

Reclamos por la prestación de los servicios públicos municipales.



MUNICIPALIDAD
DE **CRESPO**

Año 2025

Municipio de Crespo.

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



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 2025

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 y equipo técnico:
Lic. María Paula Cian
Mg. Prof. Erika Aab

Crespo, julio de 2026

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 3

ÍNDICE..... 3

ÍNDICE DE CUADROS 3

ÍNDICE DE GRÁFICOS 3

INTRODUCCIÓN 4

RECLAMOS POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. MUNICIPIO DE CRESPO 5

RECLAMOS POR SECCIÓN INTERVINIENTE 7

SEGÚN TIPOS DE RECLAMOS..... 8

TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS..... 18

MODOS DE INGRESO 22

Índice de cuadros

TABLA N° 1: TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2025 5

TABLA N° 2: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN ÁREA Y TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024-2025 10

DISTRIBUCIÓN POR BARRIO 10

TABLA N° 3: RECLAMOS RECEPCIONADOS POR EL ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2025 11

TABLA N°4: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR BARRIO SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2025..... 14

TABLA N° 5: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2024-2025..... 20

Índice de gráficos

GRÁFICO N° 1: TOTAL DE RECLAMOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA DE RECLAMOS POR MES. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2025.... 7

GRÁFICO N°2: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN SECCIÓN INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2025 8

GRÁFICO N° 3: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024-2025 9

MAPA N° 1: MAPA DE CALOR DE ACUERDO CON LA CANTIDAD DE RECLAMOS POR BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2025..... 13

GRÁFICO N°4: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2025 13

MAPA N° 2: MAPA DE CALOR DE TIPO DE RECLAMO “MAL FUNCIONAMIENTO DE LUMINARIAS” POR BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2025	17
MAPA N° 3: MAPA DE CALOR DE TIPO DE RECLAMO “CLOACAS” POR BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2025.....	17
MAPA N° 4: MAPA DE CALOR DE TIPOS DE RECLAMO “PÉRDIDA DE AGUA” POR BARRIO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2025.....	18

GRÁFICO N° 5: TASA DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2020-2025	19
GRÁFICO N° 6: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN TIPO DE RECLAMO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑO 2025.....	21
GRÁFICO N°7: PORCENTAJE DE RECLAMOS RESUELTOS SEGÚN ÁREA INTERVINIENTE. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2023-2025	21
GRÁFICO N° 8: PORCENTAJE DE RECLAMOS SEGÚN MODO DE INGRESO. MUNICIPIO DE CRESPO. AÑOS 2024-2025	22

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 2025, 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, los reclamos georreferenciados por barrios, la tasa de resolución por áreas de la Administración Pública Local.

De esta manera, el trabajo se estructura en cinco apartados. En primer lugar, se desglosan los reclamos según el área del municipio que interviene en su resolución. En segundo lugar, se efectúa un análisis según los tipos de reclamos que los usuarios de los servicios públicos presentan ante el Área de Atención Ciudadana.

El tercer apartado describe la distribución de los reclamos según los barrios de la ciudad; el cuarto apartado plantea la tasa de resolución de estos según el tipo, el área interviniente y el barrio. Por último, el quinto apartado analiza el modo de ingreso de los reclamos.

Reclamos por la prestación de servicios públicos municipales.

Municipio de Crespo

Año 2025

En el año 2025 se registraron un total de 7.012 reclamos por los servicios públicos que presta el municipio, lo que representa un aumento de 14,7% con relación al total de reclamos recibidos en el año 2024.

Los meses que presentaron mayores frecuencias de reclamos fueron diciembre con 739 (10,5%), marzo con 735 (10,5%), octubre con 647 (9,2%), noviembre con 614 (8,8%), febrero con 607 (8,7%). Estos meses se encuentran por encima del **promedio mensual de reclamos de 2025, que fue de 584.**

Tabla N° 1: Total de reclamos registrados en el Sistema de Reclamos. Municipio de Crespo. Años 2020-2025

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)

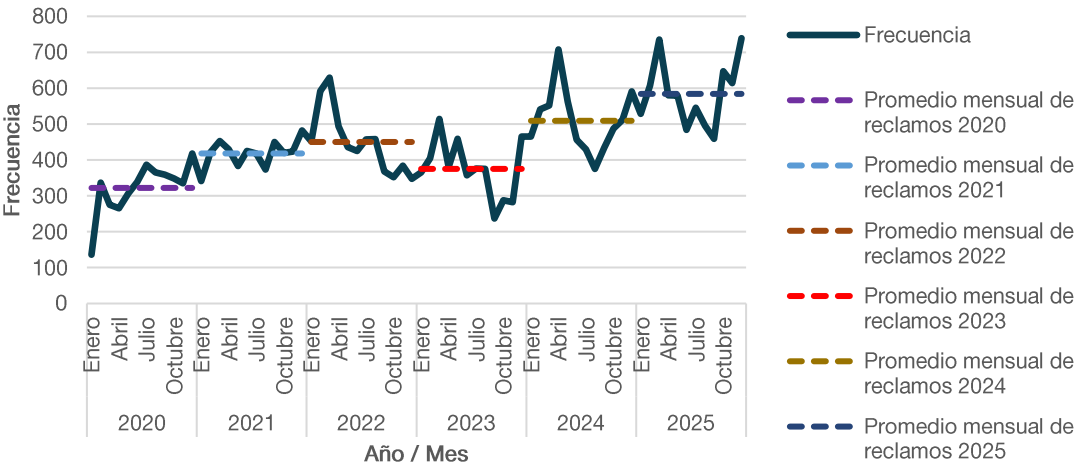
(Conclusión)

Mes	Año			
	2022		2023	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	450		375	
Total	5.394	100,0%	4.502	100,0%
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%

Mes	Año			
	2024		2025	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Promedio mensual	509		584	
Total	6.111	100,0%	7.012	100,0%
Enero	465	7,6%	528	7,5%
Febrero	541	8,9%	607	8,7%
Marzo	552	9,0%	735	10,5%
Abril	708	11,6%	580	8,3%
Mayo	562	9,2%	579	8,3%
Junio	456	7,5%	484	6,9%
Julio	429	7,0%	545	7,8%
Agosto	375	6,1%	495	7,1%
Septiembre	434	7,1%	459	6,5%
Octubre	487	8,0%	647	9,2%
Noviembre	511	8,4%	614	8,8%
Diciembre	591	9,7%	739	10,5%

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 2020-2025



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

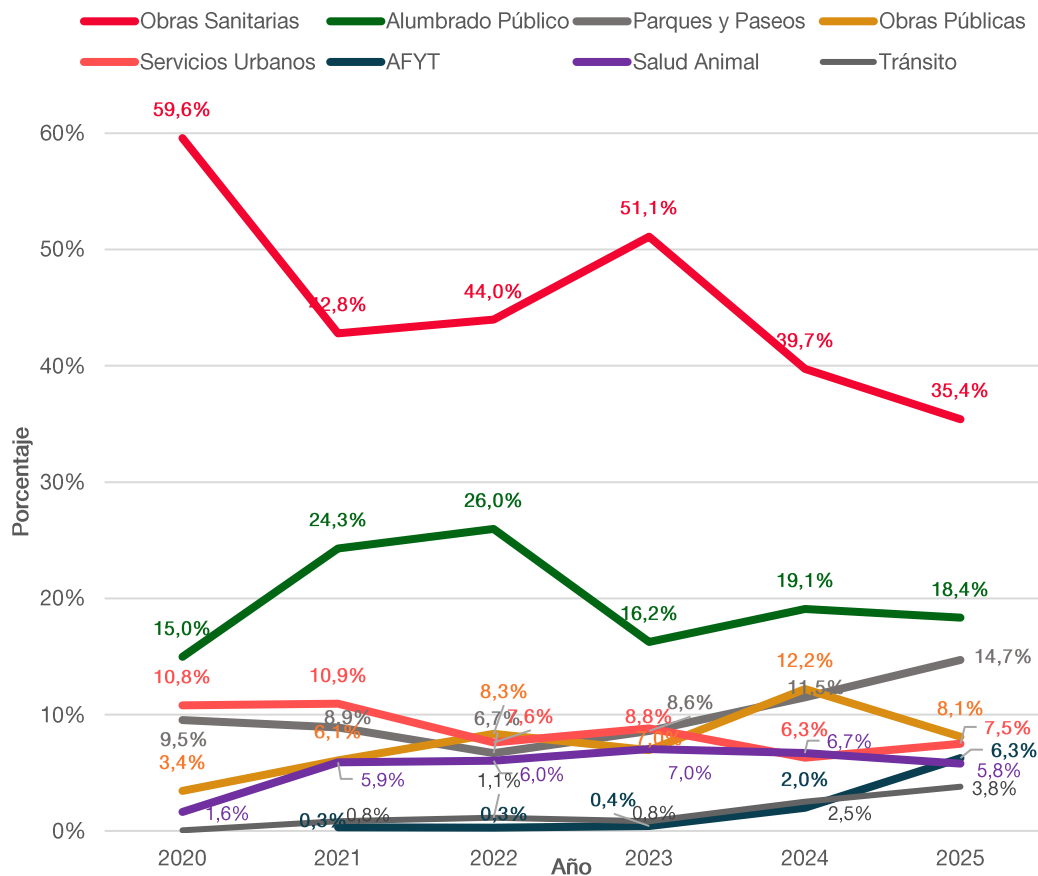
Reclamos por sección interviniente

En cuanto a la distribución de los reclamos según la sección de la Administración Pública Local que interviene en su resolución cabe señalar que 35,4% de los casos fueron para Obras Sanitarias, 18,4 % de Alumbrado Público, 14,7% de Parques y Paseos, 8,1% de los casos para Obras Públicas, 7,5% a Servicios Urbanos, 6,3% a Administración Fiscal y Tributaria, 5,8% a Salud Animal y 3,8% para Tránsito.

Con relación al año 2024, los reclamos relacionados con Obras Sanitarias disminuyeron 4,3 p.p., Obras Públicas 4,1 p.p., Salud Animal 0,9 p.p. y Alumbrado Público 0,7 p.p.

Por el contrario, los reclamos de Parques y Paseos aumentaron 3,2 p.p., Administración Fiscal y Tributaria 4,3 p.p., Tránsito 1,3 p.p. y Servicios Urbanos 1,2 p.p.

Gráfico N°2: Porcentaje de reclamos según sección interviniente. Municipio de Crespo. Años 2020-2025



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

Según tipos de reclamos

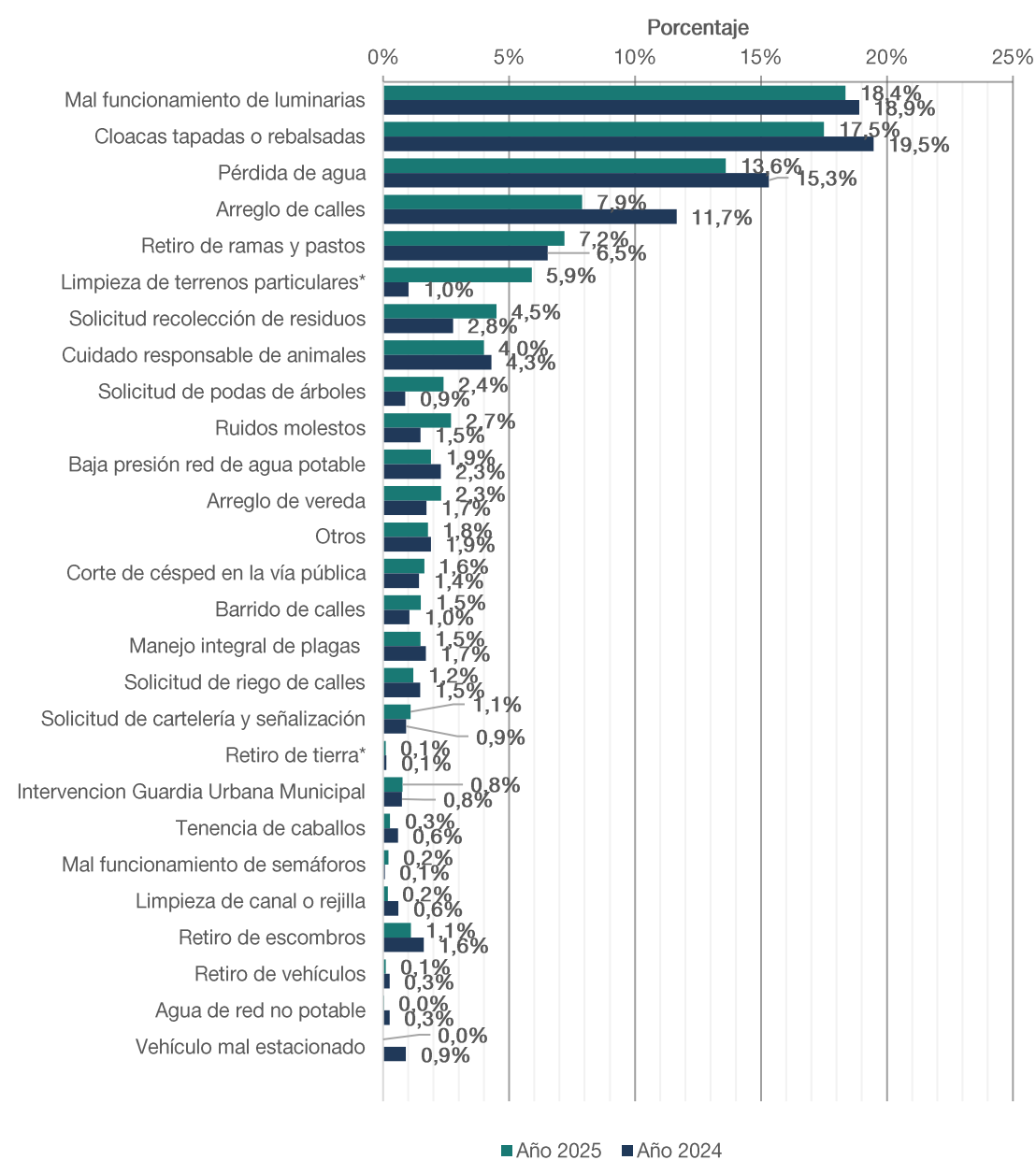
Con respecto a los tipos de reclamos, se observa en primer lugar, las variaciones de la proporción de representación de cada tipo de reclamo respecto al total de los reclamos recibidos en el año. De lo que resulta, que para el 2025 los reclamos relacionados con *mal funcionamiento de luminarias* fueron los que tuvieron una mayor predominancia en el total de reclamos: 18,4% del total. Le siguen los reclamos de tipo de *cloacas tapadas o rebalsadas* con 17,5% del total y por *pérdida de agua* con 13,6%.

En términos comparativos con el año 2024, se evidencia una disminución de 2,0 p.p. en los reclamos por *cloacas tapadas o rebalsadas* (19,5% en 2024 a 17,5% en 2025) y de 1,7 p.p. en los reclamos por *pérdida de agua* (15,3% en 2024 a 13,6% en 2025). Disminuyeron también los reclamos por *arreglo de calles* en 3,8 p.p. (11,7% en 2024 a 7,9% en 2025).

Por otra parte, los tipos de reclamos que aumentaron con relación al año anterior fueron los relacionados con *limpieza de terrenos particulares* en 4,9 p.p. (1,0% en 2024 a 5,9% en 2025) seguido por *solicitud de poda de árboles* en 1,5 p.p. (0,9% en 2024 a 2,4% en 2025).

En la tabla N° 2, se puede observar la cantidad recibidos por cada tipo de reclamo en el año 2024 y 2025.

Gráfico N° 3: Porcentaje de reclamos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Años 2024-2025



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

Tabla N° 2: Reclamos recepcionados por el Área de Atención Ciudadana según área y tipo de reclamo.
Municipio de Crespo. Años 2024-2025

Sección	Tipo de reclamo	Año			
		2024		2025	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Total		6.111	100,0%	7.012	100,0%
Alumbrado Público	Mal funcionamiento de luminarias	1.155	18,9%	1.293	18,4%
Obras Públicas	Arreglo de calles	712	11,7%	553	7,9%
	Limpieza de canal o rejilla	37	0,6%	12	0,2%
Obras Sanitarias	Agua de red no potable	16	0,3%	3	0,0%
	Arreglo de vereda	105	1,7%	159	2,3%
	Baja presión red de agua potable	140	2,3%	134	1,9%
	Cloacas tapadas o rebalsadas	1.190	19,5%	1.229	17,5%
Parques y Paseos	Pérdida de agua	936	15,3%	955	13,6%
	Barrido de calles	64	1,0%	107	1,5%
	Solicitud de cartelería y señalización	56	0,9%	80	1,1%
	Corte de césped en la vía pública	87	1,4%	114	1,6%
	Limpieza de terrenos particulares*	62	1,0%	416	5,9%
	Solicitud de podas de árboles	54	0,9%	170	2,4%
	Retiro de ramas y pastos	399	6,5%	506	7,2%
Servicios Urbanos	Solicitud recolección de residuos	170	2,8%	313	4,5%
	Solicitud de riego de calles	90	1,5%	85	1,2%
	Retiro de escombros	99	1,6%	74	1,1%
	Retiro de tierra*	8	0,1%	9	0,1%
Salud Animal	Cuidado responsable de animales	263	4,3%	281	4,0%
	Manejo integral de plagas	104	1,7%	108	1,5%
	Tenencia de caballos	36	0,6%	20	0,3%
Tránsito	Ruidos molestos	91	1,5%	187	2,7%
	Retiro de vehículos	16	0,3%	8	0,1%
	Mal funcionamiento de semáforos	4	0,1%	16	0,2%
	Intervencion Guarda Urbana Municipal	46	0,8%	57	0,8%
	Vehículo mal estacionado	55	0,9%	-	-
Otra	Otros	116	1,9%	123	1,8%

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 900 (el 12,8% del total de todos los barrios), San Cayetano con 597 (8,5% del total) y Centro con 593 (8,5% del total).

Los reclamos en el barrio Parque del Lago fueron 515 (7,3% del total), San Miguel con 504 (7,2% del total), Salto con 419 (6,0% del total) y Norte con 416 (5,9% del total) entre los principales resultados.

En comparación con el año 2024, es importante mencionar que la cantidad de reclamos en los que “no se ha especificado” el barrio disminuyó 31,8 p.p. representando el 6,9% del total.

Tabla N° 3: Reclamos recepcionados por el área de Atención Ciudadana según barrio. Municipio de Crespo. Años 2020-2025

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%
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%
No especificado	2	0,1%	-	-	11	0,2%

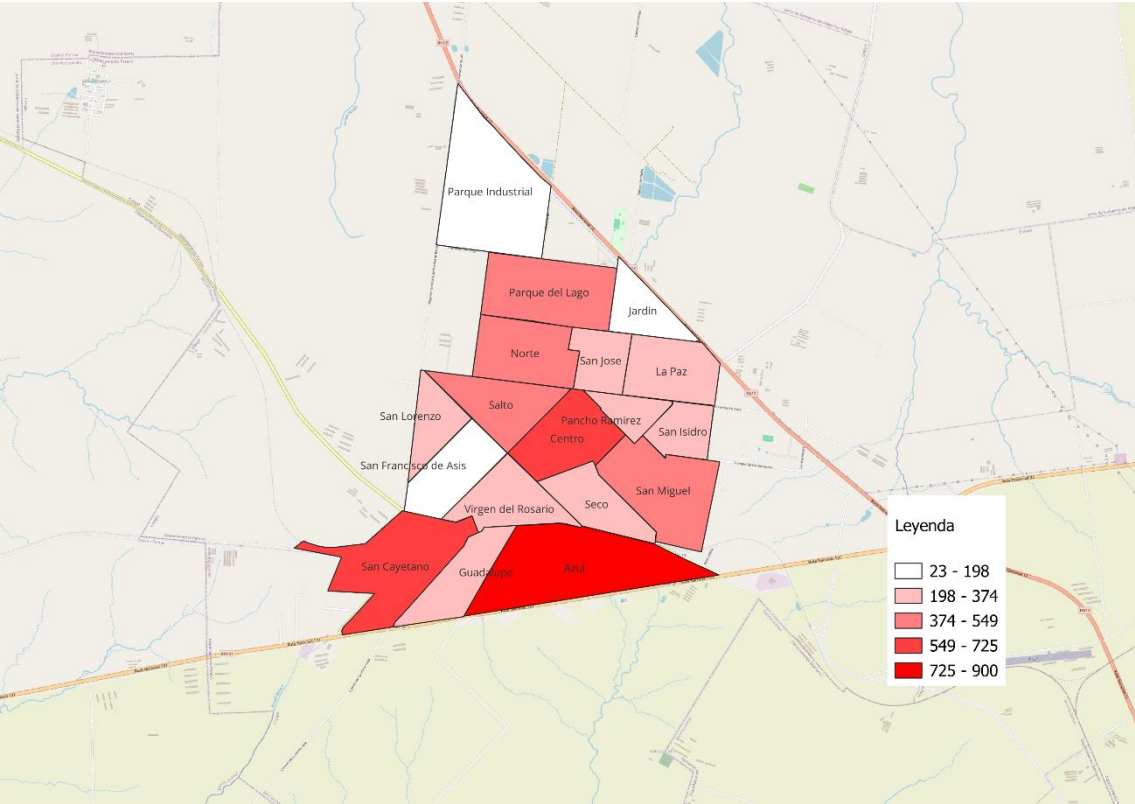
(Continúa)

(conclusión)

Barrio	Año					
	2023		2024		2025	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Total	4.502	100,0%	6.111	100,0%	7.012	100,0%
Azul	675	15,0%	642	10,5%	900	12,8%
Centro	411	9,1%	307	5,0%	593	8,5%
Ejido Crespo	-	-	-	-	-	-
Guadalupe	190	4,2%	164	2,7%	277	4,0%
Jardín	95	2,1%	120	2,0%	169	2,4%
La Paz	78	1,7%	102	1,7%	223	3,2%
Norte	289	6,4%	276	4,5%	416	5,9%
Pancho Ramirez	170	3,8%	127	2,1%	219	3,1%
Parque del Lago	242	5,4%	303	5,0%	515	7,3%
Parque Industrial	26	0,6%	-	-	23	0,3%
Salto	295	6,6%	144	2,4%	419	6,0%
San Cayetano	435	9,7%	378	6,2%	597	8,5%
San Francisco de Asís	146	3,2%	98	1,6%	193	2,8%
San Isidro	143	3,2%	149	2,4%	233	3,3%
San José	241	5,4%	190	3,1%	310	4,4%
San Lorenzo	301	6,7%	223	3,6%	355	5,1%
San Miguel	298	6,6%	230	3,8%	504	7,2%
Seco	221	4,9%	163	2,7%	294	4,2%
Virgen del Rosario	208	4,6%	132	2,2%	288	4,1%
No especificado	38	0,8%	2.363	38,7%	484	6,9%

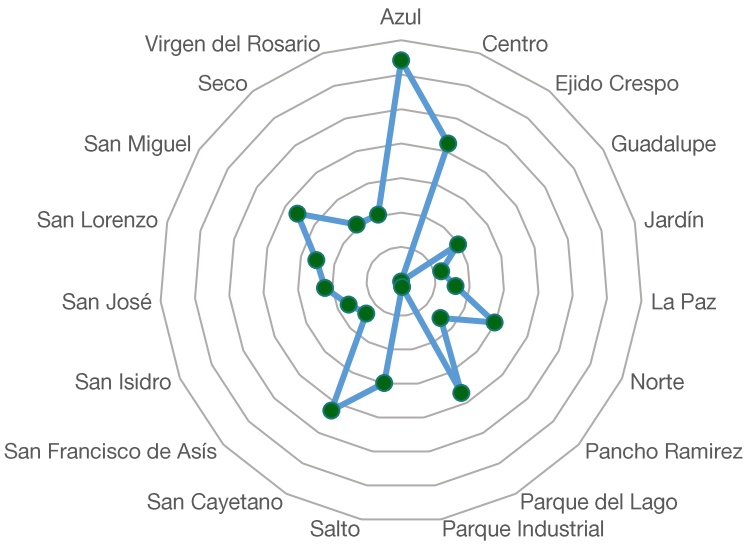
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Mapa N° 1: Mapa de calor de acuerdo con la cantidad de reclamos por barrio. Municipio de Crespo. Años 2025



Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Gráfico N°4: Porcentaje de reclamos según barrio. Municipio de Crespo. Año 2025



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 2025 (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 Francisco de Asís el 28,5%, en barrio Azul el 27,2%; en barrio San Lorenzo el 25,9%, en barrio Parque del Lago el 21,0%, en barrio Norte el 20,4%, en San Cayetano el 19,3%, del total de reclamos.
- *Pérdida de agua*: en barrio Pancho Ramírez el 20,5%, en barrio San Miguel el 19,4%, en barrio Seco 17,0%, en barrio Salto 16,9% y en barrio Centro el 16,5%.
- *Mal funcionamiento de luminarias*: representó, del total de reclamos de cada barrio, en barrio Seco el 30,6%, en barrio Virgen del Rosario el 22,6%, en barrio La Paz el 20,6%, en barrio San José 21,3%, en barrio San Isidro 29,7%, en barrio Pancho Ramírez el 21,5%, en barrio Salto el 20,0% y en barrio San Francisco de Asís el 20,2%.

Tabla N°4: Porcentaje de reclamos por barrio según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2025

Tipo de reclamo	Barrio					
	Azul	Centro	Parque del Lago	Virgen del Rosario	Guadalupe	Jardín
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Agua de red no potable	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	9,6%	0,5%	15,1%	3,1%	7,9%	3,0%
Arreglo de veredas	1,1%	4,0%	0,2%	2,8%	3,6%	1,2%
Baja presión de agua potable	0,7%	3,4%	1,7%	3,1%	1,4%	2,4%
Barrido de calles	1,1%	4,4%	0,2%	2,1%	1,4%	0,0%
Solicitud de cartelería y señalización	0,8%	2,4%	0,4%	1,0%	0,4%	2,4%
Cloacas tapadas o rebalsadas	27,2%	14,0%	21,0%	14,6%	15,2%	16,6%
Corte de césped en la vía pública	3,6%	0,0%	0,8%	0,0%	0,7%	1,8%
Cuidado responsable de animales	4,4%	2,0%	1,6%	2,1%	3,6%	2,4%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,9%	1,2%	0,8%	1,7%	0,7%	2,4%
Limpieza de canal o rejilla	0,1%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
Mal funcionamiento de luminarias	16,0%	18,2%	16,3%	22,6%	19,1%	16,6%
Manejo integral de plagas	1,7%	2,0%	1,6%	1,4%	0,7%	2,4%
Pérdida de agua	15,8%	16,5%	8,7%	13,2%	15,5%	14,8%
Solicitud de podas de árboles	1,8%	3,4%	0,6%	4,9%	1,8%	3,6%
Solicitud recolección de residuos	1,3%	6,1%	5,0%	8,3%	5,8%	3,0%
Solicitud de riego de calles	0,7%	0,0%	1,4%	0,3%	1,1%	1,2%
Retiro de escombros	0,6%	1,9%	1,2%	0,7%	2,2%	2,4%
Retiro de ramas y pastos	3,1%	10,6%	4,7%	7,3%	7,2%	18,3%
Retiro de tierra	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Retiro de vehículos	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Ruidos molestos	2,1%	1,3%	2,5%	4,5%	0,4%	1,2%
Mal funcionamiento de semáforos	0,1%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otro	7,0%	6,6%	15,9%	5,9%	9,4%	4,7%

Tipo de reclamo	Barrio					
	La Paz	Norte	Pancho Ramírez	Parque Industrial	Salto	San Cayetano
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	13,9%	10,3%	0,5%	8,7%	1,2%	13,9%
Arreglo de veredas	3,1%	3,1%	6,8%	0,0%	5,7%	1,2%
Baja presión de agua potable	0,9%	1,0%	2,3%	4,3%	4,3%	1,5%
Barrido de calles	0,4%	0,5%	2,7%	0,0%	1,4%	1,2%
Solicitud de cartelera y señalización	1,3%	0,5%	0,5%	0,0%	1,4%	1,5%
Cloacas tapadas o rebalsadas	6,7%	20,4%	11,9%	13,0%	12,9%	19,3%
Corte de césped en la vía pública	2,2%	3,1%	0,9%	8,7%	0,2%	2,0%
Cuidado responsable de animales	0,4%	1,9%	2,7%	0,0%	2,9%	6,7%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,9%	0,2%	0,5%	0,0%	1,0%	0,8%
Limpieza de canal o rejilla	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Mal funcionamiento de luminarias	20,6%	12,0%	21,5%	17,4%	20,0%	16,4%
Manejo integral de plagas	1,3%	0,5%	1,8%	0,0%	2,1%	1,2%
Pérdida de agua	9,9%	8,7%	20,5%	21,7%	16,9%	10,9%
Solicitud de podas de árboles	0,4%	1,9%	4,6%	0,0%	6,9%	1,2%
Solicitud recolección de residuos	7,6%	4,6%	6,8%	17,4%	3,1%	3,9%
Solicitud de riego de calles	4,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,2%	1,2%
Retiro de escombros	1,8%	1,9%	0,9%	0,0%	0,7%	0,5%
Retiro de ramas y pastos	7,6%	10,3%	10,0%	8,7%	8,1%	3,7%
Retiro de tierra	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,2%	0,2%
Retiro de vehículos	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Ruidos molestos	4,9%	3,1%	0,9%	0,0%	2,4%	4,5%
Mal funcionamiento de semáforos	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%
Otro	9,9%	13,7%	3,7%	0,0%	7,9%	7,7%

(Continúa)

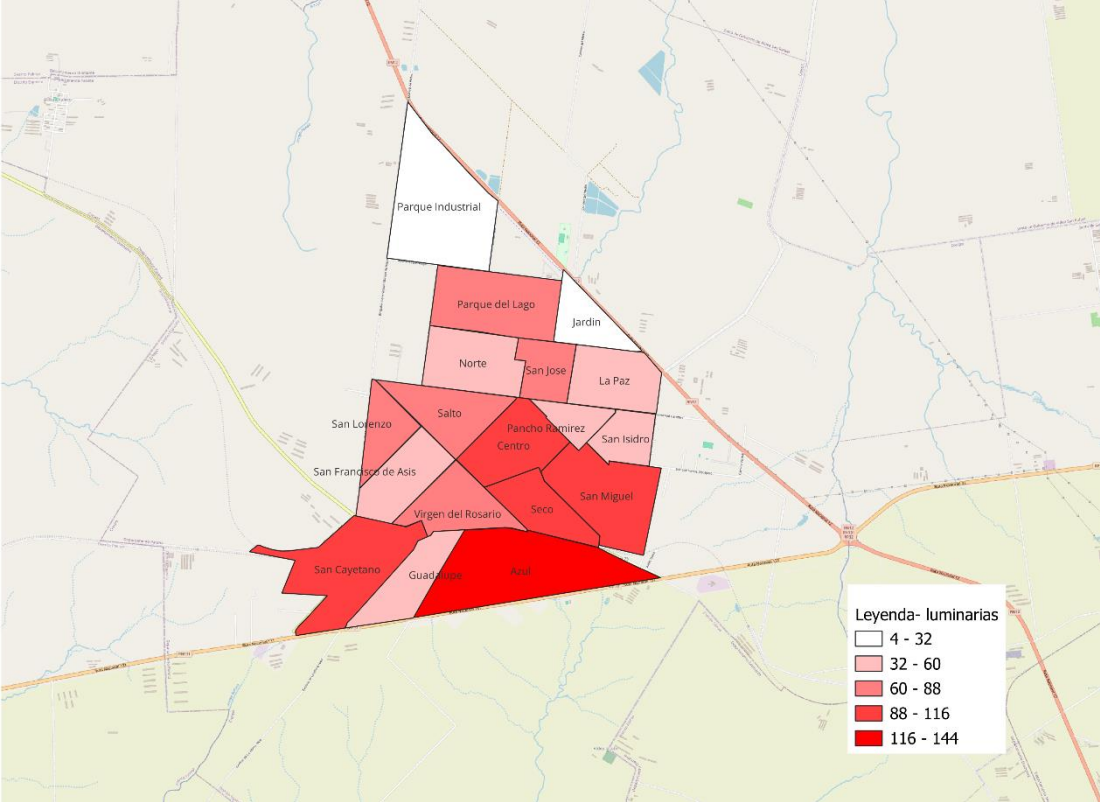
(Conclusión)

Tipo de reclamo	Barrio					
	San Francisco de Asís	San Isidro	San José	San Lorenzo	San Miguel	Seco
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Agua de red no potable	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Arreglo de calles	5,7%	6,9%	5,2%	3,9%	6,3%	5,1%
Arreglo de veredas	3,1%	1,7%	1,3%	0,6%	1,0%	4,1%
Baja presión de agua potable	4,1%	1,7%	0,3%	2,8%	1,2%	2,0%
Barrido de calles	1,6%	1,7%	1,0%	3,4%	0,6%	2,7%
Solicitud de cartelería y señalización	0,5%	2,1%	1,9%	0,6%	1,0%	0,7%
Cloacas tapadas o rebalsadas	29,5%	16,7%	12,3%	25,9%	12,9%	13,3%
Corte de césped en la vía pública	2,1%	0,9%	0,6%	2,3%	2,4%	0,0%
Cuidado responsable de animales	2,1%	1,7%	2,9%	1,4%	6,3%	2,0%
Intervencion Guarda Urbana Municipal	0,0%	0,4%	0,3%	0,8%	0,2%	0,7%
Limpieza de canal o rejilla	0,0%	0,4%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
Mal funcionamiento de luminarias	20,2%	19,7%	21,3%	17,7%	18,8%	30,6%
Manejo integral de plagas	0,5%	0,4%	0,3%	0,6%	1,8%	0,7%
Pérdida de agua	13,0%	11,6%	12,3%	13,2%	19,4%	17,0%
Solicitud de podas de árboles	1,0%	2,6%	3,2%	2,5%	2,4%	2,0%
Solicitud recolección de residuos	4,7%	8,2%	6,5%	3,4%	4,0%	1,7%
Solicitud de riego de calles	1,0%	0,0%	2,9%	6,2%	0,2%	0,0%
Retiro de escombros	0,5%	1,7%	1,6%	0,3%	0,6%	1,4%
Retiro de ramas y pastos	3,1%	6,9%	14,2%	4,5%	8,9%	6,1%
Retiro de tierra	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Retiro de vehículos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ruidos molestos	1,6%	0,4%	1,0%	3,9%	3,8%	2,0%
Mal funcionamiento de semáforos	0,5%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%
Otro	5,2%	14,2%	9,7%	5,9%	8,1%	6,8%

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

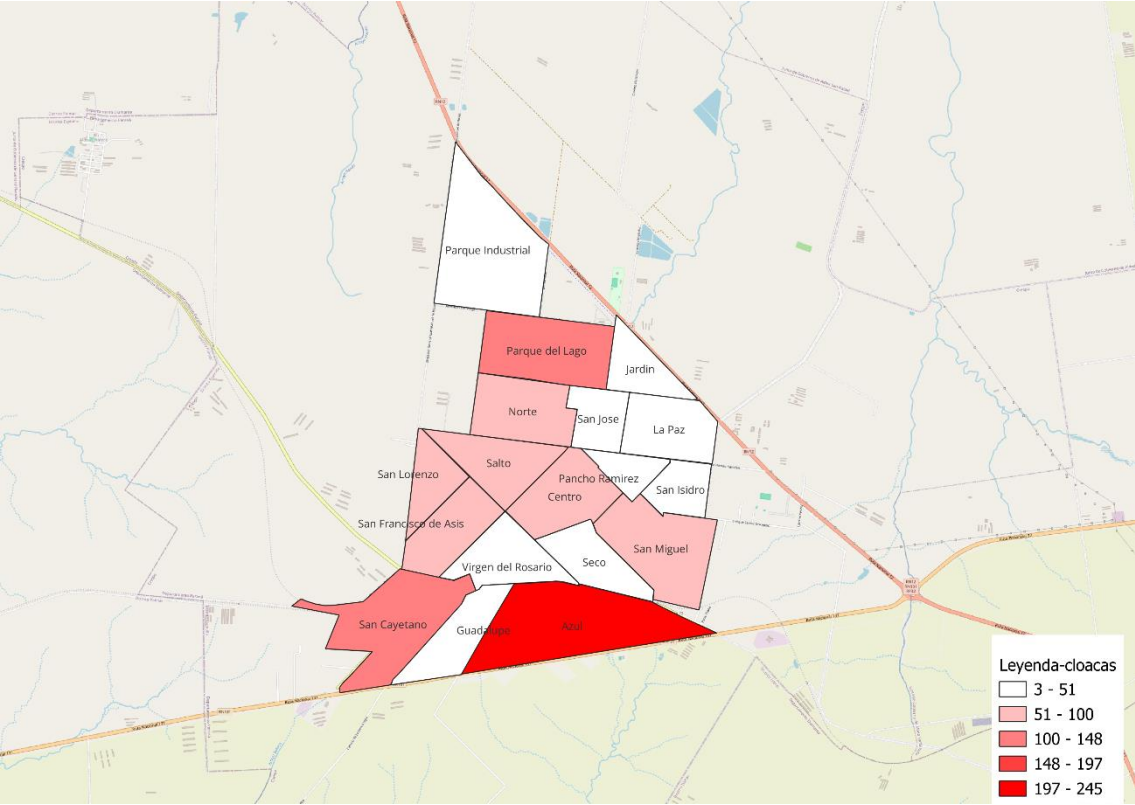
Nota: solo se consideraron para la elaboración de la tabla, aquellos registros en los que el barrio se encontraba especificado.

Mapa N° 2: Mapa de calor de tipo de reclamo “mal funcionamiento de luminarias” por barrio. Municipio de Crespo. Años 2025



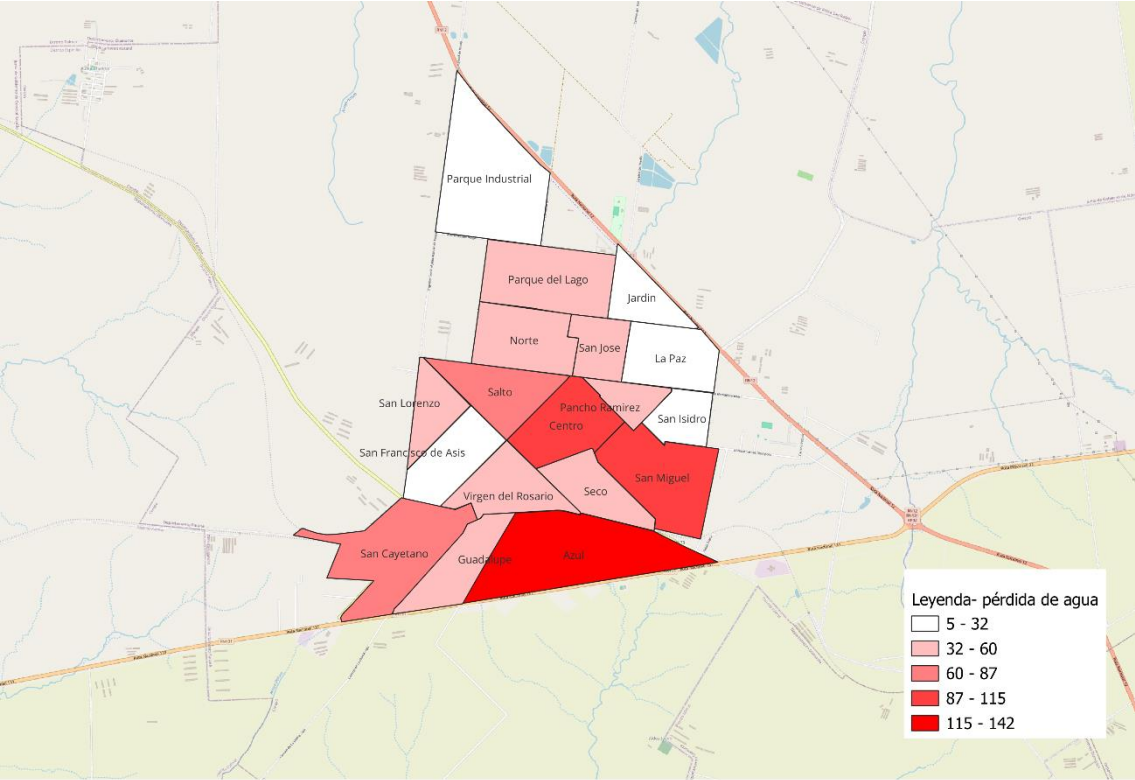
Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Mapa N° 3: Mapa de calor de tipo de reclamo “cloacas” por barrio. Municipio de Crespo. Años 2025



Fuente: Oficina Municipal de Estadística

Mapa N° 4: Mapa de calor de tipos de reclamo “pérdida de agua” por barrio. Municipio de Crespo. Años 2025

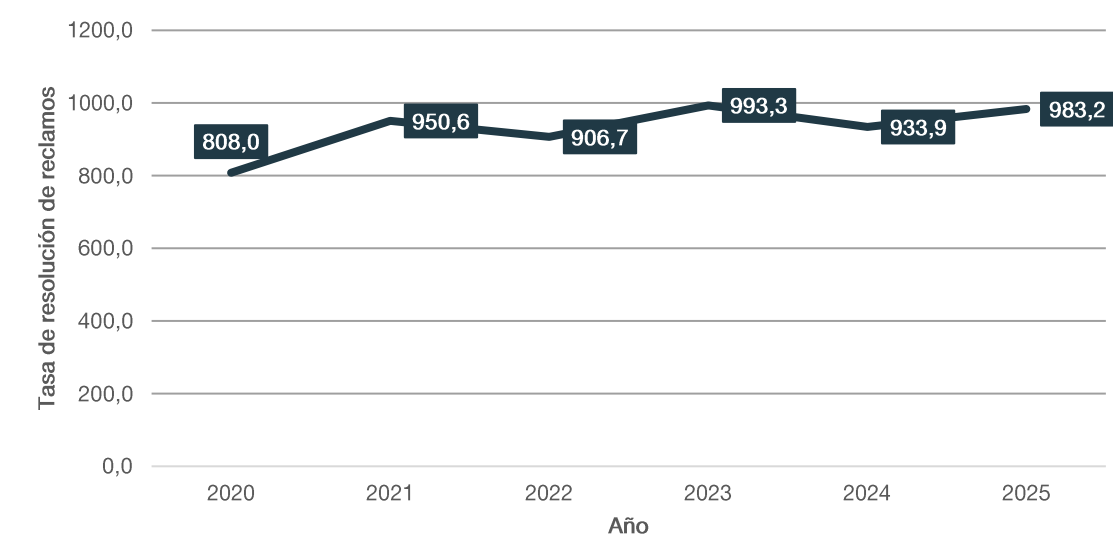


Fuente: Oficina Municipal de Estadística

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 2025 por cada 1.000 reclamos que fueron registrados en el Sistema de Reclamos, se resolvieron 983,2.

Gráfico N° 5: Tasa de resolución de reclamos. Municipio de Crespo. Años 2020-2025



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, el tipo de reclamo *agua de red no potable* tiene una tasa de resolución del 100%; luego *cloacas tapadas o rebalsadas* con 99,6%, *recolección de residuos* con 99,7% y *retiro de ramas y pasto* con 100%, entre los principales resultados.

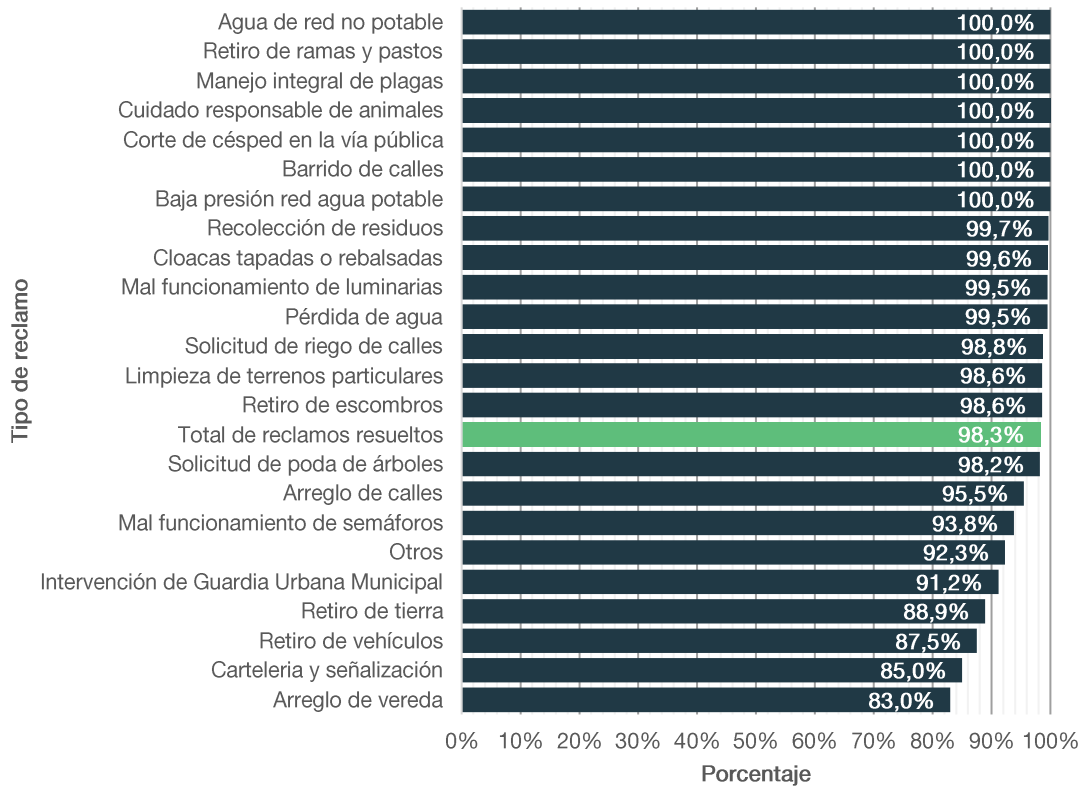
Con relación a las áreas intervinientes en los reclamos recibidos, tal como se observa en el gráfico N°7, Obras Sanitarias alcanza el 98,5% de resolución de los reclamos, Alumbrado Público el 99,5%, Parques y Paseos el 97,8%, Servicios Urbanos el 99,2%, Tránsito el 95,1%, Obras Públicas el 95,4%, Salud Animal el 100% y Otras áreas de la Administración Municipal el 98,3%.

Tabla N° 5: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamos. Municipio de Crespo. Año 2024-2025

Tipo de reclamo	Año					
	2024			2025		
	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos	Total de reclamos	Reclamos resueltos	Porcentaje de reclamos resueltos
Total	6.111	5.707	93,4%	7.012	6.894	98,3%
Agua de red no potable	16	16	100,0%	3	3	100,0%
Arreglo de calles	712	556	78,1%	553	528	95,5%
Arreglo de vereda	105	90	85,7%	159	132	83,0%
Baja presión red agua potable	140	140	100,0%	134	134	100,0%
Barrido de calles	64	64	100,0%	107	107	100,0%
Cartelería y señalización	56	39	69,6%	80	68	85,0%
Cloacas tapadas o rebalsadas	1190	1186	99,7%	1.229	1224	99,6%
Corte de pasto en la vía pública	87	83	95,4%	114	114	100,0%
Cuidado responsable de animales	263	252	95,8%	281	281	100,0%
Limpieza de terrenos particulares	62	10	16,1%	416	410	98,6%
Limpieza de canal o rejilla	37	35	94,6%	12	11	91,7%
Mal funcionamiento de luminarias	1155	1117	96,7%	1.293	1.287	99,5%
Manejo integrado de plagas	104	102	98,1%	108	108	100,0%
Pérdida de agua	936	931	99,5%	955	950	99,5%
Solicitud de poda de árboles	54	50	92,6%	170	167	98,2%
Recolección de residuos	170	166	97,6%	313	312	99,7%
Solicitud de riego de calles	90	87	96,7%	85	84	98,8%
Retiro de escombros	99	89	89,9%	74	73	98,6%
Retiro de ramas y pastos	399	390	97,7%	506	506	100,0%
Retiro de tierra	8	8	100,0%	9	8	88,9%
Retiro de vehículos	16	14	87,5%	8	7	87,5%
Ruidos molestos	91	91	100,0%	187	181	96,8%
Mal funcionamiento de semáforos	4	3	75,0%	16	15	93,8%
Intervención de G.U.M	46	39	84,8%	57	52	91,2%
Otros	280	224	80,0%	143	132	92,3%

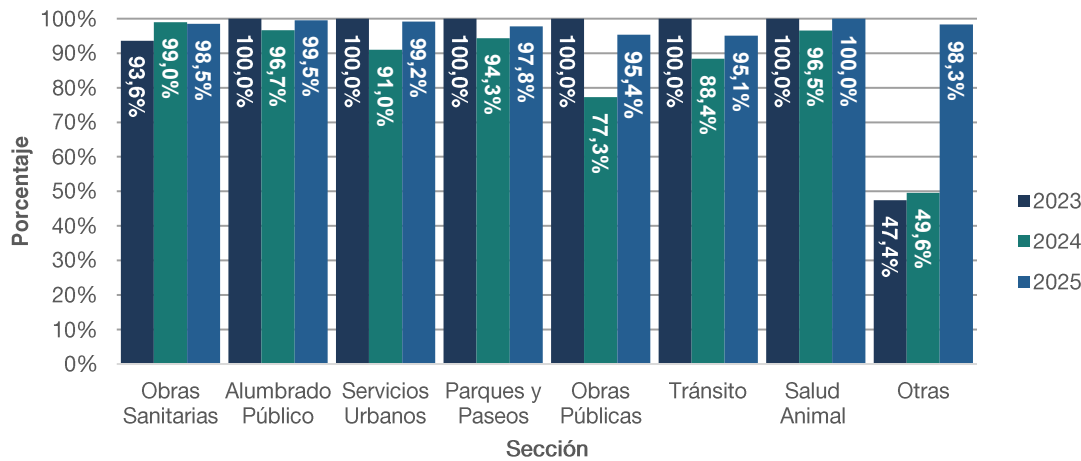
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Gráfico N° 6: Porcentaje de reclamos resueltos según tipo de reclamo. Municipio de Crespo. Año 2025



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 2023-2025



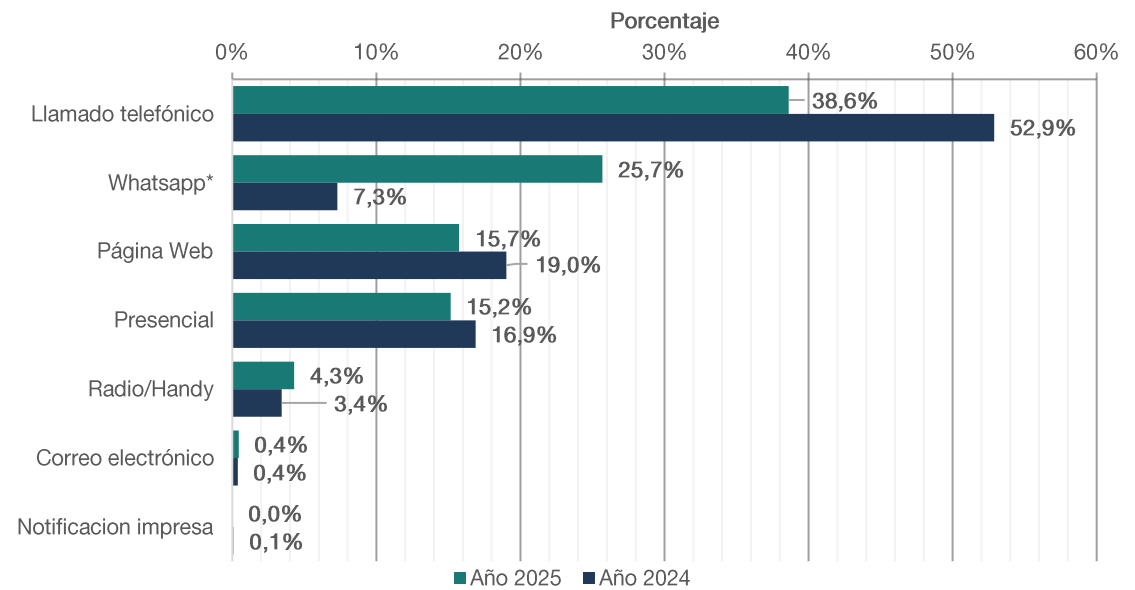
Fuente: Oficina Municipal de Estadística en base a datos del área de Informática y Redes.

Modo de Ingreso

El modo de ingreso de los reclamos recibidos en Atención Ciudadana refiere al canal de comunicación que los ciudadanos eligen al momento de realizar su reclamo, lo que permite conocer las preferencias de comunicación entre los usuarios y la administración pública.

En este sentido se observa que de forma interanual aumentaron los reclamos por *Whatsapp*, por lo que disminuyeron los reclamos realizados a través de *llamados telefónicos* en 14.,3 p.p., al igual que por *página web* disminuyeron 3,3 p.p.

Gráfico N° 8: Porcentaje de reclamos según modo de ingreso. Municipio de Crespo. Años 2024-2025



- Whatsapp comenzó a implementarse en abril del año 2024

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