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. Al comenzar el mes de marzo se le asignó nuevo horario de atención, Lunes y Miércoles de 8 a 13 hs.

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. En el mes de mayo el servicio cambió su lugar de atención, comenzó a atender en el primer piso de la sede comunal. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 82% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

El servicio de Tesorería, sigue generando descontento en los vecinos que no pueden abonar en efectivo o aquellos que no pueden abonar la totalidad de los trámites en ellas. Contamos con dos personas (turno mañana y turno tarde) que asisten a aquellas personas que lo necesiten. El horario de atención también varió, es de 8 a 19 hs. Desde el 2 de enero, se generaron cambios en las tarifas que se pueden pagar a través de los ATM.

El servicio de Infracciones es uno de los servicios que tuvo cambio de horario, el mismo es de 8 a 19 hs. Este es uno de los servicios que mas público recibe diariamente, tanto pago voluntario como aquellos que tienen controlador asignado. Desde el primero de abril, se implementó la obligatoriedad de sacar turno para poder ser atendido por un controlador, las únicas excepciones que se dan son aquellas permitidas por la ley. A principios del mes de junio se realizó una obra en el servicio que dio lugar a

que se eliminen dos puestos del sector orientadores y se reemplacen por dos tótems de autogestión de trámites, solo de infracciones. En los tótems se pueden imprimir boletas de pago, ver las infracciones adeudadas, sortear un controlador, entre sus principales funciones. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 64% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

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. Los turnos espontáneos (es decir, mayores de 65, mujeres embarazadas y personas con discapacidad, son atendidas de 8.30 a 11 de la mañana). Desde el primer día hábil del mes de enero el costo de la BUI se incrementó a \$975. Por problemas generados por las grandes demoras en la atención del servicio, fue necesario realizar reuniones con la Dirección General de Licencias, la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana (con su equipo de turnos, estadísticas, personal), la coordinación de UAC y Presidencia de la sede comunal, en estas reuniones surgieron necesidades y cambios que se llevaron a cabo de modo paulatino y esto ayudó a que mejore la atención del servicio. En primer lugar a fines de marzo, principios de abril se llevó a cabo desde la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana la medición de los tiempos de espera para la realización del trámite de Renovación y Otorgamiento de Licencia. En segundo lugar, desde el 29 de marzo está la posibilidad de realizar el trámite "Licencia en el día", es de modo espontáneo y tiene un costo de \$3380. A su vez, desde el 22 de abril se realizaron cambios de horario en las charlas de renovación, la de las 9 am pasó a las 14 pm. Y por último, desde el 17 de mayo se modificó la agenda de turnos programados para la sede, se disminuyó el cupo de atención, esto se da en base a estadísticas que demuestran que es alta la demanda de vecinos espontáneos y esto

genera la necesidad de bajar la cantidad de turnos programados. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 83% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

El servicio de Rentas, desde el mes de enero las boletas para el pago de servicios de AGIP solo pueden imprimirse desde el portal web de AGIP, desde las terminales de autoconsulta que están ubicadas en las sedes comunales o que sean enviadas por mail a cada contribuyente. El servicio se vio beneficiado por la implementación de turnos para los trámites que realiza, es por ello que en el mes de junio se implementaron turnos programados para casi la totalidad de los trámites del servicio. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 74% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

El área de Registro Civil, desde el primero de abril comenzó a brindar servicio en nuevo horario, el mismo es de 8.30 a 13 hs., a excepción del trámite de Informaciones Sumarias que atiende de 8.30 a 14 hs y el asesoramiento de Matrimonios y entrega de documentación que es de 8.30 a 13.30 hs. Desde el mes de enero, el servicio comenzó a realizar (dentro de los trámites de Información Sumaria) el Certificado de Domicilio para Extranjeros sin DNI, el costo del mismo es de \$585, y es con turno previo salvo las excepciones que habilita la ley. El nivel de satisfacción de vecinos durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM) fue:

- Informaciones Sumarias 83%
- Inscripción de Nacimiento 87%

- Matrimonio 83%
- Retiro de Partidas 87%
- Solicitud de Partidas Urgentes 75%

El 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. Durante el mes de enero el servicio comenzó a realizar el trámite de Constancia de último Domicilio en DNI, es gratuito y el servicio constata cual es el último domicilio declarado por el vecino en el DNI, se realiza con turnos programados salvo excepciones autorizadas por ley. En el mes de junio el servicio Entrega de Partidas, pasó a la órbita de CDR. El nivel de satisfacción de vecinos durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM) fue:

- DNI 78%
- Empadronamiento de Extranjeros 60%
- Pasaporte 73%

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. Durante este semestre vimos un incremento en vecinos que se acercan a pedir exenciones del pago de DNI, ya que el monto del mismo es elevado. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 76% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema

CXM).

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 desde el mes de marzo, también se vio modificado de 8 a 15hs. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 70% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

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, se atiende con turno programado, y su horario también se vio modificado de 8.30 a 14 hs. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 73% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

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.

El servicio Adultos 2000 que brinda asistencia para aquellos adultos que deseen terminar el secundario. En la sede atienden los días Jueves de 12.30 a 17 hs.

El servicio de la Dirección General de la Mujer, tuvo inconvenientes durante los primeros meses del mes ya que la persona que asistía a los vecinos durante el mes de febrero se jubiló y el servicio quedó sin poder brindarse en la sede. En el mes de abril tuvimos una reunión con esta Dirección donde se mencionó la importancia de tener el servicio en la sede y se acordó que se volvería a dar el mismo tres veces por semana en el horario de 8.30 a 14.30 los Martes, Miércoles y Viernes. El servicio se da en una sala privada del segundo piso, ya que se entiende que los temas que trata son sensibles y necesita de privacidad a la hora de asesorar.

Desde el día 6/11/2018 se brindó el servicio de Becas Alimentarias en la sede hasta el 30 de abril. Atendía de 8.30 a 15.30 hs. A la sede se acudía con turno programado a validar la documentación previamente cargada en la web. Muchos fueron los vecinos que se acercaron, muchos se atendieron de manera espontánea sin turno. Fue un servicio muy demandado.

Comenzó a darse el servicio de +simple desde el mes de mayo, en primer lugar fue la inscripción al programa y luego se está llevando a cabo la entrega de las tablets a quienes fueron sorteados con ese beneficio.

Comenzó a darse el servicio de ANSES en la sede, un servicio que era muy solicitado por los vecinos. En la sede se pueden realizar los siguientes trámites: acreditación de datos personales; presentación de libreta AUH; nombrar apoderado; cambio de banco donde se cobran las prestaciones; tramitar asignaciones familiares; inscripciones al programa hogar; obtener el CUIL, CODEM o certificación negativa; realizar trámites de RENABAP. El horario de atención es de 8 a 15 hs, y se atiende de



modo espontáneo. El nivel de satisfacción de vecinos fue del 72% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).

Durante los meses de enero y febrero contamos con la visita de Felipe Miguel (Jefe de Gabinete de Ministros), Facundo Carrillo (Secretario de Atención y Gestión Ciudadana) y Marina Hernández (Subsecretaria de Gestión Comunal), realizaron recorrida por la sede, vieron el estado general del edificio, el funcionamiento de los servicios, brindaron su opinión de cómo mejorar la sede.

En el mes de abril comenzaron las pruebas de los talles de los uniformes que deberá usar el personal de la mayoría de los servicios desconcentrados en la sede.

En el mes de mayo se realizó el lanzamiento de la APP de Fila Cero, diseñada especialmente para que el vecino pueda ingresar a la fila de los trámites cuando llega a la sede sin necesidad de hacer filas; a su vez desde esta app se pueden consultar tiempos de espera, personas que hay adelante a la hora de realizar el trámite.

Durante el mes de mayo comenzaron las reuniones para la implementación de la Isla Digital, un espacio pensado para la realización de trámites on line, que el vecino pueda asistir a la sede y realizar averiguaciones, boletas, solicitudes, sacar un turno sin necesidad de hacerlo desde su caso o esperar a ser atendido en un box.

En cuanto a mejoras estéticas en el edificio y mejoras de las herramientas laborales, durante este semestre sucedió lo siguiente:

- Se realizó pintura del edificio en las escaleras durante el mes de enero.
- Tuvimos problemas con el aire acondicionado, hasta que se pudo reparar, se le ofrecieron ventiladores a los servicios para remediar esto.
- Desde el 1 de abril hay nuevo personal de vigilancia en el edificio.
- En el mes de abril se realizó el cambio de luces en los dos pisos de la sede comunal, se pasó todo a LED.
- En el mes de abril se realizó el cambio de ubicación de la pantalla de la sala de espera del 2do piso, se la ubicó frente a esta sala quedando mas y mejor visible para los vecinos que acuden a los servicios de ese piso.
- El 17 de mayo se habilitó el Lactario para su uso.
- El 4 de junio se colocó la nueva marquesina de la sede.

El nivel de satisfacción de vecinos sobre el mantenimiento edilicio fue del 92% durante este semestre (Datos estadísticos compartidos por la Secretaría de Atención y Gestión Ciudadana a través del sistema CXM).