

Oficina Municipal de Estadísticas (OME)

Secretaría de Hacienda, Economía y Producción

Reclamos por la prestación de los servicios públicos municipales. Municipio de Crespo



Año 2019



MUNICIPALIDAD
DE **CRESPO**



MUNICIPALIDAD
DE **CRESPO**

Arq. Darío Schneider

INTENDENTE MUNICIPAL

Dr. Hernán Jacob

SECRETARIO DE HACIENDA, ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN

Juan Diego Elsesser

SECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Lic. Gonzalo Sosa

RESPONSABLE OFICINA MUNICIPAL DE ESTADÍSTICAS (OME)

Índice

ÍNDICE	3
SIGNOS CONVENCIONALES	4
INTRODUCCIÓN	5
RECLAMOS POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. MUNICIPIO DE CRESPO ..	6
RECLAMOS POR SECCIÓN INTERVINIENTE	9
SEGÚN TIPOS DE RECLAMOS	9
DISTRIBUCIÓN POR BARRIO.....	13
TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	18
REITERACIONES DE RECLAMOS.....	23

Signos convencionales

Signos convencionales utilizados

- * Dato provisorio
- Dato igual a cero
- ... Dato no disponible a la fecha de presentación de los resultados
- . Dato no registrado
- /// Dato que no corresponde presentar debido a la naturaleza de las cosas o del cálculo
- s Dato confidencial por aplicación de las reglas del secreto estadístico
- e Dato estimado por extrapolación, proyección o imputación
- Dato ínfimo, menos de la mitad del último dígito mostrado

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar los datos referidos a los reclamos que los ciudadanos realizaron sobre la prestación de servicios públicos municipales en el municipio de Crespo en el año 2019. Entre los aspectos más relevantes del trabajo se destacan el análisis de las variaciones interanuales de los reclamos de servicios públicos en el período 2016-2019, su distribución espacial por barrios según el tipo de reclamos y la tasa de resolución de acuerdo a las áreas de la Administración Pública Local que tienen competencia en cada uno de ellos. La fuente de información para el informe es el registro de reclamos del Área de Atención Ciudadana.

De esta manera, el trabajo se estructura en cinco apartados. En primer lugar, se desglosan los reclamos según el área del municipio que interviene en su resolución. En segundo lugar, se efectúa un análisis según los tipos de reclamos que los usuarios de los servicios públicos presentan ante el Área de Atención Ciudadana.

El tercer apartado incorpora una georreferenciación de la distribución de los reclamos según los barrios de la ciudad, en tanto que el cuarto plantea la tasa de resolución de los mismos según el tipo, el área interviniente y el barrio. Por último, el quinto apartado analiza la cantidad de reiteraciones que se producen sobre los reclamos iniciales presentados por los ciudadanos.

Reclamos por la prestación de servicios públicos municipales.

Municipio de Crespo

Año 2019

En el año 2019 se recibieron un total de 4.873 reclamos por los servicios públicos que presta el municipio, lo cual significó una disminución de 2,2% en relación al total de reclamos recibidos en el año anterior. Los meses que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron: mayo con 533 (10,9% del total), febrero con 502 (10,3%), marzo con 468 (9,6%) y noviembre con 431 (8,8%).

Asimismo, el promedio mensual de reclamos recibidos fue de 406. De este modo, se observa una tendencia descendente desde el año 2016 donde la media mensual había sido de 440 reclamos, en tanto que para el año 2017 la misma había alcanzado un promedio de 437 y para el 2018 de 415.

Tabla N°1. Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes. Municipio de Crespo. Años 2016-2019

Mes	Año							
	2016		2017		2018		2019	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	440		437		415		406	
Total	5.276	100,0%	5.238	100,0%	4.985	100,0%	4.873	100,0%
Enero	45	0,9%	600	11,5%	304	6,1%	242	5,0%
Febrero	400	7,6%	458	8,7%	371	7,4%	502	10,3%
Marzo	656	12,4%	648	12,4%	411	8,2%	468	9,6%
Abril	565	10,7%	426	8,1%	467	9,4%	364	7,5%
Mayo	529	10,0%	452	8,6%	612	12,3%	533	10,9%
Junio	452	8,6%	356	6,8%	445	8,9%	369	7,6%
Julio	384	7,3%	338	6,5%	437	8,8%	417	8,6%
Agosto	405	7,7%	378	7,2%	440	8,8%	353	7,2%
Septiembre	406	7,7%	369	7,0%	398	8,0%	387	7,9%
Octubre	497	9,4%	422	8,1%	356	7,1%	404	8,3%
Noviembre	493	9,3%	402	7,7%	385	7,7%	431	8,8%
Diciembre	444	8,4%	389	7,43%	359	7,2%	403	8,3%

Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

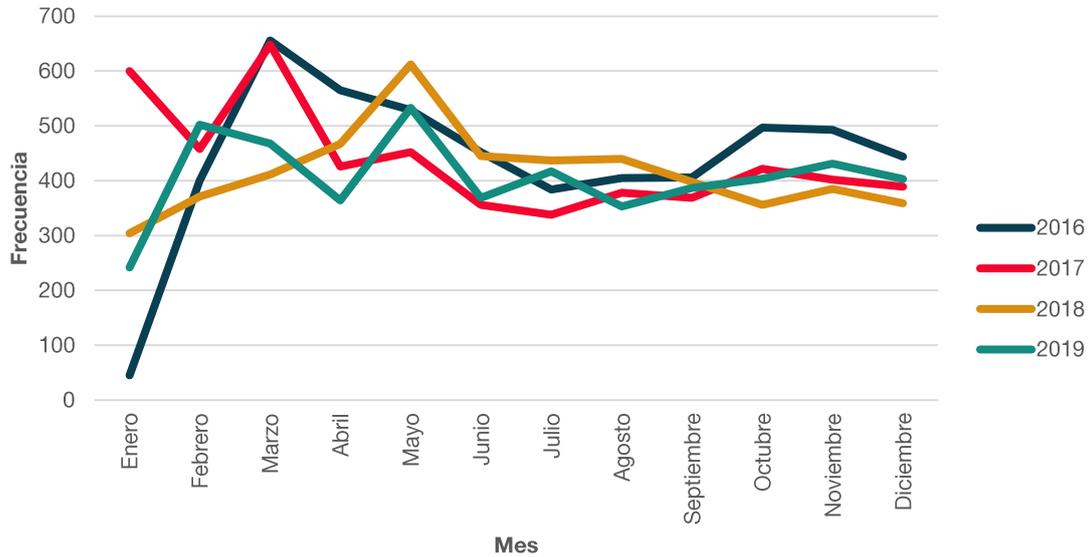
Tabla N°2: Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes y variaciones porcentuales. Municipio de Crespo. Años 2016-2019

Año	Mes	Total	Total acumulado	Variación		
				Respecto al período anterior	Respecto a igual período del año anterior	Acumulada respecto al acumulado de igual período del año anterior
2018	Enero	304	304	-21,9%	-49,3%	-49,3%
	Febrero	371	675	22,0%	-19,0%	-36,2%
	Marzo	411	1.086	10,8%	-36,6%	-36,3%
	Abril	467	1.553	13,6%	9,6%	-27,2%
	Mayo	612	2.165	31,0%	35,4%	-16,2%
	Junio	445	2.610	-27,3%	25,0%	-11,2%
	Julio	437	3.047	-1,8%	29,3%	-7,0%
	Agosto	440	3.487	0,7%	16,4%	-4,6%
	Septiembre	398	3.885	-9,5%	7,9%	-3,5%
	Octubre	356	4.241	-10,6%	-15,6%	-4,6%
	Noviembre	385	4.626	8,1%	-4,2%	-4,6%
	Diciembre	359	4.985	-6,8%	-7,7%	-4,8%
2019	Enero	242	242	-32,6%	-20,4%	-20,4%
	Febrero	502	744	107,4%	35,3%	10,2%
	Marzo	468	1.212	-6,8%	13,9%	11,6%
	Abril	364	1.576	-22,2%	-22,1%	1,5%
	Mayo	533	2.109	46,4%	-12,9%	-2,6%
	Junio	369	2.478	-30,8%	-17,1%	-5,1%
	Julio	417	2.895	13,0%	-4,6%	-5,0%
	Agosto	353	3.248	-15,3%	-19,8%	-6,9%
	Septiembre	387	3.635	9,6%	-2,8%	-6,4%
	Octubre	404	4.039	4,4%	13,5%	-4,8%
	Noviembre	431	4.470	6,7%	11,9%	-3,4%
	Diciembre	403	4.873	-6,5%	12,3%	-2,2%

Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

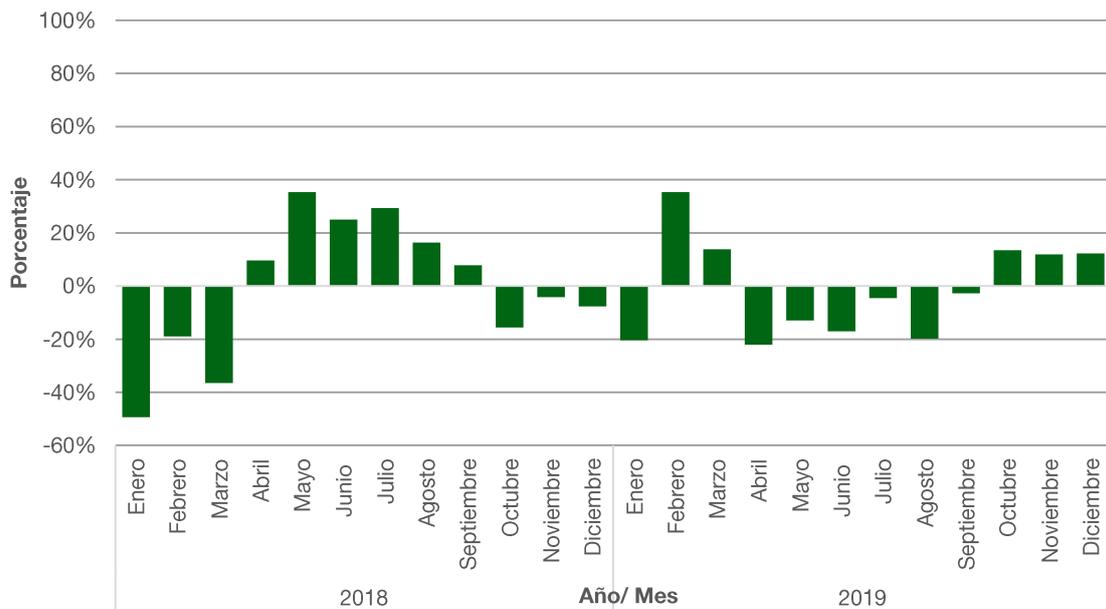
Por otra parte, en cuanto a la distribución mensual de los reclamos y sus variaciones porcentuales, cabe destacar que los meses con mayores incrementos en relación a igual período del año anterior fueron: febrero (35,3%), marzo (13,9%) y octubre (13,5%). En cambio, los mayores descensos interanuales se produjeron en abril (-22,1%), enero (-20,4%), agosto (-19,8%) y junio (-17,1%).

Gráfico N° 1: Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes. Municipio de Crespo. Años 2016-2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N°2: Total de reclamos. Variaciones porcentuales respecto a igual período del año anterior. Municipio de Crespo. Año 2018 – 2019

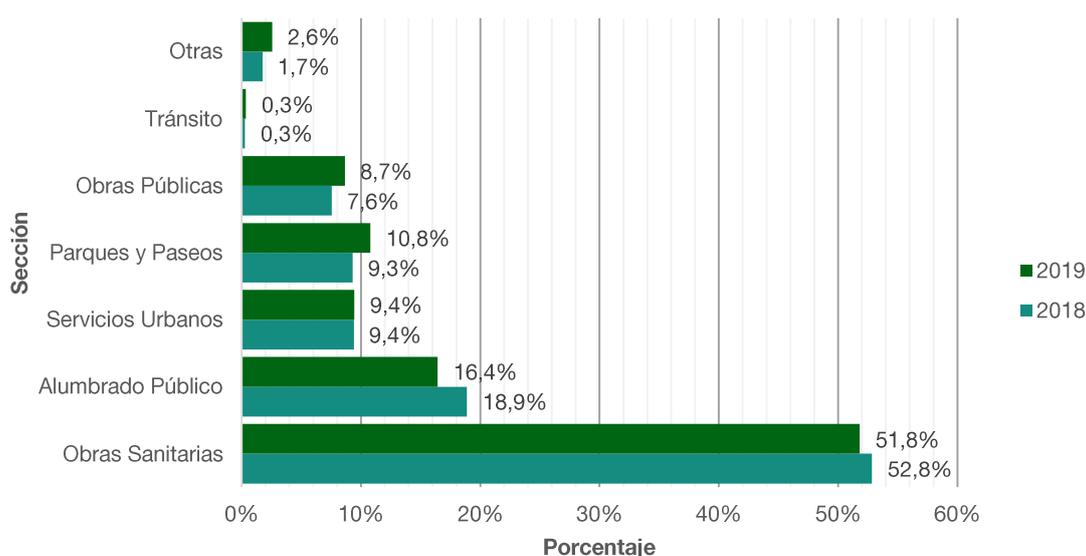


Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Reclamos por sección interviniente

En lo que respecta a las secciones de la Administración Pública Local que intervienen en la resolución de los reclamos, cabe señalar que en el año 2019, en el 51,8% de los casos tuvo intervención *Obras Sanitarias*, en el 16,4% *Alumbrado Público*, en el 9,4% *Servicios Urbanos*, en el 10,8% *Parques y Paseos* y en el 8,7% *Obras Públicas*, entre las de mayor preponderancia.

Gráfico N°3: Porcentaje de reclamos según sección interviniente. Municipio de Crespo. Años 2018-2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

En relación al año 2018, los reclamos relacionados con *Obras Sanitarias* disminuyeron su participación sobre el total de reclamos en 1 punto porcentual. A su vez, los de *Alumbrado Público* evidenciaron una caída de 2,5 p.p. y los de *Servicios Urbanos* se mantuvieron constantes. En cambio, en áreas como *Parques y Paseos* y *Obras Públicas* se registraron aumentos de 1,5 y 1,1 p.p., respectivamente.

Según tipos de reclamos

De acuerdo a su distribución por tipos de reclamos podemos observar que, en el año 2019, los relacionados con *pérdida de agua* fueron los que tuvieron mayor predominancia en el total de reclamos con una frecuencia de 1.649 casos (33,8% del total). Asimismo, los reclamos por *mal funcionamiento de luminarias* tuvieron una frecuencia de 800 casos (16,4% del total), los de *cloacas tapadas o rebalsadas*, 717 (14,7% del total), los de *arreglo de calles*, 422 (8,7% del total) y los de *retiro de ramas y pastos*, 234 (4,8% del total), entre los principales.

En términos comparativos con el año 2018, se evidencia un incremento de 100,0% en los reclamos referidos al *mal funcionamiento de semáforos*, de 92,6% en los relacionados al

barrido de calles, de 71,4% en retiro de vehículos y de 62,9% en arreglo de calles. Por otra parte, los tipos de reclamos que presentaron mayores caídas en relación al año anterior fueron: cañería principal rota (-88,9%), vehículo mal estacionado (-60,0%), solicitud de podas de árboles (-41,4%) y retiro de escombros (-18,9%), entre los principales.

Tabla N°3: Reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana según sección y tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2016-2019

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2016		2017	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		5.276	100,0%	5.238	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	962	18,2%	936	17,9%
Bromatología	Solicitud de fumigación	15	0,3%	15	0,3%
Obras Públicas	Arreglo de calles	526	10,0%	422	8,1%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	-	-	30	0,6%
	Arreglo de vereda	-	-	-	-
	Baja presión red de agua potable	42	0,8%	106	2,0%
	Cañería principal rota	34	0,6%	12	0,2%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	784	14,9%	904	17,3%
Parques y Paseos	Pérdida de agua	1.507	28,6%	1.472	28,1%
	Barrido de calles	-	-	29	0,6%
	Solicitud de cartelería y señalización	3	0,1%	24	0,5%
	Corte de césped en la vía pública	80	1,5%	83	1,6%
	Limpieza de terrenos particulares	18	0,3%	2	0,0%
	Solicitud de podas de árboles	133	2,5%	203	3,9%
Servicios Urbanos	Retiro de ramas y pastos	373	7,1%	201	3,8%
	Intimación de terrenos	3	0,0%	-	-
	Solicitud recolección de residuos	318	6,0%	218	4,2%
	Solicitud de riego de calles	-	-	60	1,1%
Tránsito	Retiro de escombros	161	3,1%	145	2,8%
	Retiro de tierra	10	0,2%	16	0,3%
	Animales sueltos en vía pública	7	0,1%	18	0,3%
	Retiro de vehículos	-	-	10	0,2%
Otra	Mal funcionamiento de semáforos	-	-	6	0,1%
	Vehículo mal estacionado	-	-	18	0,3%
Otra	Otros	300	5,7%	308	5,9%

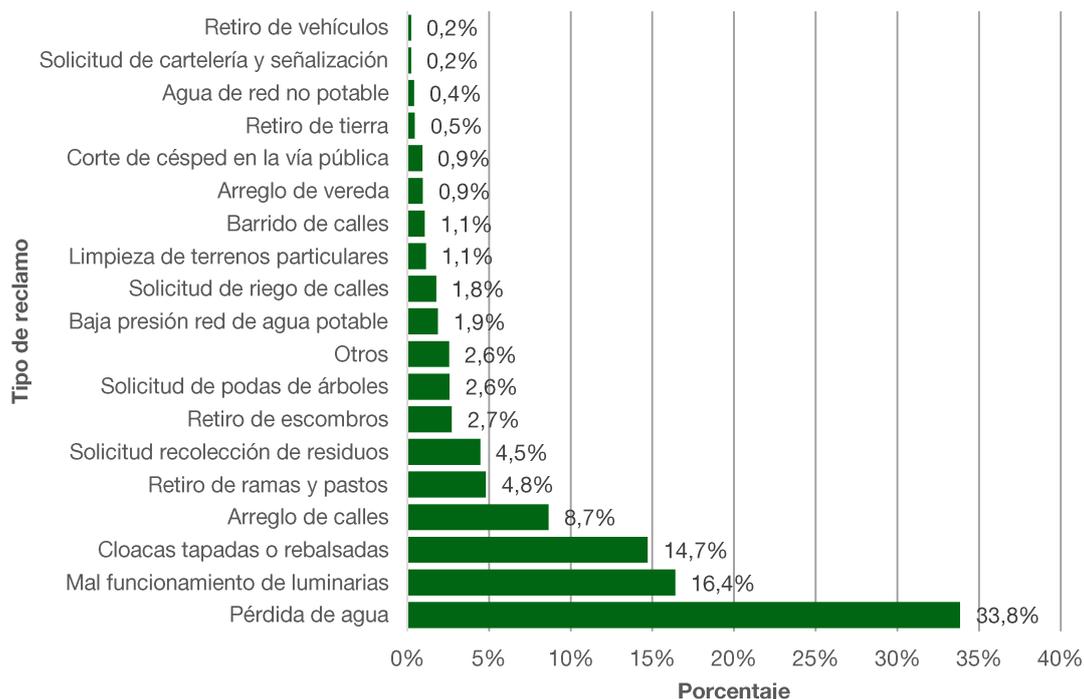
(continúa)

(conclusión)

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2018		2019	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		4.985	100,0%	4.873	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	968	19,4%	800	16,4%
Bromatología	Solicitud de fumigación	-	-	-	-
Obras Públicas	Arreglo de calles	259	5,2%	422	8,7%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	19	0,4%	20	0,4%
	Arreglo de vereda	33	0,7%	46	0,9%
	Baja presión red de agua potable	104	2,1%	91	1,9%
	Cañería principal rota	9	0,2%	1	0,0%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	785	15,7%	717	14,7%
	Pérdida de agua	1.769	35,5%	1.649	33,8%
Parques y Paseos	Barrido de calles	27	0,5%	52	1,1%
	Solicitud de cartelería y señalización	13	0,3%	12	0,2%
	Corte de césped en la vía pública	40	0,8%	45	0,9%
	Limpieza de terrenos particulares	-	-	56	1,1%
	Solicitud de podas de árboles	215	4,3%	126	2,6%
	Retiro de ramas y pastos	170	3,4%	234	4,8%
	Intimación de terrenos	-	-	-	-
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	200	4,0%	218	4,5%
	Solicitud de riego de calles	88	1,8%	87	1,8%
	Retiro de escombros	164	3,3%	133	2,7%
	Retiro de tierra	20	0,4%	22	0,5%
Tránsito	Animales sueltos en vía pública	1	0,0%	1	0,0%
	Retiro de vehículos	7	0,1%	12	0,2%
	Mal funcionamiento de semáforos	1	0,0%	2	0,0%
	Vehículo mal estacionado	5	0,1%	2	0,0%
Otra	Otros	88	1,8%	125	2,6%

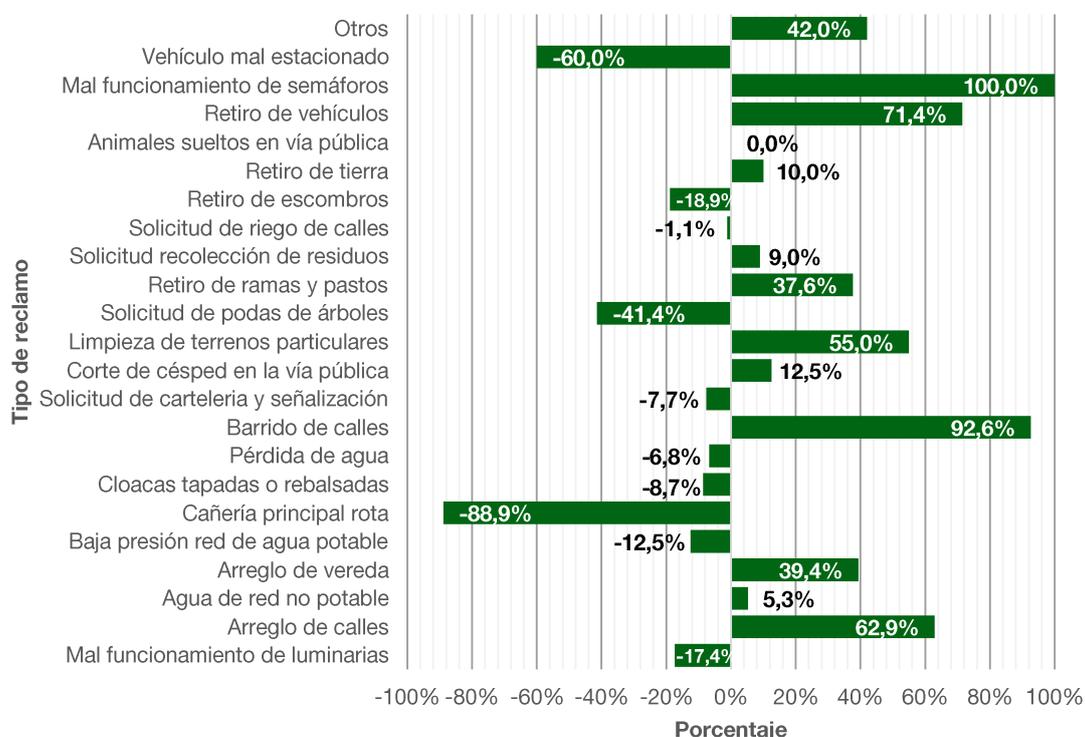
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 4: Porcentaje de reclamos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 5: Variaciones interanuales según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2018-2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Distribución por barrio

Según el barrio en el cual se origina el problema en los servicios públicos cabe resaltar que, en el año 2019, el 12,9% de los reclamos se produjeron en el barrio *Azul*, el 10,2% en *Centro*, el 8,5% en *San Cayetano*, el 7,1% en *Parque del Lago* y el 6,5% en *Salto*, entre los principales.

Por otro lado, en relación al año 2018, la incidencia de los reclamos del barrio *San Cayetano* aumentó 3,4 puntos porcentuales (en el año 2018 representaba el 5,1% del total de reclamos, en tanto que en 2019 pasó a significar el 8,5% del total) y la del barrio *Parque del Lago* 3,1 p.p. (de 4,0% a 7,1%). A su vez, en los casos del *Parque Industrial* y del barrio *San Isidro* su incidencia sobre el total se mantuvo constante entre ambos años. En tanto que en el caso de los barrios *Salto*, *Centro*, *Pancho Ramírez* y *San Miguel* la participación de los reclamos sobre el total disminuyó en 1,7 p.p., 1,3 p.p., 0,9 p.p. y 0,9 p.p., respectivamente.

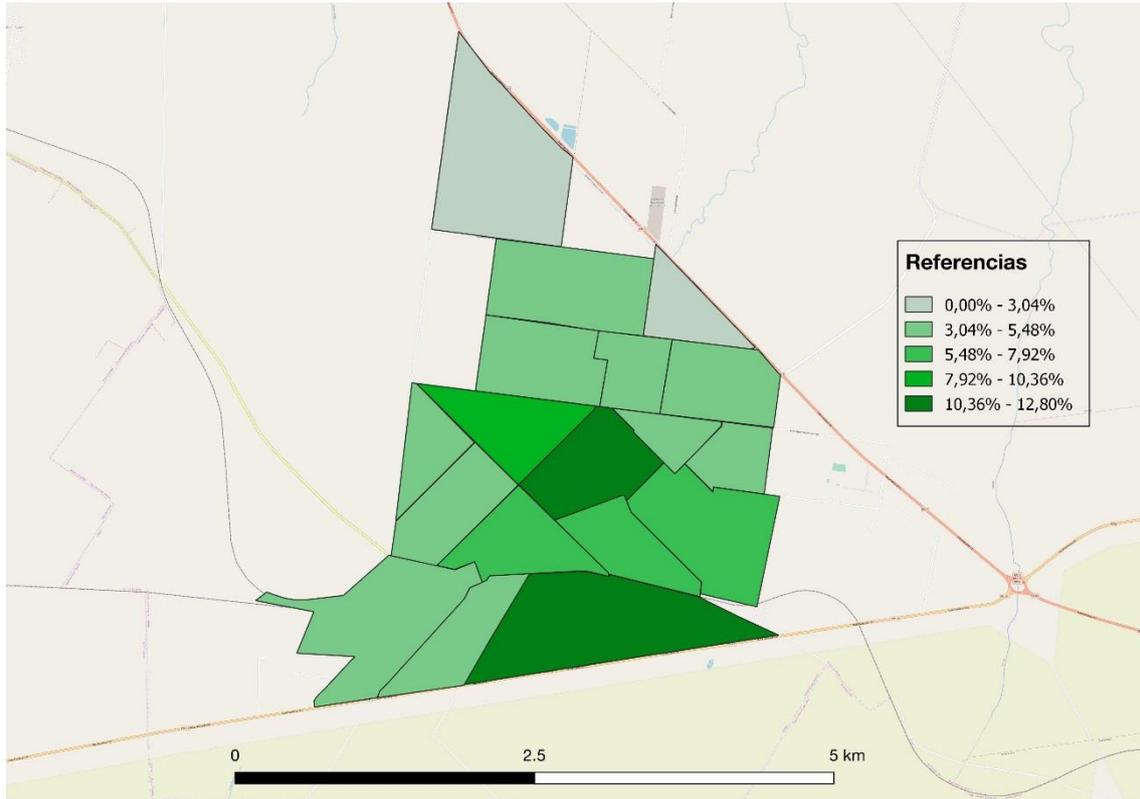
Tabla N°4. Reclamos recepcionados por el área de Atención Ciudadana según barrio. Municipio de Crespo. Años 2016-2019

Barrio	Año							
	2016		2017		2018		2019	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Total	5.276	100,0%	5.238	100,0%	4.985	100,0%	4.873	100,0%
Azul	606	11,5%	609	11,6%	638	12,8%	629	12,9%
Centro	724	13,7%	576	11,0%	573	11,5%	496	10,2%
Parque del Lago	177	3,4%	249	4,8%	198	4,0%	345	7,1%
Virgen del Rosario	290	5,5%	294	5,6%	317	6,4%	269	5,5%
Ejido Crespo	11	0,2%	34	0,6%	-	-	12	0,2%
Guadalupe	201	3,8%	268	5,1%	240	4,8%	247	5,1%
Jardín	114	2,2%	110	2,1%	146	2,9%	174	3,6%
La Paz	125	2,4%	127	2,4%	169	3,4%	144	3,0%
Norte	217	4,1%	195	3,7%	171	3,4%	184	3,8%
Pancho Ramirez	284	5,4%	251	4,8%	271	5,4%	220	4,5%
Parque Industrial	5	0,1%	18	0,3%	31	0,6%	29	0,6%
Salto	481	9,1%	426	8,1%	409	8,2%	319	6,5%
San Cayetano	330	6,3%	341	6,5%	252	5,1%	415	8,5%
San Francisco de Asís	179	3,4%	170	3,2%	158	3,2%	125	2,6%
San Isidro	257	4,9%	238	4,5%	213	4,3%	209	4,3%
San José	278	5,3%	328	6,3%	260	5,2%	237	4,9%
San Lorenzo	253	4,8%	274	5,2%	270	5,4%	255	5,2%
San Miguel	452	8,6%	401	7,7%	363	7,3%	311	6,4%
Seco	291	5,5%	329	6,3%	289	5,8%	250	5,1%
Otro	1	0,0%	-	-	17	0,3%	3	0,1%

Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

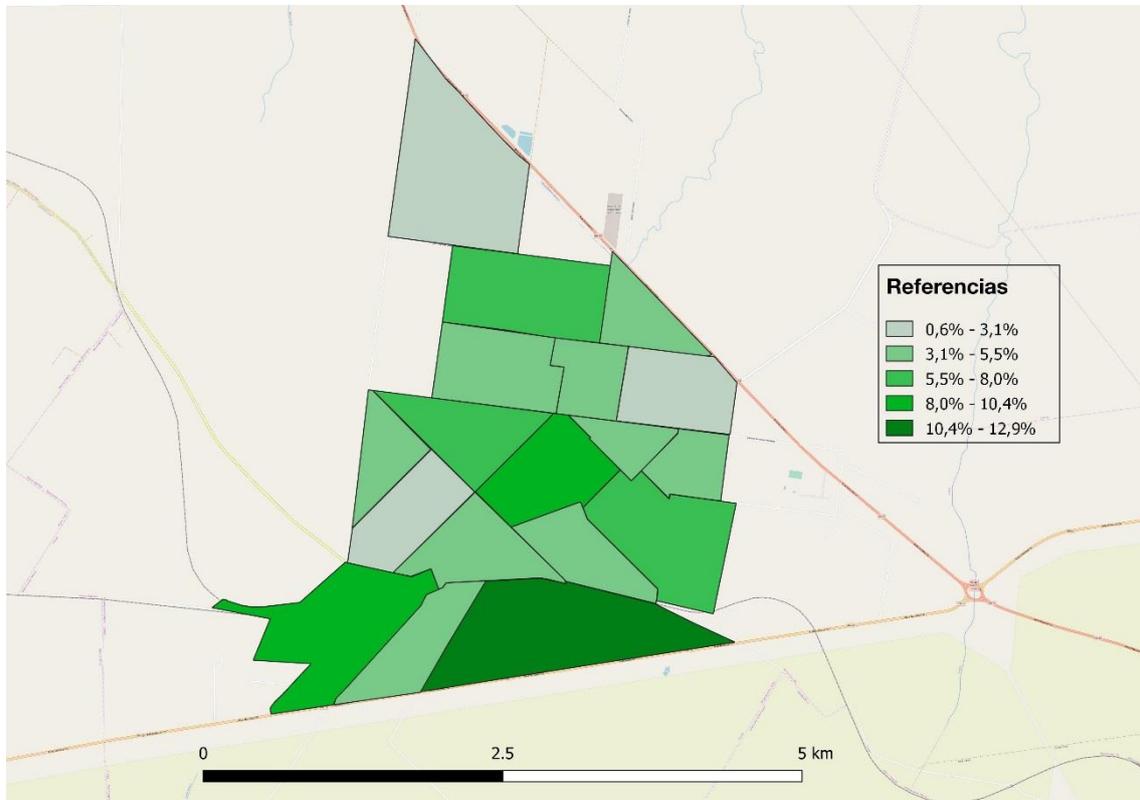
Nota: Dentro de la variable Barrio también se consideran a los reclamos recepcionados por usuarios de los servicios públicos localizados en el *Parque Industrial*, en el *Ejido Crespo* y en otras aldeas aledañas al municipio de *Crespo* (comprendidas dentro de la categoría *Otro*).

Gráfico N° 6: Porcentaje de reclamos según barrio. Municipio de Crespo. Año 2018



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 7: Porcentaje de reclamos según barrio. Municipio de Crespo. Año 2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

En el caso de los cinco barrios con mayor cantidad de reclamos en el año 2019 (Azul, Centro, San Cayetano, Parque del Lago y San Miguel) el principal motivo de reclamo fue la *pérdida de agua*. Para el caso del barrio Azul, esta problemática representó el 31,2% del total de reclamos; en el barrio Centro significó el 33,5%, en San Cayetano el 32,0%, en Parque del Lago el 31,9% y en San Miguel el 38,9%.

En cuanto al barrio Azul (zona con mayor frecuencia de reclamos en el año 2019), el segundo motivo de reclamos fue el *mal funcionamiento de luminarias* (con 17,8% del total), seguido por *cloacas tapadas o rebalsadas* (13,5%), *arreglo de calles* (12,4%) y *retiro de ramas y pastos* (4,0%), entre los de mayor preponderancia. En el caso del barrio Centro la segunda problemática fue la de *cloacas tapadas o rebalsadas* (17,3%). Luego le siguieron *mal funcionamiento de luminarias* (12,7%), *retiro de ramas y pastos* (7,1%) y *solicitud de poda de árboles* (5,8%).

Por su parte, tanto en el barrio San Cayetano como en Parque del Lago el segundo tipo de reclamo con mayor frecuencia fue *mal funcionamiento de luminarias* con el 20,5% y 21,7%, respectivamente. A su vez, en lo que respecta a la primera de las zonas referenciadas, le siguen *cloacas tapadas y rebalsadas* (16,4%), *arreglo de calles* (15,2%) y *solicitud de riego de calles* (4,6%). Mientras que en Parque del Lago, el tercer tipo con mayor frecuencia de reclamo fue el *arreglo de calles* (15,1%), *cloacas tapadas o rebalsadas* (10,1%) y *limpieza de terrenos particulares* (4,3%).

Por último, el barrio San Miguel presenta como problemáticas adicionales el *mal funcionamiento de luminarias* (16,7%), *cloacas tapadas o rebalsadas* (13,5%), *solicitud de podas de árboles* (5,5%) y *arreglo de calles* (5,1%).

Tabla N°5: Porcentaje de reclamos por barrio según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2019

Tipo de reclamo	Barrio						
	Total	Azul	Centro	Ejido Crespo	Guadalupe	Jardín	La Paz
Total	100,0%						
Pérdida de agua	33,8%	31,2%	33,5%	8,3%	36,0%	28,7%	27,8%
Mal funcionamiento de luminarias	16,4%	17,8%	12,7%	8,3%	13,8%	23,6%	17,4%
Cloacas tapadas o rebalsadas	14,7%	13,5%	17,3%	0,0%	20,6%	16,1%	8,3%
Arreglo de calles	8,7%	12,4%	2,6%	16,7%	5,3%	7,5%	22,9%
Retiro de ramas y pastos	4,8%	4,0%	7,1%	25,0%	3,2%	4,0%	4,9%
Solicitud recolección de residuos	4,5%	2,9%	5,0%	16,7%	9,3%	5,7%	6,9%
Retiro de escombros	2,7%	3,5%	4,4%	0,0%	1,6%	2,9%	1,4%
Solicitud de poda de árboles	2,6%	1,6%	5,8%	0,0%	0,8%	1,1%	0,7%
Otros	2,6%	1,1%	5,0%	0,0%	1,2%	2,3%	3,5%
Baja presión red agua potable	1,9%	2,1%	3,4%	16,7%	0,4%	0,6%	1,4%
Solicitud de riego de calles	1,8%	1,3%	0,0%	0,0%	2,8%	2,3%	0,0%
Limpieza de terrenos particulares	1,1%	1,0%	0,0%	0,0%	0,8%	2,3%	1,4%
Barrido de calles	1,1%	2,9%	1,4%	0,0%	0,4%	1,1%	0,0%
Arreglo de vereda	0,9%	0,6%	1,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,4%
Corte de pasto en la vía pública	0,9%	3,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%
Retiro de tierra	0,5%	0,6%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	1,4%
Agua de red no potable	0,4%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Cartelería y señalización	0,2%	0,2%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,2%	0,5%	0,2%	0,0%	0,8%	1,7%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vehículo mal estacionado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Animales sueltos en vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cañería principal rota	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

(continúa)

Tipo de reclamo	Barrio						
	Norte	Otro	Pancho Ramírez	Parque del Lago	Parque Industrial	Salto	San Cayetano
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pérdida de agua	32,1%	33,3%	47,7%	31,9%	37,9%	35,1%	32,0%
Mal funcionamiento de luminarias	14,7%	33,3%	8,2%	21,7%	24,1%	13,2%	20,5%
Cloacas tapadas o rebalsadas	12,0%	0,0%	19,1%	10,1%	24,1%	17,2%	16,4%
Arreglo de calles	13,6%	33,3%	2,7%	15,1%	0,0%	2,8%	15,2%
Retiro de ramas y pastos	6,0%	0,0%	5,9%	3,2%	0,0%	10,0%	1,0%
Solicitud recolección de residuos	8,2%	0,0%	3,6%	3,8%	0,0%	1,9%	2,2%
Retiro de escombros	4,3%	0,0%	2,7%	0,9%	0,0%	3,1%	0,2%
Solicitud de poda de árboles	0,5%	0,0%	3,2%	0,3%	0,0%	3,8%	1,2%
Otros	1,1%	0,0%	2,3%	2,0%	0,0%	3,8%	1,7%
Baja presión red agua potable	1,1%	0,0%	0,0%	2,9%	13,8%	0,9%	1,7%
Solicitud de riego de calles	1,6%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,2%	4,6%
Limpieza de terrenos particulares	1,1%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	1,4%
Barrido de calles	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%
Arreglo de vereda	1,1%	0,0%	0,9%	0,3%	0,0%	1,6%	0,2%
Corte de pasto en la vía pública	1,1%	0,0%	0,5%	0,3%	0,0%	0,6%	0,7%
Retiro de tierra	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,6%	0,2%
Agua de red no potable	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cartelería y señalización	1,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	0,7%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vehículo mal estacionado	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Animales sueltos en vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cañería principal rota	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%

(continúa)

(conclusión)

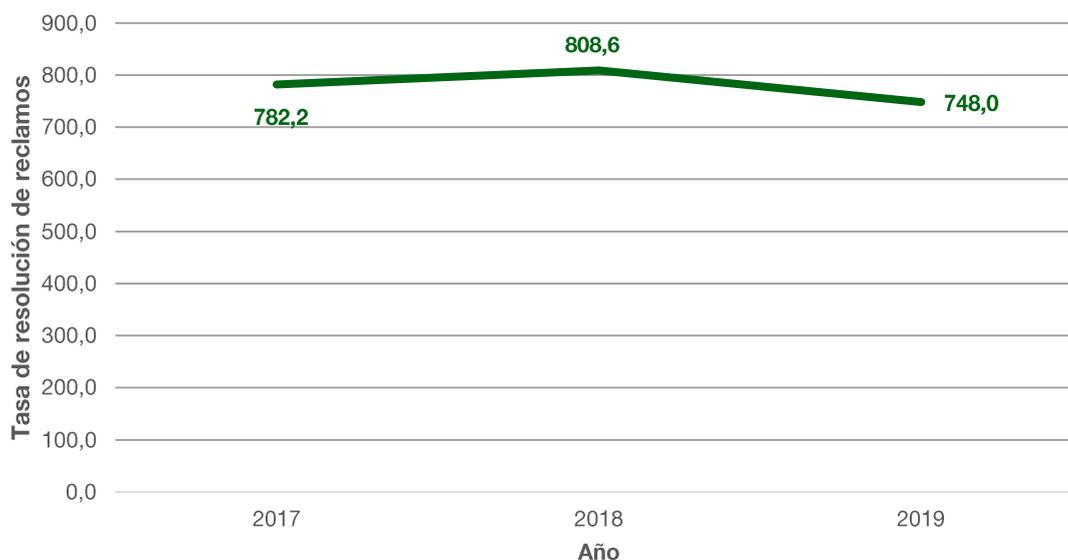
Tipo de reclamo	Barrio						
	San Francisco de Asís	San Isidro	San José	San Lorenzo	San Miguel	Seco	Virgen del Rosario
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Pérdida de agua	37,6%	26,3%	38,4%	34,1%	38,9%	36,4%	31,2%
Mal funcionamiento de luminarias	14,4%	22,0%	19,0%	11,8%	16,7%	10,4%	19,3%
Cloacas tapadas o rebalsadas	16,8%	12,4%	9,3%	20,0%	13,5%	14,4%	10,4%
Arreglo de calles	8,0%	11,5%	7,2%	8,6%	5,1%	4,4%	5,2%
Retiro de ramas y pastos	3,2%	4,3%	2,1%	5,1%	3,5%	9,2%	4,8%
Solicitud recolección de residuos	2,4%	3,3%	7,2%	4,3%	4,5%	3,6%	6,7%
Retiro de escombros	1,6%	1,9%	0,8%	2,7%	2,9%	6,8%	3,3%
Solicitud de poda de árboles	4,0%	1,0%	3,8%	2,4%	5,5%	4,0%	2,6%
Otros	4,0%	2,4%	5,1%	1,6%	1,9%	3,6%	2,6%
Baja presión red agua potable	4,0%	1,4%	0,0%	0,4%	3,2%	2,0%	1,9%
Solicitud de riego de calles	0,0%	3,8%	0,4%	3,5%	0,0%	0,4%	3,7%
Limpieza de terrenos particulares	0,0%	2,9%	2,5%	0,4%	1,3%	0,0%	0,7%
Barrido de calles	0,0%	0,0%	2,1%	0,4%	0,0%	0,4%	2,2%
Arreglo de vereda	1,6%	1,0%	1,3%	0,8%	0,6%	2,4%	1,5%
Corte de pasto en la vía pública	0,8%	1,9%	0,4%	0,4%	1,6%	0,0%	0,7%
Retiro de tierra	0,0%	1,4%	0,0%	0,8%	0,3%	1,2%	0,4%
Agua de red no potable	1,6%	1,9%	0,4%	1,6%	0,0%	0,8%	1,9%
Cartelería y señalización	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Vehículo mal estacionado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Animales sueltos en vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Cañería principal rota	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del Área de Informática y Redes.

Tasa de resolución de reclamos

La **tasa de resolución de reclamos** es definida como el número de reclamos resueltos por cada 1.000 reclamos recibidos en un determinado año. En este sentido, en el año 2019 por cada 1.000 reclamos que fueron recepcionados por el Área de Atención Ciudadana, se resolvieron 748. A comparación del año 2018 (donde el valor de la tasa había sido de 808,6) se observa una disminución de la tasa de 60,6 reclamos resueltos por cada 1.000 recepcionados.

Gráfico N° 8: Tasa de resolución de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2017-2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del Área de Informática y Redes.

En lo que respecta a los tipos de reclamos con mayor porcentaje de resolución en el año 2019 se destacan los de *cañería principal rota* (100,0% de resolución) *pérdida de agua* (96,5%), *agua de red no potable* (95,0%), *cloacas tapadas o rebalsadas* (91,5%) y *baja presión en la red de agua potable* (91,2). Mientras que entre los tipos de reclamos con menor resolución se encuentran los de *retiro de vehículos*, *limpieza de terrenos particulares*, *cartelería y señalización*, *animales sueltos en la vía pública* (todos ellos con 0,0%) y *barrido de calles* (1,9%).

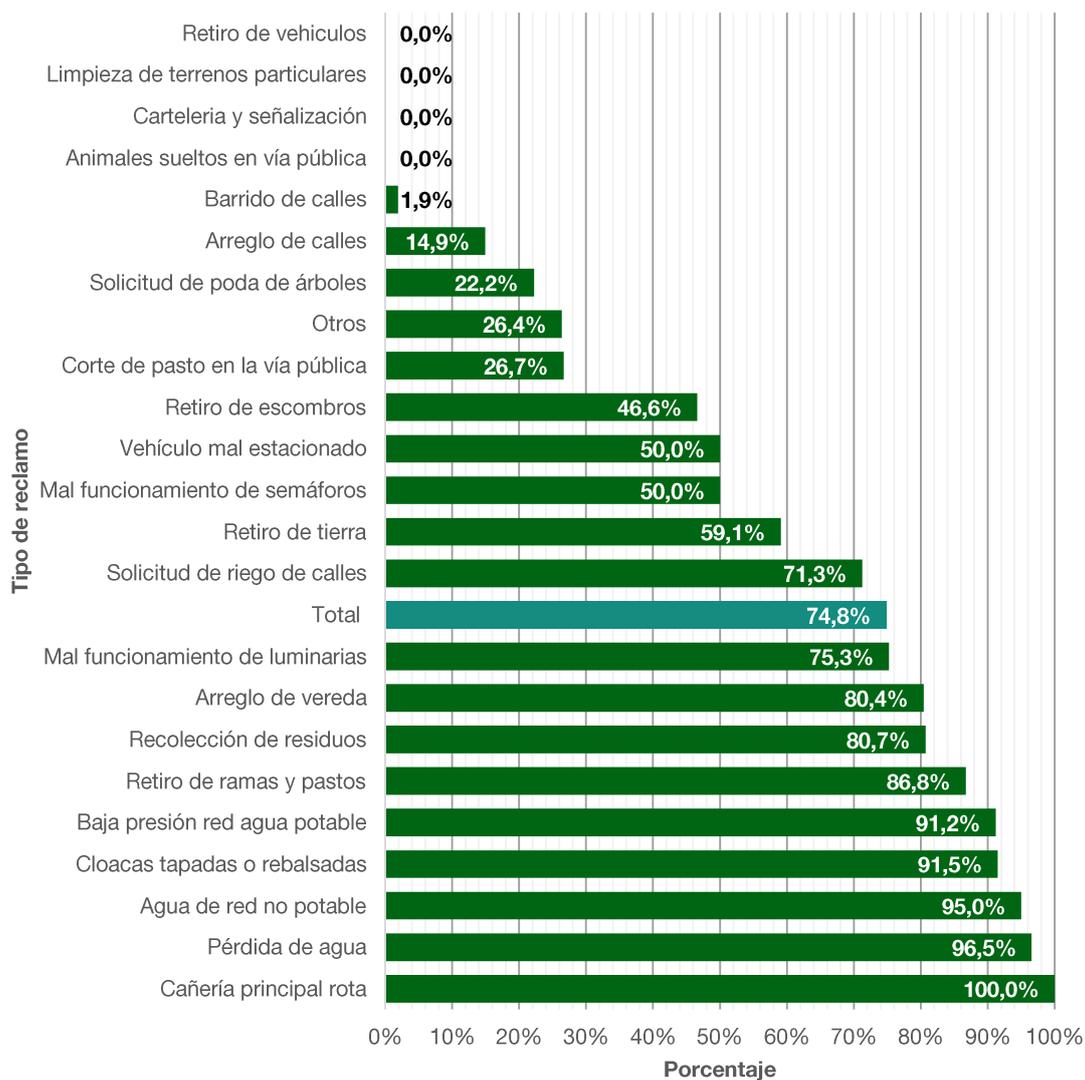
Por otra parte, en cuanto a la resolución de los tipos de reclamos con mayor frecuencia, cabe resaltar que el porcentaje de respuestas para los problemas de *pérdida de agua* se incrementó en 8 puntos porcentuales respecto a 2018, en tanto que la resolución por reclamos de *cloacas tapadas o rebalsadas* aumentó 6,7 p.p. Por el contrario, las respuestas a reclamos asociados con *mal funcionamiento de luminarias* y *arreglo de calles* disminuyeron 3 y 44,9 puntos porcentuales, respectivamente.

Tabla N°6: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamos. Municipio de Crespo. Año 2018-2019

Tipo de reclamo	Año					
	2018			2019		
	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos
Total	4.985	4.031	80,9%	4.873	3.645	74,8%
Agua de red no potable	19	19	100,0%	20	19	95,0%
Animales sueltos en vía pública	1	1	100,0%	1	-	0,0%
Arreglo de calles	259	155	59,8%	422	63	14,9%
Arreglo de vereda	33	23	69,7%	46	37	80,4%
Baja presión red agua potable	104	90	86,5%	91	83	91,2%
Barrido de calles	27	11	40,7%	52	1	1,9%
Cañería principal rota	9	5	55,6%	1	1	100,0%
Cartelería y señalización	13	10	76,9%	12	-	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	785	666	84,8%	717	656	91,5%
Corte de pasto en la vía pública	40	30	75,0%	45	12	26,7%
Limpieza de terrenos particulares	-	-	0,0%	56	-	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	968	758	78,3%	800	602	75,3%
Pérdida de agua	1.769	1.566	88,5%	1.649	1.592	96,5%
Solicitud de poda de árboles	215	111	51,6%	126	28	22,2%
Recolección de residuos	200	172	86,0%	218	176	80,7%
Solicitud de riego de calles	88	77	87,5%	87	62	71,3%
Retiro de escombros	164	109	66,5%	133	62	46,6%
Retiro de ramas y pastos	170	152	89,4%	234	203	86,8%
Retiro de tierra	20	14	70,0%	22	13	59,1%
Retiro de vehículos	7	3	42,9%	12	-	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	1	-	0,0%	2	1	50,0%
Vehículo mal estacionado	5	1	20,0%	2	1	50,0%
Otros	88	58	65,9%	125	33	26,4%

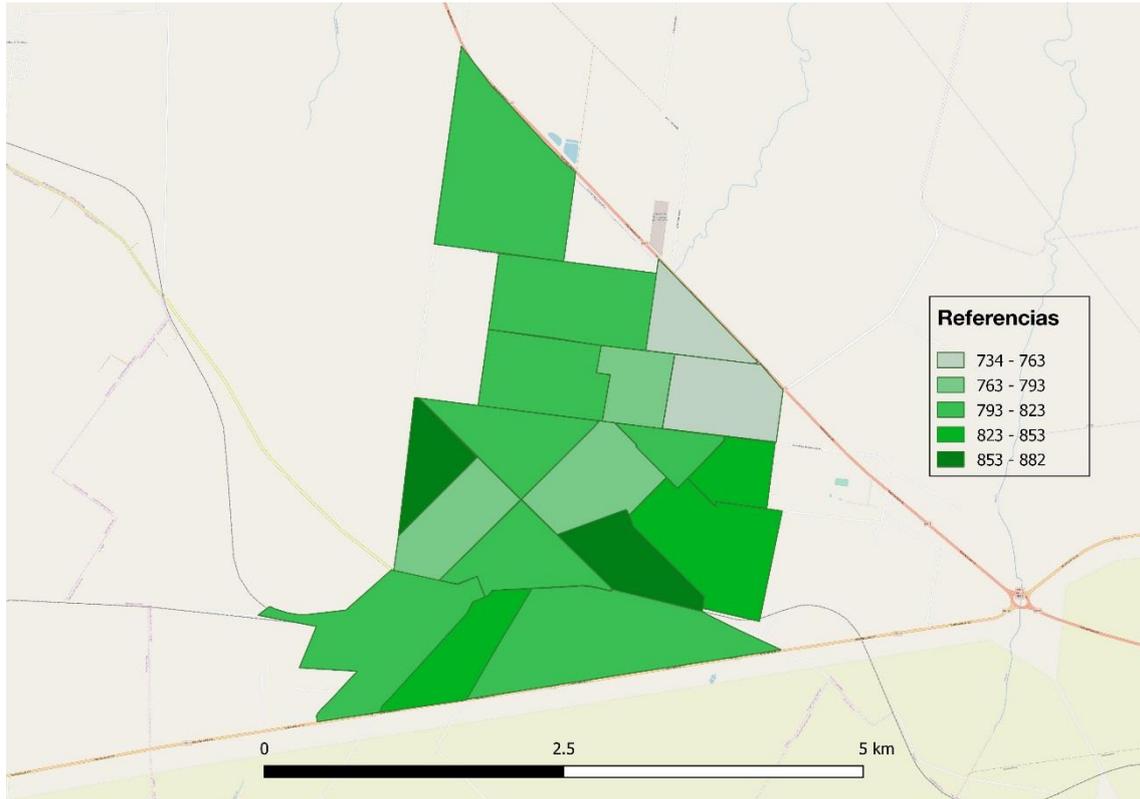
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 9: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2019



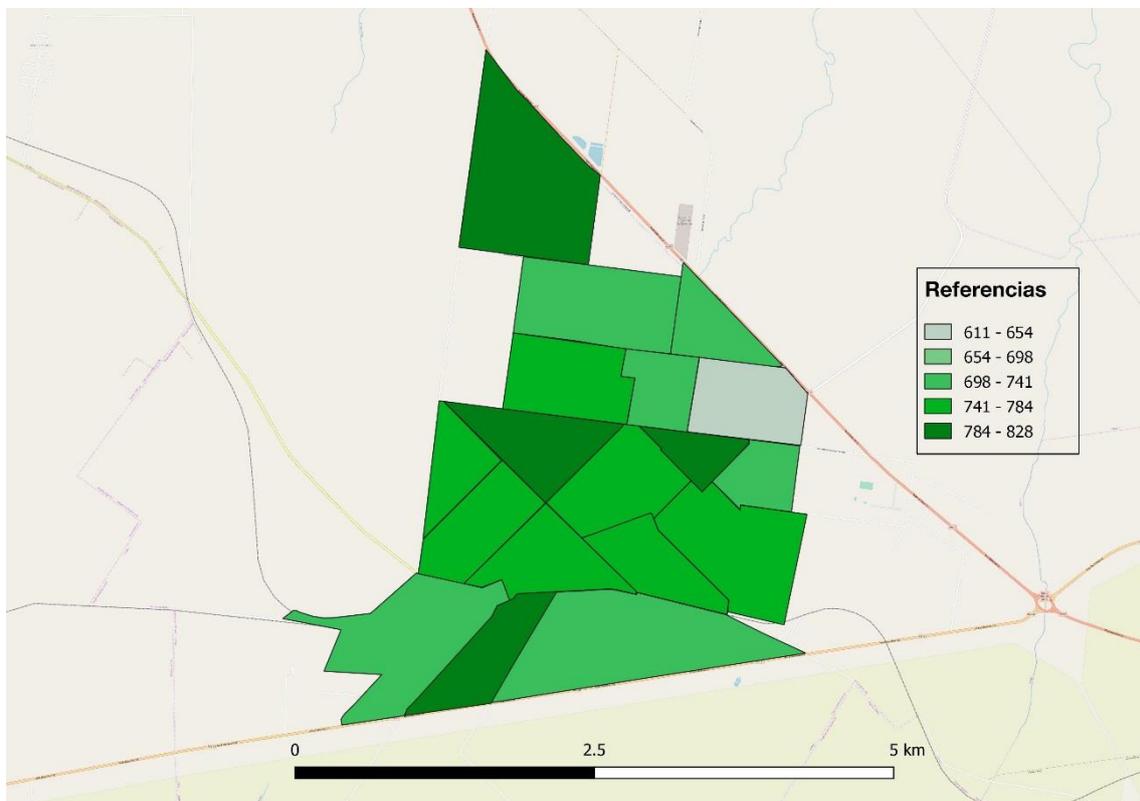
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 10: Tasa de resolución de reclamos según barrios. Municipio de Crespo. Año 2018



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

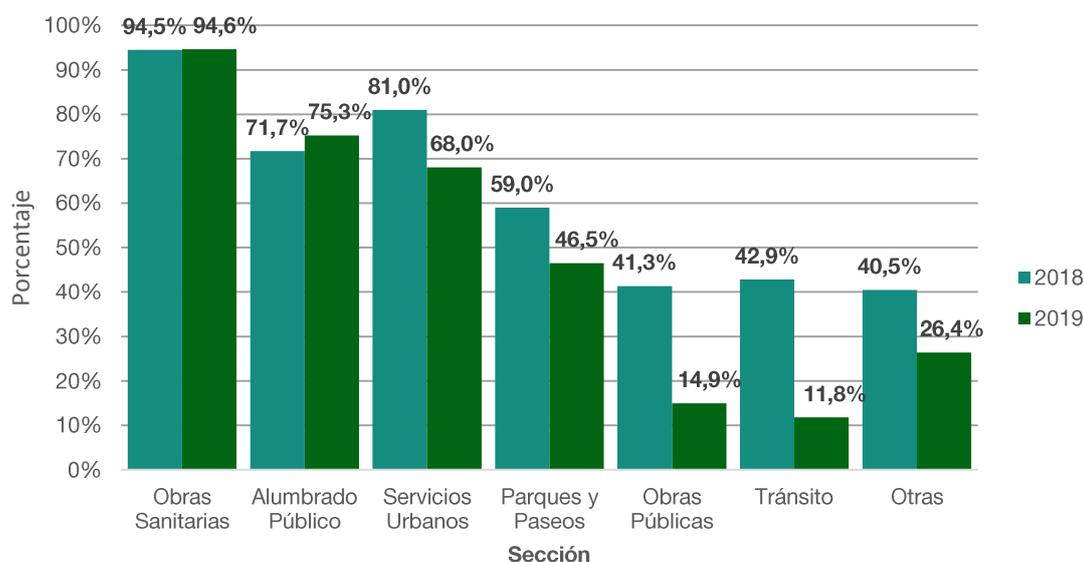
Gráfico N° 11: Tasa de resolución de reclamos según barrios. Municipio de Crespo. Año 2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

A su vez, de acuerdo a la sección interviniente se observa que Obras Sanitarias fue la que registró mayor porcentaje de resolución de reclamos en el año 2019 con un 94,6% sobre el total de reclamos recepcionados. En este sentido, respecto al año anterior, las respuestas a los reclamos prácticamente se mantuvo constante (un aumento de 0,1 puntos porcentuales) Asimismo, el porcentaje de respuestas de Alumbrado Público fue de 75,3% (incremento de 3,6 p.p.) y el de Servicios Urbanos de 68,0% (disminución de 13 p.p. en relación al año anterior).

Gráfico N° 12: Porcentaje de reclamos resueltos según sección interviniente. Municipio de Crespo. Años 2018-2019

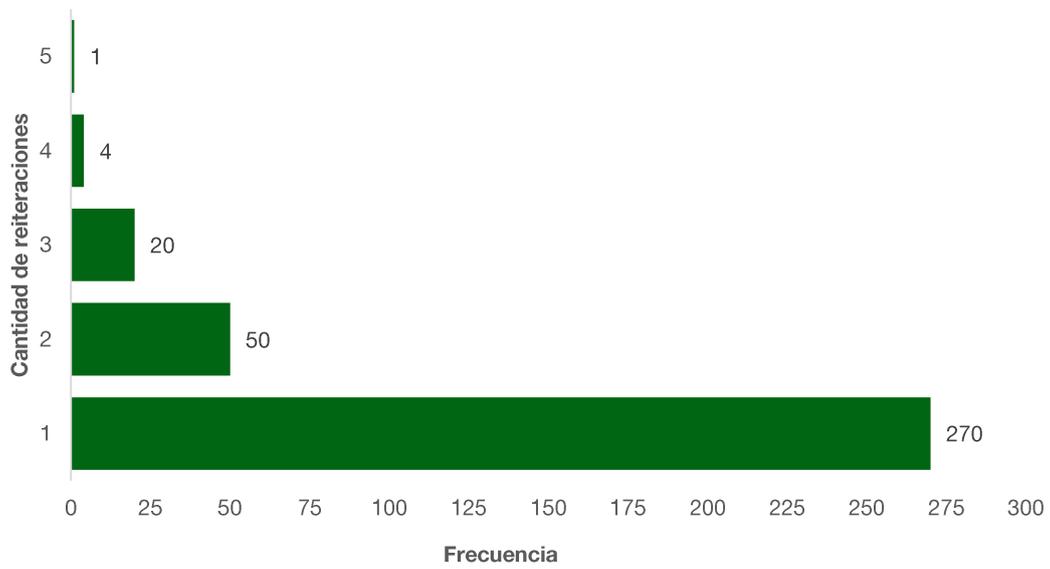


Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Reiteraciones de reclamos

En relación a las reiteraciones que efectúan los usuarios de los servicios públicos respecto al reclamo original que habían efectuado ante el Área de Atención Ciudadana se destaca que, en el año 2019, 270 tuvieron una reiteración, 50 fueron reiterados 2 veces, 20 tuvieron 3 reiteraciones, 4 se reiteraron 4 veces y 1 fue reiterado 5 veces.

Gráfico N° 13: Frecuencia de reclamos según cantidad de reiteraciones. Municipio de Crespo. Año 2019



Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.