

Oficina Municipal de Estadísticas (OME)

Secretaría de Hacienda, Economía y Producción

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



Año 2023



MUNICIPALIDAD DE **CRESPO**



MUNICIPALIDAD  
DE **CRESPO**

Med. Esp. Marcelo Cerutti  
**INTENDENTE MUNICIPAL**

Cdora. Evangelina Schmidt  
**SECRETARIA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y PRODUCCIÓN**

Arq. Bettina Hofer  
**SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE**

Ing. Juan Gareis  
**DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS**

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

**Reclamos por la prestación de servicios públicos  
municipales  
Año 2023**

**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:** Erika Aab

Crespo, octubre de 2024

**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 CRESPO..	4
RECLAMOS POR ÁREA INTERVINIENTE.....	6
SEGÚN TIPOS DE RECLAMOS.....	7
DISTRIBUCIÓN POR BARRIO.....	12

TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS ..... 19

**Índice de cuadros**

TABLA N° 1: TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RECLAMOS . MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2018-2023 .....	4
TABLA N° 2: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN ÁREA Y TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2018-2023 .....	8
TABLA N° 3: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2018-2023 .....	12
TABLA N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR BARRIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2023.....	16
TABLA N° 5: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2022-2023.....	22

**Índice de gráficos**

GRÁFICO N° 1: TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RECLAMOS POR MES. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2016-2023....	6
GRÁFICO N°2: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2018-2023 .....	7
GRÁFICO N° 3: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2022-2023 .....	11
GRÁFICO N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2023 .....	14
GRÁFICO N° 5: TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2018-2023 .....	21
GRÁFICO N° 6: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2023.....	23
GRÁFICO N° 7: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2023 .....	24

## 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 2023, registrados en el Sistema de Reclamos de la municipalidad.

En el sistema de reclamos se registran los reclamos recibidos a través de la atención ciudadana presencial, telefónica y por el portal de autogestión del sitio oficial de la municipalidad de Crespo.

Este informe pretende analizar la frecuencia de los reclamos a lo largo de los años, teniendo en cuenta; la distribución mensual de los reclamos, cuáles son los reclamos que mayormente se realizan respecto al total de los mismos, los reclamos georreferenciados por barrios, la tasa de resolución por áreas de la Administración Pública Local que tienen competencia en cada uno de ellos.

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 2023

En el año 2023 se registraron un total de 4.502 reclamos por los servicios públicos que presta el municipio, lo que representa una disminución de 16,5% en relación al total de reclamos recibidos en el año 2022.

Los meses que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron; marzo con 514 (11,4%), mayo con 459 (10,4%), diciembre con 465 (10,3%), febrero con 404 (9,0%), y julio con 376 (8,4%). Estos meses se encuentran por encima del promedio mensual de los reclamos del año 2023 que fue de 375.

Tabla N° 1: Total de reclamos registrados en el Sistema de Reclamos . Municipio de Crespo. Años 2018-2023

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%

(Continúa)

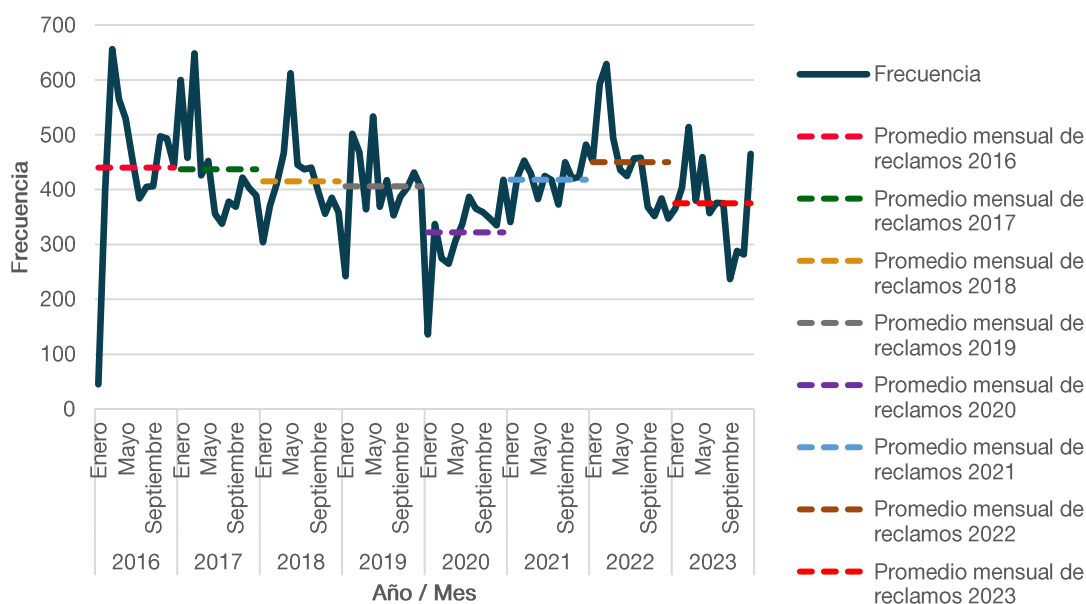
(Conclusión)

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%

Mes	Año		Año	
	2022		2023	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Promedio mensual</b>	<b>450</b>		<b>375</b>	
<b>Total</b>	<b>5.394</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.502</b>	<b>100,0%</b>
Enero	452	8,4%	365	8,1%
Febrero	592	11,0%	404	9,0%
Marzo	629	11,7%	514	11,4%
Abril	494	9,2%	380	8,4%
Mayo	436	8,1%	459	10,2%
Junio	425	7,9%	357	7,9%
Julio	457	8,5%	376	8,4%
Agosto	458	8,5%	375	8,3%
Septiembre	368	6,8%	237	5,3%
Octubre	352	6,5%	288	6,4%
Noviembre	384	7,1%	282	6,3%
Diciembre	347	6,4%	465	10,3%

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

Gráfico N° 1: Total de reclamos registrados en el Sistema de Reclamos por mes. Municipio de Crespo. Años 2016-2023



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

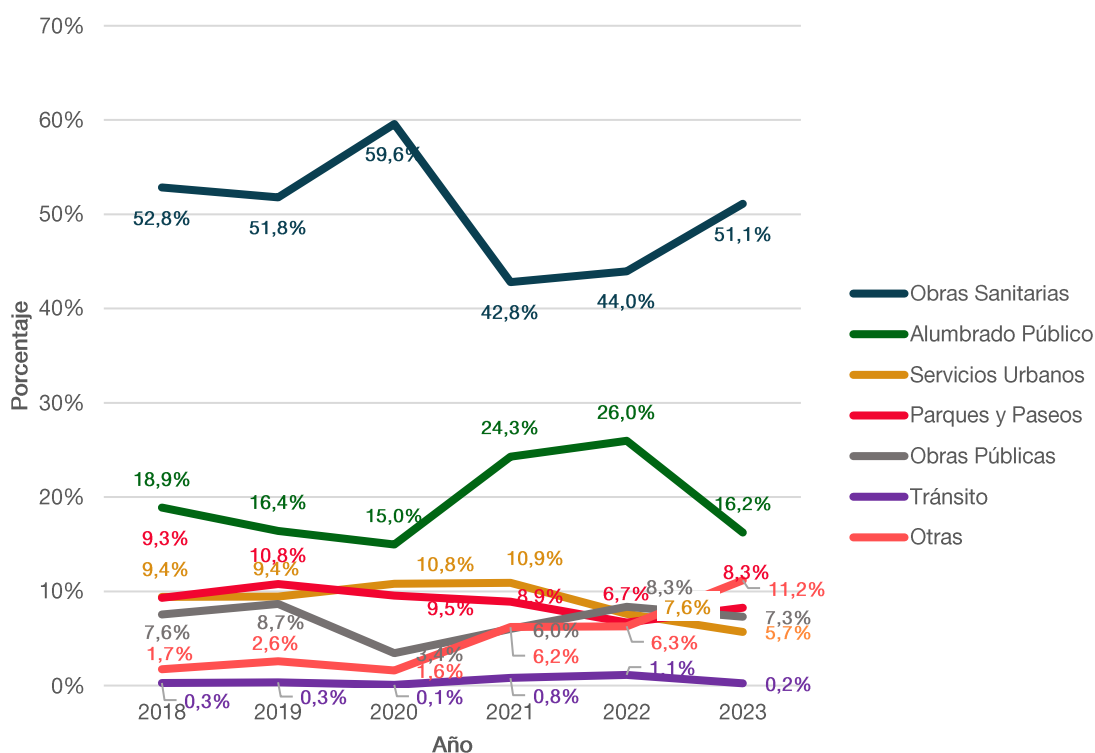
## Reclamos por área interviniente

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 51,1% de los casos, los mismos fueron para Obras Sanitarias, en el 16,2 % a Alumbrado Público, en el 8,3% a Parques y Paseos, en el 7,3% de los casos para Obras Públicas, en el 5,7% a Servicios Urbanos y 0,2% para Tránsito. La categoría “otras” representa el 11,2% del total de los casos, vale decir que en esta categoría se encuentran las áreas de Salud Animal, Juzgado de Faltas y administrativas.

En relación al año 2022, los reclamos relacionados con Obras Públicas crecieron 7,1 puntos porcentuales y Parques y Paseos 1,6 p.p. La categoría “Otras” aumentó 4,9 p.p.

Por el contrario los reclamos de Alumbrado Público disminuyeron 9,8 p.p., Servicios Urbanos 1,9 p.p., y Obras Públicas disminuyeron 1 p.p.

Gráfico N°2: Porcentaje de reclamos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2018-2023



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 *cloacas tapadas o rebalsadas* fueron los que tuvieron una mayor predominancia en el total de reclamos con una frecuencia de 1.073 casos (23,8% del total), le siguen los reclamos de tipo de *pérdida de agua* (22,8% del total). Asimismo, los reclamos por *mal funcionamiento de luminarias* fueron 731 (16,2% del total), entre los principales resultados.

En términos comparativos con el año 2022, se evidencia un incremento de 5,6 p.p. en los reclamos por *cloacas tapadas o rebalsadas* (de 17,9% en 2022 a 23,8% en 2023), además aumentaron los reclamos por *pérdida de agua* en 1,4 p.p. (de 21,4% en 2022 a 22,8% en 2023) y por cuidado responsable de animales en 1,3 p.p. (de 3,7% en 2022 a 5,0% en 2023)

Por otra parte, los tipos de reclamos que disminuyeron en relación al año anterior fueron; *mal funcionamiento de luminarias* en 9,7 p.p. (de 26,0% en 2022 a 16,2% en 2023), seguido por *arreglos de calles* en 1,4 p.p. (de 8,0% en 2022 a 6,6% en 2023).

**Tabla N° 2: Reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana según área y tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2018-2023**

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	-	-	-	-
	Tenencia de caballos	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)

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2020		2021	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
<b>Total</b>		<b>3.869</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.018</b>	<b>100,0%</b>
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	579	15,0%	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%
Parques y Paseos	Pérdida de agua	1.259	32,5%	960	19,1%
	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%
Servicios Urbanos	Intimación de terrenos	-	-	-	-
	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%
	Tenencia de caballos	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%

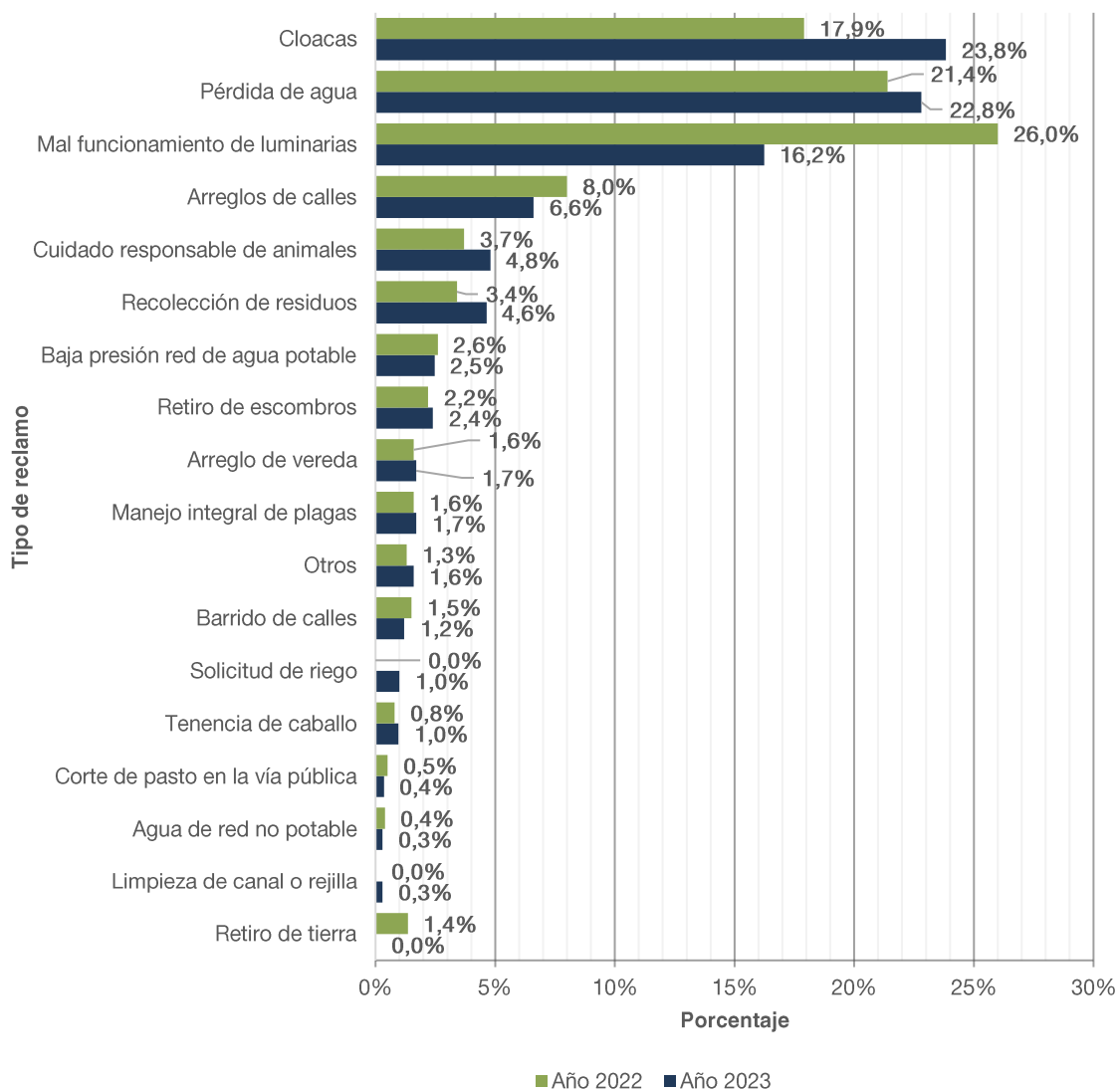
*Continúa)*

(Conclusión)

Sección	Tipo de reclamo	Año				
		2022		2023		
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Total</b>		<b>5.394</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.502</b>	<b>100,0%</b>	
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	1.401	26,0%	731	16,2%	
Obras Públicas	Arreglo de calles	432	8,0%	297	6,6%	
	Limpieza de canal o rejilla	18	0,3%	16	0,4%	
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	21	0,4%	13	0,3%	
	Arreglo de vereda	88	1,6%	77	1,7%	
	Baja presión red de agua potable	140	2,6%	111	2,5%	
	Cañería principal rota	-	-	-	-	
	Cloacas tapadas o rebalsadas	966	17,9%	1.073	23,8%	
Parques y Paseos	Pérdida de agua	1.156	21,4%	1.027	22,8%	
	Barrido de calles	83	1,5%	54	1,2%	
	Solicitud de cartelería y señalización	20	0,4%	10	0,2%	
	Corte de césped en la vía pública	29	0,5%	43	1,0%	
	Limpieza de terrenos particulares	9	0,2%	22	0,5%	
	Solicitud de podas de árboles	19	0,4%	49	1,1%	
	Retiro de ramas y pastos	201	3,7%	216	4,8%	
	Intimación de terrenos	-	-	-	-	
	Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	183	3,4%	209	4,6%
		Solicitud de riego de calles	73	1,4%	47	1,0%
Retiro de escombros		118	2,2%	108	2,4%	
Retiro de tierra		10	0,2%	13	0,3%	
Salud Animal	Cuidado responsable de animales	198	3,7%	224	5,0%	
	Manejo integral de plagas	85	1,6%	71	1,6%	
	Tenencia de caballos	42	0,8%	22	0,5%	
Tránsito	Ruidos molestos	26	0,5%	11	0,2%	
	Retiro de vehículos	1	0,0%	6	0,1%	
	Mal funcionamiento de semáforos	3	0,1%	4	0,1%	
	Intervención Guarda Urbana Municipal	21	0,4%	11	0,2%	
	Vehículo mal estacionado	36	0,7%	16	0,4%	
Otra	Otros	15	0,3%	43	1,0%	

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

Gráfico N° 3: Porcentaje de reclamos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2022-2023



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 675 (el 15,0% del total de todos los barrios), San Cayetano con 435 (9,7% del total) y Centro con 411 (9,1% del total).

Igualmente los reclamos en los barrios San Lorenzo fueron 301 (6,7% del total), San Miguel con 298 y Salto con 295 (6,6% respectivamente), y Norte con 289 (6,4% del total), entre los principales resultados.

En comparación con el año 2022, las principales variaciones se observan en el barrio San Isidro que disminuyeron 2,3 p.p. interanual (de 5,5 % en 2022 a 3,2% en 2023) y Centro 2,2p.p. (De 11,4% en 2022 a 9,1% en 2023). Por otra parte, aumentaron los reclamos en los barrios Parque del Lago y Salto en 1,3 p.p., respectivamente, y en el Norte 1,2 p.p. (de 5,2% en 2022 a 6,4% en 2023).

Tabla N° 3: Reclamos recepcionados por el área de Atención Ciudadana según barrio. Municipio de Crespo. Años 2018-2023

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

(Continúa)

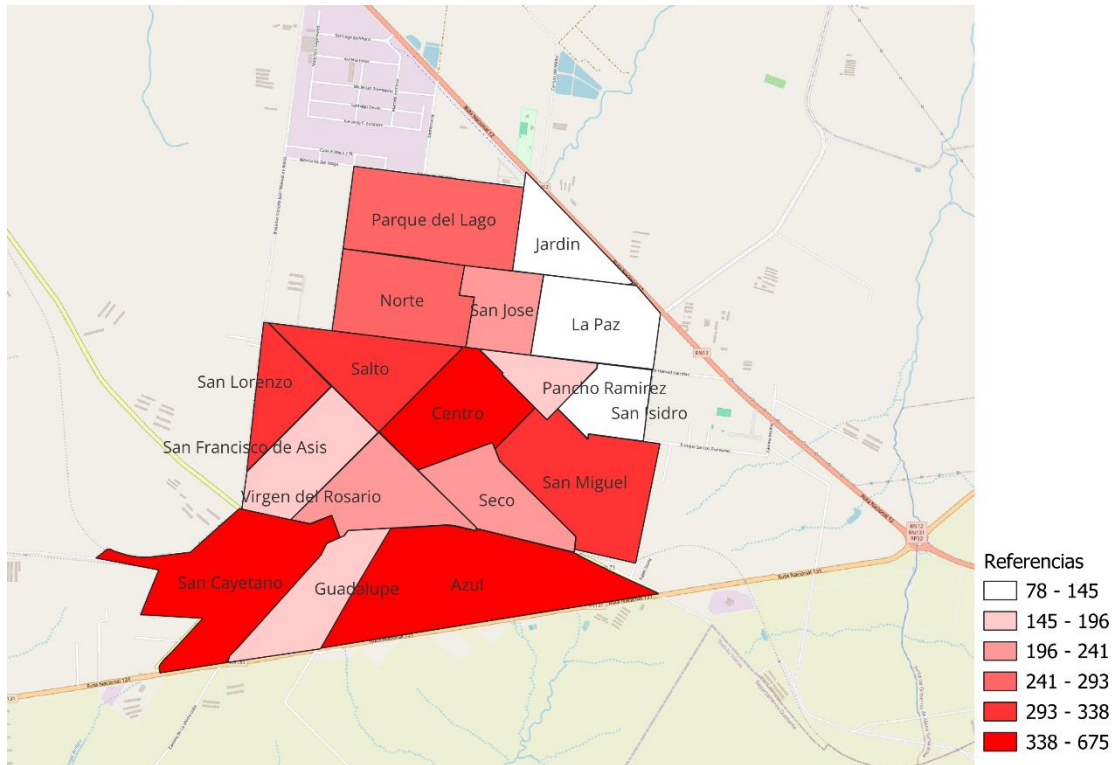
(conclusión)

Barrio	Año					
	2021		2022		2023	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
<b>Total</b>	<b>5.018</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.394</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.502</b>	<b>100,0%</b>
Azul	664	13,2%	831	15,4%	675	15,0%
Centro	673	13,4%	613	11,4%	411	9,1%
Ejido Crespo	8	0,2%	25	0,5%	-	-
Guadalupe	212	4,2%	212	3,9%	190	4,2%
Jardín	124	2,5%	151	2,8%	95	2,1%
La Paz	117	2,3%	134	2,5%	78	1,7%
Norte	249	5,0%	280	5,2%	289	6,4%
Otro	-	-	11	0,2%	38	0,8%
Pancho Ramirez	191	3,8%	149	2,8%	170	3,8%
Parque del Lago	219	4,4%	219	4,1%	242	5,4%
Parque Industrial	26	0,5%	29	0,5%	26	0,6%
Salto	311	6,2%	286	5,3%	295	6,6%
San Cayetano	474	9,4%	499	9,3%	435	9,7%
San Francisco de Asís	154	3,1%	168	3,1%	146	3,2%
San Isidro	187	3,7%	294	5,5%	143	3,2%
San José	239	4,8%	295	5,5%	241	5,4%
San Lorenzo	353	7,0%	348	6,5%	301	6,7%
San Miguel	350	7,0%	400	7,4%	298	6,6%
Seco	237	4,7%	220	4,1%	221	4,9%
Virgen del Rosario	230	4,6%	230	4,3%	208	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).

Mapa N° 1: Mapa de calor de acuerdo a la cantidad de reclamos por barrio. Municipio de Crespo. Años 2023



Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Gráfico N° 4: Porcentaje de reclamos según barrio. Municipio de Crespo. Año 2023



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

En el caso de los cuatro barrios con mayor cantidad de reclamos en el año 2023 (Azul, San Cayetano, Centro, San Lorenzo) los principales motivos de los reclamos fueron; *cloacas tapadas o rebalsadas, pérdida de agua, y mal funcionamiento de luminarias*

De esta manera, se registró del total de reclamos de cada barrio, los siguientes datos;

- *Cloacas tapadas o rebalsadas*: representó en el Parque Industrial 65,4%, San Lorenzo 43,8%, San Francisco de Asís el 38,4%, en Guadalupe el 29,5%, en el barrio Azul 28,2%, en San Cayetano el 26,4%, en Centro 17,0%, entre los principales resultados.
- *Pérdida de agua*: en San José el 30,3%, Centro el 29,7%, en Virgen del Rosario el 29,3%, en Jardín el 29,5%, en San Miguel el 29% en Pancho Ramírez el 27,6%, en Salto el 26,4%, en, y en barrio Seco el 26,3%, entre los principales resultados del total de reclamos de cada barrio.
- *Mal funcionamiento de luminarias*: en barrio Jardín 28,4%, La Paz 25,6%, San Isidro 23,8%, Seco 20%, Parque del Lago 18,2%, Pancho Ramírez 17,6%, entre los de mayor porcentaje.

Tabla N° 4: Porcentaje de reclamos por barrio según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2023

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>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Agua de red potable	0,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	6,6%	10,5%	4,4%	0,0%	3,7%	10,5%	3,8%
Arreglo de veredas	1,7%	1,0%	3,2%	0,0%	2,1%	1,1%	2,6%
Baja presión de agua potable	2,5%	1,9%	2,4%	0,0%	2,1%	3,2%	1,3%
Barrido de calles	1,2%	1,9%	1,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,2%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	23,8%	28,2%	17,0%	0,0%	29,5%	10,5%	11,5%
Corte de césped en la vía pública	1,0%	1,4%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	3,8%
Cuidado responsable de animales	5,0%	6,4%	3,9%	0,0%	3,2%	4,2%	1,3%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,2%	0,4%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	1,3%
Limpieza de canal o rejilla	0,4%	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	16,2%	15,5%	15,8%	0,0%	18,9%	28,4%	25,6%
Manejo integral de plagas	1,6%	0,6%	2,9%	0,0%	0,5%	0,0%	2,6%
Otro	1,4%	0,7%	1,4%	0,0%	1,1%	0,0%	3,9%
Pérdida de agua	22,8%	19,1%	29,7%	0,0%	21,1%	29,5%	20,5%
Solicitud de podas de árboles	1,1%	1,0%	2,2%	0,0%	0,5%	2,1%	1,3%
Solicitud recolección de residuos	4,6%	3,6%	5,4%	0,0%	6,3%	1,1%	9,0%
Solicitud de riego de calles	1,0%	0,6%	0,2%	0,0%	1,1%	0,0%	1,3%
Retiro de escombros	2,4%	1,7%	3,6%	0,0%	3,7%	2,1%	1,3%
Retiro de ramas y pastos	4,8%	3,6%	2,9%	0,0%	2,6%	4,2%	9,0%
Retiro de tierra	0,3%	0,7%	0,2%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,1%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Ruidos molestos	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vehículo mal estacionado	0,4%	0,0%	0,7%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%

(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 potable	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,3%	0,2%
Arreglo de calles	14,9%	14,3%	0,6%	7,9%	3,8%	3,1%	9,9%
Arreglo de veredas	2,1%	0,0%	3,5%	0,8%	0,0%	1,7%	1,4%
Baja presión de agua potable	1,4%	0,0%	1,8%	5,4%	0,0%	1,0%	1,8%
Barrido de calles	0,7%	4,8%	0,6%	0,4%	0,0%	0,7%	0,2%
Solicitud de cartelería y señalización	0,0%	0,0%	0,6%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	21,1%	9,5%	25,9%	18,6%	65,4%	19,7%	26,4%
Corte de césped en la vía pública	3,5%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,3%	1,4%
Cuidado responsable de animales	2,4%	0,0%	4,1%	6,6%	3,8%	8,1%	7,4%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	0,2%
Limpieza de canal o rejilla	1,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Mal funcionamiento de luminarias	13,8%	14,3%	17,6%	18,2%	0,0%	18,0%	14,7%
Manejo integral de plagas	0,7%	0,0%	1,2%	3,3%	0,0%	3,4%	0,9%
Otro	1,7%	9,5%	0,0%	1,7%	0,0%	1,3%	2,3%
Pérdida de agua	10,7%	28,6%	27,6%	19,8%	26,9%	26,4%	16,1%
Solicitud de podas de árboles	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	2,0%	0,2%
Solicitud recolección de residuos	4,2%	9,5%	4,1%	5,8%	0,0%	3,4%	5,1%
Solicitud de riego de calles	2,4%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	4,6%
Retiro de escombros	1,7%	0,0%	2,9%	2,5%	0,0%	3,1%	3,2%
Retiro de ramas y pastos	14,9%	9,5%	4,7%	5,0%	0,0%	6,8%	3,2%
Retiro de tierra	0,3%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,3%	0,2%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vehículo mal estacionado	1,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%

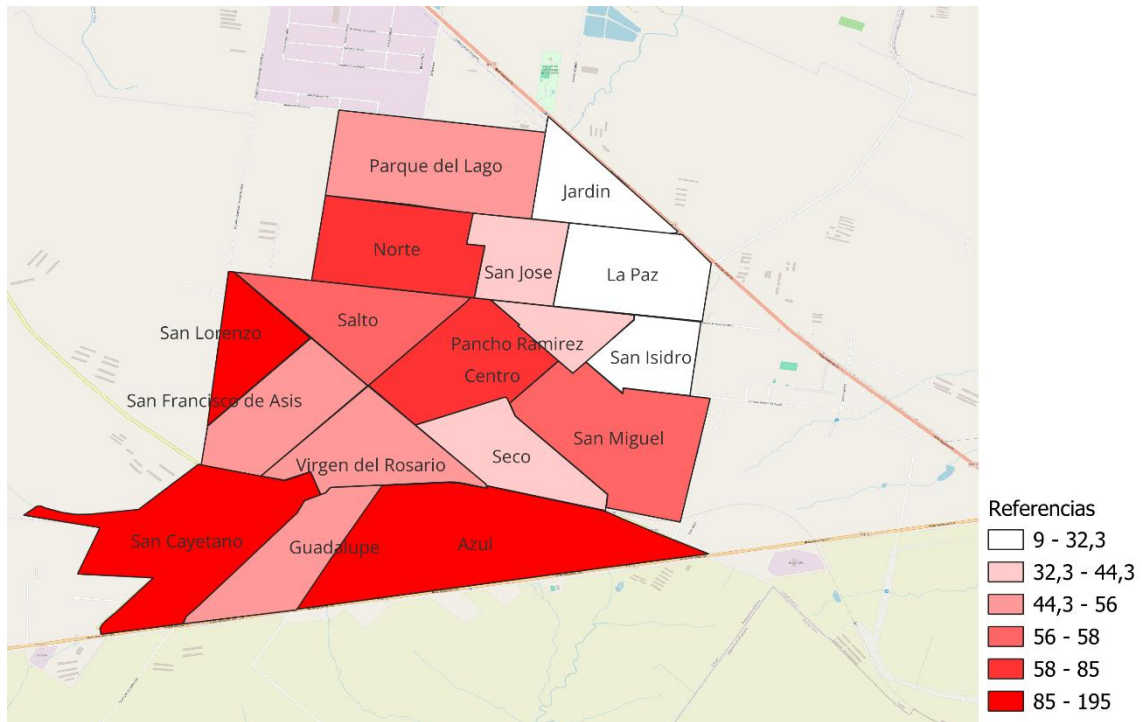
(continúa)

(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 potable	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,9%	0,5%
Arreglo de calles	0,7%	7,0%	5,8%	5,0%	0,0%	5,4%	1,9%
Arreglo de veredas	4,8%	0,7%	0,4%	0,3%	0,0%	2,7%	2,9%
Baja presión de agua potable	2,1%	4,9%	1,2%	3,0%	0,0%	5,9%	4,8%
Barrido de calles	0,0%	2,8%	0,8%	0,0%	0,0%	3,6%	2,4%
Solicitud de cartelería y señalización	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	38,4%	14,7%	16,6%	43,9%	0,0%	17,2%	22,1%
Corte de césped en la vía pública	0,0%	0,7%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Cuidado responsable de animales	4,8%	2,1%	4,1%	5,0%	0,0%	3,6%	1,4%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Limpieza de canal o rejilla	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,5%	1,4%
Mal funcionamiento de luminarias	8,9%	23,8%	19,1%	7,6%	100,0%	19,9%	13,5%
Manejo integral de plagas	2,1%	1,4%	4,1%	0,7%	0,0%	0,0%	2,9%
Otro	0,7%	2,1%	1,2%	0,0%	0,0%	1,8%	1,4%
Pérdida de agua	23,3%	20,3%	30,3%	20,3%	0,0%	26,2%	29,3%
Solicitud de podas de árboles	1,4%	0,0%	1,2%	1,7%	0,0%	0,5%	1,9%
Solicitud recolección de residuos	4,1%	8,4%	4,6%	3,0%	0,0%	4,5%	5,8%
Solicitud de riego de calles	0,7%	2,1%	0,0%	0,3%	0,0%	0,5%	0,5%
Retiro de escombros	2,7%	2,8%	1,7%	2,0%	0,0%	3,2%	2,4%
Retiro de ramas y pastos	4,1%	5,6%	5,4%	4,7%	0,0%	2,3%	3,8%
Retiro de tierra	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,7%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	0,0%	0,7%	0,0%	0,3%	0,0%	0,9%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Vehículo mal estacionado	0,7%	0,0%	1,2%	0,3%	0,0%	0,0%	0,5%

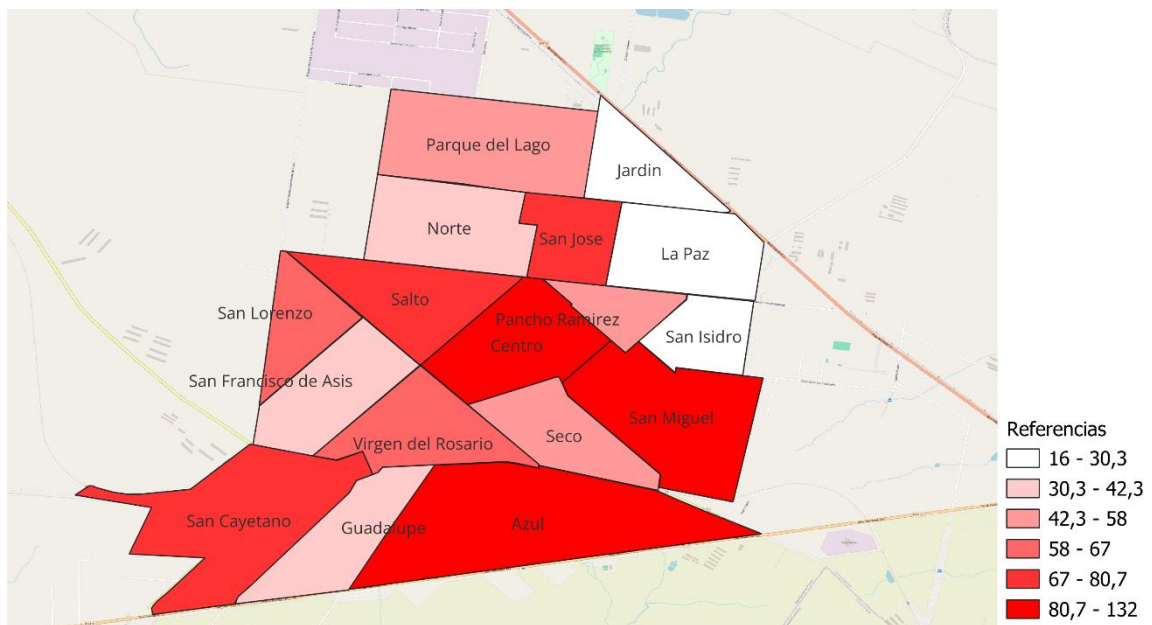
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del Área de Informática y Redes.

**Mapa N° 2: Mapa de calor de tipos de reclamos de cloacas tapadas rebalsadas o tapadas por barrio. Municipio de Crespo. Años 2023**



Fuente: Oficina Municipal de Estadística

**Mapa N° 2: Mapa de calor de tipos de reclamos de pérdida de agua por barrio. Municipio de Crespo. Años 2023**



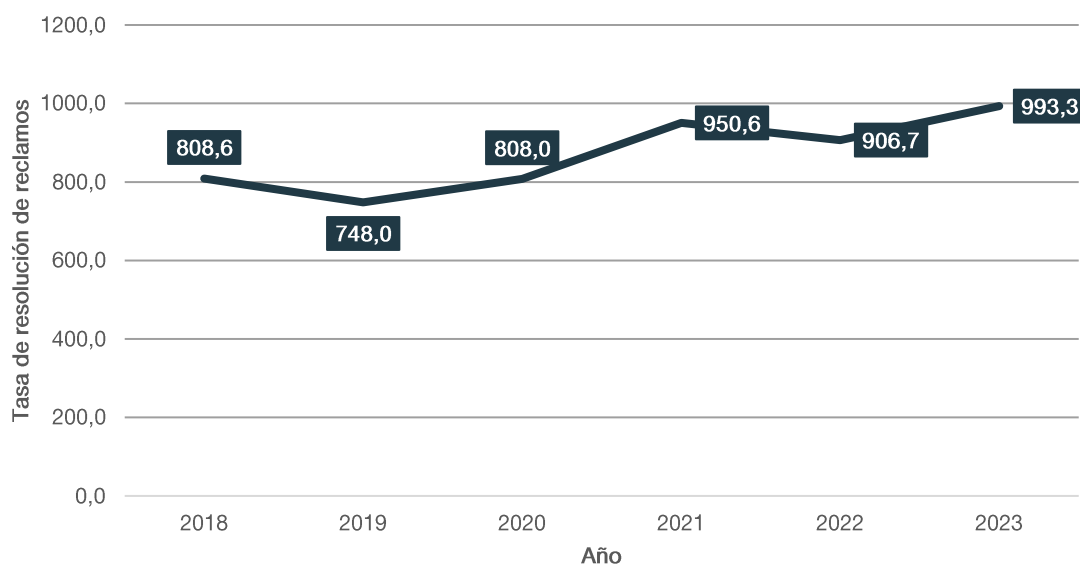
Fuente: Oficina Municipal de Estadística

## 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 2023 por

cada 1.000 reclamos que fueron registrados en el Sistema de Reclamos, se resolvieron 993,3, lo que representa el registro más alto respecto desde el 2018.

Gráfico N° 5: Tasa de resolución de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2018-2023



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

Respecto a la proporción de la cantidad de reclamos recibidos por la cantidad de reclamos resueltos, a excepción del tipo de reclamos de *arreglo de calles* (94,3%) y la categoría *otros* (78,7%), todos los demás reclamos encuentran resolución en el 100% de los casos.

En comparación con los resultados del año 2022, creció la resolución de los casos en solicitud de retiro de ramas y pastos (40 puntos porcentuales) solicitud de riego de calles (39 puntos porcentuales), recolección de residuos (38,4p.p.), arreglo de calles (29,5 p.p.), solicitud de poda (20,8 p.p.).

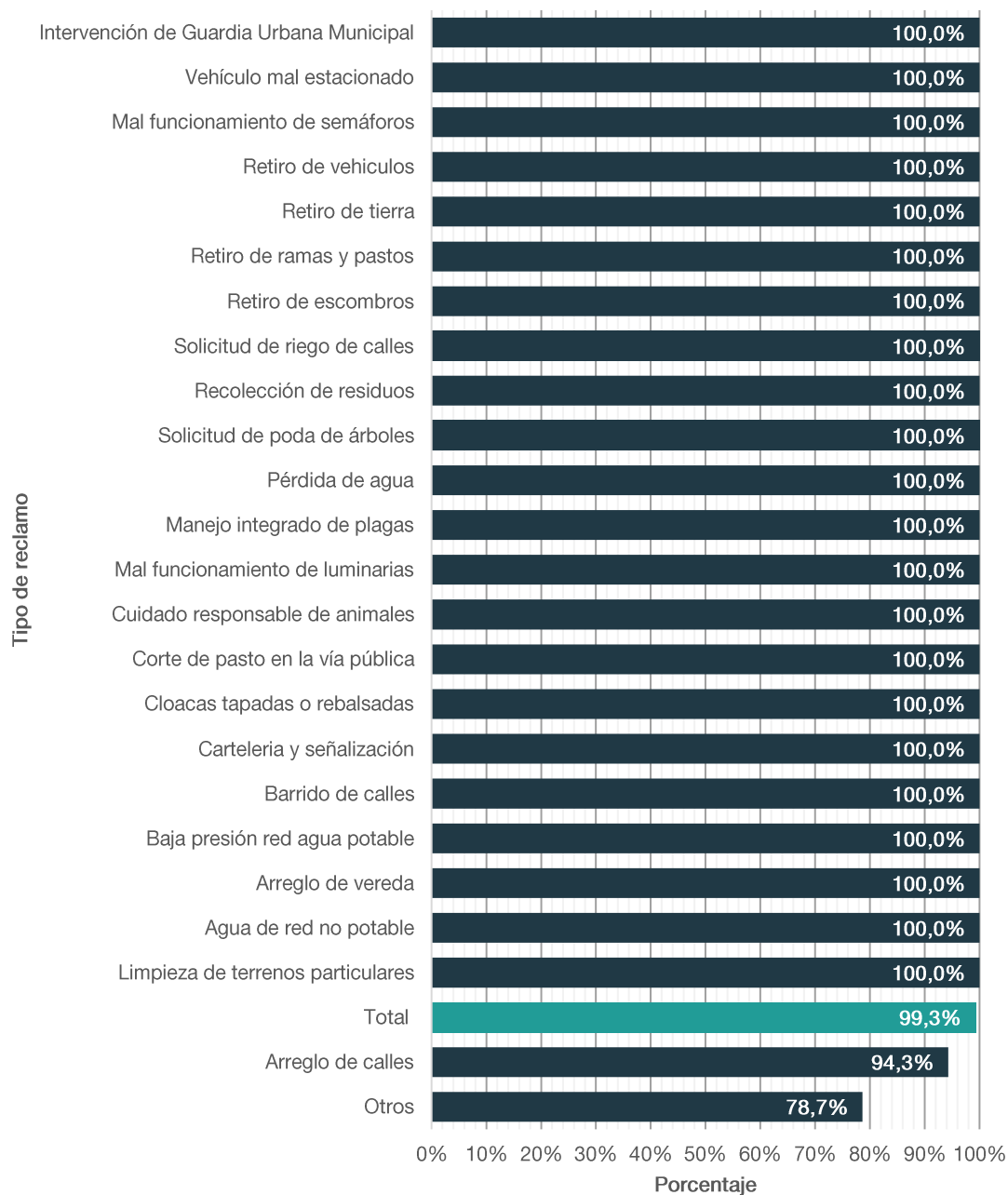
En consonancia con ello, tal como se observa en el gráfico N°9 las áreas intervinientes por los reclamos recibidos, en el año 2023 en su mayoría alcanzan el 100% de resolución de los reclamos, a excepción de Obras Sanitarias con el 93,6% y Otras áreas de la Administración Municipal con el 47,4%.

Tabla N° 5: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamos. Municipio de Crespo. Año 2022-2023

Tipo de reclamo	Año					
	2022			2023		
	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos
<b>Total</b>	<b>5.394</b>	<b>4.891</b>	<b>90,7%</b>	<b>4.502</b>	<b>4.472</b>	<b>99,3%</b>
Agua de red no potable	21	21	100,0%	13	13	100,0%
Arreglo de calles	432	190	44,0%	297	280	94,3%
Arreglo de vereda	88	62	70,5%	64	64	100,0%
Baja presión red agua potable	140	139	99,3%	111	111	100,0%
Barrido de calles	83	82	98,8%	54	54	100,0%
Cañería principal rota	-	-	-	-	-	-
Cartelería y señalización	20	20	100,0%	10	10	100,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	966	963	99,7%	1.073	1073	100,0%
Corte de pasto en la vía pública	29	28	96,6%	43	43	100,0%
Cuidado responsable de animales	198	193	97,5%	224	224	100,0%
Limpieza de terrenos particulares	-	-	-	22	22	100,0%
Mal funcionamiento de luminarias	1.401	1.359	97,0%	731	731	100,0%
Manejo integrado de plagas	85	85	100,0%	71	71	100,0%
Pérdida de agua	1.156	1.136	98,3%	1.027	1027	100,0%
Solicitud de poda de árboles	19	18	94,7%	49	49	100,0%
Recolección de residuos	183	145	79,2%	209	209	100,0%
Solicitud de riego de calles	73	45	61,6%	47	47	100,0%
Retiro de escombros	118	72	61,0%	108	108	100,0%
Retiro de ramas y pastos	201	175	87,1%	216	216	100,0%
Retiro de tierra	10	6	60,0%	13	13	100,0%
Retiro de vehiculos	1	1	100,0%	6	6	100,0%
Mal funcionamiento de semáforos	3	3	100,0%	4	4	100,0%
Vehículo mal estacionado	36	36	100,0%	16	16	100,0%
Intervención de Guardia Urbana Municipal	21	20	95,2%	11	11	100,0%
Otros	68	50	73,5%	89	70	78,7%

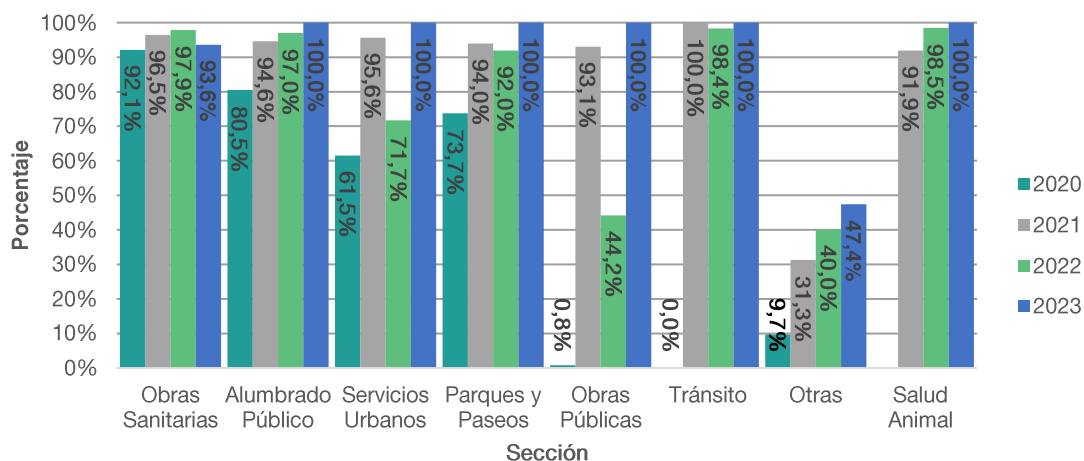
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

**Gráfico N° 6: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2023**



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

Gráfico N° 7: Porcentaje de reclamos resueltos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2020-2023



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