

Oficina Municipal de Estadísticas (OME)
Secretaría de Hacienda, Economía y Producción

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



Año 2022



**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 2022**

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
Manuel Boretto

Equipo técnico: Lic. Paula Cian
Manuel Boretto

Crespo, agosto de 2023

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.....	4
RECLAMOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. MUNICIPIO DE CRESPO	5
RECLAMOS POR ÁREA INTERVINIENTE	8

SEGÚN TIPOS DE RECLAMOS	9
DISTRIBUCIÓN POR BARRIO	13
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	5
TABLA N° 2: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN ÁREA Y TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021 ..	10
TABLA N° 3: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021	14
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	7
GRÁFICO N°2: TOTAL DE RECLAMOS. VARIACIONES PORCENTUALES RESPECTO A IGUAL PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020 – 2021.....	8
GRÁFICO N°3: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2017-2021.....	9
GRÁFICO N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2021	12
GRÁFICO N° 5: VARIACIONES PORCENTUAL SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2021.....	13
GRÁFICO N° 6: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2021	16
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 2019-202123

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 2022. 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.

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 2022

En el año 2022 se recibieron un total de 5.394 reclamos por los servicios públicos que presta el municipio, un aumento de 7,5% en relación al total de reclamos recibidos en el año anterior. Los meses que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron: marzo, con 629 reclamos (11,7% del total); febrero, con 592 (11,0%) y abril, con 494 reclamos (9,2% del total).

Asimismo, se recibieron, en promedio, 450 reclamos por mes. En este sentido, en 2022 ingresaron mensualmente, en promedio, 32 reclamos más en comparación con el año 2021, y 128 comparando con el año 2020.

Tabla N° 1: Total de reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana por mes. Municipio de Crespo. Años 2016-2022

Mes	Año			
	2016		2017	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	440		437	
Total	5.276	100,0%	5.238	100,0%
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

Promedio mensual	415		406	
Total	4.985	100,0%	4.873	100,0%
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

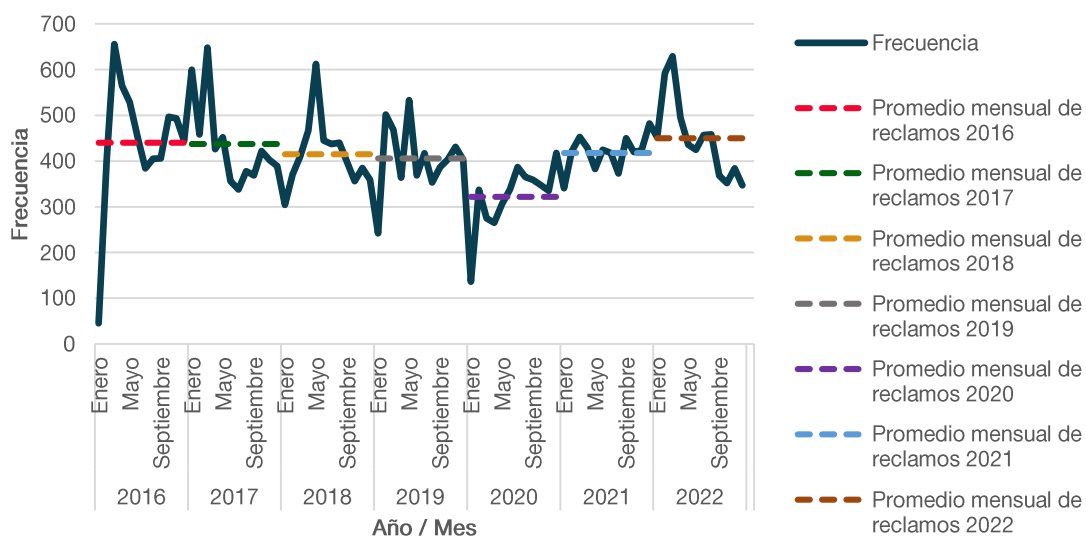
Promedio mensual	322		418	
Total	3.869	100,0%	5.018	100,0%
Enero	136	3,5%	341	6,8%
Febrero	337	8,7%	421	8,4%
Marzo	275	7,1%	453	9,0%
Abril	265	6,8%	429	8,5%
Mayo	306	7,9%	383	7,6%
Junio	338	8,7%	425	8,5%
Julio	387	10,0%	418	8,3%
Agosto	365	9,4%	373	7,4%
Septiembre	359	9,3%	450	9,0%
Octubre	348	9,0%	420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

(Continúa)

Año	
2022	
Frecuencia	Porcentaje
	450
5.394	100,0%
452	8,4%
592	11,0%
629	11,7%
494	9,2%
436	8,1%
425	7,9%
457	8,5%
458	8,5%
368	6,8%
352	6,5%
384	7,1%
347	6,4%

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 2016-2022

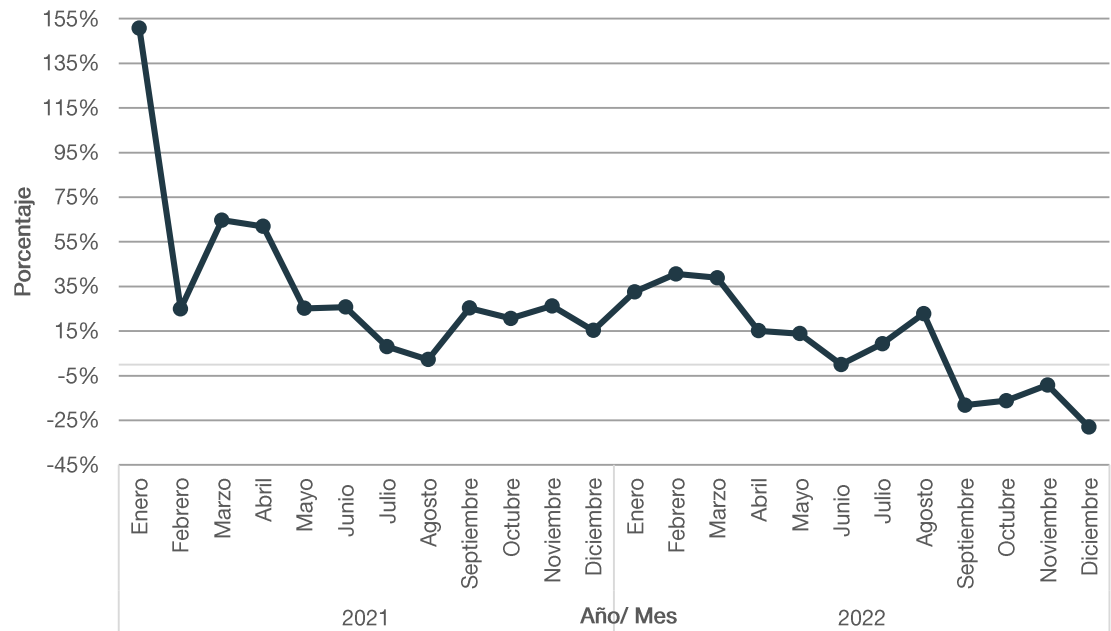


Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Por otra parte, en el gráfico N° 2 se evidencia que desde enero hasta agosto se produjeron aumentos interanuales en la cantidad de reclamos, y a partir de septiembre decrementos interanuales. Así, los meses que registraron mayores variaciones positivas

interanuales fueron; febrero con un crecimiento de 40,6% (592 en 2022, 421 en 2021), y marzo, con un 38,9% (629 en 2022 y 453 en 2021). Por su parte, el mes que mayor caída interanual tuvo fue diciembre, con un 28,0% menor que el año anterior (347 en 2022 y 482 en 2021)

Gráfico N°2: Total de reclamos. Variaciones porcentuales respecto a igual período del año anterior. Municipio de Crespo. Años 2021 – 2022



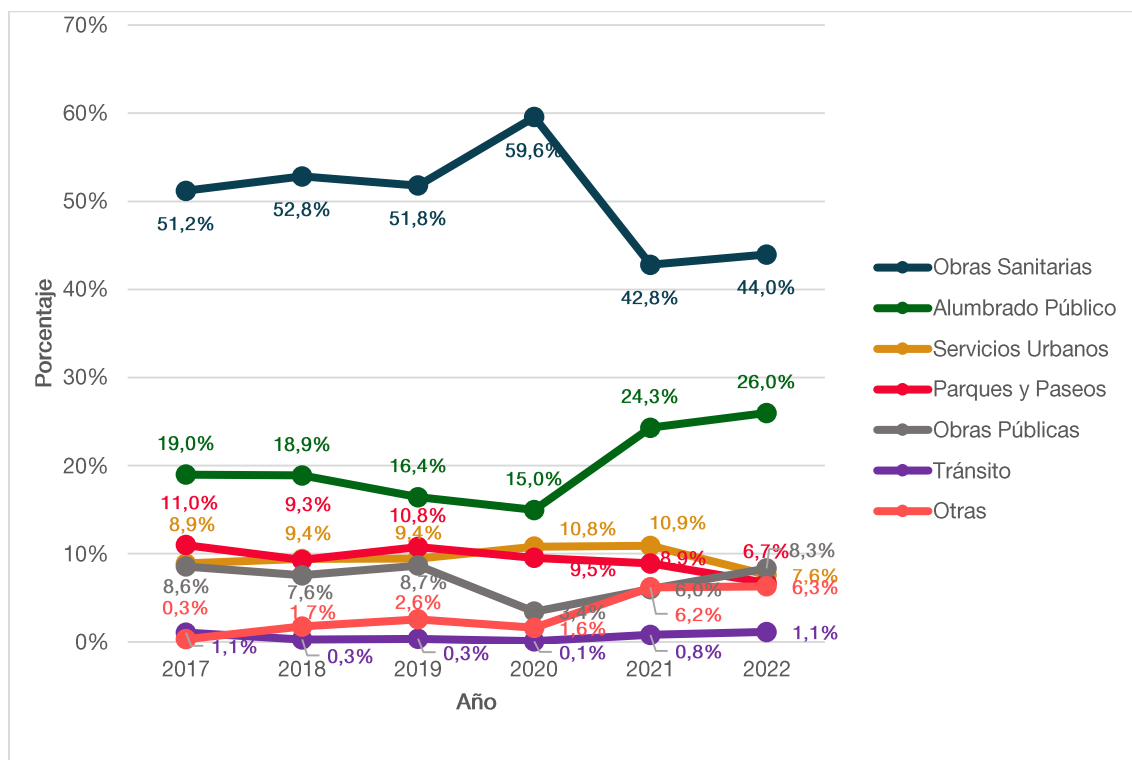
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

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 44,0% de los casos, los mismos fueron para Obras Sanitarias, en el 26,0 % a Alumbrado Público, en el 7,6% a Servicios Urbanos y en el 8,6% a Obras Públicas, entre los de mayor preponderancia.

En relación al año 2021, los reclamos relacionados con Obras Públicas crecieron 2,3 puntos porcentuales. Por el contrario los reclamos de Servicios Urbanos disminuyeron en 3,3 p.p. En lo que respecta a las demás áreas de la Administración Pública, mantuvieron la tendencia presentada años anteriores.

Gráfico N°3: Porcentaje de reclamos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2017-2022



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 1.401 casos (26,0% del total). Asimismo, los realizados por *pérdida de agua* registraron un total de 1.156 casos (21,4%), los reclamos por *cloacas tapadas o rebalsadas*, 966 (17,9%) y *arreglo de calles*, 432 (8,0%) entre los principales.

En términos comparativos con el año 2021, se evidencia un incremento interanual en; *pérdida de agua* de 2,3 puntos porcentuales (de 19,1% en 2021 a 21,4% en 2022), en reclamos de tipo *arreglo de calles* de 2,2 puntos porcentuales (de 5,8% en 2021 a 8,0% en 2022) y en los reclamos por *mal funcionamiento de luminarias* de 1,7 puntos porcentuales (de 24,3% en 2021 a 26,0% en 2022).

Por otra parte, los tipos de reclamos que disminuyeron en relación al año anterior fueron; *retiro de ramas y pastos* con -1,5 puntos porcentuales (de 5,2% en 2021 a 3,7% en 2022), *retiro de escombros* con -1,5 p.p. (3,7% en 2021 a 2,2% en 2022).

Tabla N° 2: Reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana según área y tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2019-2022

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%
Obras Públicas	Arreglo de calles	422	8,7%	133	3,4%
	Limpieza de canal o rejilla	-	-	-	-
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%
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	12	0,2%	1	0,0%
	Mal funcionamiento de semáforos	2	0,0%	-	-
	Intervención Guarda Urbana Municipal	-	-	-	-
	Vehículo mal estacionado	2	0,0%	1	0,0%
Otra	Otros	125	2,6%	62	1,6%

(Continúa)

(Conclusión)

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2021		2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		5.018	100,0%	5.394	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	1.219	24,3%	1.401	26,0%
Obras Públicas	Arreglo de calles	293	5,8%	432	8,0%
	Limpieza de canal o rejilla	11	0,2%	18	0,3%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	37	0,7%	21	0,4%
	Arreglo de vereda	62	1,2%	88	1,6%
	Baja presión red de agua potable	156	3,1%	140	2,6%
	Cañería principal rota	19	0,4%	-	-
	Cloacas tapadas o rebalsadas	912	18,2%	966	17,9%
	Pérdida de agua	960	19,1%	1.156	21,4%
Parques y Paseos	Barrido de calles	51	1,0%	83	1,5%
	Solicitud de cartelería y señalización	27	0,5%	20	0,4%
	Corte de césped en la vía pública	60	1,2%	29	0,5%
	Limpieza de terrenos particulares	9	0,2%	9	0,2%
	Solicitud de podas de árboles	38	0,8%	19	0,4%
	Retiro de ramas y pastos	262	5,2%	201	3,7%
	Intimación de terrenos	-	-	-	-
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	193	3,8%	183	3,4%
	Solicitud de riego de calles	94	1,9%	73	1,4%
	Retiro de escombros	187	3,7%	118	2,2%
	Retiro de tierra	22	0,4%	10	0,2%
Salud Animal	Cuidado responsable de animales	193	3,8%	198	3,7%
	Manejo integral de plagas	97	1,9%	85	1,6%
	Animales sueltos en vía pública	-	-	42	0,8%
Tránsito	Ruidos molestos	53	1,1%	26	0,5%
	Retiro de vehículos	3	0,1%	1	0,0%
	Mal funcionamiento de semáforos	2	0,0%	3	0,1%
	Intervencion Guarda Urbana Municipal	11	0,2%	21	0,4%
	Vehículo mal estacionado	25	0,5%	36	0,7%
Otra	Otros	22	0,4%	15	0,3%

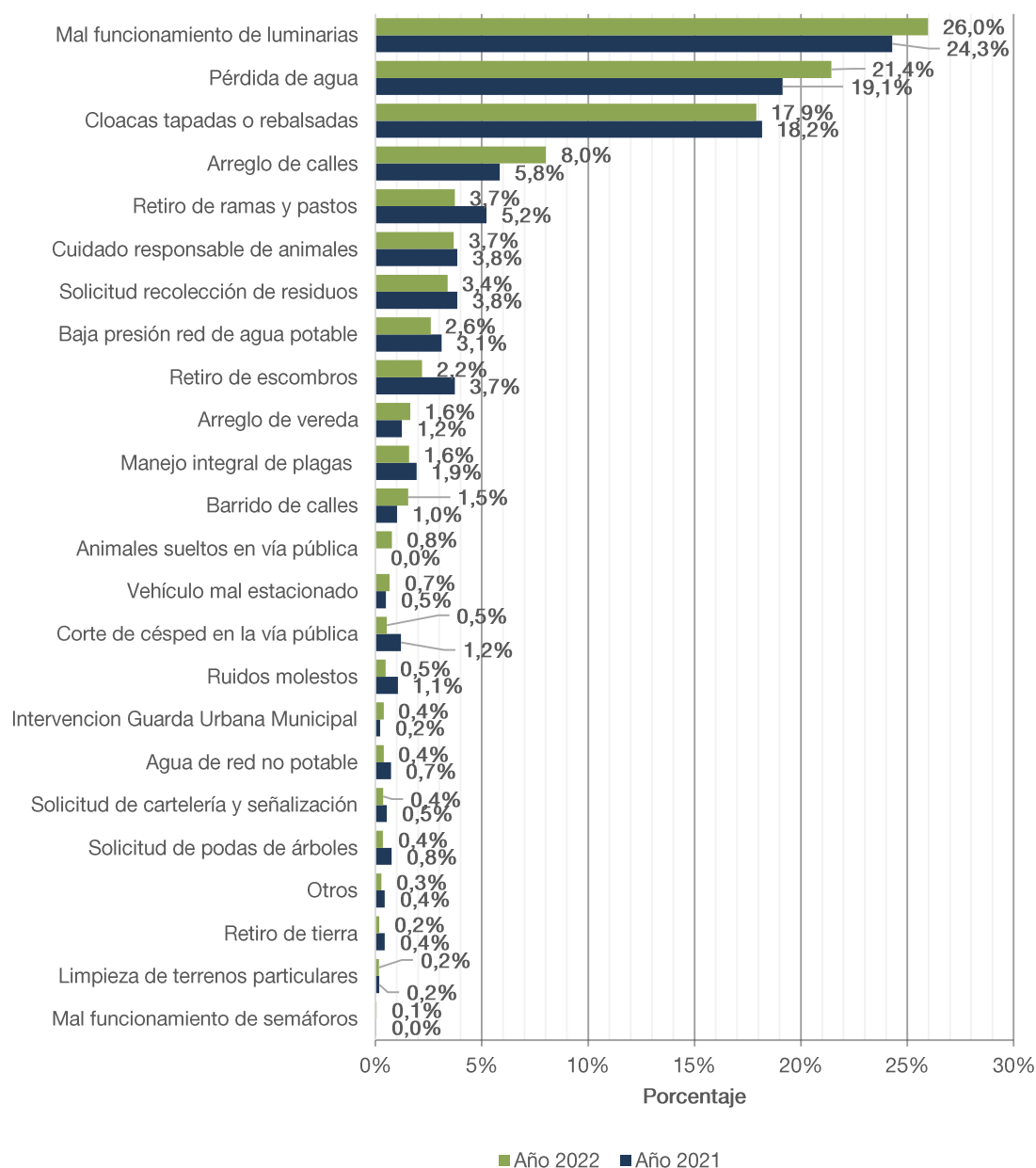
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 4: Porcentaje de reclamos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2022



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 2021-2022



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

Distribución por barrio

Los 3 barrios que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron: Azul con 831 (el 15,4% del total), Centro con 613 (11,4% del total) y San Cayetano con 499 (9,3% del total). A ellos se suman el barrio San Miguel con 400 y San Lorenzo con 348 reclamos, entre los principales.

En comparación con el año 2021, la incidencia de los reclamos de cada barrio sobre el total de los reclamos en el año 2022, se determina que hubo un aumento de reclamos en el barrio Azul de 2,2 puntos porcentuales (de 13,2% en el 2021 a 15,4% en el 2022), en el barrio San Isidro de 1,7 p.p. (de 3,7% en el 2021 a 5,5% en el en 2022) y en el barrio San José de 0,7

p.p. (de 4,8% en 2021 a 5,5% en 2022). Mientras que en los barrios Centro y Salto la participación de los reclamos sobre el total disminuyó en 2,1 p.p. y 0,9 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.	%
Total	5.238	100,0%	4.985	100,0%	4.873	100,0%
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%

(Continúa)

(conclusión)

Barrio	Año					
	2020		2021		2022	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Total	3.869	100,0%	5.018	100,0%	5.394	100,0%
Azul	609	15,7%	664	13,2%	831	15,4%
Centro	426	11,0%	673	13,4%	613	11,4%
Ejido Crespo	29	0,7%	8	0,2%	25	0,5%
Guadalupe	228	5,9%	212	4,2%	212	3,9%
Jardín	92	2,4%	124	2,5%	151	2,8%
La Paz	94	2,4%	117	2,3%	134	2,5%
Norte	163	4,2%	249	5,0%	280	5,2%
Otro	2	0,1%	-	-	11	0,2%
Pancho Ramirez	171	4,4%	191	3,8%	149	2,8%
Parque del Lago	157	4,1%	219	4,4%	219	4,1%
Parque Industrial	9	0,2%	26	0,5%	29	0,5%
Salto	253	6,5%	311	6,2%	286	5,3%
San Cayetano	327	8,5%	474	9,4%	499	9,3%
San Francisco de Asís	94	2,4%	154	3,1%	168	3,1%
San Isidro	159	4,1%	187	3,7%	294	5,5%
San José	168	4,3%	239	4,8%	295	5,5%
San Lorenzo	200	5,2%	353	7,0%	348	6,5%
San Miguel	301	7,8%	350	7,0%	400	7,4%
Seco	152	3,9%	237	4,7%	220	4,1%
Virgen del Rosario	235	6,1%	230	4,6%	230	4,3%

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 2022



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 2022 (Azul, Centro, San Cayetano, San Miguel y San Lorenzo) 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 Azul significó el 25,8%, en el barrio Centro el 26,4%, en el barrio Jardín el 31,1%, en La Paz el 35,8%, en Norte el 26,1%, en Pancho Ramírez el 27,5%, en Salto el 30,4%, San Isidro el 33,3%, San José el 26,1%, San Miguel el 29,5%, Seco el 34,5%, entre los más importantes.
- *Cloacas tapadas o rebalsadas*: representó el 21,9% en el barrio Azul; el 41,4% en el Parque Industrial; el 22,4% en el barrio San Cayetano; 30,4% en el barrio San Francisco de Asís; 30,5% en el barrio San Lorenzo y en el barrio San Miguel el 22,0% entre los principales
- *Pérdida de agua*: 26,4% en Centro; el 26,9% en Guadalupe, el 25,2% en barrio Jardín; en el barrio Pancho Ramírez el 40,9%; en Salto el 23,4%; San José el 28,1%; San Lorenzo el 24,4%; Seco el 28,2% y Virgen del Rosario el 25,2%, entre los de mayor preponderancia.

Además en los tipos de reclamos recibidos del Ejido Crespo se destacan los problemas por *baja presión de agua*, con el 16,0%. En el barrio San José *vehículo mal estacionado* ocupa el 6,8% del total.

Tabla N° 4: Porcentaje de reclamos por barrio según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2022

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 potable	0,4%	0,1%	0,5%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Arreglo de calles	8,0%	10,5%	4,6%	16,0%	2,8%	2,6%	11,9%
Arreglo de veredas	1,6%	0,7%	3,4%	0,0%	3,3%	2,0%	0,7%
Baja presión de agua potable	2,6%	1,7%	3,8%	24,0%	4,2%	6,0%	0,7%
Barrido de calles	1,5%	1,8%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,4%	0,5%	0,3%	0,0%	1,4%	0,7%	0,7%
Cloacas tapadas o rebalsadas	17,9%	21,9%	15,5%	8,0%	14,2%	9,3%	8,2%
Corte de césped en la vía pública	0,5%	1,0%	0,2%	0,0%	0,5%	1,3%	1,5%
Cuidado responsable de animales	3,7%	5,3%	2,0%	0,0%	6,6%	1,3%	0,0%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,4%	0,1%	0,7%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Limpieza de canal o rejilla	0,3%	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	26,0%	25,8%	26,4%	24,0%	24,5%	31,1%	35,8%
Manejo integral de plagas	1,6%	0,7%	3,4%	0,0%	1,4%	1,3%	0,0%
Otro	0,4%	0,2%	0,5%	4,0%	0,5%	0,0%	0,7%
Pérdida de agua	21,4%	17,6%	26,4%	8,0%	26,9%	25,2%	17,2%
Solicitud de podas de árboles	0,4%	0,2%	0,3%	0,0%	0,9%	1,3%	0,7%
Solicitud recolección de residuos	3,4%	3,0%	1,8%	0,0%	7,5%	2,6%	10,4%
Solicitud de riego de calles	1,4%	1,2%	0,5%	8,0%	0,0%	4,6%	3,0%
Retiro de escombros	2,2%	2,8%	1,3%	0,0%	1,9%	4,0%	1,5%
Retiro de ramas y pastos	3,7%	3,1%	2,3%	0,0%	1,9%	3,3%	2,2%
Retiro de tierra	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	0,5%	0,4%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
Animales sueltos en vía pública	0,8%	0,6%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	3,7%
Vehículo mal estacionado	0,7%	0,4%	0,3%	0,0%	0,5%	2,0%	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 potable	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Arreglo de calles	15,0%	9,1%	2,0%	23,3%	10,3%	2,8%	13,0%
Arreglo de veredas	0,7%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	4,5%	0,8%
Baja presión de agua potable	1,8%	0,0%	1,3%	2,7%	0,0%	3,5%	1,0%
Barrido de calles	0,0%	0,0%	2,0%	0,5%	0,0%	1,4%	0,2%
Solicitud de cartelería y señalización	0,4%	0,0%	1,3%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%
Cloacas tapadas o rebalsadas	10,7%	9,1%	8,1%	12,3%	41,4%	15,0%	22,4%
Corte de césped en la vía pública	1,8%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Cuidado responsable de animales	2,9%	0,0%	3,4%	2,7%	0,0%	5,9%	5,4%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,0%	9,1%	1,3%	0,5%	3,4%	0,0%	0,8%
Limpieza de canal o rejilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,4%
Mal funcionamiento de luminarias	26,1%	27,3%	27,5%	19,6%	20,7%	30,4%	22,6%
Manejo integral de plagas	1,1%	0,0%	2,0%	2,3%	0,0%	3,5%	0,6%
Otro	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,4%
Pérdida de agua	15,7%	9,1%	40,9%	19,2%	17,2%	23,4%	14,6%
Solicitud de podas de árboles	0,4%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,2%
Solicitud recolección de residuos	6,8%	0,0%	2,0%	6,4%	3,4%	0,7%	4,2%
Solicitud de riego de calles	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,7%	5,0%
Retiro de escombros	3,2%	0,0%	0,0%	4,6%	0,0%	1,0%	1,2%
Retiro de ramas y pastos	7,9%	9,1%	4,7%	2,3%	0,0%	4,5%	1,8%
Retiro de tierra	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	0,0%	9,1%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Animales sueltos en vía pública	1,4%	9,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,3%	2,0%
Vehículo mal estacionado	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,3%	0,0%

(Continúa)

(Conclusión)

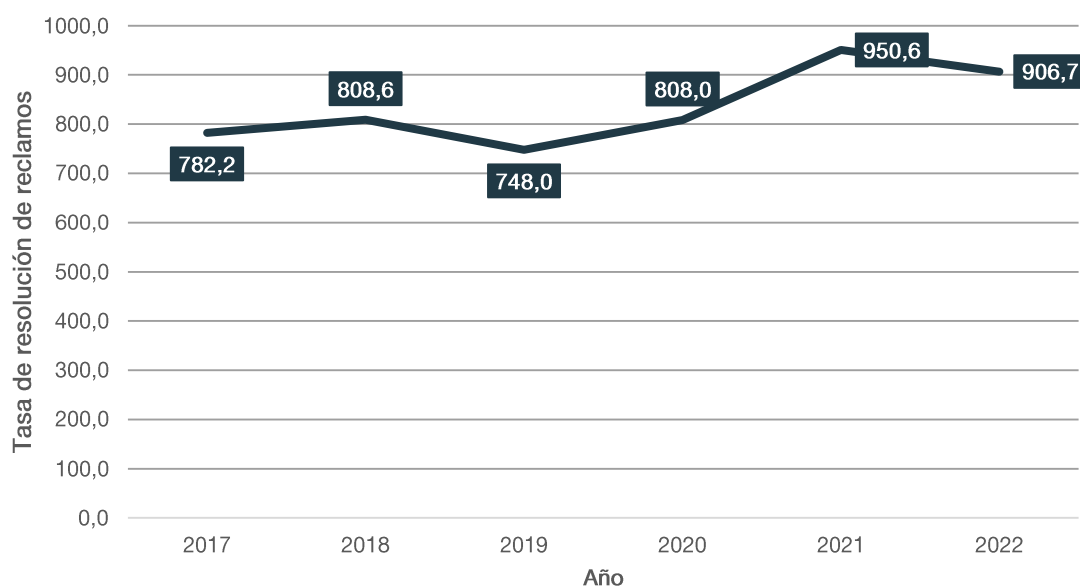
Tipo de reclamo	Barrio						
	San Francisco de Asís	San Isidro	San José	San Lorenzo	San Miguel	Seco	Virgen del Rosario
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Agua de red potable	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,9%	0,9%
Arreglo de calles	1,8%	10,2%	5,4%	5,2%	10,5%	0,9%	1,3%
Arreglo de veredas	1,2%	1,0%	1,3%	0,9%	1,5%	0,9%	3,4%
Baja presión de agua potable	4,8%	2,0%	1,4%	2,3%	1,3%	1,8%	6,5%
Barrido de calles	2,4%	1,4%	1,7%	0,9%	2,0%	2,7%	0,4%
Solicitud de cartelería y señalización	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	30,4%	18,4%	6,4%	30,5%	22,0%	15,0%	19,1%
Corte de césped en la vía pública	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	0,5%	0,0%	0,0%
Cuidado responsable de animales	1,8%	1,7%	3,1%	4,0%	3,5%	2,3%	5,7%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,6%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%
Limpieza de canal o rejilla	1,8%	0,0%	0,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,4%
Mal funcionamiento de luminarias	25,0%	33,3%	26,1%	12,6%	29,5%	34,5%	22,2%
Manejo integral de plagas	0,6%	1,0%	1,4%	1,1%	1,5%	1,8%	3,0%
Otro	0,0%	1,0%	1,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,4%
Pérdida de agua	11,9%	16,3%	28,1%	24,4%	19,8%	28,2%	25,2%
Solicitud de podas de árboles	0,6%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,5%	0,9%
Solicitud recolección de residuos	1,2%	2,0%	6,4%	3,2%	2,5%	1,4%	0,9%
Solicitud de riego de calles	0,6%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,4%
Retiro de escombros	1,8%	2,7%	1,7%	4,3%	1,5%	2,7%	1,7%
Retiro de ramas y pastos	10,1%	4,4%	5,8%	6,9%	1,0%	2,3%	5,2%
Retiro de tierra	0,6%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,5%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	1,2%	0,3%	0,3%	0,9%	0,3%	1,8%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Animales sueltos en vía pública	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,8%	0,5%	0,9%
Vehículo mal estacionado	1,2%	0,3%	6,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%

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 2022 por cada 1.000 reclamos que fueron recepcionados por el Área de Atención Ciudadana, se resolvieron 906,7. En comparación con los años anteriores, está por debajo de la tasa del año 2021 (950,6), pero es superior a la del resto de los períodos analizados.

Gráfico N° 7: Tasa de resolución de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2017-2022



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 2022 se destacan; *agua de red no potable*, *animales sueltos en la vía pública*, *cartelería y señalización*, *manejo integrado de plagas*, *retiro de vehículos*, *mal funcionamiento de semáforos* y *vehículo mal estacionado* (100,0% de resolución, respectivamente). Igualmente, gran parte 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* (99,3%), *barrido de calles* (98,8%), *cloacas tapadas o rebalsadas* (99,7%), entre los más importantes. Mientras que los reclamos que alcanzaron el menor porcentaje de resolución fueron *arreglo de calles* (44,0%), *retiro de tierra* (60,0%) y *retiro de escombros* (61,0%).

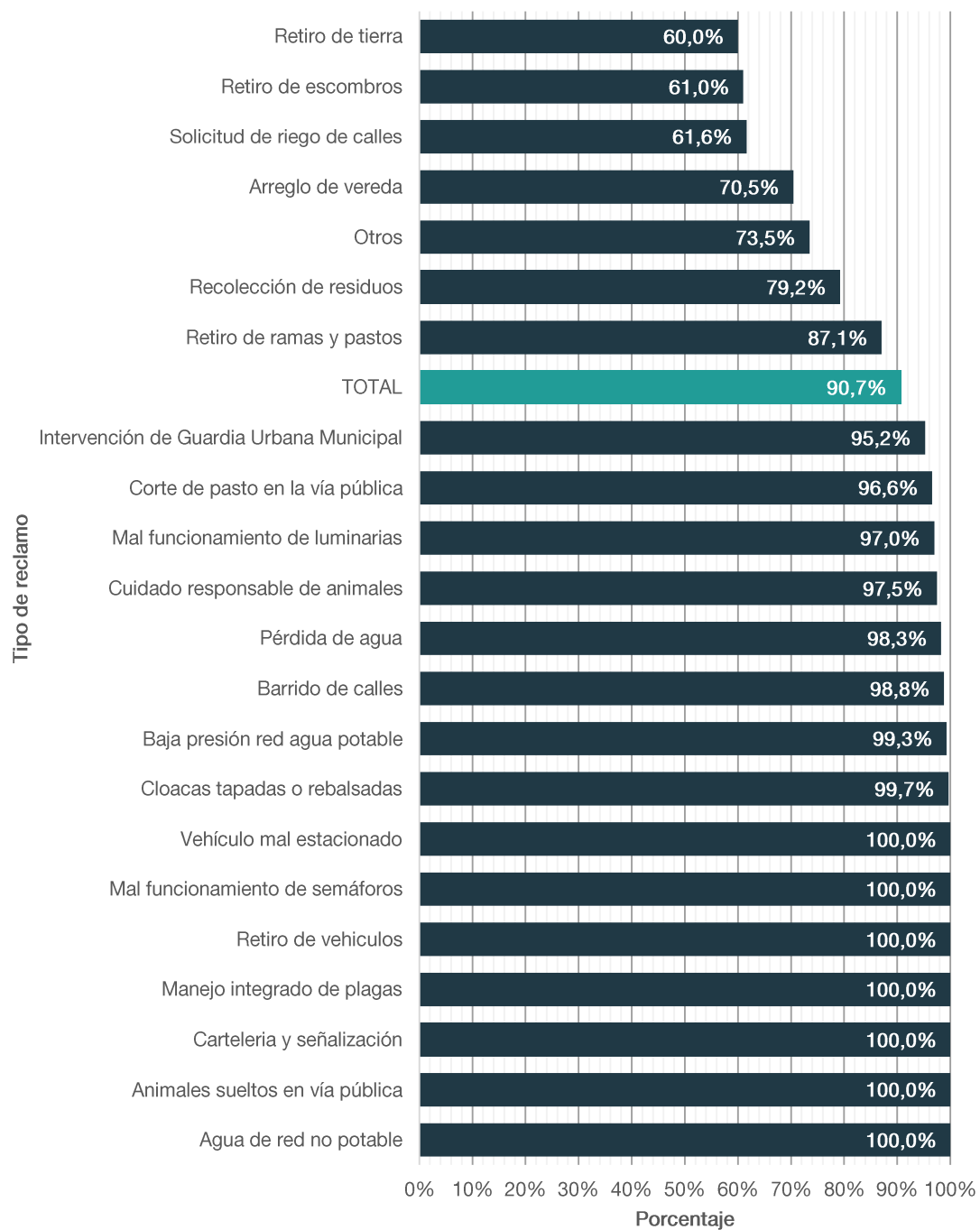
Por otra parte, en cuanto a la resolución de los tipos de reclamos con mayor frecuencia, respecto al año 2021, cabe resaltar que el porcentaje de respuestas para los problemas de *solicitud de poda de árboles* aumentó 18,4 p.p. Por el contrario, las respuestas de reclamos relacionados al *arreglo de calles* disminuyeron en 48,9 p.p.; los de *solicitud de riego de calles* disminuyeron 34,1 p.p.; los relacionados con *retiro de escombros* cayeron 33,1 p.p.; y los referentes a *retiro de tierra* disminuyeron 30,9 p.p.

Tabla N° 5: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamos. Municipio de Crespo. Año 2021-2022

Tipo de reclamo	Año					
	2021			2022		
	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos
Total	5.018	4.770	95,1%	5.394	4.891	90,7%
Agua de red no potable	37	37	100,0%	21	21	100,0%
Animales sueltos en vía pública	-	-	-	42	42	100,0%
Arreglo de calles	293	272	92,8%	432	190	44,0%
Arreglo de vereda	62	45	72,6%	88	62	70,5%
Baja presión red agua potable	156	154	98,7%	140	139	99,3%
Barrido de calles	51	49	96,1%	83	82	98,8%
Cañería principal rota	19	19	100,0%	-	-	-
Cartelería y señalización	27	26	96,3%	20	20	100,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	912	899	98,6%	966	963	99,7%
Corte de pasto en la vía pública	60	56	93,3%	29	28	96,6%
Cuidado responsable de animales	193	179	92,7%	198	193	97,5%
Limpieza de terrenos particulares	1	-	0,0%	-	-	-
Mal funcionamiento de luminarias	1.219	1.153	94,6%	1.401	1.359	97,0%
Manejo integrado de plagas	96	91	94,8%	85	85	100,0%
Pérdida de agua	960	917	95,5%	1.156	1.136	98,3%
Solicitud de poda de árboles	38	29	76,3%	19	18	94,7%
Recolección de residuos	194	186	95,9%	183	145	79,2%
Solicitud de riego de calles	94	90	95,7%	73	45	61,6%
Retiro de escombros	187	176	94,1%	118	72	61,0%
Retiro de ramas y pastos	262	255	97,3%	201	175	87,1%
Retiro de tierra	22	20	90,9%	10	6	60,0%
Retiro de vehiculos	3	3	100,0%	1	1	100,0%
Mal funcionamiento de semáforos	2	2	100,0%	3	3	100,0%
Vehículo mal estacionado	25	25	100,0%	36	36	100,0%
Intervención de Guardia Urbana Municipal	11	11	100,0%	21	20	95,2%
Otros	94	76	80,9%	68	50	73,5%

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 2022

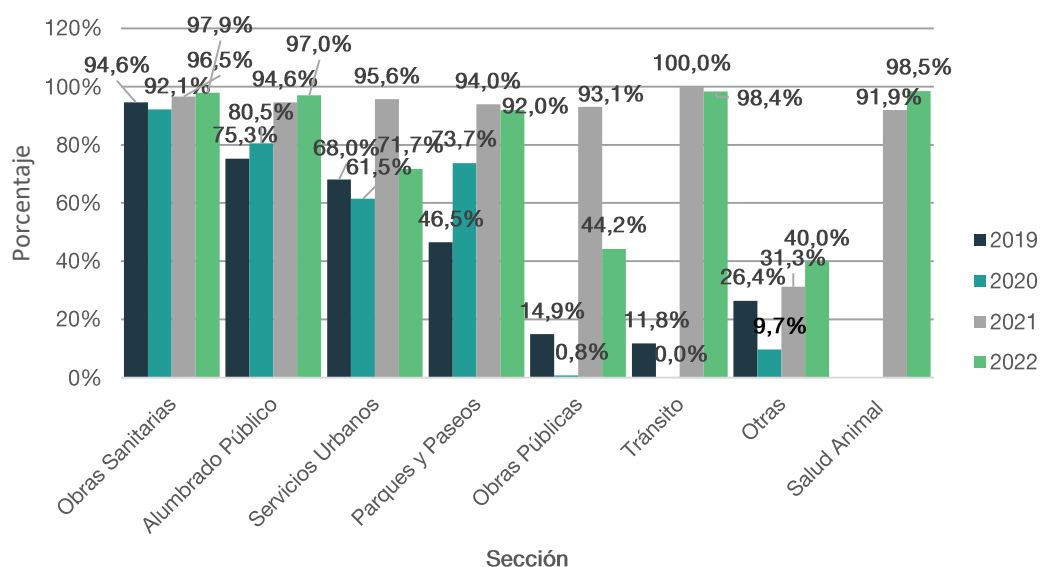


Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Con respecto al área interviniente, la mayoría mantuvo con pocas variaciones el porcentaje de resolución de reclamos respecto al año 2021. Los que sí vieron modificada su tasa de respuesta fueron: el área de Servicios Urbanos, que pasó de 95,6% en 2021 a 71,7% en 2022; lo mismo que Obras Públicas, que disminuyó su porcentaje de resolución de 93,1% en 2021 a 44,2% en 2022.

Asimismo, el área de Salud Animal en el año 2022 mejoró el registro de respuesta a los reclamos recibidos con un 98,5% comparado con un 91,9% en 2021.

Gráfico N° 9: Porcentaje de reclamos resueltos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2019-2022



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