

Planes sociales para los sin techo, desbordados de denuncias. El Gobierno quiere suspenderlos, afectando a miles de familias.

# LOS NEGOCIOS DEL DESAMPARO EN LOS HOTELES PORTEÑOS

Los programas de asistencia social que proveen hospedaje a miles de familias sin techo de la ciudad están cuestionados por cientos de reclamos de sus propios beneficiarios. El pago excesivo por un servicio irregular, las deficiencias edilicias y sanitarias y la superpoblación, entre otros graves problemas, son parte del conjunto de irregularidades que concluyeron en una dura recomendación de la Defensoría del Pueblo al Gobierno de la Ciudad. Como respuesta, la Secretaría de Promoción Social porteña decidió interrumpir la cobertura, pero las medidas de amparo presentadas ante la justicia frenaron el desalojo.

**E**n la Defensoría del Pueblo se han presentado decenas de denuncias sobre el maltrato, el hacinamiento y las condiciones indignas de vida que sufren las familias alojadas en hoteles contratados por el gobierno de la ciudad para las personas sin techo. La Secretaría de Promoción Social porteña ofrece alojamiento a miles de personas sin vivienda de la ciudad. Esta dependencia, a cargo de Daniel Figueroa, es el organismo encargado de derivar a los más de 4.500 niños y 4.100 adultos a los albergues mediante dos programas de asistencia: Programa de Asistencia a Familias en Crisis (PAFEC) y Programa para la Atención de Familias Sin Techo. El gobierno, según una investigación de la Defensoría, paga \$135 mensuales por persona y \$ 675 por familia.

A raíz de las quejas presentadas y las abultadas cifras que paga el gobierno por un servicio con muchas falen-

cias, la Defensoría inició una actuación donde concentró las quejas y elaboró una dura recomendación para reclamarle al gobierno porteño un programa de asistencia digno para las miles de personas víctimas de la pobreza y ahora de una asistencia social sospechada por irregularidades.

Los fundamentos de la denuncia presentada por la Defensoría incluyen una investigación sobre el costo que implica este programa para el presupuesto de la ciudad: "la asistencia que se proporciona supera ampliamente el valor de mercado en locaciones de inmuebles". Según un informe remitido por la subsecretaria de Gestión de la Acción Social, Mónica Desperbasques, fueron alojadas 8.618 personas en hoteles derivados por esa Subsecretaría: "en un año el costo hotelero le insume a la Ciudad la suma de \$14.155.065; los 99 hoteles contratados reciben entonces un promedio anual de 150 mil pesos".

Silvina Pennella, abogada del Instituto de Estudios e Investigaciones de la Defensoría, afirma que "pareciera ser que los programas dependientes de la Secretaría de Promoción Social no son para preservar la dignidad de las familias en situación de emergencia habitacional, dotándolas de un lugar digno para vivir, sino para maximizar el lucro de los prestadores del servicio de 'hotelería' tan mal contratado por el Gobierno de la Ciudad". Por su parte, la defensora del Pueblo Alicia Oliveira explica que "pese a que me comunicué personalmente con los funcionarios políticos directamente responsables de aprobar con su firma el pago de tamaña inequidad no obtuve ninguna respuesta satisfactoria", y agrega que con este programa "han permitido que merced a estas anomalías unos pocos lucren con la desesperanza y la dignidad de las personas,



Foto: Nasa Karapadski



El pésimo estado de los edificios fue denunciado por la Defensoría y reconocido en el fallo de la justicia

apropiándose indebidamente de fondos que fueran asignados por erario público, y que deberían garantizar los derechos humanos más elementales de las personas y familias en situación de pobreza extrema".

### Noventa y nueve hoteles

Son numerosos los casos de discrepancias entre las cifras de personas alojadas que informan los encargados de los hoteles y los datos del organismo del gobierno porteño que deriva a los sin techo; además el problema de la superpoblación de los albergues es un dato relevante y genérico: en el Hotel Caseros, por ejemplo, con un cupo de 51 personas, el gobierno derivó a 77. En la investigación llevada adelante por la Defensoría se aclara que "se pudieron establecer prácticas comunes, irregularidades manifiestas, faltas de controles y malversaciones de caudales, que sin lugar a dudas constituyen un maltrato institucional que sistemáticamente victimiza a la población asistida". La desidia de los funcionarios del área responsable del programa de asistencia se revela en los siguientes datos: sobre el total de hoteles contratados por la Secretaría de Promoción Social, tan sólo 24 están habilitados. Los establecimientos restantes no tienen siquiera pedido de habilitación y por supuesto no están en condiciones de albergar pasajeros.

### Un dueño para nueve

Hay un caso sintomático que ilustra la desatención del gobierno y el enriquecimiento de los propietarios de los

alojamientos. Se trata de Pedro Celestino González Gianetti; el señor es el beneficiario de los recursos que la ciudad le asigna para sus nueve hoteles, es decir, que recibe más de un millón de pesos anuales por "alquilar" las habitaciones para las familias en crisis. Como contrapartida de ese millón por año, los hoteles y el gobierno porteño ofrecen un servicio, con las siguientes deficiencias, según una investigación de la Defensoría: "estado de hacinamiento y abandono, falta de higiene y de servicio esenciales, irregularidades en la construcción de las habitaciones y groseras anomalías que se observan en los procesos de selección, ausencia absoluta de fiscalización y control gubernamental", pero además los que reciben esta asistencia son víctimas de maltrato y abuso de poder, de desalojos compulsivos y arbitrariedades por parte de los dueños de los hoteles".

### Hotel Metropol

A fines del año pasado se realizó una inspección de la Defensoría del Pueblo con personal de la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, con el siguiente resultado: falta total de higiene, grave situación de hacinamiento originado por la clandestina multiplicación de habitaciones a través de la transformación irregular de distintos sectores (bajos de escaleras, roperías, etc.), sin ventilación y mediante la abusiva asignación a familias enteras de cuatro, cinco o más integrantes de habitaciones que sólo admiten uno, dos o tres pasajeros. También se comprobó un servicio eléctrico en estado de riesgo, garrafas en varias habitaciones, ausencia de extintores químicos, de luces de emergencia y suciedad acumulada en baños y cocina.

### Hotel Amitrano

La Secretaría de Desarrollo Social derivó en mayo pasado a 36 personas para su alojamiento. Sin embargo, en los registros de la Dirección General de Verificaciones y Habilitaciones, este lugar figura habilitado para el rubro "carnicería, verdulería y fiambrería".

### Hotel Cochabamba

En mayo de este año la Defensoría realizó una inspección. Allí los encargados del hotel se excusaron de presentar la habilitación, según informó la Dirección de Verificaciones. Según explicó la encargada del hotel a Buenos Aires, se albergan en 12 habitaciones a 51 personas, pero de acuerdo con la Dirección de Emergencias Habitacionales, hay alojadas un total de 30 personas. Allí una vecina manifestó que desde diciembre del año pasado no se presenta ningún asistente social del PAPEC (Programa de Asistencia a Familias en Crisis) y explicó que "vivimos peor que perros encerrados, los baños son lo peor que puede haber, todos sucios".

### Hotel Caseros

Es un hotel habilitado para 26 pasajeros distribuidos en 18 habitaciones. Pero la realidad indica que hay 77 personas en 22 habitaciones. El encargado aseguró a Buenos Aires que la asistente social del programa de emergencia habitacional no se presenta hace 3 meses.



La falta de higiene atenta contra la salud de los niños

Es coincidente en todos los hoteles inspeccionados la queja -tanto de los encargados, que deben lidiar en conflictos graves de convivencia, como de los propios pasajeros- sobre la ausencia de los asistentes sociales, que deben realizar un seguimiento y una contención individualizada de estas personas aquejadas por un gravísimo problema social. La falta de una política de acción social es tan grave como la serie de irregularidades denunciadas ante la Defensoría del Pueblo. La escolaridad de los niños, las campañas de vacunación, la prevención sanitaria, la educación sexual son todos problemas estructurales que deben afrontarse con urgencia.

Las denuncias por hacinamiento y maltrato tienen la contracara de un profundo problema cultural y social: matrimonios con nueve hijos en estado de indigencia y sin perspectivas de inserción laboral, niños abandonados por sus padres durante todo el día en estos hoteles, denuncia por consumo de drogas, entre otros, conforman un cuadro dramático que se suma al conjunto de reclamos de los asistidos en emergencia habitacional.

### Infraestructura hotelera

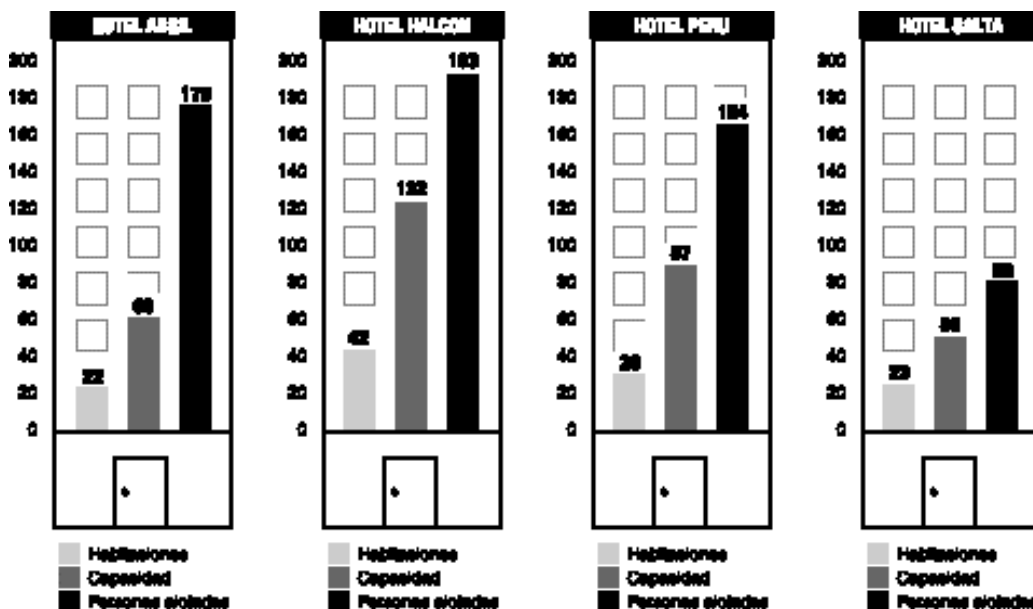
Las condiciones edilicias de los hoteles no son excepción en este programa de asistencia plagado de irregularidades. Quince camas marineras en una sola habitación, como el caso registrado en el Hotel Caseros, ponen en evidencia la gravedad de la situación de la asistencia habitacional que propone el gobierno porteño. La investigación de la Defensoría del Pueblo ofrece un detallado informe: la multiplicación de habitaciones en locales que no reúnen las dimensiones mínimas exigidas por la normativa vigente, subdivisiones clandestinas de habitaciones con paneles o tabiques de madera, transformación irregular de sótanos y terrazas, alto porcentaje de habitaciones que carecen de ventilación, además de comprobarse condiciones mínimas de higiene y seguridad, entre otros problemas.

Las inspecciones de la Defensoría constataron la precariedad de las instalaciones eléctricas y sanitarias y la ausencia absoluta de sistemas de calefacción: "tendidos de cables sin protección y en estado de riesgo, e instalaciones eléctricas en contacto con el agua, en patios, terrazas y sótanos".

En el Hotel Zavalía residen tres discapacitados motrices que deben sortear una escalera sin acceso para discapacitados cada vez que salen o entran al hospedaje. No obstante, en la investigación de la Defensoría se exige "el estricto cumplimiento de la normativa que regula la prestación de los servicios de hotelería ...que es de responsabilidad exclusiva de la Secretaría de Promoción Social, que tienen la obligación de verificar que los establecimientos a los que se derivan a las casi 10 mil personas reúnan las condiciones mínimas exigidas por la legislación vigente".

Entre las conclusiones derivadas de la investigación y luego plasmadas en una recomendación al Gobierno de la Ciudad se expresa lo siguiente: "El Gobierno de la Ciudad en lugar de enfrentar esta práctica abusiva, la apaña con una gestión fiscalizadora ineficaz y un nulo ejercicio del

## Presupuesto del Programa \$ 15.000.000



\$ 540

paga el gobierno por una familia tipo (matrimonio y dos hijos) por una habitación promedio de 3m x 3m.

\$ 540

cuesta el alquiler de un departamento en Barrio Norte de 3 ambientes, contrafrente, 75 m. 2 baños sobre Av. Las Heras.

Fuera del programa:

2.500 casas ocupadas

200.000 personas sin techo

poder de policía a su cargo, a la vez que la subsidia malversando los recursos que el presupuesto pretende destinar para asistir a las familias en crisis y a las personas en situación de extrema pobreza".

A raíz de este diagnóstico el documento exhorta a "disponer de medidas inmediatas para garantizar el debido respeto a la dignidad de seres humanos y a los derechos involucrados de los más de 8.600 niños y adultos maltratados por las autoridades de la Secretaría de Promoción Social a través de la mala inversión de los recursos presupuestarios previstos para asistirlos, la tolerancia aviesa y la práctica generalizada de maltrato a que se los somete, siempre bajo la amenaza sempiterna de ser excluidos del programa de ayuda".



Una cocina con cuatro hornallas para todo el hotel

Foto: Nora Kancepolski

Foto: Nora Kancepolski



El abandono y la falta de mantenimiento presentan un escenario desolador

### Medidas de amparo para frenar el desalojo

A raíz de las denuncias y la repercusión pública de este conflicto, sumado a la necesidad de restringir el gasto público porteño, el secretario de Promoción Social Daniel Figueroa propuso "un cambio de operatoria" en la asignación de la asistencia social, con dos opciones: un subsidio único que podía variar entre 1000 y 1500 pesos o una cobertura por tres meses en un hotel contratado directamente por el beneficiario a través de un cheque otorgado por el Programa de cobertura

En los dos casos, esto significa un techo para los indigentes que no supera los dos meses de protección. Frente a esta situación que dejaba de hecho a los beneficiarios sin vivienda en el corto plazo, se presentaron en la Defensoría del Pueblo los damnificados. También a través del defensor oficial de la ciudad, Fernando Lodeiro Martínez, llevaron el conflicto a la justicia mediante numerosas medidas de amparo, agrupadas por hotel, para detener la interrupción del programa de asistencia. En el escrito de presentación ante la justicia, Lodeiro Martínez explica que la razón de la denuncia es "a raíz de la arbitraria e ilegal determinación asumida por la demandada (la Secretaría de Promoción Social de la Ciudad) consistente en poner fin intempestivamente a los programas sociales".

La misma presentación hace un detallado estudio de los fundamentos para la creación de los programas de asistencia de la Ciudad de Buenos Aires cuestionados, que describen la situación socioeconómica de sus beneficiarios: "individuos aislados, desocupados, sin medios económicos ni hábitat propio y con lazos familiares rotos (...) que constituyen un grupo heterogéneo conformado por individuos afectados por una amplia gama de problemas económicos, psicosociales y de salud (incluidos los trastornos mentales, el alcoholismo, la drogadependencia, etcétera)".

Caracterizados los beneficiarios, los planes asistenciales de la Ciudad definieron sus propósitos, que fueron incluidos en la presentación judicial: "Atender en forma especializada y puntual a los grupos familiares que se encuentran sin vivienda y que se hallen en la calle (...) Brindar alojamiento y alimentación en forma temporaria para

### Sin techo y sin asistencia

Los programas de asistencia para los "sin techo" no cubren a la totalidad de las personas que viven el drama de quedarse literalmente en la calle. Según una investigación publicada por los diarios La Nación y Ámbito Financiero, en dos años creció más del 35 % la cantidad de "vagabundos" en la ciudad de Buenos Aires, concentrados en los barrios de la Recoleta, Constitución, Microcentro y San Cristóbal.

En la Secretaría de Promoción Social porteña señalan que desde 1998 a la actualidad se incrementó la cantidad de indigentes en la calle de 800 a 1500: "El 50 % de los linyeras son crónicos, es decir, que son personas que llevan muchos años en la calle con el consecuente deterioro físico y mental, en la mayoría de los casos con problemas de alcoholismo y drogadicción", señala el secretario de Promoción Social, Daniel Figueroa, e intenta explicar los motivos de este incremento: "la percepción que tenemos del aumento de la población sin techo es porque la ciudad registra una importante presión de pobreza del Gran Buenos Aires". Para el funcionario porteño la población que perdió su trabajo y agotó las posibilidades de "changas" en su localidad, ahora empieza a ver a la ciudad como la posibilidad de recuperar el trabajo, incrementando la indigencia. Para la defensora Alicia Oliveira, en realidad no se trata de un problema de jurisdicciones en el que hipotéticamente la pobreza del conurbano invadiría la ciudad de Buenos Aires, sino por el contrario, la crisis se agrava por la falta de política social y habitacional coherente por parte del Gobierno.

La emergencia habitacional a la que están sometidas miles de personas genera otro fenómeno que ya es característico: las casas usurpadas. Según datos oficiales, existen hoy 2.500 casas ocupadas en la Ciudad de Buenos Aires, pero se presume que la cantidad de casos sería sensiblemente mayor a raíz de las denuncias que fueron presentadas en el último año en las comisarías porteñas.

Otra situación que agrava la crisis habitacional es la multiplicación de la cantidad de desalojos que se ejecutan. Estas familias deben buscar algún lugar para vivir, lo que desnuda otro olvido oficial: la falta de un plan de "viviendas sociales".



"Vivimos peor que perros encerrados", dijo Alcira que vive en una pieza del hotel Cochabamba





Las familias en emergencia no reciben alimentos



Las construcciones clandestinas ponen en peligro a los inquilinos

cubrir sus necesidades básicas. Diagnosticar y tratar socialmente a los grupos familiares alojados con un abordaje interdisciplinario".


Este conjunto de objetivos se contradice con las irregularidades ya denunciadas en las prestaciones y con la intención de suprimir los planes. Por esta razón, la medida de amparo concluye con la siguiente exigencia: "el estricto y definitivo cumplimiento de los objetivos generales y específicos de los programas (...) y que el egreso de los mentados programas sea efectuado una vez que se haya evaluado caso por caso el cumplimiento de los objetivos específicos y no de forma masiva y sin ningún tipo de evaluación particular como se pretender hacer".

### Resolución de la justicia

El juez Roberto A. Gallardo, titular del Juzgado N°2 en lo Contencioso-Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires resolvió hacer lugar a la medida de amparo. En los fundamentos de la resolución reconoce cada uno de los reclamos de la Defensoría del Pueblo, haciendo hincapié en los originarios propósitos y objetivos definidos en la creación de los planes de asistencia y reafirma también las pésimas condiciones de vida que ofrecen los hoteles para este sector de la población pauperizada. El juez Gallardo realiza la siguiente evaluación: "El sitio es

indigno y degradante. Impropio de un plan estatal de reinserción social. A los grupos de familiares no se les suministra alimentación alguna. La asistente social hace cuatro meses que no los visita". El magistrado respalda, a su vez, la denuncia por sobreprecios: "Verificadas las degradantes condiciones de habitabilidad del inmueble inspeccionado, haría presumir un pago excesivo, toda vez que en las habitaciones conviven hacinados la totalidad de los miembros de los grupos familiares".

Éstas y otras aseveraciones tan terminantes concluyen en una resolución favorable a los damnificados:

- Hacer lugar a la medida cautelar solicitada, ordenando al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que garantice la permanencia de las personas alojadas en el lugar de hospedaje en el que se encuentran.
- Intimar al secretario de Promoción Social de la Ciudad, Daniel Figueroa, para que en el plazo de dos días ponga a disposición del tribunal la totalidad de la documentación relativa a la contratación de cada hotel, en este caso del hotel Santa Ana, y las fichas que contengan el diagnóstico del tratamiento social efectuado y el seguimiento social, psicológico y legal. En el mismo plazo deberá informar quién es la asistente social designada en cada caso. 

Hernán Pajoni