

**Oficina Municipal de Estadísticas (OME)**

**Secretaría de Hacienda, Economía y Producción**

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



**Año 2021**



**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. Paula Cian  
**RESPONSABLE OFICINA MUNICIPAL DE ESTADÍSTICAS (OME)**

## Reclamos por la prestación de servicios públicos municipales

Año 2021

### 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. Paula Cian

**Equipo técnico:** Lic. Paula Cian  
Manuel Boretto

Crespo, septiembre de 2022

### 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.....	4
ÍNDICE .....	4
ÍNDICE DE CUADROS.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	4

INTRODUCCIÓN .....	3
RECLAMOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. MUNICIPIO DE CRESPO4	
RECLAMOS POR ÁREA INTERVINIENTE .....	7
SEGÚN TIPOS DE RECLAMOS .....	7
DISTRIBUCIÓN POR BARRIO .....	12
TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.....	19

### Índice de cuadros

TABLA N° 1: TOTAL DE RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA POR MES. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021 .....	4
TABLA N° 2: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN ÁREA Y TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021 ....	9
TABLA N° 3: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021 .....	13
TABLA N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR BARRIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2021.....	17
TABLA N° 5: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2019-2020 .....	21

### Índice de gráficos

GRÁFICO N° 1: TOTAL DE RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA POR MES. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2016-2021 .....	6
GRÁFICO N°2: TOTAL DE RECLAMOS. VARIACIONES PORCENTUALES RESPECTO A IGUAL PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020 – 2021 .....	6
GRÁFICO N°3: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021.....	7
GRÁFICO N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2021 .....	11

**GRÁFICO N° 5: VARIACIONES PORCENTUAL SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2021.....12**

**GRÁFICO N° 6: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2021 .....15**

**GRÁFICO N° 7: TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021.....20**

**GRÁFICO N° 8: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2021.....22**

**GRÁFICO N° 9: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2021.....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 2021. Entre los aspectos más relevantes del trabajo se destacan la evolución temporal de los reclamos durante los últimos 7 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.

Vale aclarar que a partir del 1 de febrero de 2021 cambio el sistema de reclamos del municipio respecto a las formas de registro del año 2020, lo que implicó la incorporación del área de Salud Animal en el registro del sistema de reclamos como la implementación del Portal Autogestión, dentro de las principales modificaciones a considerar.

De esta manera, el trabajo se estructura en cuatro 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 describe 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.

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

### Año 2021

En el año 2021 se recibieron un total de 5.018 reclamos por los servicios públicos que presta el municipio, un aumento de 29,7% en relación al total de reclamos recibidos en el año anterior. Los meses que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron: diciembre con 482 (9,6% del total), marzo con 453 (9,0%), septiembre con 450 (9,0%), abril con 429 (8,5%) y junio con 425 (8,5%).

Asimismo, se recibieron, en promedio, 418 reclamos por mes. En este sentido, en 2021 ingresaron mensualmente, en promedio, 96 reclamos más en comparación con el año 2020.

**Tabla N° 1: Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes. Municipio de Crespo. Años 2016-2021**

Mes	Año			
	2016		2017	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Promedio mensual</b>	<b>440</b>		<b>437</b>	
<b>Total</b>	<b>5.276</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.238</b>	<b>100,0%</b>
Enero	45	0,9%	600	11,5%
Febrero	400	7,6%	458	8,7%
Marzo	656	12,4%	648	12,4%
Abril	565	10,7%	426	8,1%
Mayo	529	10,0%	452	8,6%
Junio	452	8,6%	356	6,8%
Julio	384	7,3%	338	6,5%
Agosto	405	7,7%	378	7,2%
Septiembre	406	7,7%	369	7,0%
Octubre	497	9,4%	422	8,1%
Noviembre	493	9,3%	402	7,7%
Diciembre	444	8,4%	389	7,43%

*(Continúa)*

Mes	Año			
	2018		2019	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje

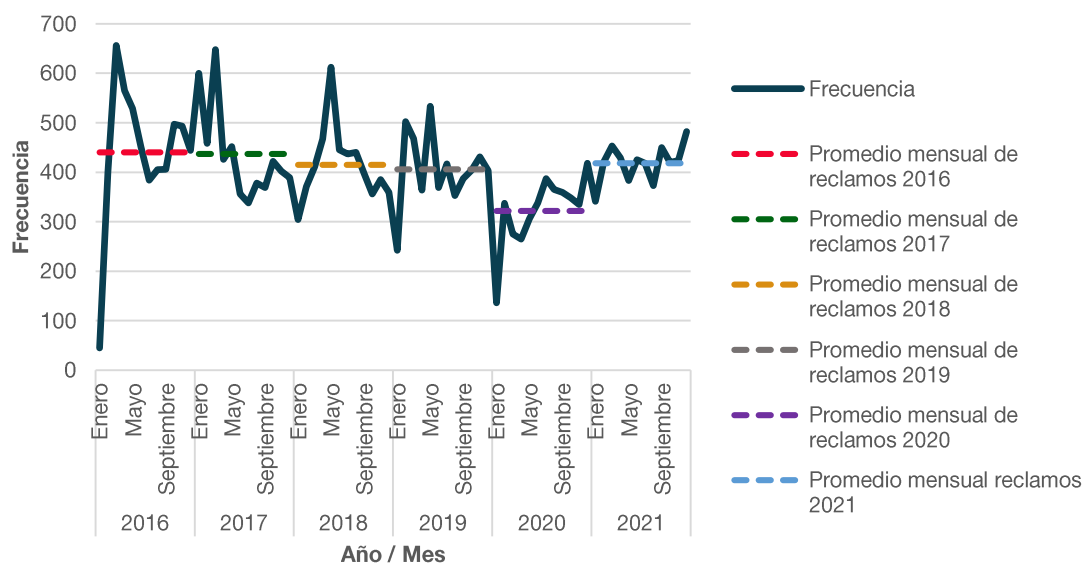
<b>Promedio mensual</b>	<b>415</b>		<b>406</b>	
<b>Total</b>	<b>4.985</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.873</b>	<b>100,0%</b>
Enero	304	6,1%	242	5,0%
Febrero	371	7,4%	502	10,3%
Marzo	411	8,2%	468	9,6%
Abril	467	9,4%	364	7,5%
Mayo	612	12,3%	533	10,9%
Junio	445	8,9%	369	7,6%
Julio	437	8,8%	417	8,6%
Agosto	440	8,8%	353	7,2%
Septiembre	398	8,0%	387	7,9%
Octubre	356	7,1%	404	8,3%
Noviembre	385	7,7%	431	8,8%
Diciembre	359	7,2%	403	8,3%

Mes	Año			
	2020		2021	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje

<b>Promedio mensual</b>	<b>322</b>		<b>418</b>	
<b>Total</b>	<b>3.869</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.018</b>	<b>100,0%</b>
Enero	136	3,5%	341	6,8%
Febrero	337	8,7%	421	8,4%
Marzo	275	7,1%	453	9,0%
Abril	265	6,8%	429	8,5%
Mayo	306	7,9%	383	7,6%
Junio	338	8,7%	425	8,5%
Julio	387	10,0%	418	8,3%
Agosto	365	9,4%	373	7,4%
Septiembre	359	9,3%	450	9,0%
Octubre	348	9,0%	420	8,4%
Noviembre	335	8,7%	423	8,4%
Diciembre	418	10,8%	482	9,6%

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

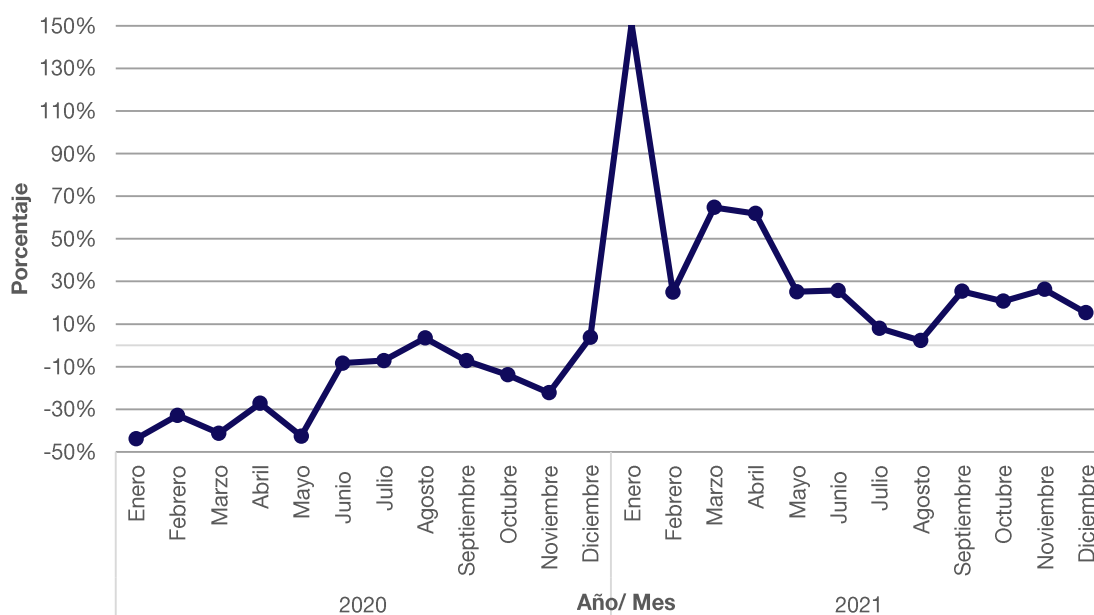
**Gráfico N° 1: Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes. Municipio de Crespo. Años 2016-2021**



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 aumentos interanuales en la cantidad de reclamos. Así, los meses que registraron mayores variaciones positivas interanuales fueron; enero con 150,7% (de 136 reclamos en 2020 a 341 en 2021), marzo con 64,7% (de 275 en 2020 a 453 en 2021), abril con 61,9% (de 265 en 2020 a 429 en 2021) y noviembre con 26,3% (de 335 en 2020 a 423 en 2021).

**Gráfico N°2: Total de reclamos. Variaciones porcentuales respecto a igual período del año anterior. Municipio de Crespo. Años 2020 – 2021**



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

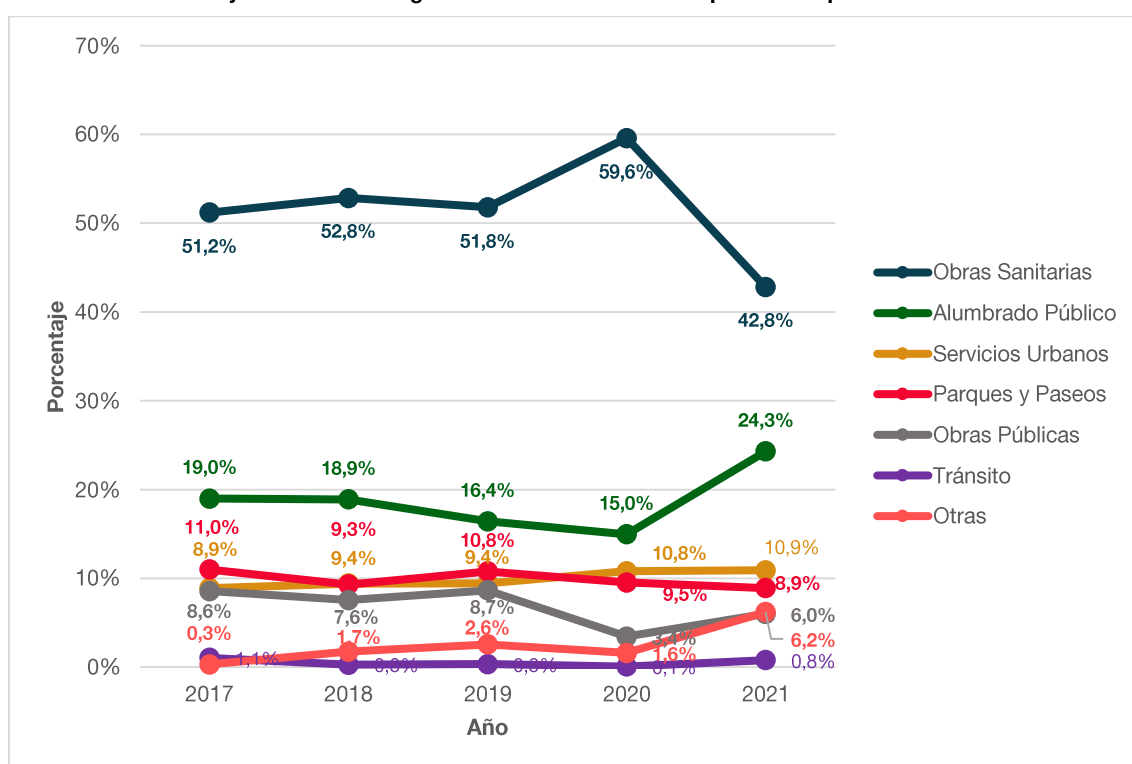


## Reclamos por área interviniente

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 42,8% de los casos los mismos fueron para Obras Sanitarias, en el 24,3 % a Alumbrado Público, en el 10,9% a Servicios Urbanos y en el 8,9% a Parques y Paseos, entre los de mayor preponderancia.

En relación al año 2020, los reclamos relacionados con Alumbrado Público crecieron 9,3 puntos porcentuales. Por el contrario los reclamos de Obras Sanitarias disminuyeron en 16,8 p.p. En lo que respecta a las demás áreas de la Administración Pública, mantuvieron la tendencia presentada años anteriores. Asimismo el área de Salud Animal que se incorporó al sistema de reclamos en el año 2021 registro el 5,9% del total de reclamos recibidos por el municipio.

Gráfico N°3: Porcentaje de reclamos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2017-2021



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 *mal funcionamiento de luminarias* fueron los que tuvieron una mayor predominancia en el total de reclamos con una frecuencia de 1.219 casos (24,3% del total). Asimismo, los realizados por *pérdida de agua* registraron un total de 960 casos (19,1%), los reclamos por *cloacas tapadas o rebalsadas*, 912 (18,2%) y *retiro de ramas y pastos*, 262 (5,2%) entre los principales.

En términos comparativos con el año 2020, se evidencia un incremento interanual en; el *mal funcionamiento de luminarias* de 9,4 puntos porcentuales (de 14,9% en 2020 a 24,3% en 2021), en reclamos de tipo *arreglo de calles* de 2,4 puntos porcentuales (de 3,4% en 2020 a 5,8% en 2021) y en los reclamos por *baja presión de red de agua potable* de 0,8 puntos porcentuales (de 2,3% en 2020 a 3,1% en 2021).

Por otra parte, los tipos de reclamos que disminuyeron en relación al año anterior fueron; *pérdida de agua* con -13,3 puntos porcentuales (de 32,5% en 2020 a 19,2% en 2021), *cloacas tapadas o rebalsadas* con -5,2 p.p. (23,4% en 2020 a 18,2% en 2021) y *retiro de ramas y pastos* con una diferencia de -2,6 p.p. (7,8% en 2020 a 5,2% en 2021).

**Tabla N° 2: Reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana según área y tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2018-2021**

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2018		2019	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Total</b>		<b>4.985</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.873</b>	<b>100,0%</b>
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	968	19,4%	800	16,4%
Obras Públicas	Arreglo de calles	259	5,2%	422	8,7%
	Limpieza de canal o rejilla	-	-	-	-
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%
Salud Animal	Cuidado responsable de animales	-	-	-	-
	Manejo integral de plagas	-	-	-	-
	Animales sueltos en vía pública	1	0,0%	1	0,0%
Tránsito	Ruidos molestos	-	-	-	-
	Retiro de vehículos	7	0,1%	12	0,2%
	Mal funcionamiento de semáforos	1	0,0%	2	0,0%
	Intervencion Guarda Urbana Municipal	-	-	-	-
	Vehículo mal estacionado	5	0,1%	2	0,0%
Otra	Otros	88	1,8%	125	2,6%

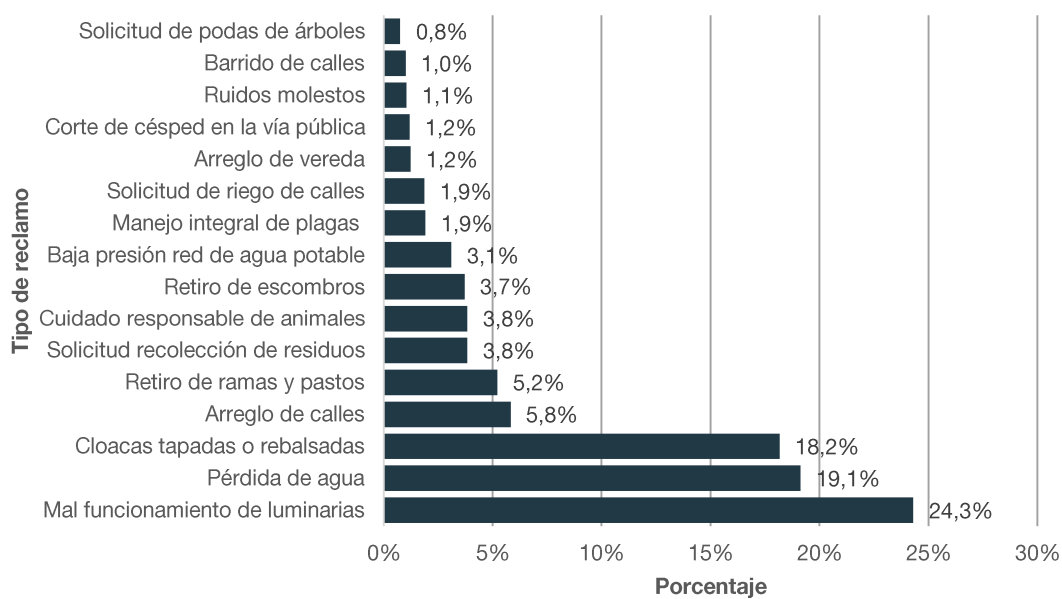
(Continúa)

(Conclusión)

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2020		2021	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Total</b>		<b>3.879</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.018</b>	<b>100,0%</b>
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	579	14,9%	1.219	24,3%
Obras Públicas	Arreglo de calles	133	3,4%	293	5,8%
	Limpieza de canal o rejilla	-	-	11	0,2%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	18	0,5%	37	0,7%
	Arreglo de vereda	31	0,8%	62	1,2%
	Baja presión red de agua potable	88	2,3%	156	3,1%
	Cañería principal rota	2	0,1%	19	0,4%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	907	23,4%	912	18,2%
	Pérdida de agua	1.259	32,5%	960	19,1%
Parques y Paseos	Barrido de calles	21	0,5%	51	1,0%
	Solicitud de cartelería y señalización	4	0,1%	27	0,5%
	Corte de césped en la vía pública	35	0,9%	60	1,2%
	Limpieza de terrenos particulares	1	0,0%	9	0,2%
	Solicitud de podas de árboles	6	0,2%	38	0,8%
	Retiro de ramas y pastos	302	7,8%	262	5,2%
	Intimación de terrenos	-	-	-	-
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	163	4,2%	193	3,8%
	Solicitud de riego de calles	104	2,7%	94	1,9%
	Retiro de escombros	138	3,6%	187	3,7%
	Retiro de tierra	13	0,3%	22	0,4%
Salud Animal	Cuidado responsable de animales	-	-	193	3,8%
	Manejo integral de plagas	-	-	97	1,9%
	Animales sueltos en vía pública	1	0,0%	-	-
Tránsito	Ruidos molestos	-	-	53	1,1%
	Retiro de vehículos	1	0,0%	3	0,1%
	Mal funcionamiento de semáforos	-	-	2	0,0%
	Intervencion Guarda Urbana Municipal	-	-	11	0,2%
	Vehículo mal estacionado	1	0,0%	25	0,5%
Otra	Otros	62	1,6%	22	0,4%

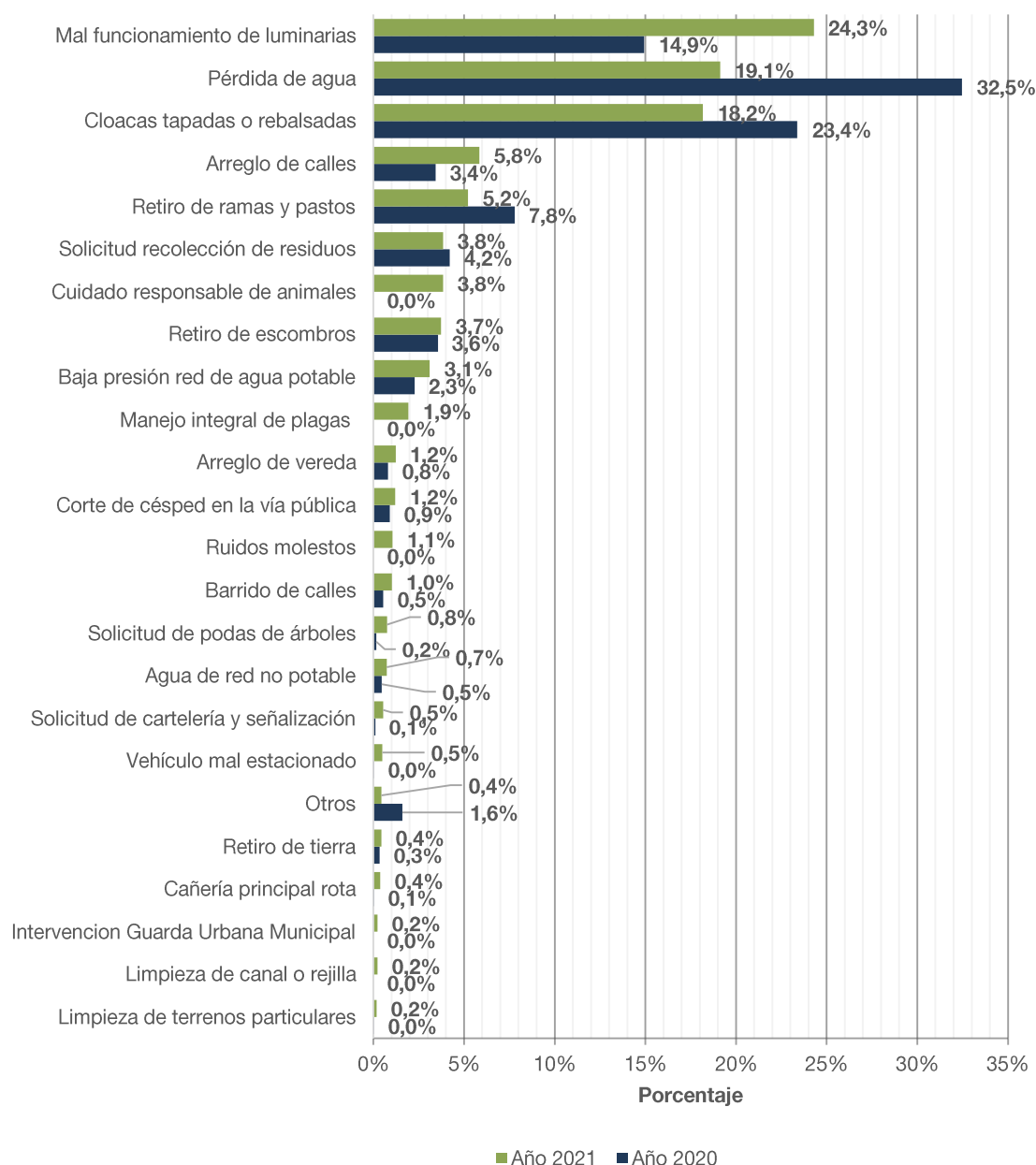
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

**Gráfico N° 4: Porcentaje de reclamos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2021**



**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 2020-2021**



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

### Distribución por barrio

Al igual que los dos años anteriores, los 3 barrios que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron: Centro con 673 (el 13,4% del total), Azul con 664 (13,2% del total) y San Cayetano con 474 (9,4% del total). A ellos se suman el barrio San Lorenzo con 353 y San Miguel con 350 reclamos (7,0% cada uno) y Salto con 311 (6,2%), entre los principales.

En comparación con el año 2020, la incidencia de los reclamos de cada barrio sobre el total de los reclamos en el año 2021, se determina que hubo un aumento de reclamos en el barrio Centro de 2,4 puntos porcentuales (de 11,0% en el 2020 a 13,4% en el 2021), en el barrio San Lorenzo de 1,8 p.p. (de 5,2 % en el 2020 a 7,0% en el en 2021) y en el barrio Seco de 0,8

p.p. ( de 3,9% en 2020 a 4,7% en 2021). Mientras que en los barrios Azul, Guadalupe, y Virgen del Rosario la participación de los reclamos sobre el total disminuyó en 2,5 p.p., 1,7 p.p., 1,5 p.p., respectivamente.

**Tabla N° 3: Reclamos recepcionados por el área de Atención Ciudadana según barrio. Municipio de Crespo. Años 2017-2021**

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

(Continua)

(conclusión)

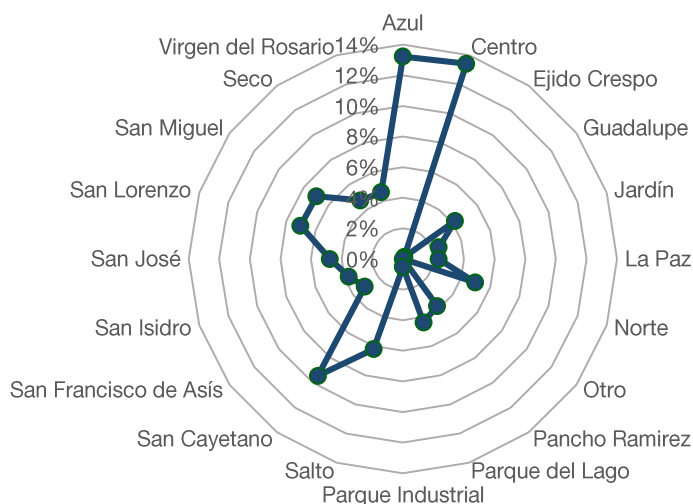
Barrio	Año			
	2020		2021	
	Frec.	%	Frec.	%
<b>Total</b>	<b>3.869</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.018</b>	<b>100,0%</b>
Azul	609	15,7%	664	13,2%
Centro	426	11,0%	673	13,4%
Ejido Crespo	29	0,7%	8	0,2%
Guadalupe	228	5,9%	212	4,2%
Jardín	92	2,4%	124	2,5%
La Paz	94	2,4%	117	2,3%
Norte	163	4,2%	249	5,0%
Otro	2	0,1%	-	-
Pancho Ramirez	171	4,4%	191	3,8%
Parque del Lago	157	4,1%	219	4,4%
Parque Industrial	9	0,2%	26	0,5%
Salto	253	6,5%	311	6,2%
San Cayetano	327	8,5%	474	9,4%
San Francisco de Asís	94	2,4%	154	3,1%
San Isidro	159	4,1%	187	3,7%
San José	168	4,3%	239	4,8%
San Lorenzo	200	5,2%	353	7,0%
San Miguel	301	7,8%	350	7,0%
Seco	152	3,9%	237	4,7%
Virgen del Rosario	235	6,1%	230	4,6%

**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 2021**



**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 2021 (Centro, Azul, San Cayetano, San Lorenzo y San Miguel) los principales motivos de los reclamos fueron el *mal funcionamiento de luminarias, cloacas tapadas o rebalsadas y pérdida de agua*.

Igualmente, se observa una homogeneización en la distribución de los reclamos, ya que esos tres tipos de reclamos fueron predominantes dentro del total de reclamos en todos los barrios de la ciudad de Crespo. De esta manera, se registró:

- *Mal funcionamiento de luminarias:* en el barrio San Cayetano significó el 25,9%, en San Miguel el 26,6%, en el barrio Centro el 24,4%, en Azul el 22,3%, en Guadalupe el 16,0%, Ejido Crespo el 37,5%, en Jardín el 32,3%, La Paz el 31,6%, Norte el 20,5%, Pancho Ramírez el 19,4%, Parque del Lago el 26,0%, San Francisco de Asís el 20,1%, San Isidro el 31,6%, San José el 34,7%, Seco el 34,6%, Virgen del Rosario el 21,7% y Parque Industrial el 23,1%.
- *Cloacas tapadas o rebalsadas:* representó el 30,0% en el barrio San Lorenzo, el 24,5% en el barrio San Cayetano, el 22,1% en el barrio Azul, 14,9% en el barrio Centro y 14,6% en el barrio San Miguel. En el barrio Guadalupe el 23,6%, en Jardín el 13,7%, La Paz el 12,8%, Norte el 14,9%, Pancho Ramírez el 13,6%, Parque del Lago el 13,2%, San Francisco de Asís el 24,0%, San Isidro el 18,7%, San José el 8,4%, Seco el 12,2%, Virgen del Rosario el 10,9% y Parque Industrial el 38,5%.
- *Pérdida de agua:* 24,5% en Centro, el 22,5% en San Cayetano, el 19,7% en San Miguel, en los barrios San Lorenzo y Azul, el 17,6%, respectivamente. En Guadalupe el 20,8%, Jardín el 18,5%, La Paz el 13,7%, Norte el 16,9%, Pancho Ramírez el 27,7%, San

Francisco de Asís el 22,7%, San Isidro el 16,0%, San José el 20,9%, Seco el 21,9% y Virgen del Rosario 19,6 %.

Además en los tipos de reclamos recibidos del Ejido Crespo se destacan los problemas por *arreglo de calles* y *cuidado responsable de animales*, el 12,5% respectivamente en cada categoría. En el barrio Norte *arreglo de calles* ocupa el 11,6% del total y en Parque del Lago el 13,2% del total.

**Tabla N° 4: Porcentaje de reclamos por barrio según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2021**

Tipo de reclamo	Barrio						
	Total	Azul	Centro	Ejido Crespo	Guadalupe	Jardín	La Paz
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Agua de red no potable	0,7%	0,8%	0,4%	0,0%	1,4%	0,8%	0,9%
Animales sueltos en la vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	5,8%	7,8%	2,8%	12,5%	7,1%	6,5%	7,7%
Arreglo de vereda	1,2%	0,3%	1,9%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Baja presión red de agua potable	3,1%	3,3%	3,7%	12,5%	2,4%	2,4%	2,6%
Barrido de calles	1,0%	0,8%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Cañería principal rota	0,4%	0,6%	0,3%	0,0%	0,9%	0,8%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	18,2%	22,1%	14,9%	0,0%	23,6%	13,7%	12,8%
Corte de césped en la vía pública	1,2%	2,4%	0,1%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%
Cuidado responsable de animales	3,9%	5,4%	1,5%	12,5%	10,4%	0,8%	2,6%
Limpieza de terrenos particulares	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	24,3%	22,3%	24,4%	37,5%	16,0%	32,3%	31,6%
Mal funcionamiento de semáforos	0,4%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Manejo Integral de plagas	1,9%	0,8%	2,4%	0,0%	0,5%	2,4%	2,6%
Otros	1,0%	1,5%	0,7%	12,5%	1,4%	1,6%	2,6%
Pérdida de agua	19,1%	17,6%	24,5%	0,0%	20,8%	18,5%	13,7%
Retiro de escombros	3,7%	3,6%	3,8%	0,0%	0,9%	4,0%	0,9%
Retiro de ramas y pastos	5,2%	2,1%	7,4%	0,0%	2,4%	8,1%	6,0%
Retiro de tierra	0,4%	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,8%	1,7%
Retiro de vehículos	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	1,1%	0,9%	1,3%	0,0%	1,4%	0,8%	1,7%
Solicitud de cartelería y señalización	0,5%	1,1%	0,3%	0,0%	1,4%	0,8%	0,9%
Solicitud de fumigación	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de podas de árboles	0,8%	0,5%	1,0%	12,5%	0,9%	0,8%	0,0%
Solicitud de riego de calles	1,9%	3,3%	0,3%	0,0%	1,4%	0,8%	0,9%
Solicitud recolección de residuos	3,9%	2,3%	3,9%	0,0%	4,7%	3,2%	9,4%
Vehículo mal estacionado	0,1%	0,8%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,9%

(Continúa)

Tipo de reclamo	Barrio						
	Norte	Otro	Pancho Ramírez	Parque del Lago	Parque Industrial	Salto	San Cayetano
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Agua de red no potable	0,8%	0,0%	1,0%	0,9%	0,0%	0,0%	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	11,6%	0,0%	0,5%	13,2%	7,7%	2,6%	9,7%
Arreglo de vereda	0,4%	0,0%	4,7%	0,5%	0,0%	2,6%	0,4%
Baja presión red de agua potable	1,2%	0,0%	2,6%	0,9%	0,0%	4,2%	1,3%
Barrido de calles	1,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%
Cañería principal rota	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	14,9%	0,0%	13,6%	13,2%	38,5%	19,9%	24,5%
Corte de césped en la vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	1,3%
Cuidado responsable de animales	4,4%	0,0%	2,1%	1,8%	7,7%	5,8%	5,5%
Limpieza de terrenos particulares	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	20,5%	0,0%	19,4%	26,0%	23,1%	17,4%	25,9%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Manejo Integral de plagas	0,8%	0,0%	4,7%	1,8%	0,0%	3,2%	1,1%
Otros	1,6%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	1,3%
Pérdida de agua	16,9%	0,0%	27,7%	12,8%	3,8%	22,5%	12,2%
Retiro de escombros	4,8%	0,0%	5,8%	3,7%	0,0%	4,2%	2,7%
Retiro de ramas y pastos	6,8%	0,0%	6,3%	5,5%	7,7%	7,4%	1,9%
Retiro de tierra	0,0%	0,0%	2,1%	0,5%	0,0%	1,0%	0,2%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	1,2%	0,0%	0,5%	3,7%	3,8%	1,6%	0,8%
Solicitud de cartelería y señalización	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,2%
Solicitud de fumigación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de podas de árboles	0,8%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,4%
Solicitud de riego de calles	4,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	6,1%
Solicitud recolección de residuos	8,0%	0,0%	3,7%	11,9%	7,7%	3,9%	3,6%
Vehículo mal estacionado	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%

(Continúa)

(Conclusión)

Tipo de reclamo	Barrio						
	San Francisco de Asís	San Isidro	San José	San Lorenzo	San Miguel	Seco	Virgen del Rosario
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Agua de red no potable	1,3%	0,0%	0,4%	1,1%	0,3%	1,3%	2,2%
Animales sueltos en la vía pública	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	1,9%	5,3%	5,0%	6,5%	3,7%	2,1%	3,5%
Arreglo de vereda	3,2%	0,0%	1,3%	1,1%	0,9%	1,7%	2,6%
Baja presión red de agua potable	3,9%	2,1%	0,8%	2,0%	3,7%	8,9%	6,5%
Barrido de calles	2,6%	0,5%	1,3%	0,6%	3,1%	0,4%	0,9%
Cañería principal rota	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	0,0%	0,0%	1,3%
Cloacas tapadas o rebalsadas	24,0%	18,7%	8,4%	30,0%	14,6%	12,2%	10,9%
Corte de césped en la vía pública	0,6%	4,8%	0,4%	0,8%	1,7%	2,1%	2,2%
Cuidado responsable de animales	1,9%	1,6%	3,3%	2,3%	6,6%	1,3%	3,0%
Limpieza de terrenos particulares	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	20,1%	31,6%	34,7%	19,0%	26,6%	34,6%	21,7%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Manejo Integral de plagas	0,6%	1,1%	2,5%	0,6%	4,0%	3,4%	2,2%
Otros	0,7%	3,2%	1,3%	1,1%	0,3%	0,4%	0,9%
Pérdida de agua	22,7%	16,0%	20,9%	17,6%	19,7%	21,9%	19,6%
Retiro de escombros	5,2%	2,1%	3,7%	1,7%	5,4%	3,0%	5,7%
Retiro de ramas y pastos	6,5%	3,2%	7,6%	7,6%	3,4%	2,5%	9,6%
Retiro de tierra	0,6%	0,5%	0,4%	0,3%	0,0%	0,4%	0,4%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	0,0%	0,0%	0,8%	0,6%	1,1%	0,0%	0,9%
Solicitud de cartelería y señalización	0,6%	1,1%	0,4%	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%
Solicitud de fumigación	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de podas de árboles	0,6%	1,1%	1,3%	1,1%	0,3%	1,3%	0,4%
Solicitud de riego de calles	1,3%	1,1%	0,4%	2,3%	1,4%	0,0%	1,7%
Solicitud recolección de residuos	1,3%	4,8%	2,9%	2,5%	1,4%	1,7%	3,0%
Vehículo mal estacionado	0,0%	1,1%	1,3%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%

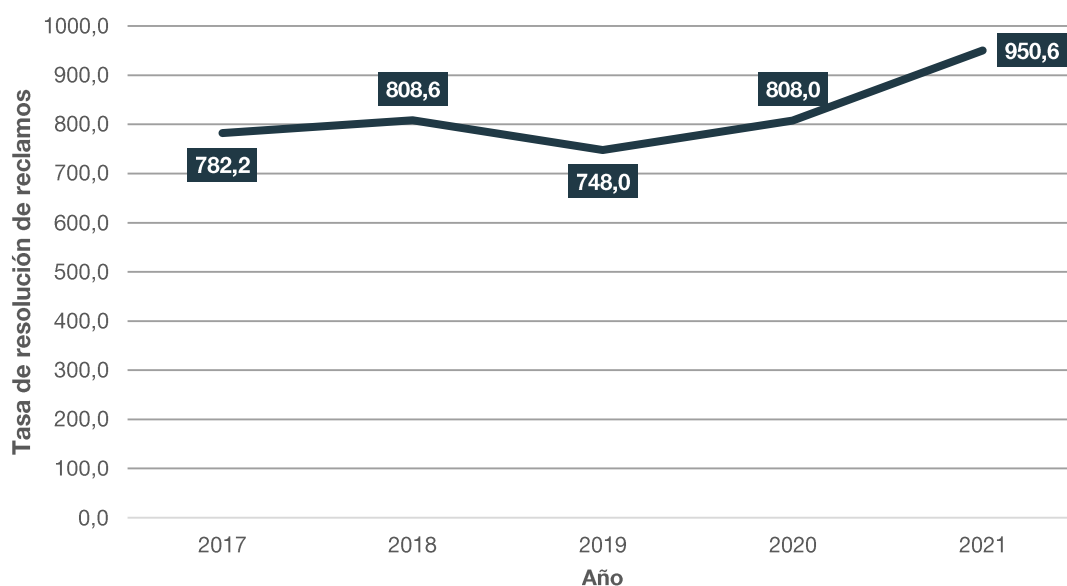
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del Área de Informática y Redes.

## 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 2021 por cada 1.000 reclamos que fueron recepcionados por el Área de Atención Ciudadana, se

resolvieron 950,6. En comparación con los años anteriores, es la tasa con registro más alto de resolución de reclamos.

**Gráfico N° 7: Tasa de resolución de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2017-2021**



**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 2021 se destacan; *agua de red no potable*, *cañería principal rota*, *retiro de vehículos*, *mal funcionamiento de semáforos*, *vehículo mal estacionado* e *intervención de la Guardia Urbana Municipal* (100,0% de resolución, respectivamente). Igualmente la mayoría de los reclamos se encuentran por encima de 90,0% de resolución, por ejemplo los reclamos referidos a *baja presión de red de agua potable* (98,7%), *cloacas tapadas o rebalsadas* (98,6%), *retiro de ramas y pastos* (97,3%). Mientras que los reclamos que alcanzaron el menor porcentaje de resolución fueron *limpieza de terrenos particulares* (0,0%), *arreglo de vereda* (72,6%) y otros (80,9%).

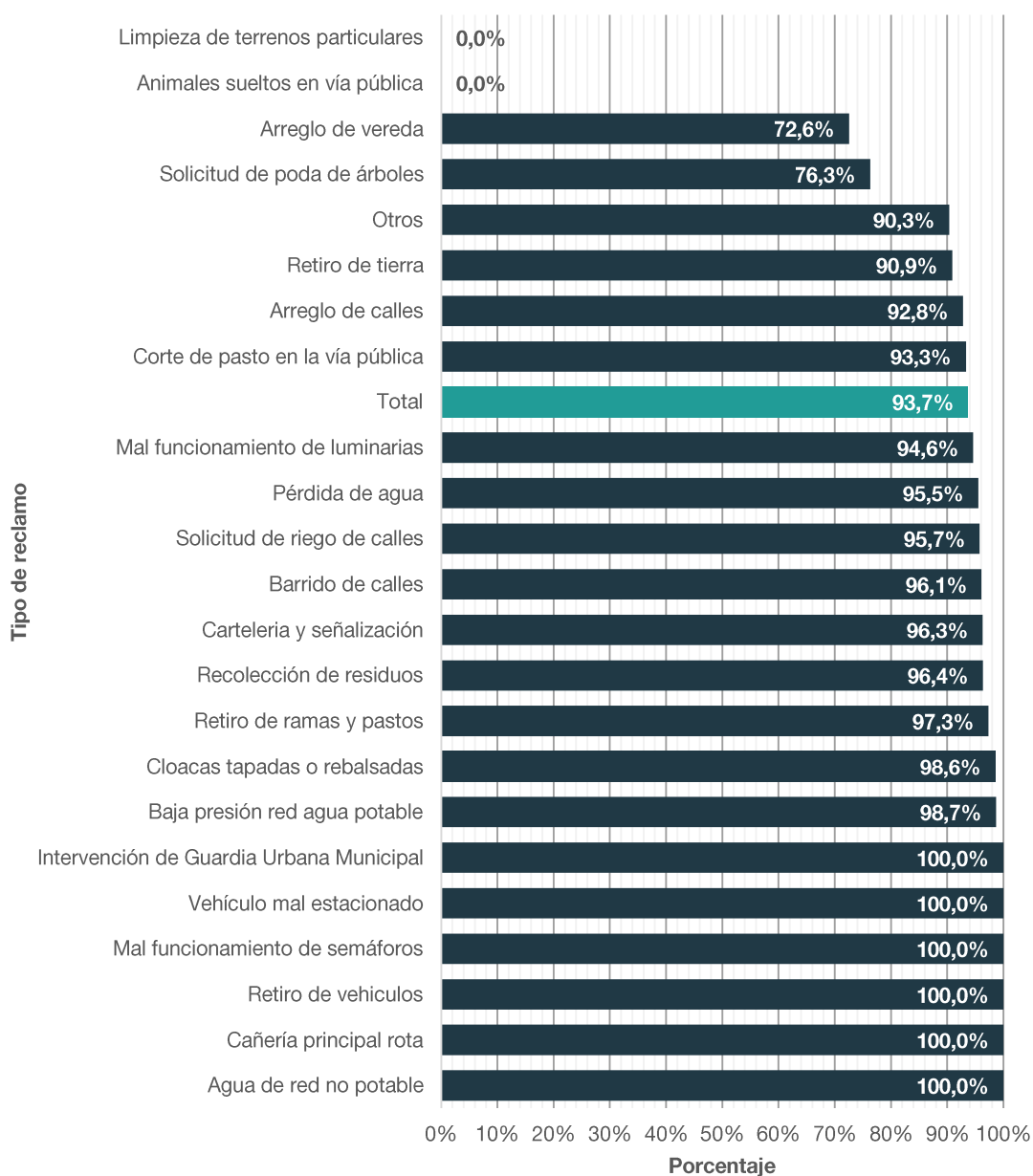
Por otra parte, en cuanto a la resolución de los tipos de reclamos con mayor frecuencia, respecto al año 2020, cabe resaltar que el porcentaje de respuestas para los problemas de *mal funcionamiento de luminarias* aumentó 14,1 p.p. por *cloacas tapadas o rebalsadas* aumentó en 11,9 p.p. y *arreglos de calles* en 92,0 p.p. Por el contrario, las respuestas de reclamos relacionados a la *pérdida de agua* y *arreglo de vereda* disminuyeron en 0,6 p.p. y 4,8 p.p., respectivamente.

**Tabla N° 5: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamos. Municipio de Crespo. Año 2020-2021**

Tipo de reclamo	Año					
	2020			2021		
	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos
<b>Total</b>	<b>3.869</b>	<b>3.126</b>	<b>80,8%</b>	<b>5.018</b>	<b>4.770</b>	<b>95,1%</b>
Agua de red no potable	18	17	94,4%	37	37	100,0%
Animales sueltos en vía pública	1	-	0,0%	-	-	-
Arreglo de calles	133	1	0,8%	293	272	92,8%
Arreglo de vereda	31	24	77,4%	62	45	72,6%
Baja presión red agua potable	88	85	96,6%	156	154	98,7%
Barrido de calles	21	2	9,5%	51	49	96,1%
Cañería principal rota	2	2	100,0%	19	19	100,0%
Cartelería y señalización	4	-	0,0%	27	26	96,3%
Cloacas tapadas o rebalsadas	907	786	86,7%	912	899	98,6%
Corte de pasto en la vía pública	35	1	2,9%	60	56	93,3%
Cuidado responsable de animales	-	-	-	193	179	92,7%
Limpieza de terrenos particulares	1	-	0,0%	1	-	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	579	466	80,5%	1.219	1.153	94,6%
Manejo integrado de plagas	-	-	-	96	91	94,8%
Pérdida de agua	1.259	1.210	96,1%	960	917	95,5%
Solicitud de poda de árboles	6	-	0,0%	38	29	76,3%
Recolección de residuos	163	142	87,1%	194	186	95,9%
Solicitud de riego de calles	104	89	85,6%	94	90	95,7%
Retiro de escombros	138	22	15,9%	187	176	94,1%
Retiro de ramas y pastos	302	269	89,1%	262	255	97,3%
Retiro de tierra	13	4	30,8%	22	20	90,9%
Retiro de vehículos	1	-	0,0%	3	3	100,0%
Mal funcionamiento de semáforos	-	-	0,0%	2	2	100,0%
Vehículo mal estacionado	1	-	0,0%	25	25	100,0%
Intervención de Guardia Urbana Municipal	-	-	-	11	11	100,0%
Otros	62	6	9,7%	94	76	80,9%

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

**Gráfico N° 8: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2021**



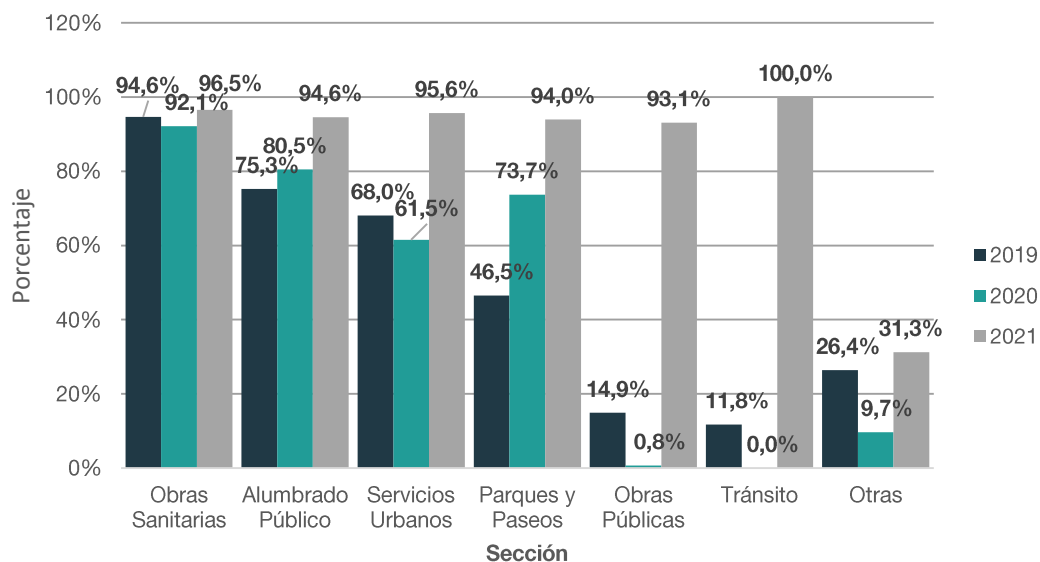
**Fuente:** Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.



A su vez, de acuerdo al área interviniente se observa que Tránsito fue la que registró mayor porcentaje de resolución de reclamos en el año 2021 con un 100 % sobre el total de reclamos recepcionados. Asimismo, todas las áreas aumentaron sus porcentajes de respuestas, Obras Sanitarias fue de 96,5% (incremento de 4,4 p.p respecto al 2020.), Alumbrado Público fue de 94,6% (incremento interanual de 14,1 p.p.) Servicios Urbanos fue de 95,6%( incremento interanual de 34,1 p.p.) Parques y Paseos con 94,0% (incremento interanual de 20,3 p.p.) Obras Públicas con 93,1% (incremento interanual de 92,3 p.p.) y Otras Áreas fue de 31,3% (incremento interanual de 21,6%).

Asimismo, el área de Salud Animal en el año 2021 registró el 91,9% de respuesta a los reclamos recibidos.

**Gráfico N° 9: Porcentaje de reclamos resueltos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2019-2021**



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