

Oficina Municipal de Estadísticas (OME)

Secretaría de Hacienda, Economía y Producción

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



Año 2020



MUNICIPALIDAD
DE **CRESPO**



MUNICIPALIDAD
DE **CRESPO**

Arq. Darío Schneider

INTENDENTE MUNICIPAL

Abog. Hernán Jacob

SECRETARIO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y PRODUCCIÓN

Juan Diego Elsesser

SECRETARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS

Lic. Gonzalo Sosa

RESPONSABLE OFICINA MUNICIPAL DE ESTADÍSTICAS (OME)

**Reclamos por la prestación de servicios públicos
municipales
Año 2020**

Oficina Municipal de Estadísticas (OME)

25 de Mayo 943 – Crespo – Entre Ríos

Se permite su reproducción con atribución de la fuente.

Responsable de la edición: Lic. Gonzalo Sosa

Equipo técnico: Lic. Gonzalo Sosa
Lic. Paula Cian

Crespo, octubre de 2021

Signos convencionales

- * 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

Índice

SIGNOS CONVENCIONALES	2
ÍNDICE.....	2
ÍNDICE DE CUADROS.....	2
ÍNDICE DE GRÁFICOS	2
INTRODUCCIÓN.....	3
RECLAMOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. MUNICIPIO DE CRESPO4	
RECLAMOS POR ÁREA INTERVINIENTE	6
SEGÚN TIPOS DE RECLAMOS	7
DISTRIBUCIÓN POR BARRIO	10

TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.....	17
REITERACIONES DE RECLAMOS	22

Índice de cuadros

TABLA N° 1: TOTAL DE RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA POR MES. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2020.....	4
TABLA N° 2: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN ÁREA Y TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2020	8
TABLA N° 3: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2020.....	11
TABLA N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR BARRIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2020.....	15
TABLA N° 5: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2019-2020.....	19

Índice de gráficos

GRÁFICO N° 1: TOTAL DE RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA POR MES. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2016-2020.....	5
GRÁFICO N°2: TOTAL DE RECLAMOS. VARIACIONES PORCENTUALES RESPECTO A IGUAL PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019- 2020	6
GRÁFICO N°3: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2020	7
GRÁFICO N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2020	10
GRÁFICO N° 5: VARIACIONES PORCENTUAL SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2020 10	
GRÁFICO N° 6: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2020	12
GRÁFICO N° 7: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2019	12
GRÁFICO N° 8: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2020	13
GRÁFICO N° 9: TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2020.....	18
GRÁFICO N° 10: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2020	20

GRÁFICO N° 11: TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS
SEGÚN BARRIOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2019..... 21

GRÁFICO N° 12: TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS
SEGÚN BARRIOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2020..... 21

GRÁFICO N° 13: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS
SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO.
AÑOS 2019-2020 22

GRÁFICO N° 14: FRECUENCIA DE RECLAMOS SEGÚN
CANTIDAD DE REITERACIONES. MUNICIPIO DE CRESPO.
AÑO 2020 23

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 2020. Entre los aspectos más relevantes del trabajo se destacan la evolución temporal de los reclamos durante los últimos 5 años, 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 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 2020

En el año 2020 se recibieron un total de 3.869 reclamos por los servicios públicos que presta el municipio, lo cual significó una disminución de 20,6% en relación al total de reclamos recibidos en el año anterior. Los meses que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron: diciembre con 418 (10,8% del total), julio con 387 (10,0%), agosto con 365 (9,4%) y septiembre con 359 (9,3%).

Asimismo, se recibieron, en promedio, 322 reclamos por mes. De este modo, en los últimos 5 años se observa una tendencia decreciente en la media mensual de reclamos recepcionados: 440 en 2016, 437 en 2017, 415 en 2018 y 406 en 2019. En este sentido, en 2020 ingresaron, en promedio, 84 reclamos menos por mes en comparación con el año anterior.

Tabla N° 1: Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes. Municipio de Crespo. Años 2017-2020

Mes	Año			
	2017		2018	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	437		415	
Total	5.238	100,0%	4.985	100,0%
Enero	600	11,5%	304	6,1%
Febrero	458	8,7%	371	7,4%
Marzo	648	12,4%	411	8,2%
Abril	426	8,1%	467	9,4%
Mayo	452	8,6%	612	12,3%
Junio	356	6,8%	445	8,9%
Julio	338	6,5%	437	8,8%
Agosto	378	7,2%	440	8,8%
Septiembre	369	7,0%	398	8,0%
Octubre	422	8,1%	356	7,1%
Noviembre	402	7,7%	385	7,7%
Diciembre	389	7,43%	359	7,2%

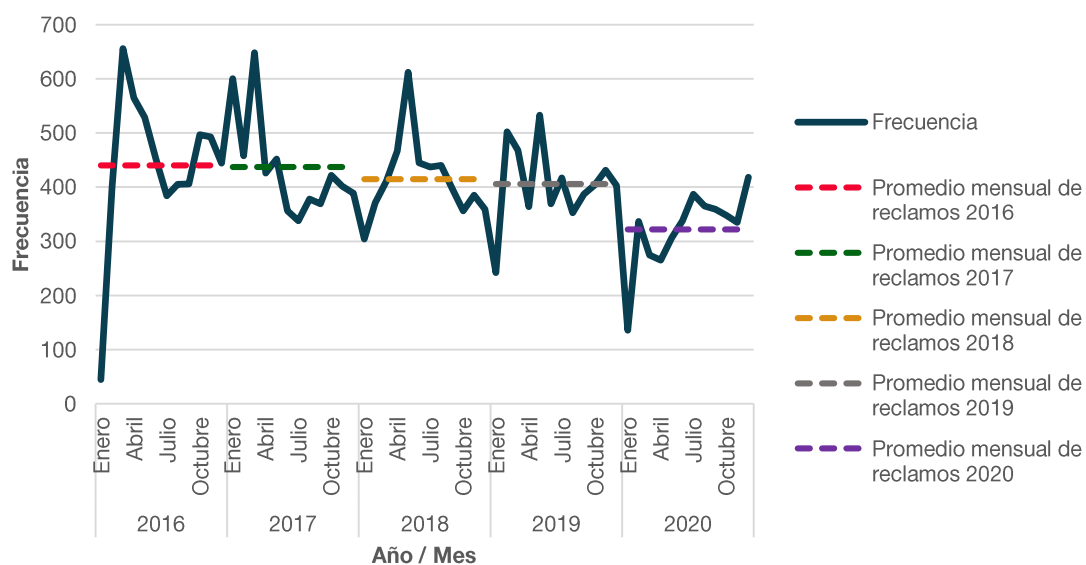
(continúa)

(conclusión)

Mes	Año			
	2019		2020	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	406		322	
Total	4.873	100,0%	3.869	100,0%
Enero	242	5,0%	136	3,5%
Febrero	502	10,3%	337	8,7%
Marzo	468	9,6%	275	7,1%
Abril	364	7,5%	265	6,8%
Mayo	533	10,9%	306	7,9%
Junio	369	7,6%	338	8,7%
Julio	417	8,6%	387	10,0%
Agosto	353	7,2%	365	9,4%
Septiembre	387	7,9%	359	9,3%
Octubre	404	8,3%	348	9,0%
Noviembre	431	8,8%	335	8,7%
Diciembre	403	8,3%	418	10,8%

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

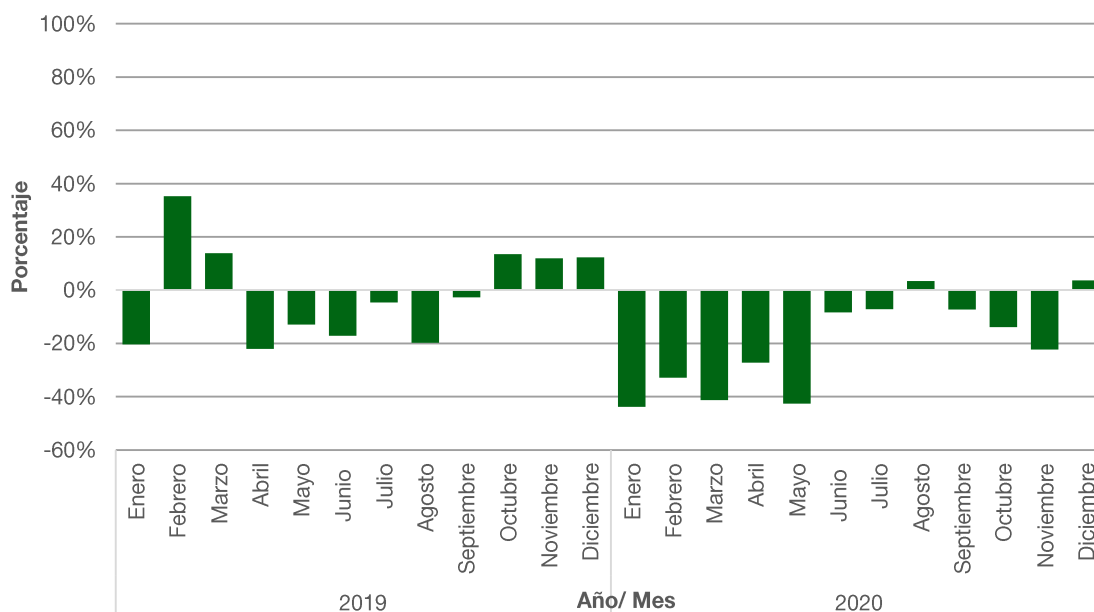
Gráfico N° 1: Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes. Municipio de Crespo. Años 2016-2020



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

Por otra parte, en el gráfico N° 2 se evidencia que en todos los meses del año se produjeron caídas interanuales en la cantidad de reclamos, con la excepción de agosto y diciembre donde los mismos se incrementaron en 3,4% y 3,7%, respectivamente. Así, los meses que registraron mayores disminuciones interanuales se correspondieron con el primer trimestre del año: enero (-43,8%), marzo (-42,6%) y febrero (-32,9%).

Gráfico N°2: Total de reclamos. Variaciones porcentuales respecto a igual período del año anterior. Municipio de Crespo. Años 2019 – 2020



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

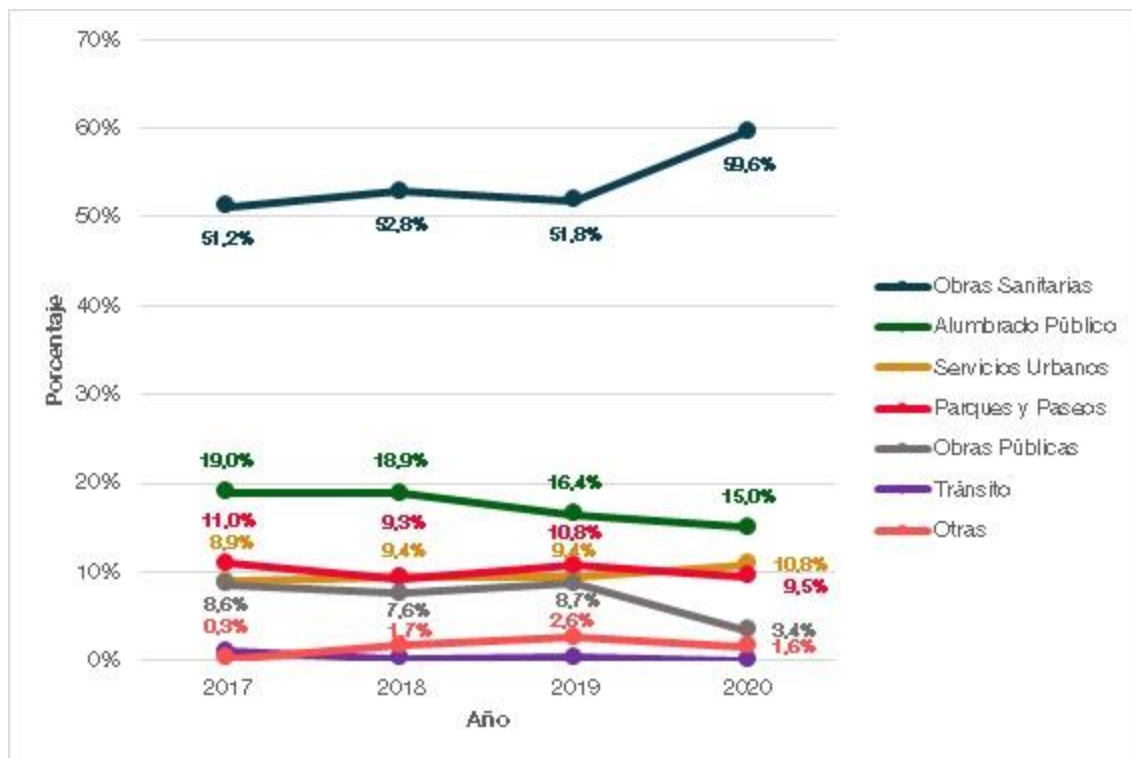
Reclamos por área interviniente

En cuanto a la distribución de los reclamos según el área de la Administración Pública Local que interviene en su resolución, cabe señalar que en el 59,6% de los casos los mismos fueron dirigidos a Obras Sanitarias, en el 15,0% a Alumbrado Público, en el 10,8% a Servicios Urbanos y en el 9,5% a Parques y Paseos, entre los de mayor preponderancia.

En relación al año 2019, los reclamos relacionados con *Obras Sanitarias* y *Servicios Urbanos* aumentaron su participación sobre el total de reclamos en 7,8 y 1,4 puntos porcentuales, respectivamente.

En cambio, se registraron disminuciones en las áreas de Alumbrado Público, Parques y Paseos y Obras Publicas con 1,4, 1,3 y 5,3 p.p., respectivamente.

Gráfico N°3: Porcentaje de reclamos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2017-2020



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

Según tipos de reclamos

De acuerdo a los tipos de reclamos podemos observar que aquellos relacionados con *pérdida de agua* fueron los que tuvieron una mayor predominancia en el total de reclamos con una frecuencia de 1.259 casos (esto es, 32,5% del total). Asimismo, los efectuados por *cloacas tapadas o rebalsadas* registraron un total de 907 casos (23,4% del total), los realizados por *mal funcionamiento de luminarias*, 579 (14,9% del total) y los de *solicitud por recolección de residuos* 163 casos (4,2% del total), entre los principales.

En términos comparativos con el año 2019, se evidencia un incremento de 29,1% en los reclamos relacionados con el *retiro de ramas y pastos*, de 26,5% en *cloacas tapadas o rebalsadas*, de 19,5% en *solicitud de riego de calles* y de 3,8% en *retiro de escombros*. Por otra parte, los tipos de reclamos que presentaron mayores caídas en relación al año anterior fueron: *limpieza de terrenos particulares* (-98,2%), *solicitud de podas de árboles* (-95,2%), *arreglo de calles* (-68,5) y *solicitud de cartelería y señalización* (-66,7%), entre los principales.

Tabla N° 2: Reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana según área y tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2017-2020

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2017		2018	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		5.238	100,0%	4.985	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	936	17,9%	968	19,4%
Bromatología	Solicitud de fumigación	15	0,3%	-	-
Obras Públicas	Arreglo de calles	422	8,1%	259	5,2%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	30	0,6%	19	0,4%
	Arreglo de vereda	-	-	33	0,7%
	Baja presión red de agua potable	106	2,0%	104	2,1%
	Cañería principal rota	12	0,2%	9	0,2%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	904	17,3%	785	15,7%
	Pérdida de agua	1.472	28,1%	1.769	35,5%
Parques y Paseos	Barrido de calles	29	0,6%	27	0,5%
	Solicitud de cartelería y señalización	24	0,5%	13	0,3%
	Corte de césped en la vía pública	83	1,6%	40	0,8%
	Limpieza de terrenos particulares	2	0,0%	-	-
	Solicitud de podas de árboles	203	3,9%	215	4,3%
	Retiro de ramas y pastos	201	3,8%	170	3,4%
	Intimación de terrenos	-	-	-	-
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	218	4,2%	200	4,0%
	Solicitud de riego de calles	60	1,1%	88	1,8%
	Retiro de escombros	145	2,8%	164	3,3%
	Retiro de tierra	16	0,3%	20	0,4%
Tránsito	Animales sueltos en vía pública	18	0,3%	1	0,0%
	Retiro de vehículos	10	0,2%	7	0,1%
	Mal funcionamiento de semáforos	6	0,1%	1	0,0%
	Vehículo mal estacionado	18	0,3%	5	0,1%
Otra	Otros	308	5,9%	88	1,8%

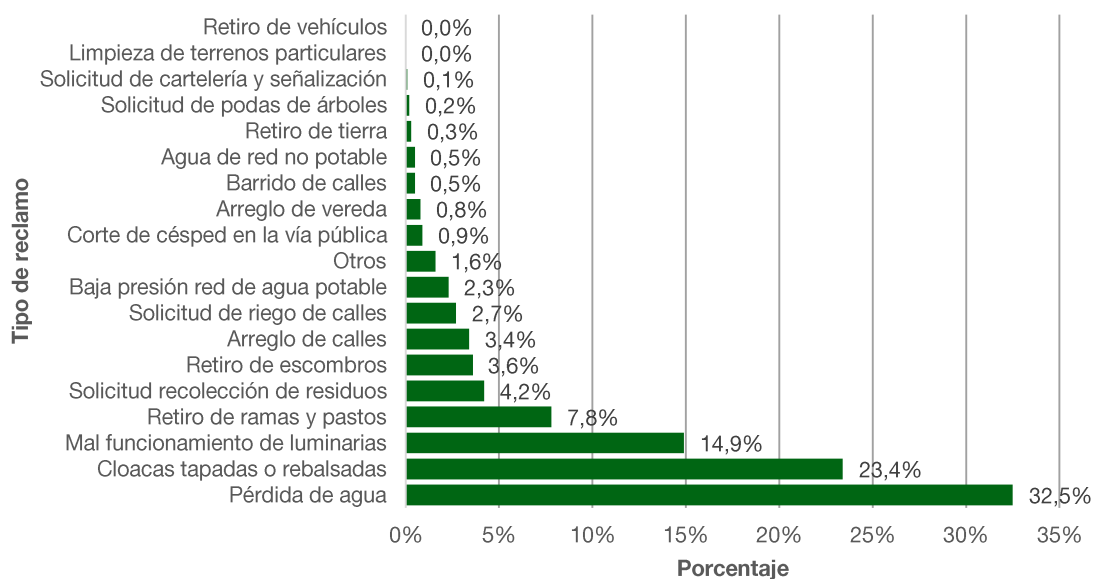
(continúa)

(conclusión)

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2019		2020	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		4.873	100,0%	3.879	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	800	16,4%	579	14,9%
Bromatología	Solicitud de fumigación	-	-	-	-
Obras Públicas	Arreglo de calles	422	8,7%	133	3,4%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	20	0,4%	18	0,5%
	Arreglo de vereda	46	0,9%	31	0,8%
	Baja presión red de agua potable	91	1,9%	88	2,3%
	Cañería principal rota	1	0,0%	2	0,1%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	717	14,7%	907	23,4%
	Pérdida de agua	1.649	33,8%	1.259	32,5%
Parques y Paseos	Barrido de calles	52	1,1%	21	0,5%
	Solicitud de cartelería y señalización	12	0,2%	4	0,1%
	Corte de césped en la vía pública	45	0,9%	35	0,9%
	Limpieza de terrenos particulares	56	1,1%	1	0,0%
	Solicitud de podas de árboles	126	2,6%	6	0,2%
	Retiro de ramas y pastos	234	4,8%	302	7,8%
	Intimación de terrenos	-	-	-	-
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	218	4,5%	163	4,2%
	Solicitud de riego de calles	87	1,8%	104	2,7%
	Retiro de escombros	133	2,7%	138	3,6%
	Retiro de tierra	22	0,5%	13	0,3%
Tránsito	Animales sueltos en vía pública	1	0,0%	1	0,0%
	Retiro de vehículos	12	0,2%	1	0,0%
	Mal funcionamiento de semáforos	2	0,0%	-	-
	Vehículo mal estacionado	2	0,0%	1	0,0%
Otra	Otros	125	2,6%	62	1,6%

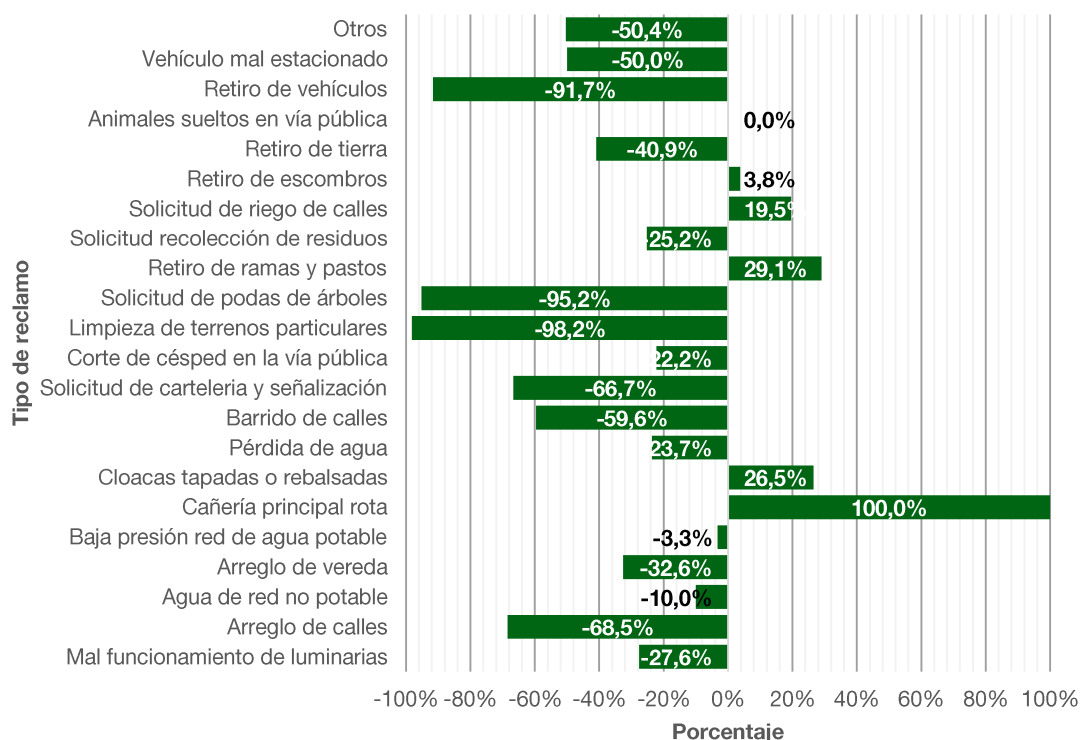
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 4: Porcentaje de reclamos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2020



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

Gráfico N° 5: Variaciones porcentual según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2019-2020



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

Distribución por barrio

Al igual que el año anterior, los 3 barrios que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron: *Azul* con 609 (lo cual significó el 15,7% del total), *Centro* con 426 (11,0) y *San*

Cayetano con 327 (8,5%). A ellos se suman el barrio *San Miguel* con 301 reclamos (7,8%) y Salto con 253 (6,5%), entre los principales.

En comparación con el año anterior, la incidencia de los reclamos del barrio Azul aumentó 2,8 puntos porcentuales (en el año 2019 representaba el 12,9% del total de reclamos, en tanto que en 2020 pasó a significar el 15,7% del total) y la del barrio San Miguel 1,4 p.p. (de 6,4% a 7,8%). A su vez, en los casos de los barrios San Cayetano, Salto y San Lorenzo sus incidencias sobre el total se mantuvieron constantes. Mientras que en los barrios Parque del Lago, Jardín, Seco y La Paz la participación de los reclamos sobre el total disminuyó en 3 p.p., 1,2 p.p., 1,2 p.p. y 0,6 p.p., respectivamente.

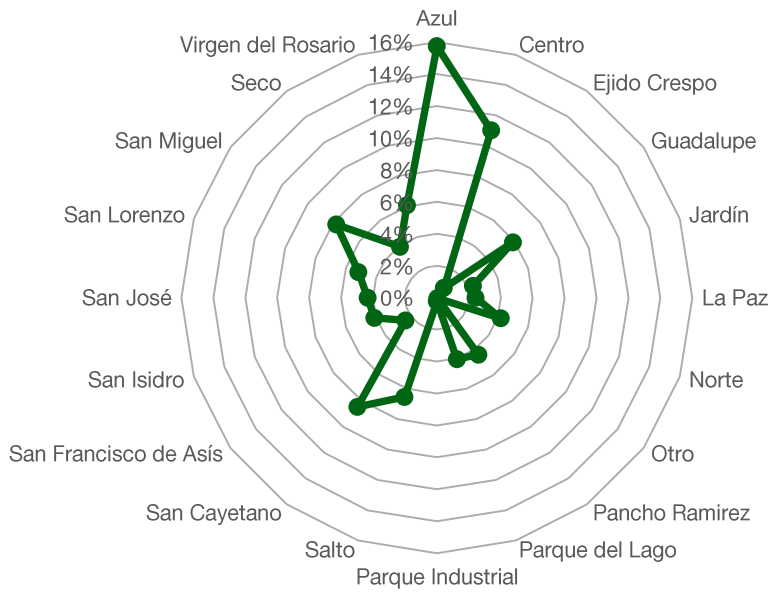
Tabla N° 3: Reclamos recepcionados por el área de Atención Ciudadana según barrio. Municipio de Crespo. Años 2017-2020

Barrio	Año							
	2017		2018		2019		2020	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Total	5.238	100,0%	4.985	100,0%	4.873	100,0%	3.869	100,0%
Azul	609	11,6%	638	12,8%	629	12,9%	609	15,7%
Centro	576	11,0%	573	11,5%	496	10,2%	426	11,0%
Ejido Crespo	34	0,6%	-	-	12	0,2%	29	0,7%
Guadalupe	268	5,1%	240	4,8%	247	5,1%	228	5,9%
Jardín	110	2,1%	146	2,9%	174	3,6%	92	2,4%
La Paz	127	2,4%	169	3,4%	144	3,0%	94	2,4%
Norte	195	3,7%	171	3,4%	184	3,8%	163	4,2%
Otro	-	-	17	0,3%	3	0,1%	2	0,1%
Pancho Ramirez	251	4,8%	271	5,4%	220	4,5%	171	4,4%
Parque del Lago	249	4,8%	198	4,0%	345	7,1%	157	4,1%
Parque Industrial	18	0,3%	31	0,6%	29	0,6%	9	0,2%
Salto	426	8,1%	409	8,2%	319	6,5%	253	6,5%
San Cayetano	341	6,5%	252	5,1%	415	8,5%	327	8,5%
San Francisco de Asís	170	3,2%	158	3,2%	125	2,6%	94	2,4%
San Isidro	238	4,5%	213	4,3%	209	4,3%	159	4,1%
San José	328	6,3%	260	5,2%	237	4,9%	168	4,3%
San Lorenzo	274	5,2%	270	5,4%	255	5,2%	200	5,2%
San Miguel	401	7,7%	363	7,3%	311	6,4%	301	7,8%
Seco	329	6,3%	289	5,8%	250	5,1%	152	3,9%
Virgen del Rosario	294	5,6%	317	6,4%	269	5,5%	235	6,1%

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 2020



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.

Gráfico N° 8: Porcentaje de reclamos según barrio. Municipio de Crespo. Año 2020



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 2020 (Azul, Centro, San Cayetano, San Miguel y Salto) los principales motivos de reclamos fueron la *pérdida de agua* y *cloacas tapadas o rebalsadas*. En cuanto a los reclamos por *pérdida de agua* en barrio San Miguel representaron el 36,5% del total, en Centro el 34,5%, en Salto el 32,4%, en San Cayetano el 31,5% y en Azul el 27,4%. Por su parte, los reclamos respecto a las *cloacas tapadas o rebalsadas* significaron el 29,6% del total en barrio Azul, el 26,3% en San Cayetano, el 23,6% en San Miguel, el 20,7% en Centro y el 19,8% en Salto.

A su vez, el tercer reclamo de mayor relevancia fue el de *mal funcionamiento de luminarias* el cual alcanzó el 15,5% del total de reclamos del barrio Centro, el 15,3% del Azul, el 14,6% del Salto, el 13,1% del San Cayetano y el 10,6% del San Miguel.

En los demás barrios de la ciudad los principales reclamos fueron los siguientes:

- Guadalupe: pérdida de agua (36,0%), cloacas tapadas o rebalsadas (27,2%) y mal funcionamiento de luminarias (12,7%).
- Éjido Crespo: solicitud de recolección de residuos (34,5%) retiro de ramas y pastos, pérdida de agua y mal funcionamiento de luminarias (17,2% para cada categoría).
- Jardín: pérdida de agua (26,1%), mal funcionamiento de luminarias (22,8%) y cloacas tapadas o rebalsadas (10,9%).
- La Paz: pérdida de agua (28,7%), cloacas tapadas o rebalsadas (18,1%) y mal funcionamiento de luminarias (13,8%).

- Norte: cloacas tapadas o rebalsadas (39,9%), pérdida de agua (22,1%) y mal funcionamiento de luminarias (12,3%).
- Pancho Ramírez: pérdida de agua (48,0%), cloacas tapadas o rebalsadas (15,8%) y retiro de ramas y pastos (9,4%).
- Parque del Lago: pérdida de agua y cloacas tapadas o rebalsadas (27,4% ambas categorías) y mal funcionamiento de luminarias (17,2%).
- San Francisco de Asís: cloacas tapadas o rebalsadas (31,9%), pérdida de agua (27,7%) y mal funcionamiento de luminarias (16,0%).
- San Isidro: pérdida de agua (33,3%), cloacas tapadas o rebalsadas (22,0%) y mal funcionamiento de luminarias (18,2%).
- San José: pérdida de agua (40,5%), mal funcionamiento de luminarias (21,4%) y cloacas tapadas o rebalsadas (14,3%).
- San Lorenzo: pérdida de agua (36,5%), cloacas tapadas o rebalsadas (25,0%) y mal funcionamiento de luminarias (12,0%).
- Seco: pérdida de agua (36,8%), mal funcionamiento de luminarias y retiro de ramas y pastos (14,5% para ambas categorías).
- Virgen del Rosario: pérdida de agua (31,1%), mal funcionamiento de luminarias (22,6%) y cloacas tapadas o rebalsadas (20,9%).

Tabla N° 4: Porcentaje de reclamos por barrio según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2020

Tipo de reclamo	Barrio						
	Total	Azul	Centro	Ejido Crespo	Guadalupe	Jardín	La Paz
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Agua de red no potable	0,5%	0,2%	0,2%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Animales sueltos en la vía pública	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	3,4%	3,3%	2,1%	0,0%	4,4%	8,7%	8,5%
Arreglo de vereda	0,8%	0,5%	1,2%	0,0%	0,0%	2,2%	1,1%
Baja presión red de agua potable	2,3%	1,6%	2,1%	6,9%	0,9%	3,3%	4,3%
Barrido de calles	0,5%	1,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cañería principal rota	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	23,4%	29,6%	20,7%	0,0%	27,2%	10,9%	18,1%
Corte de césped en la vía pública	0,9%	1,3%	0,5%	3,4%	0,0%	1,1%	2,1%
Limpieza de terrenos particulares	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	15,0%	15,3%	15,5%	17,2%	12,7%	22,8%	13,8%
Otros	1,6%	1,3%	1,9%	0,0%	0,9%	2,2%	1,1%
Pérdida de agua	32,5%	27,4%	34,5%	17,2%	36,0%	26,1%	28,7%
Retiro de escombros	3,6%	3,1%	3,8%	0,0%	1,3%	5,4%	5,3%
Retiro de ramas y pastos	7,8%	9,9%	11,3%	17,2%	4,4%	3,3%	7,4%
Retiro de tierra	0,3%	0,3%	1,4%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de podas de árboles	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Solicitud de riego de calles	2,7%	2,1%	1,2%	0,0%	2,2%	4,3%	6,4%
Solicitud recolección de residuos	4,2%	3,0%	2,3%	34,5%	9,6%	8,7%	3,2%
Vehículo mal estacionado	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%
Agua de red no potable	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Animales sueltos en la vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	2,5%	0,0%	2,3%	5,1%	0,0%	0,4%	8,0%
Arreglo de vereda	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%
Baja presión red de agua potable	1,2%	0,0%	0,6%	1,9%	22,2%	2,0%	2,1%
Barrido de calles	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%
Cañería principal rota	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	39,9%	50,0%	15,8%	27,4%	0,0%	19,8%	26,3%
Corte de césped en la vía pública	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	2,4%
Limpieza de terrenos particulares	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	12,3%	50,0%	4,7%	17,2%	55,6%	14,6%	13,1%
Otros	3,1%	0,0%	1,2%	1,9%	0,0%	4,3%	2,1%
Pérdida de agua	22,1%	0,0%	48,0%	27,4%	22,2%	32,4%	31,5%
Retiro de escombros	1,2%	0,0%	5,8%	2,5%	0,0%	5,1%	1,8%
Retiro de ramas y pastos	4,9%	0,0%	9,4%	3,2%	0,0%	13,4%	3,7%
Retiro de tierra	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de cartelera y señalización	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de podas de árboles	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de riego de calles	4,3%	0,0%	1,2%	6,4%	0,0%	2,4%	4,3%
Solicitud recolección de residuos	6,7%	0,0%	7,0%	5,7%	0,0%	2,8%	3,1%
Vehículo mal estacionado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

(continúa)

(conclusión)

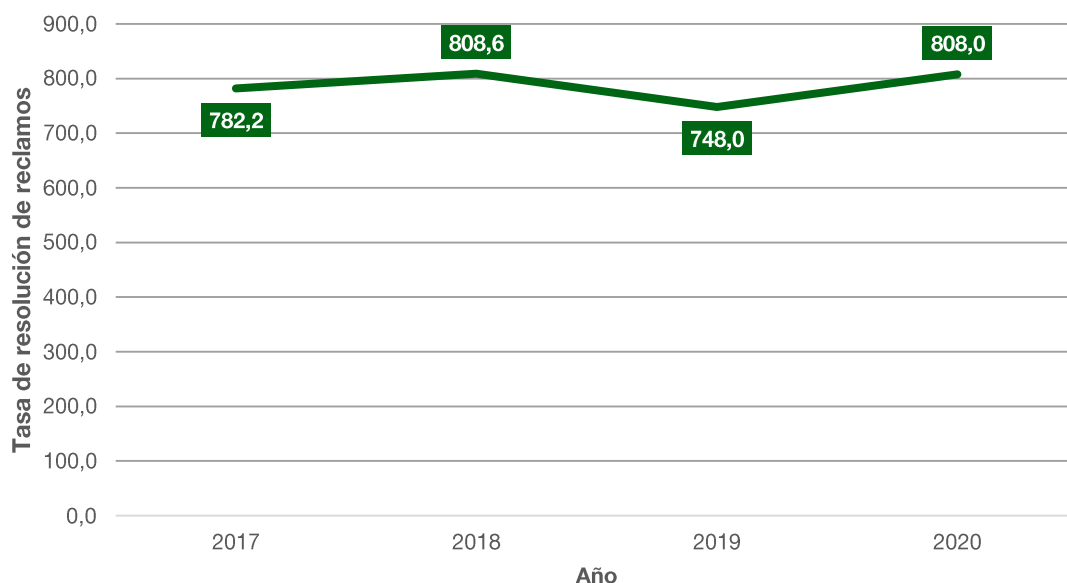
Tipo de reclamo	Barrio						
	San Francisco de Asís	San Isidro	San José	San Lorenzo	San Miguel	Seco	Virgen del Rosario
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Agua de red no potable	0,0%	0,0%	0,6%	3,0%	0,0%	1,3%	0,4%
Animales sueltos en la vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	1,1%	5,0%	6,5%	2,0%	2,3%	1,3%	0,9%
Arreglo de vereda	0,0%	0,6%	1,2%	0,5%	2,0%	2,0%	0,0%
Baja presión red de agua potable	4,3%	2,5%	1,2%	0,5%	3,7%	7,2%	2,1%
Barrido de calles	2,1%	0,0%	0,6%	0,5%	0,3%	0,0%	0,9%
Cañería principal rota	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	31,9%	22,0%	14,3%	25,0%	23,6%	12,5%	20,9%
Corte de césped en la vía pública	1,1%	1,3%	0,6%	0,5%	1,3%	0,0%	0,4%
Limpieza de terrenos particulares	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	16,0%	18,2%	21,4%	12,0%	10,6%	14,5%	22,6%
Otros	1,1%	1,3%	2,4%	1,0%	0,7%	0,0%	0,9%
Pérdida de agua	27,7%	33,3%	40,5%	36,5%	36,5%	36,8%	31,1%
Retiro de escombros	4,3%	2,5%	3,6%	5,0%	4,3%	6,6%	3,4%
Retiro de ramas y pastos	7,4%	5,0%	1,8%	5,0%	8,3%	14,5%	8,1%
Retiro de tierra	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%
Retiro de vehículos	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,4%
Solicitud de podas de árboles	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,3%	0,7%	0,0%
Solicitud de riego de calles	0,0%	6,3%	2,4%	3,5%	1,0%	0,0%	3,4%
Solicitud recolección de residuos	1,1%	1,3%	3,0%	4,0%	4,3%	2,6%	4,3%
Vehículo mal estacionado	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	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 2020 por cada 1.000 reclamos que fueron recepcionados por el Área de Atención Ciudadana, se resolvieron 808. A comparación del año 2019 (donde el valor de la tasa había sido de 748) se observa un aumento de la tasa en 60,0 reclamos resueltos más por cada 1.000 recepcionados.

Gráfico N° 9: Tasa de resolución de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2017-2020



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 2020 se destacan los de *cañería principal rota* (100,0% de resolución) *baja presión de agua potable* (96,6%), *pérdida de agua* (96,1%) y *agua de red no potable* (94,45). Mientras que entre los tipos de reclamos con menor resolución se encuentran los de *retiro de vehículos*, *vehículo mal estacionado*, *limpieza de terrenos particulares*, *cartelería y señalización*, *animales sueltos en la vía pública*, *solicitud de podas de árboles* (todos ellos con 0,0%) y *arreglos de calles* (0,8%).

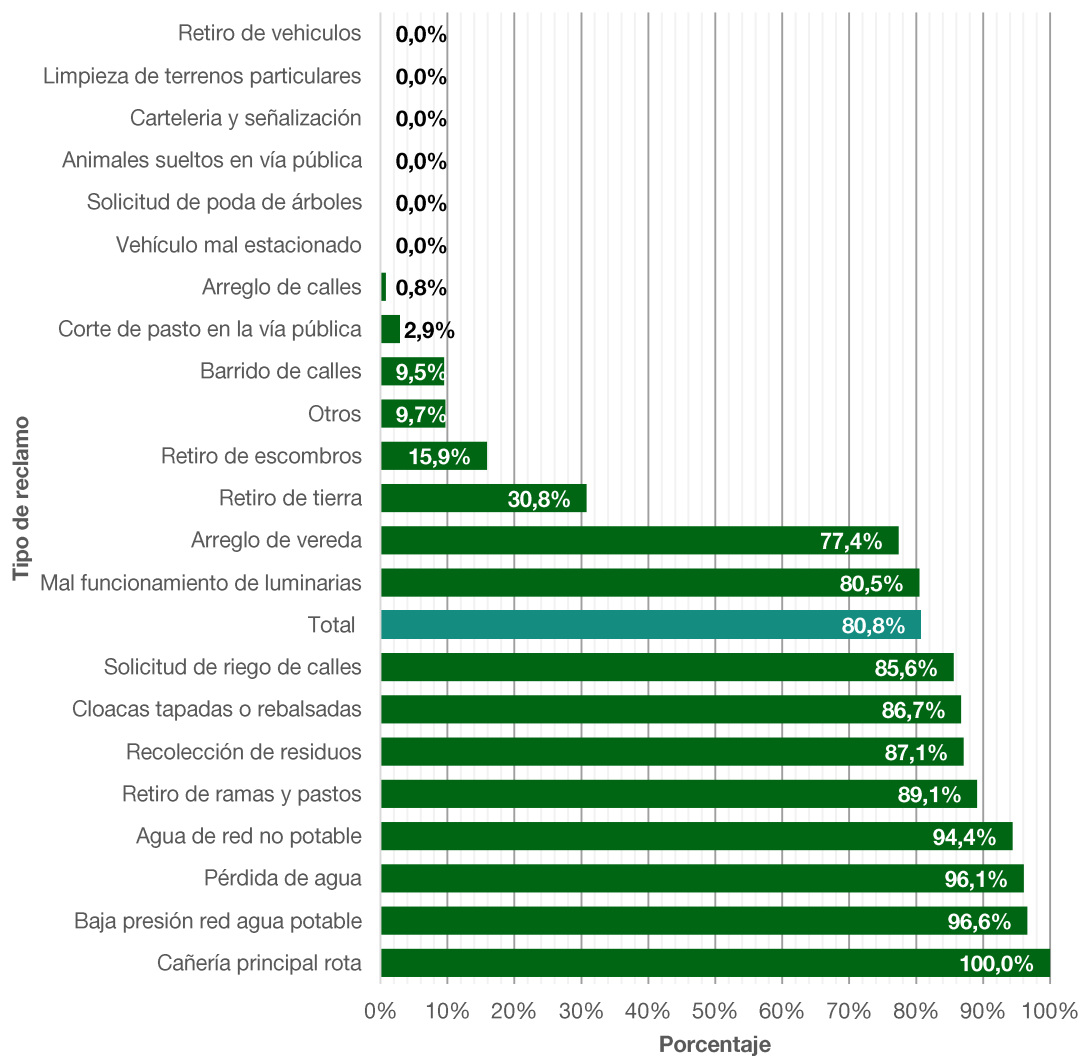
Por otra parte, en cuanto a la resolución de los tipos de reclamos con mayor frecuencia, cabe resaltar que el porcentaje de respuestas para los problemas de *pérdida de agua* disminuyó en 0,4 puntos porcentuales respecto a 2019, y aquellos por cloacas tapadas o rebalsadas lo hicieron en 4,8 p.p. Por el contrario, las respuestas a reclamos asociados con *mal funcionamiento de luminarias* se incrementaron en 5,2 puntos porcentuales.

Tabla N° 5: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamos. Municipio de Crespo. Año 2019-2020

Tipo de reclamo	Año					
	2019			2020		
	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos
Total	4.873	3.645	74,8%	3.869	3.126	80,8%
Agua de red no potable	20	19	95,0%	18	17	94,4%
Animales sueltos en vía pública	1	-	0,0%	1	-	0,0%
Arreglo de calles	422	63	14,9%	133	1	0,8%
Arreglo de vereda	46	37	80,4%	31	24	77,4%
Baja presión red agua potable	91	83	91,2%	88	85	96,6%
Barrido de calles	52	1	1,9%	21	2	9,5%
Cañería principal rota	1	1	100,0%	2	2	100,0%
Cartelería y señalización	12	-	0,0%	4	-	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	717	656	91,5%	907	786	86,7%
Corte de pasto en la vía pública	45	12	26,7%	35	1	2,9%
Limpieza de terrenos particulares	56	-	0,0%	1	-	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	800	602	75,3%	579	466	80,5%
Pérdida de agua	1.649	1.592	96,5%	1.259	1.210	96,1%
Solicitud de poda de árboles	126	28	22,2%	6	-	0,0%
Recolección de residuos	218	176	80,7%	163	142	87,1%
Solicitud de riego de calles	87	62	71,3%	104	89	85,6%
Retiro de escombros	133	62	46,6%	138	22	15,9%
Retiro de ramas y pastos	234	203	86,8%	302	269	89,1%
Retiro de tierra	22	13	59,1%	13	4	30,8%
Retiro de vehículos	12	-	0,0%	1	-	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	2	1	50,0%	-	-	0,0%
Vehículo mal estacionado	2	1	50,0%	1	-	0,0%
Otros	125	33	26,4%	62	6	9,7%

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

Gráfico N° 10: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2020



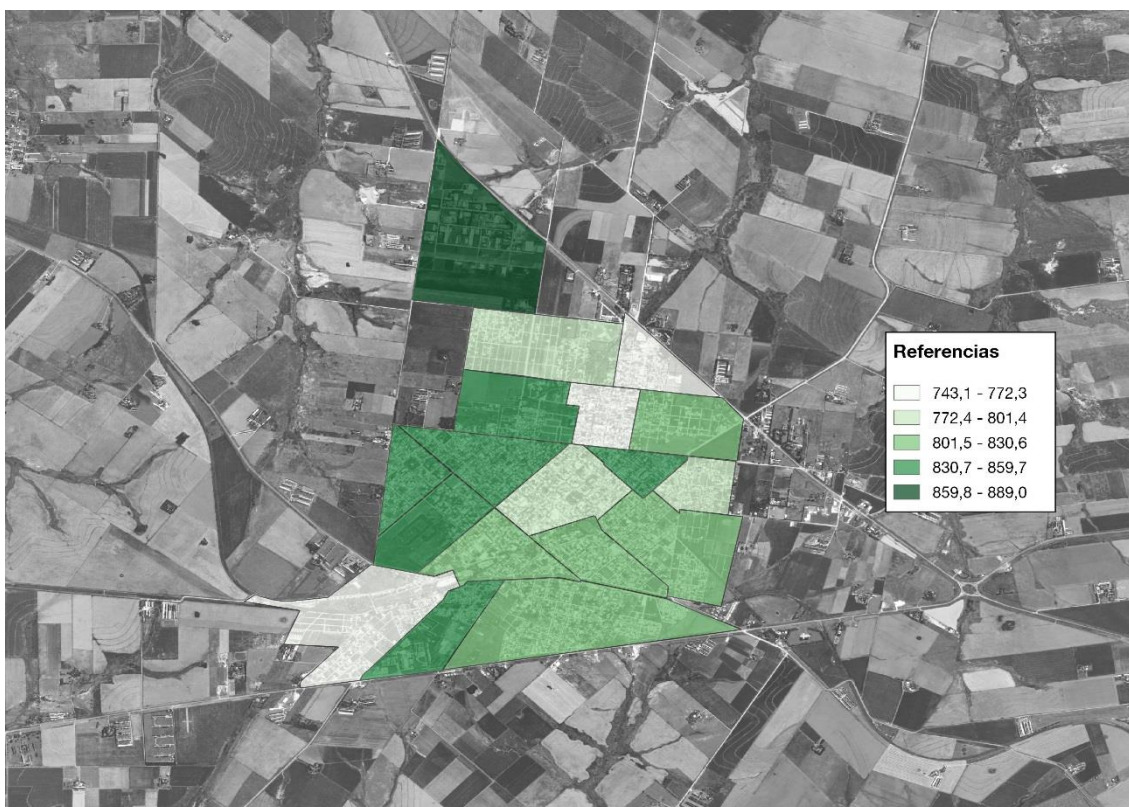
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

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.

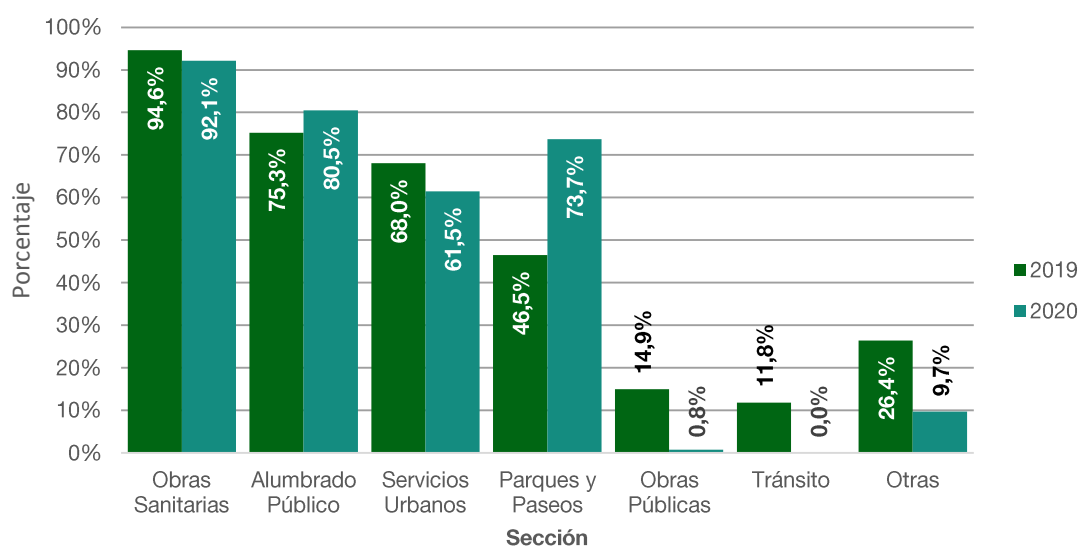
Gráfico N° 12: Tasa de resolución de reclamos según barrios. Municipio de Crespo. Año 2020



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

A su vez, de acuerdo al área interviniente se observa que Obras Sanitarias fue la que registró mayor porcentaje de resolución de reclamos en el año 2020 con un 92,1% sobre el total de reclamos recepcionados. Asimismo, el porcentaje de respuestas de Alumbrado Público fue de 80,5% (incremento de 5,2 p.p.) y el de Parques y Paseos de 73,7% (incremento de 27,2 p.p. en relación al año anterior). Por otra parte, Servicios Urbanos significó un 61,5% (disminución de 6,5 p.p. respecto al año 2019) Obras Públicas un 0,8% y Tránsito (disminución de 14,1 p.p. y 11,8 p.p. respectivamente).

Gráfico N° 13: Porcentaje de reclamos resueltos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2019-2020

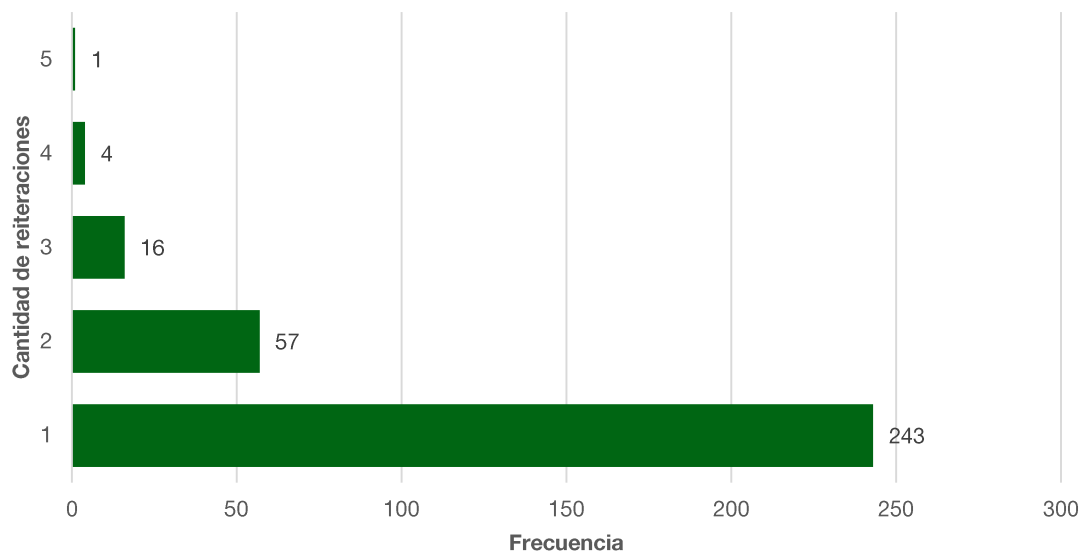


Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

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 2020, 243 tuvieron una reiteración, 57 fueron reiterados 2 veces, 16 tuvieron 3 reiteraciones, 4 se reiteraron 4 veces y 1 fue reiterado 5 veces.

Gráfico N° 14: Frecuencia de reclamos según cantidad de reiteraciones. Municipio de Crespo. Año 2020



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