

Oficina Municipal de Estadísticas (OME)

Secretaría de Hacienda, Economía y Producción

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



Año 2024



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 2024**

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: Prof. Mg. Erika Aab y
Lic. Paula Cian

Crespo, agosto de 2025

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 CRESPO5

 RECLAMOS POR ÁREA INTERVINIENTE..... 7

 SEGÚN TIPOS DE RECLAMOS..... 8

 DISTRIBUCIÓN POR BARRIO 13

TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS 21

ÍNDICE DE RECLAMOS..... 25

Índice de cuadros

TABLA N° 1: TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RECLAMOS . MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2024 5

TABLA N° 2: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN ÁREA Y TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2024 9

TABLA N° 3: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2024 13

TABLA N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR BARRIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2024..... 17

TABLA N° 5: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2023-2024..... 23

Índice de gráficos

GRÁFICO N° 1: TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RECLAMOS POR MES. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2024.... 7

GRÁFICO N°2: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2024 8

GRÁFICO N° 3: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2023-2024 12

MAPA N° 1: MAPA DE CALOR DE ACUERDO A LA CANTIDAD DE RECLAMOS POR BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024..... 15

GRÁFICO N° 4: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2024 15

MAPA N° 2: MAPA DE CALOR DE TIPOS DE RECLAMOS DE CLOACAS TAPADAS REBALADAS O TAPADAS POR BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024..... 20

MAPA N° 3: MAPA DE CALOR DE TIPOS DE RECLAMOS DE MAL FUNCIONAMIENTO DE LUMINARIAS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024	20	GRÁFICO N° 5: TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2018-2024	22
MAPA N° 4: MAPA DE CALOR DE TIPOS DE RECLAMOS POR PÉRDIDA DE AGUA. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024.....	21	GRÁFICO N° 6: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2024.....	24
MAPA N° 5: MAPA DE CALOR DE TIPOS DE RECLAMOS DE ARREGLO DE CALLES MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024.....	21	GRÁFICO N° 7: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2022-2024	25
		GRÁFICO N° 8: ÍNDICE DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2019-2024.....	25

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 de Crespo en el año 2024, 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, WhatsApp 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 estos, 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 estos según el tipo, el área interviniente y el barrio.

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

Año 2024

En el año 2024 se registraron un total de 6.111 reclamos por los servicios públicos que presta el municipio, lo que representa un aumento de 35,7% con relación al total de reclamos recibidos en el año 2023.

Los meses que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron abril con 708 (11,6%), diciembre con 591 (9,7%), mayo con 562 (9,2%), marzo con 552 (9,0%), febrero con 541 (8,9%), noviembre con 511 (8,4%). Estos meses se encuentran por encima del promedio mensual de los reclamos del año 2024 que fue de 509.

Tabla N° 1: Total de reclamos registrados en el Sistema de Reclamos . Municipio de Crespo. Años 2019-2024

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%

(Continúa)

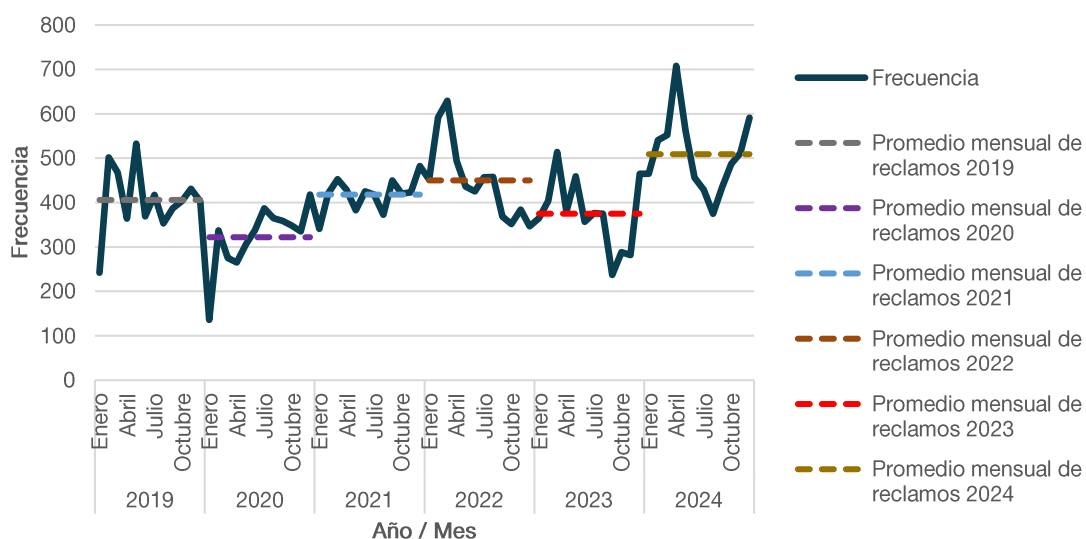
(Conclusión)

Mes	Año			
	2021		2022	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	418		450	
Total	5.018	100,0%	5.394	100,0%
Enero	341	6,8%	452	8,4%
Febrero	421	8,4%	592	11,0%
Marzo	453	9,0%	629	11,7%
Abril	429	8,5%	494	9,2%
Mayo	383	7,6%	436	8,1%
Junio	425	8,5%	425	7,9%
Julio	418	8,3%	457	8,5%
Agosto	373	7,4%	458	8,5%
Septiembre	450	9,0%	368	6,8%
Octubre	420	8,4%	352	6,5%
Noviembre	423	8,4%	384	7,1%
Diciembre	482	9,6%	347	6,4%

Mes	Año			
	2023		2024	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	375		509	
Total	4.502	100,0%	6.111	100,0%
Enero	365	8,1%	465	7,6%
Febrero	404	9,0%	541	8,9%
Marzo	514	11,4%	552	9,0%
Abril	380	8,4%	708	11,6%
Mayo	459	10,2%	562	9,2%
Junio	357	7,9%	456	7,5%
Julio	376	8,4%	429	7,0%
Agosto	375	8,3%	375	6,1%
Septiembre	237	5,3%	434	7,1%
Octubre	288	6,4%	487	8,0%
Noviembre	282	6,3%	511	8,4%
Diciembre	465	10,3%	591	9,7%

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 2019-2024



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

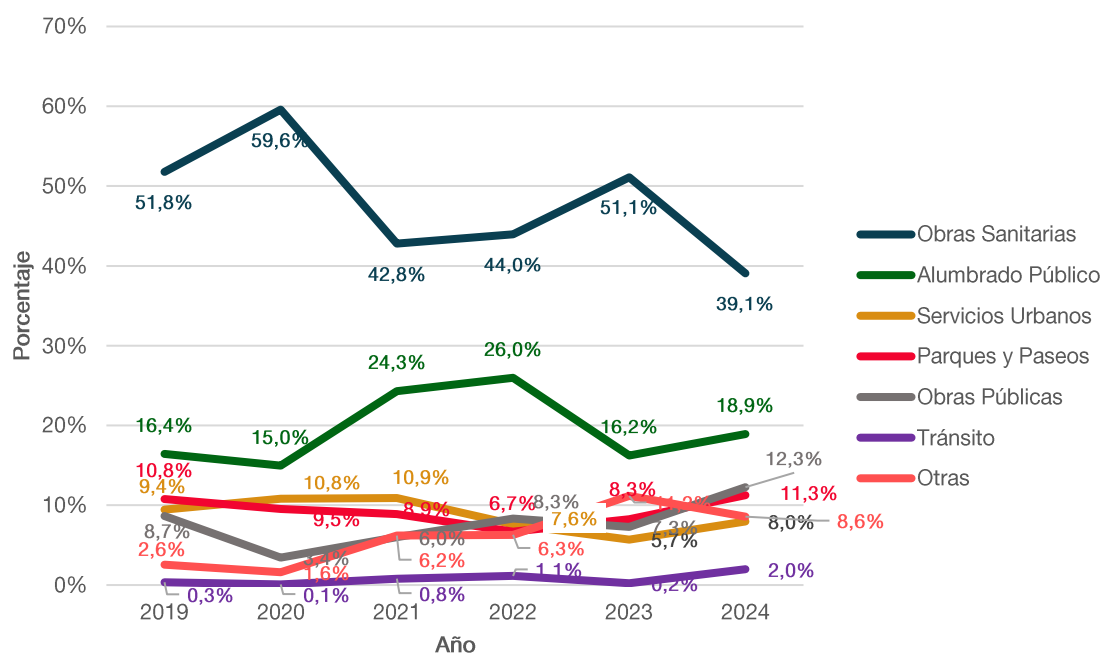
Reclamos por área interviniente

En cuanto a la distribución de los reclamos según el área de la Administración Pública Local que interviene en su resolución cabe señalar que el 39,1% de los casos fueron para Obras Sanitarias, en el 18,9 % a Alumbrado Público, en el 11,3% a Parques y Paseos, el 12,3% de los casos para Obras Públicas, el 8,0% a Servicios Urbanos y 2,0% para Tránsito. La categoría “otras” representa el 8,6% del total de los casos, vale decir que en esta categoría se encuentran las áreas de Salud Animal, Juzgado de Faltas y administrativas.

Con relación al año 2023, los reclamos relacionados con Obras Públicas crecieron 5,0 p.p., Parques y Paseos 3,0 p.p., Alumbrado Público 2,7 p.p., Servicios Urbanos 2,3 p.p. y Tránsito 1,7 p.p.

Por el contrario, los reclamos de Obras Sanitarias disminuyeron 12,1 p.p. y la categoría “otras”, 2,6 p.p.

Gráfico N°2: Porcentaje de reclamos según área interviniente. Municipio de Crespo. Años 2019-2024



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

Según tipos de reclamos

Con respecto 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 1.190 casos (19,5% del total), le siguen los reclamos de tipo de *mal funcionamiento de luminarias* 1.155 (18,9% del total). Asimismo, los reclamos por *pérdida de agua* fueron 936 (15,3% del total), entre los principales resultados.

En términos comparativos con el año 2023, se evidencia una disminución de 4,4 p.p. en los reclamos por *cloacas tapadas o rebalsadas* (de 23,8% en 2023 a 19,5% en 2024), además disminuyeron los reclamos por *pérdida de agua* en 7,5 p.p. (de 22,8% en 2023 a 15,3% en 2024) y por cuidado responsable de animales en 0,7 p.p. (de 5,0% en 2023 a 4,3% en 2024)

Por otra parte, los tipos de reclamos que aumentaron con relación al año anterior fueron los relacionados con *arreglos de calles* en 5,1 p.p. (de 6,6% en 2023 a 11,7% en 2024), seguido por *mal funcionamiento de luminarias* en 2,7 p.p. (de 16,2% en 2023 a 18,9% en 2024).

Tabla N° 2: Reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana según área y tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2019-2024

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2019		2020	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		4.873	100,0%	3.869	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	800	16,4%	579	15,0%
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%
	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%
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	-	-	-	-
	Tenencia de caballos	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%	-	-
	Intervencion Guarda Urbana Municipal	-	-	-	-
	Vehículo mal estacionado	2	0,0%	1	0,0%
Otra	Otros	125	2,6%	62	1,6%

(Continúa)

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2021		2022	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		4.999	100,0%	5.394	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	1.219	24,4%	1.401	26,0%
Obras Públicas	Arreglo de calles	293	5,9%	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%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	912	18,2%	966	17,9%
Parques y Paseos	Pérdida de agua	960	19,2%	1.156	21,4%
	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%
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	193	3,9%	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	3,9%	198	3,7%
	Manejo integral de plagas	97	1,9%	85	1,6%
	Tenencia de caballos	-	-	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%

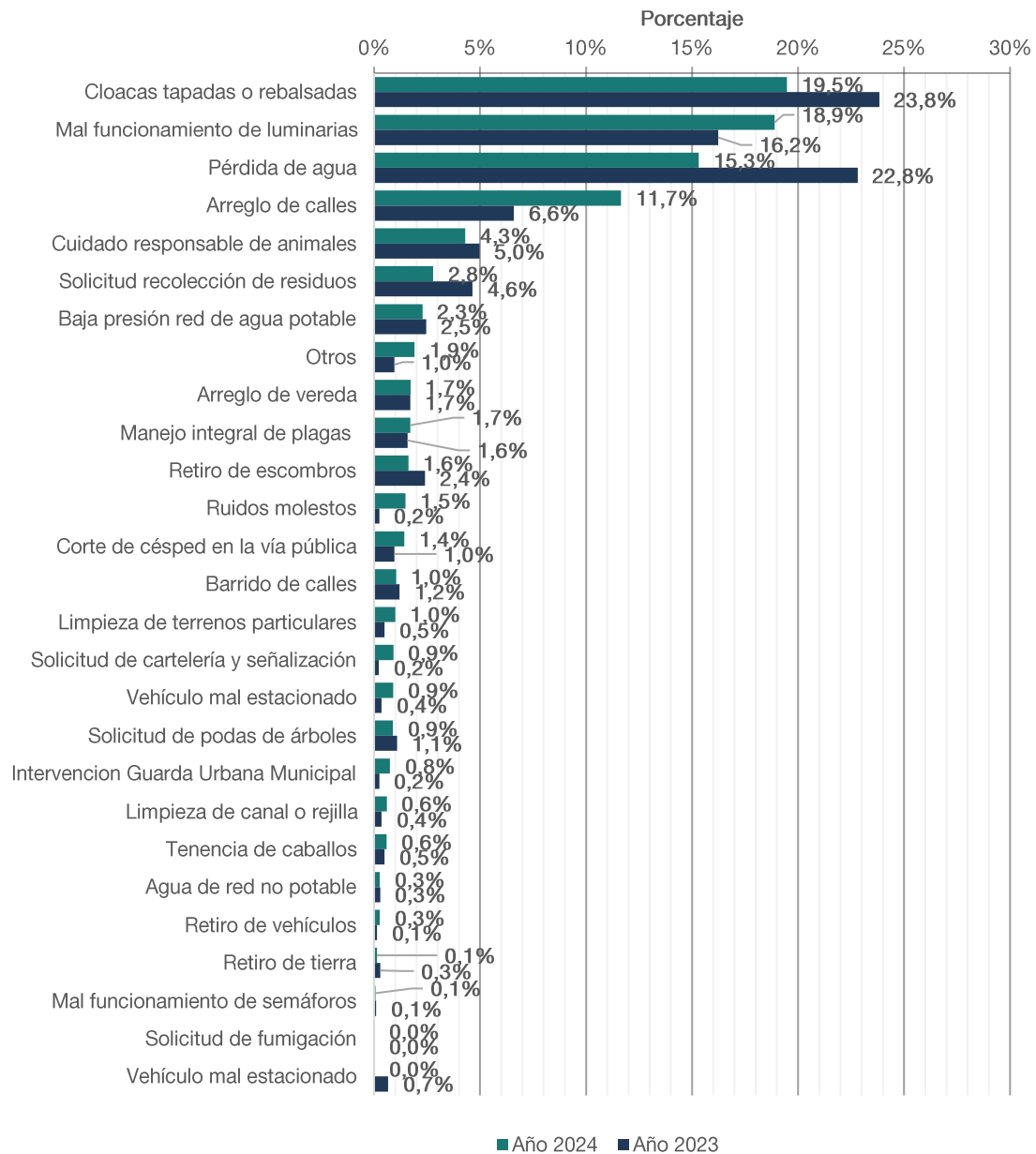
(Continúa)

(Conclusión)

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2023		2024	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		4.502	100,0%	6.111	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	731	16,2%	1.155	18,9%
Obras Públicas	Arreglo de calles	297	6,6%	712	11,7%
	Limpieza de canal o rejilla	16	0,4%	37	0,6%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	13	0,3%	16	0,3%
	Arreglo de vereda	77	1,7%	105	1,7%
	Baja presión red de agua potable	111	2,5%	140	2,3%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	1.073	23,8%	1.190	19,5%
	Pérdida de agua	1.027	22,8%	936	15,3%
Parques y Paseos	Barrido de calles	54	1,2%	64	1,0%
	Solicitud de cartelería y señalización	10	0,2%	56	0,9%
	Corte de césped en la vía pública	43	1,0%	87	1,4%
	Limpieza de terrenos particulares	22	0,5%	62	1,0%
	Solicitud de podas de árboles	49	1,1%	54	0,9%
	Retiro de ramas y pastos	216	4,8%	399	6,5%
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	209	4,6%	170	2,8%
	Solicitud de riego de calles	47	1,0%	90	1,5%
	Retiro de escombros	108	2,4%	99	1,6%
	Retiro de tierra	13	0,3%	8	0,1%
Salud Animal	Cuidado responsable de animales	224	5,0%	263	4,3%
	Manejo integral de plagas	71	1,6%	104	1,7%
	Tenencia de caballos	22	0,5%	36	0,6%
Tránsito	Ruidos molestos	11	0,2%	91	1,5%
	Retiro de vehículos	6	0,1%	16	0,3%
	Mal funcionamiento de semáforos	4	0,1%	4	0,1%
	Intervencion Guarda Urbana Municipal	11	0,2%	46	0,8%
	Vehículo mal estacionado	16	0,4%	55	0,9%
Otra	Otros	43	1,0%	116	1,9%

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 2023-2024



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

Distribución por barrio

Los barrios que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron; Azul con 642 (el 10,5% del total de todos los barrios), San Cayetano con 378 (6,2% del total), Centro y Parque del Lago con 307 cada uno (5,0% del total).

Los reclamos en los barrios; Norte fueron 276 (4,5% del total), San Miguel con 230 (3,8% del total) y San Lorenzo con 223 (3,6% respectivamente), entre los principales resultados.

En comparación con el año 2023, es importante mencionar que la cantidad de reclamos en los que no se ha especificado el barrio aumentaron 37,8 p.p. Esta situación afecta la representatividad de los datos por barrio y, en consecuencia, impide realizar comparaciones válidas con períodos anteriores.

Tabla N° 3: Reclamos recepcionados por el área de Atención Ciudadana según barrio. Municipio de Crespo. Años 2019-2024

Barrio	Año					
	2019		2020		2021	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Total	4.873	100,0%	3.869	100,0%	5.018	100,0%
Azul	629	12,9%	609	15,7%	664	13,2%
Centro	496	10,2%	426	11,0%	673	13,4%
Ejido Crespo	12	0,2%	29	0,7%	8	0,2%
Guadalupe	247	5,1%	228	5,9%	212	4,2%
Jardín	174	3,6%	92	2,4%	124	2,5%
La Paz	144	3,0%	94	2,4%	117	2,3%
Norte	184	3,8%	163	4,2%	249	5,0%
Pancho Ramirez	220	4,5%	171	4,4%	191	3,8%
Parque del Lago	345	7,1%	157	4,1%	219	4,4%
Parque Industrial	29	0,6%	9	0,2%	26	0,5%
Salto	319	6,5%	253	6,5%	311	6,2%
San Cayetano	415	8,5%	327	8,5%	474	9,4%
San Francisco de Asís	125	2,6%	94	2,4%	154	3,1%
San Isidro	209	4,3%	159	4,1%	187	3,7%
San José	237	4,9%	168	4,3%	239	4,8%
San Lorenzo	255	5,2%	200	5,2%	353	7,0%
San Miguel	311	6,4%	301	7,8%	350	7,0%
Seco	250	5,1%	152	3,9%	237	4,7%
Virgen del Rosario	269	5,5%	235	6,1%	230	4,6%
No especificado	3	0,1%	2	0,1%	-	-

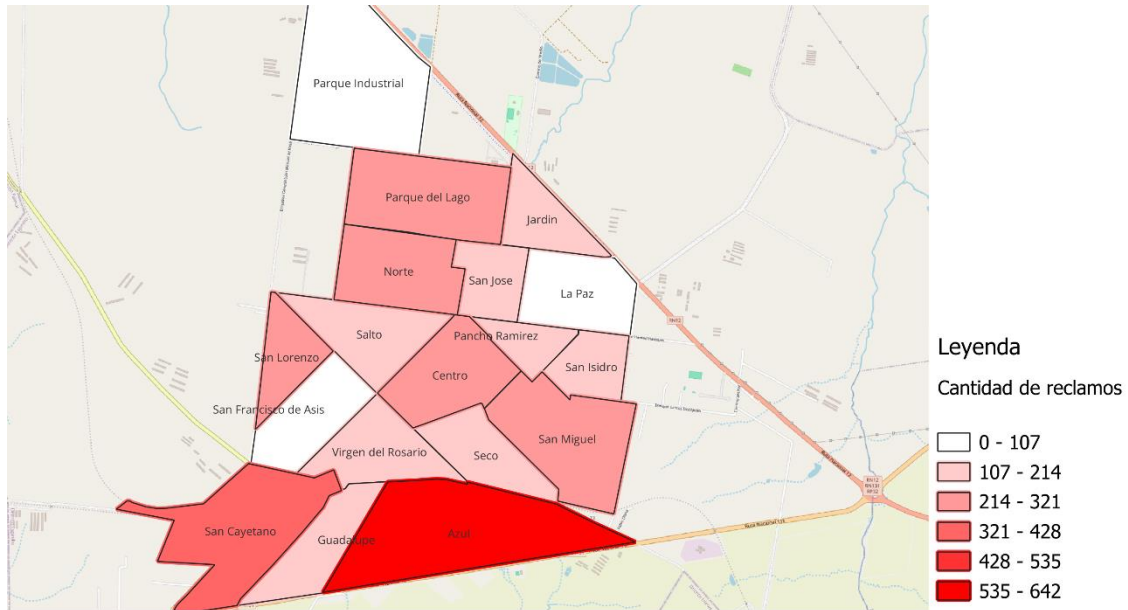
(Continúa)

(conclusión)

Barrio	Año					
	2022		2023		2024	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Total	5.394	100,0%	4.502	100,0%	6.111	100,0%
Azul	831	15,4%	675	15,0%	642	10,5%
Centro	613	11,4%	411	9,1%	307	5,0%
Ejido Crespo	25	0,5%	-	-	-	-
Guadalupe	212	3,9%	190	4,2%	164	2,7%
Jardín	151	2,8%	95	2,1%	120	2,0%
La Paz	134	2,5%	78	1,7%	102	1,7%
Norte	280	5,2%	289	6,4%	276	4,5%
Pancho Ramirez	149	2,8%	170	3,8%	127	2,1%
Parque del Lago	219	4,1%	242	5,4%	303	5,0%
Parque Industrial	29	0,5%	26	0,6%	-	-
Salto	286	5,3%	295	6,6%	144	2,4%
San Cayetano	499	9,3%	435	9,7%	378	6,2%
San Francisco de Asís	168	3,1%	146	3,2%	98	1,6%
San Isidro	294	5,5%	143	3,2%	149	2,4%
San José	295	5,5%	241	5,4%	190	3,1%
San Lorenzo	348	6,5%	301	6,7%	223	3,6%
San Miguel	400	7,4%	298	6,6%	230	3,8%
Seco	220	4,1%	221	4,9%	163	2,7%
Virgen del Rosario	230	4,3%	208	4,6%	132	2,2%
No especificado	11	0,2%	38	0,8%	2.363	38,7%

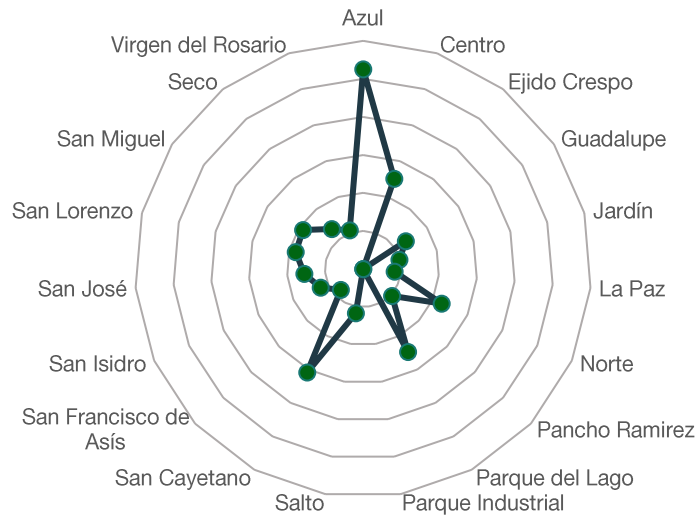
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Mapa N° 1: Mapa de calor de acuerdo a la cantidad de reclamos por barrio. Municipio de Crespo. Años 2024



Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Gráfico N° 4: Porcentaje de reclamos según barrio. Municipio de Crespo. Año 2024



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

Nota: El gráfico se ha realizado considerando únicamente aquellos registros en los que se declara el barrio al que corresponde.

En el caso de los cuatro barrios con mayor cantidad de reclamos en el año 2024 (Azul, San Cayetano, Centro, Parque del Lago) 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 barrio San Lorenzo el 43,5%, en barrio San Francisco de Asís el 36,7%, en barrio Salto el 27,1%, en barrio Azul el 26,2%, en el barrio San Cayetano el 21,2%, en el barrio Centro el 20,8% y en el Parque del Lago el 20,5%.
- *Pérdida de agua*: en barrio Pancho Ramírez el 29,9%, en barrio Virgen del Rosario el 23,5%, en barrio La Paz el 22,5%, en el barrio San José el 22,1%, en barrio Centro el 21,8% de los reclamos, en barrio San Cayetano el 17,2%, en barrio Azul el 14,3% y en barrio Parque del Lago el 8,3%.
- *Mal funcionamiento de luminarias*: en barrio Jardín el 24,2%, en barrio Pancho Ramírez el 21,3%, en barrio La Paz el 20,6%, en barrio Guadalupe el 20,1%, en barrio San José el 17,9%, en barrio Salto y barrio San Isidro el 17,4, en el barrio San Miguel el 17%, en barrio Centro el 15,6%, en barrio Azul 14,5%, en barrio Parque del Lago el 14,2% y en barrio San Cayetano el 12,7%.

Tabla N° 4: Porcentaje de reclamos por barrio según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2024

Tipo de reclamo	Barrio					
	Total	Azul	Centro	Guadalupe	Jardín	La Paz
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Agua de red no potable	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	11,0%	12,1%	2,9%	10,4%	5,0%	18,6%
Arreglo de veredas	1,1%	0,3%	4,9%	1,2%	1,1%	1,0%
Baja presión de agua potable	2,5%	4,5%	3,6%	0,6%	0,8%	2,0%
Barrido de calles	0,8%	1,4%	1,6%	0,6%	0,0%	1,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,8%	0,9%	0,7%	1,2%	0,0%	1,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	22,1%	26,2%	20,8%	18,3%	17,5%	2,9%
Corte de césped en la vía pública	1,1%	2,8%	0,0%	0,6%	0,8%	2,0%
Cuidado responsable de animales	4,3%	5,5%	3,6%	5,5%	1,7%	2,0%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,9%	1,6%	0,3%	1,2%	0,8%	1,0%
Limpieza de canal o rejilla	0,7%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Mal funcionamiento de luminarias	15,5%	14,5%	15,6%	20,1%	24,2%	20,6%
Manejo integral de plagas	1,8%	1,4%	2,0%	0,6%	0,8%	1,0%
Otro	4,8%	2,6%	4,0%	7,5%	0,6%	0,7%
Pérdida de agua	16,0%	14,3%	21,8%	17,1%	16,7%	22,5%
Solicitud de podas de árboles	0,9%	0,5%	1,6%	1,8%	0,8%	0,0%
Solicitud recolección de residuos	2,9%	1,1%	3,3%	1,2%	5,0%	6,9%
Solicitud de riego de calles	1,5%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	1,0%
Retiro de escombros	1,8%	0,6%	2,9%	1,8%	0,0%	2,0%
Retiro de ramas y pastos	6,0%	2,8%	7,8%	6,7%	16,7%	9,8%
Retiro de tierra	0,1%	0,3%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	2,0%	1,4%	2,3%	2,4%	4,2%	0,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,1%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	1,0%
Vehículo mal estacionado	1,0%	1,4%	0,0%	0,6%	2,5%	2,0%

(Continúa)

Tipo de reclamo	Barrio					
	Norte	Pancho Ramírez	Parque del Lago	Salto	San Cayetano	San Francisco de Asís
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Agua de red no potable	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	13,8%	1,6%	20,8%	4,2%	14,0%	6,1%
Arreglo de veredas	1,4%	2,4%	0,7%	1,4%	0,5%	2,0%
Baja presión de agua potable	1,8%	1,6%	0,7%	3,5%	2,1%	3,1%
Barrido de calles	0,0%	2,4%	0,0%	1,4%	0,0%	2,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,7%	0,0%	1,0%	0,7%	0,5%	0,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	22,8%	12,6%	20,5%	27,1%	21,2%	36,7%
Corte de césped en la vía pública	0,4%	0,0%	1,0%	0,0%	2,1%	0,0%
Cuidado responsable de animales	2,9%	3,1%	3,6%	3,5%	6,9%	3,1%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	1,1%	0,8%	1,0%	0,0%	1,3%	0,0%
Limpieza de canal o rejilla	0,7%	0,0%	0,7%	1,4%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	14,9%	21,3%	14,2%	17,4%	12,7%	10,2%
Manejo integral de plagas	2,2%	0,8%	1,0%	9,0%	0,8%	3,1%
Otro	9,8%	0,5%	6,5%	-0,2%	3,4%	1,1%
Pérdida de agua	8,3%	29,9%	8,3%	11,8%	17,2%	18,4%
Solicitud de podas de árboles	0,0%	1,6%	0,0%	1,4%	0,3%	2,0%
Solicitud recolección de residuos	3,6%	5,5%	3,6%	2,1%	1,9%	2,0%
Solicitud de riego de calles	2,2%	0,0%	0,3%	0,0%	8,5%	0,0%
Retiro de escombros	1,4%	0,8%	1,3%	3,5%	1,3%	5,1%
Retiro de ramas y pastos	10,5%	8,7%	10,9%	8,3%	3,2%	0,0%
Retiro de tierra	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,3%	0,7%	0,3%	0,0%
Ruidos molestos	1,1%	2,4%	3,3%	2,1%	1,3%	2,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vehículo mal estacionado	0,4%	2,4%	0,3%	0,7%	0,5%	3,1%

(continúa)

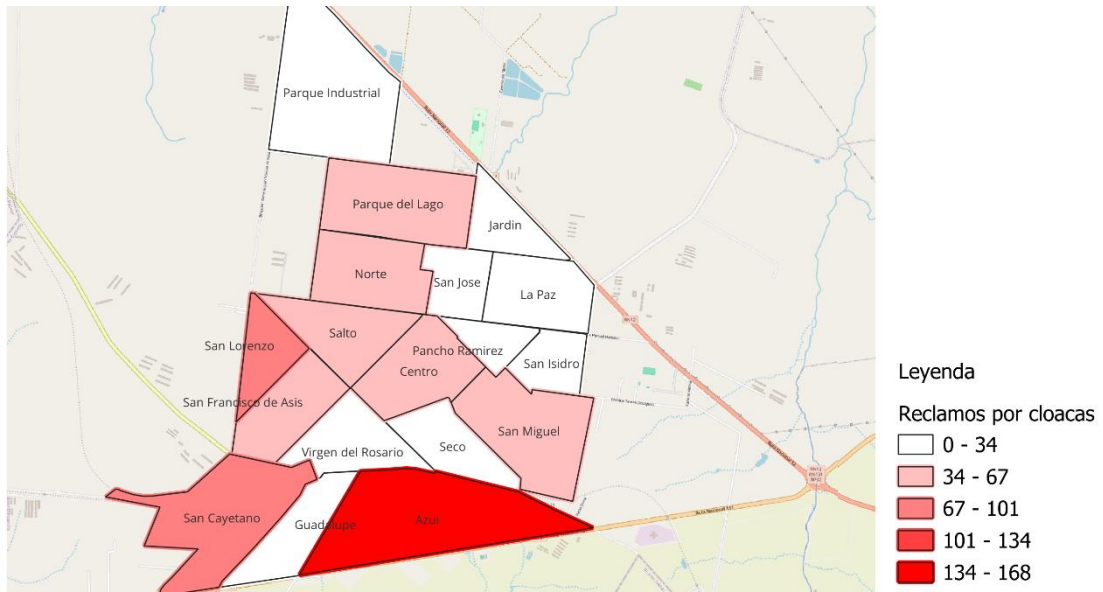
(Conclusión)

Tipo de reclamo	Barrio					
	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%
Agua de red no potable	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	24,2%	12,6%	5,4%	9,6%	9,8%	5,3%
Arreglo de veredas	0,7%	2,1%	3,1%	0,4%	5,5%	2,3%
Baja presión de agua potable	2,7%	2,1%	2,7%	1,3%	2,5%	3,8%
Barrido de calles	0,7%	0,0%	1,3%	0,4%	0,6%	0,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,0%	1,1%	0,4%	1,3%	3,1%	0,8%
Cloacas tapadas o rebalsadas	16,8%	11,6%	43,5%	23,5%	16,0%	16,7%
Corte de césped en la vía pública	1,3%	0,0%	0,4%	1,3%	0,6%	0,8%
Cuidado responsable de animales	4,0%	2,1%	4,9%	6,1%	2,5%	5,3%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	2,7%	0,5%	0,4%	0,0%	0,6%	0,8%
Limpieza de canal o rejilla	0,7%	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,8%
Mal funcionamiento de luminarias	17,4%	17,9%	11,7%	17,0%	13,5%	12,9%
Manejo integral de plagas	1,3%	1,1%	0,4%	2,6%	3,1%	3,0%
Otro	4,7%	4,8%	2,8%	5,9%	6,7%	5,2%
Pérdida de agua	13,4%	22,1%	9,0%	17,8%	18,4%	23,5%
Solicitud de podas de árboles	0,0%	2,6%	1,3%	0,4%	1,8%	1,5%
Solicitud recolección de residuos	4,7%	3,7%	2,2%	1,7%	4,3%	4,5%
Solicitud de riego de calles	0,0%	0,5%	1,3%	1,7%	1,2%	1,5%
Retiro de escombros	1,3%	4,2%	0,4%	3,0%	1,8%	3,0%
Retiro de ramas y pastos	2,0%	6,8%	4,5%	3,9%	3,1%	4,5%
Retiro de tierra	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	0,7%	2,1%	3,1%	1,3%	2,5%	3,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Vehículo mal estacionado	0,7%	2,1%	0,4%	0,4%	1,8%	0,8%

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

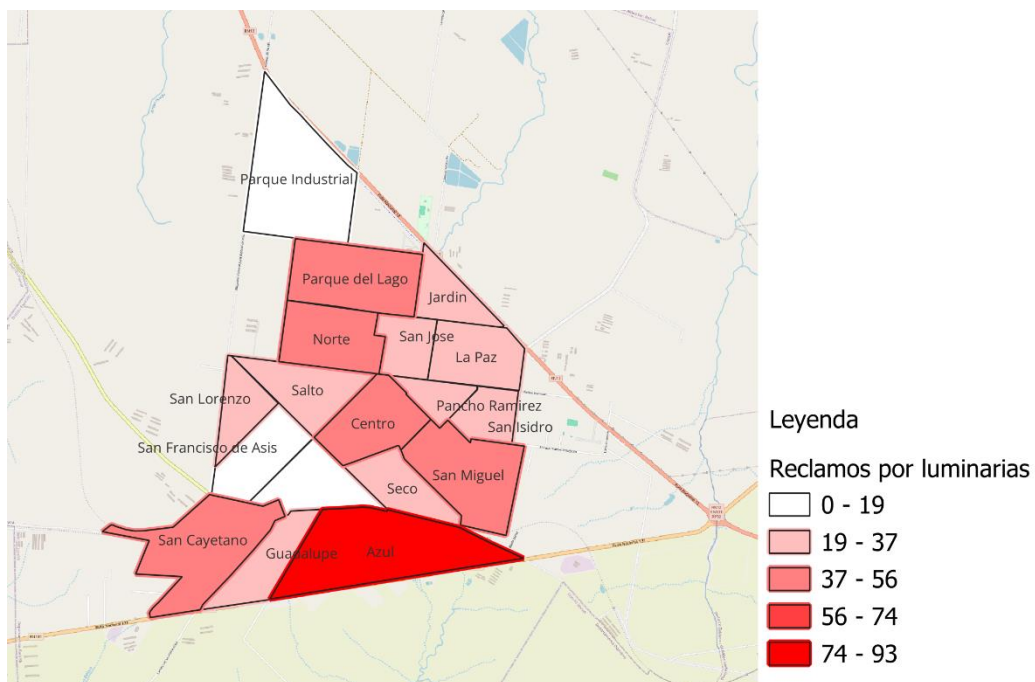
Nota: solo se consideraron para la elaboración de la tabla, aquellos registros en los que el barrio se encontraba especificado.

Mapa N° 2: Mapa de calor de tipos de reclamos de cloacas tapadas rebalsadas o tapadas por barrio. Municipio de Crespo. Años 2024



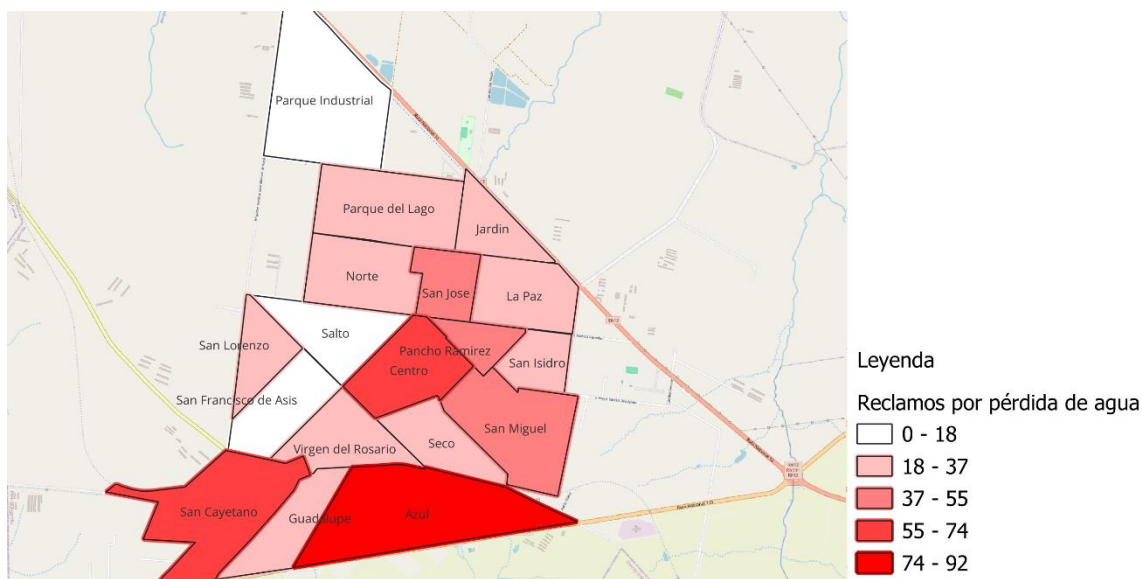
Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Mapa N° 3: Mapa de calor de tipos de reclamos de mal funcionamiento de luminarias. Municipio de Crespo. Años 2024



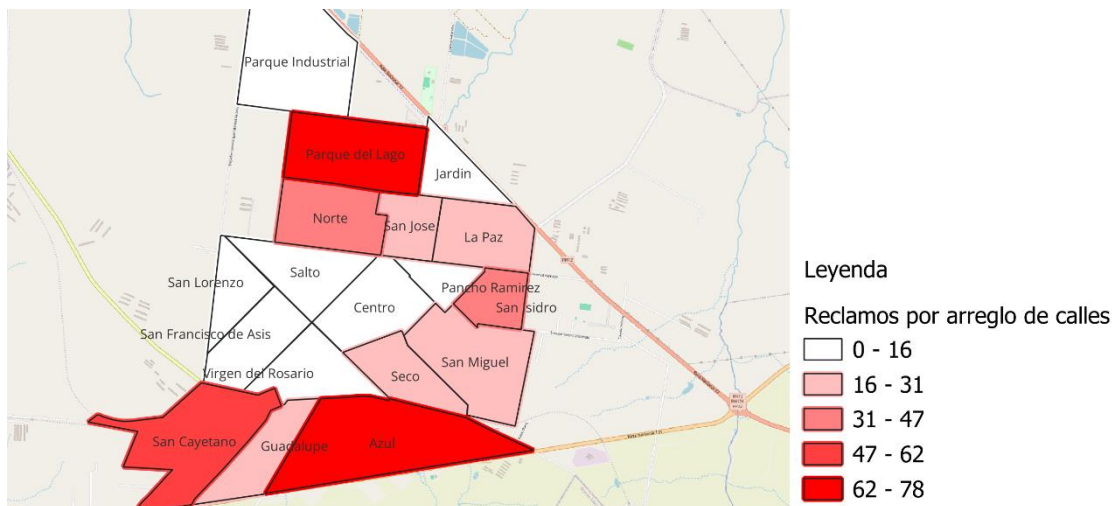
Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Mapa N° 4: Mapa de calor de tipos de reclamos por pérdida de agua. Municipio de Crespo. Años 2024



Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Mapa N° 5: Mapa de calor de tipos de reclamos de arreglo de calles Municipio de Crespo. Años 2024

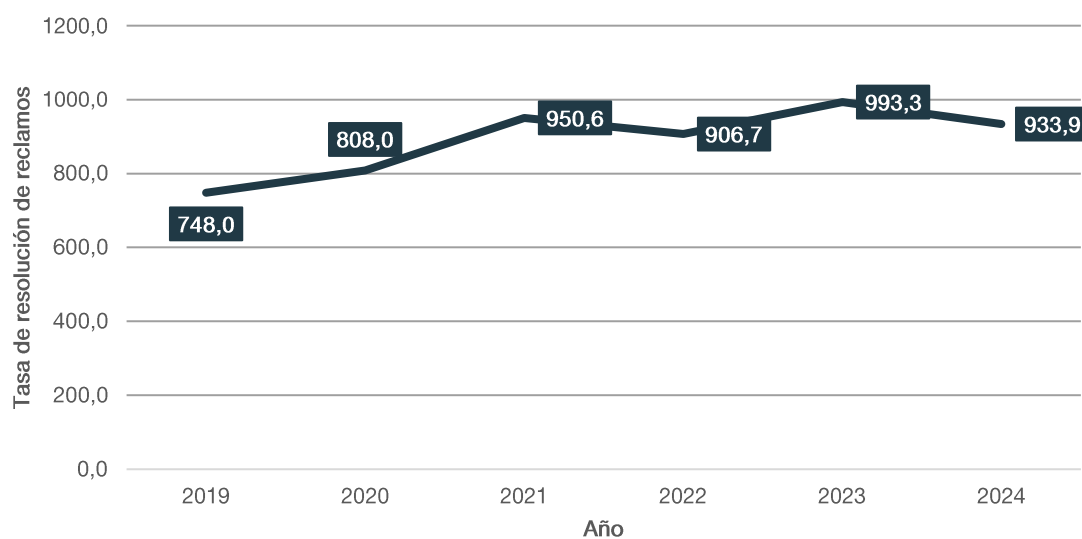


Fuente: Oficina Municipal de Estadística

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 2024 por cada 1.000 reclamos que fueron registrados en el Sistema de Reclamos, se resolvieron 933,9.

Gráfico N° 5: Tasa de resolución de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2018-2024



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, los tipos de reclamo *agua de red no potable, baja presión de red de agua potable, barrido de calles y retiro de tierra* tiene una tasa de resolución del 100%. Lo siguen *cloacas tapadas o rebalsadas* con 99,7%, *pérdida de agua* con 99,5% y *manejo integrado de plagas* con 98,1%, entre los principales resultados.

En comparación con los resultados del año 2023, disminuyó la resolución de los casos referidos a *limpieza de terrenos particulares* en 83,9 p.p., *cartelería y señalización* en 30,4 p.p., *mal funcionamiento de semáforos* en 25 p.p., *arreglo de calles* en 16,2 p.p. y *arreglo de vereda* en 14,3 p.p., entre otros.

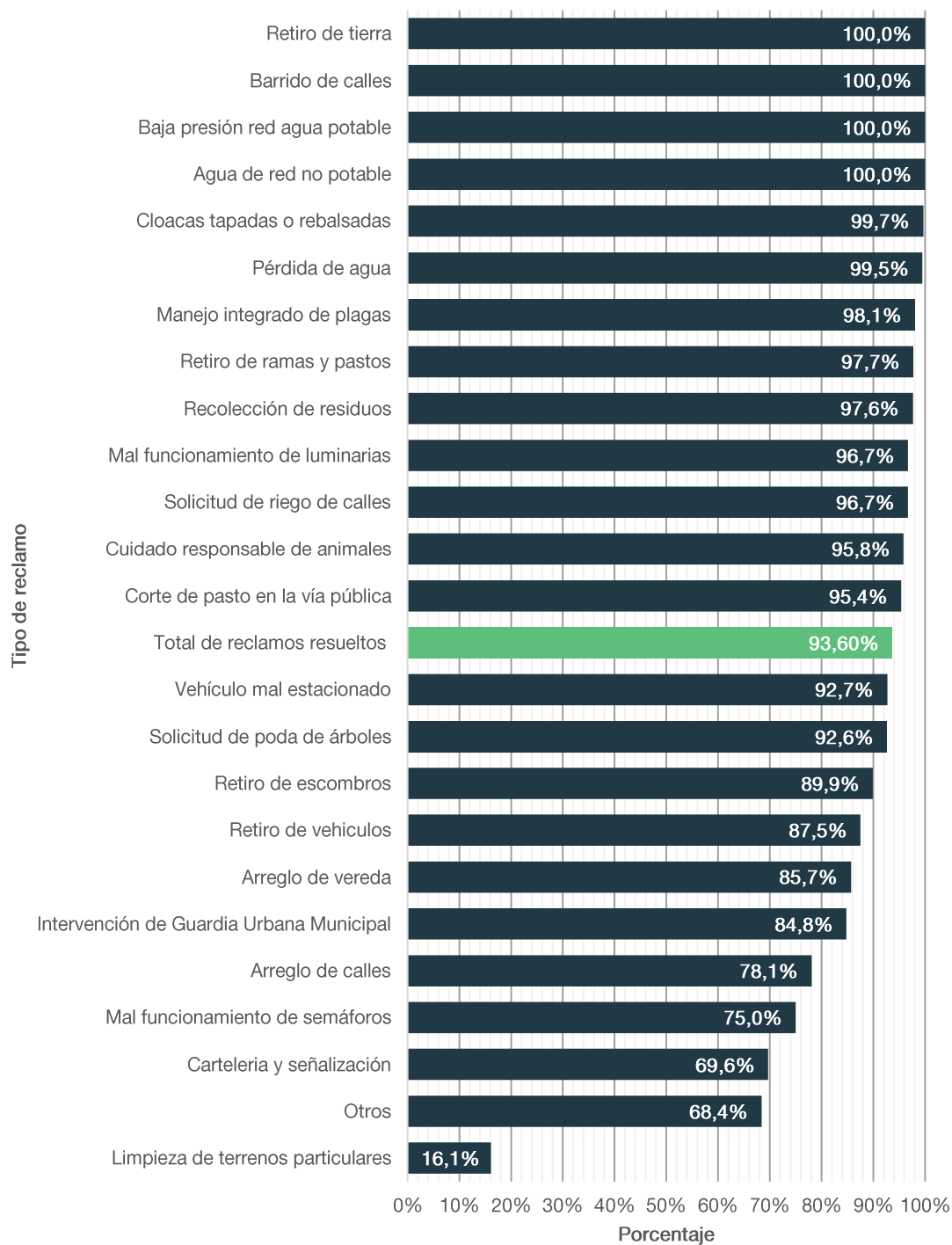
Con relación a las áreas intervinientes en los reclamos recibidos, tal como se observa en el gráfico N°9, Obras Sanitarias alcanza el 99% de resolución de los reclamos, Alumbrado Público el 96,7%, Parques y Paseos el 94,3%, Servicios Urbanos el 91%, Tránsito el 88,4%, Obras Públicas el 77,3% y Otras áreas de la Administración Municipal el 49,6%.

Tabla N° 5: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamos. Municipio de Crespo. Año 2023-2024

Tipo de reclamo	Año					
	2023			2024		
	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos
Total	4.502	4.472	99,3%	6111	5.707	93,4%
Agua de red no potable	13	13	100,0%	16	16	100,0%
Arreglo de calles	297	280	94,3%	712	556	78,1%
Arreglo de vereda	64	64	100,0%	105	90	85,7%
Baja presión red agua potable	111	111	100,0%	140	140	100,0%
Barrido de calles	54	54	100,0%	64	64	100,0%
Cartelería y señalización	10	10	100,0%	56	39	69,6%
Cloacas tapadas o rebalsadas	1073	1073	100,0%	1190	1186	99,7%
Corte de pasto en la vía pública	43	43	100,0%	87	83	95,4%
Cuidado responsable de animales	224	224	100,0%	263	252	95,8%
Limpieza de terrenos particulares	22	22	100,0%	62	10	16,1%
Mal funcionamiento de luminarias	731	731	100,0%	1155	1117	96,7%
Manejo integrado de plagas	71	71	100,0%	104	102	98,1%
Pérdida de agua	1027	1027	100,0%	936	931	99,5%
Solicitud de poda de árboles	49	49	100,0%	54	50	92,6%
Recolección de residuos	209	209	100,0%	170	166	97,6%
Solicitud de riego de calles	47	47	100,0%	90	87	96,7%
Retiro de escombros	108	108	100,0%	99	89	89,9%
Retiro de ramas y pastos	216	216	100,0%	399	390	97,7%
Retiro de tierra	13	13	100,0%	8	8	100,0%
Retiro de vehículos	6	6	100,0%	16	14	87,5%
Mal funcionamiento de semáforos	4	4	100,0%	4	3	75,0%
Vehículo mal estacionado	16	16	100,0%	55	51	92,7%
Intervención de Guardia Urbana Municipal	11	11	100,0%	46	39	84,8%
Otros	89	70	78,7%	280	224	80,0%

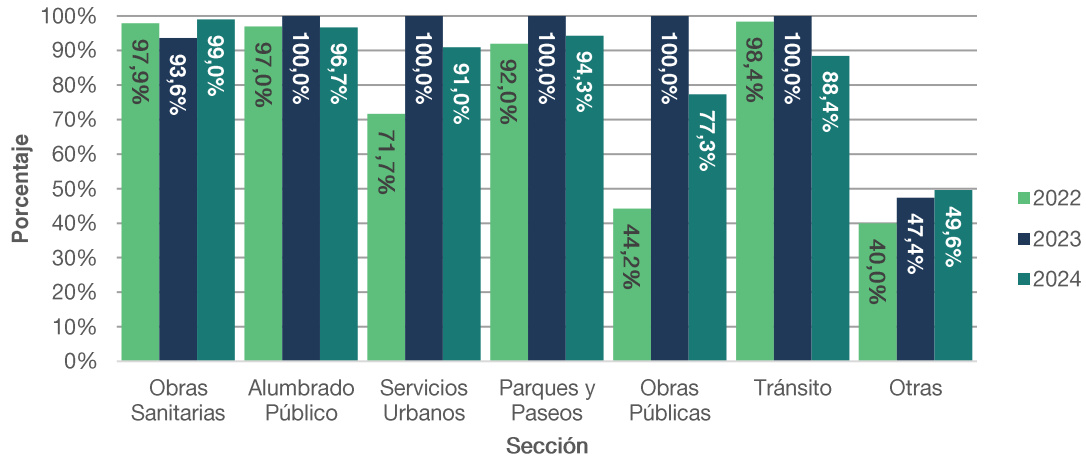
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 6: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2024



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 2022-2024

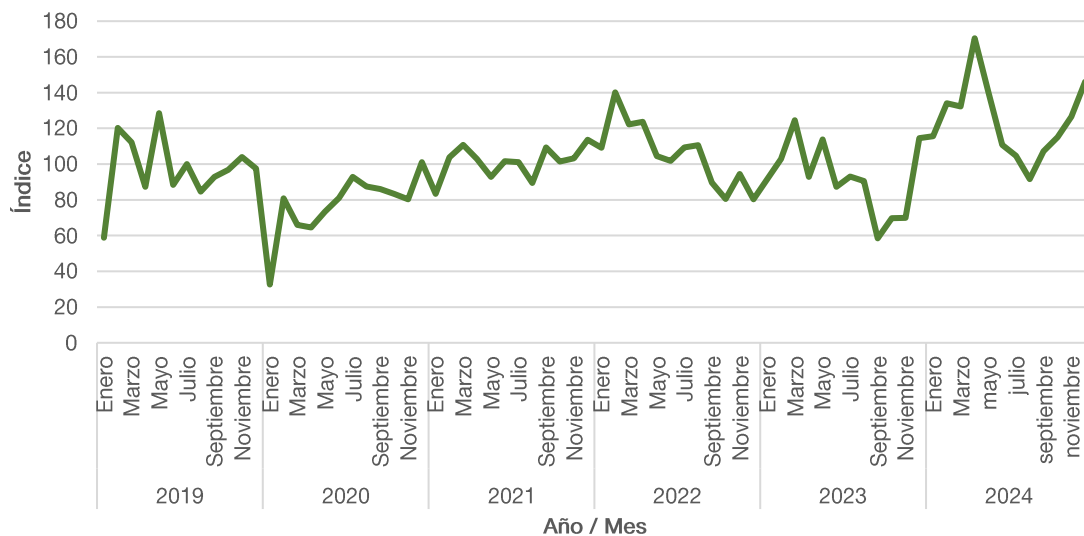


Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Índice de reclamos

El presente índice se construye a partir de la base de reclamos en el año 2018 considerada como año de referencia (base 2018 =100). A partir de esta línea de base, se analiza la evolución de los reclamos hasta el año 2024, lo que permite medir las variaciones en la cantidad de reclamos recibidos. El índice de reclamos de diciembre de 2024 fue de 146,0.

Gráfico N° 8: Índice de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2019-2024



Fuente: Oficina Municipal de Estadística.