

# ESTADÍSTICAS

Informe Anual  
2017 • 2018

Capítulo

1



## ESTADÍSTICAS

### PERÍODO NOVIEMBRE 2017 A OCTUBRE 2018

La interpretación de los datos estadísticos nos permite visualizar, rápidamente, cuáles son los problemas más recurrentes que tienen los ciudadanos, las zonas de la provincia donde se concentran la mayor cantidad de reclamos, cuál es la franja etaria que más reclama, los resultados de las gestiones realizadas, qué tipo de tratamiento se les dio a los mismos, entre otros datos.

Simultáneamente al análisis de los “fríos números”, nunca perdemos de vista que detrás de cada uno de ellos hay una persona que necesita ayuda, que a veces sólo busca ser escucharla, asesorada, otras, demanda una respuesta inmediata. En general, se trata de personas preocupadas y ocupadas por un problema que las aqueja, muchas de ellas cansadas de recorrer oficinas para lograr la solución, frecuentemente con sentimientos de enojo, de angustia, que llegan al organismo con la última de sus esperanzas. Esas personas son las protagonistas de la Defensoría del Pueblo en esta gestión y como servidores públicos todo el equipo trabaja diariamente con dedicación y entrega para resolver sus problemas.

### RECEPCIONES

Durante el período comprendido entre noviembre de 2017 y octubre de 2018, 5.194 personas fueron atendidas en el organismo de derechos humanos, elevando exponencialmente el número de atenciones realizadas respecto del período anterior.

De esa totalidad, 635 reclamos se tramitaron a través de expedientes, de los cuales 28 fueron de carácter colectivo e incluyeron 2830 personas; 964 casos fueron tramitados a través de resoluciones sumarias y el resto representan asesoramientos simples, es decir, ciudadanos/as orientados para la resolución de sus problemas sin la necesidad de generar ningún documento.

Las cifras nos indican que, a comparación del período anterior, la metodología de tramitación de la queja a través de la resolución

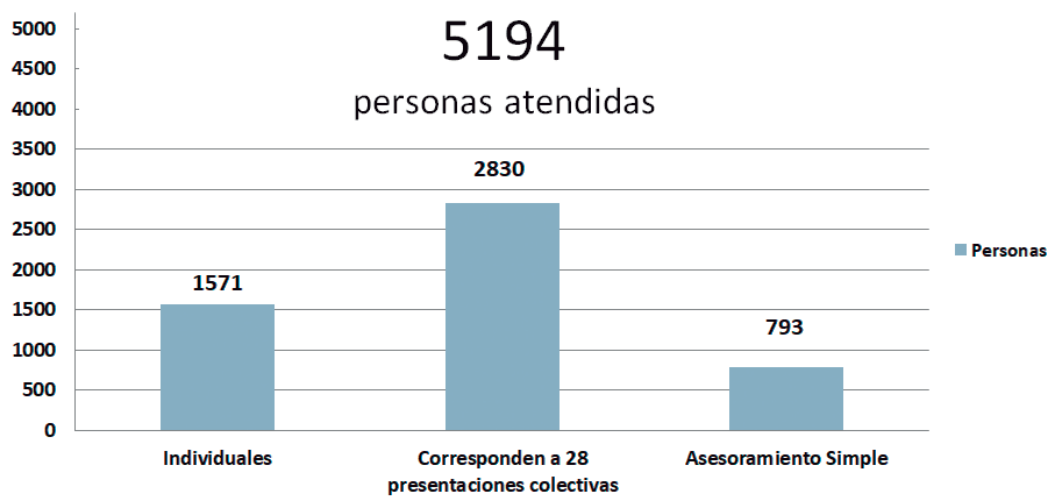
sumaria aumentó en un 327%. Esto significa que el tratamiento de los reclamos se llevó adelante de la forma más rápida y expedita con la que cuenta el organismo.

En comparación con el período anterior la cantidad de casos por los que se iniciaron expedientes aumentó en un 20% y de ellos un 52 % fueron resueltos, mientras que el resto está en estado de trámite.

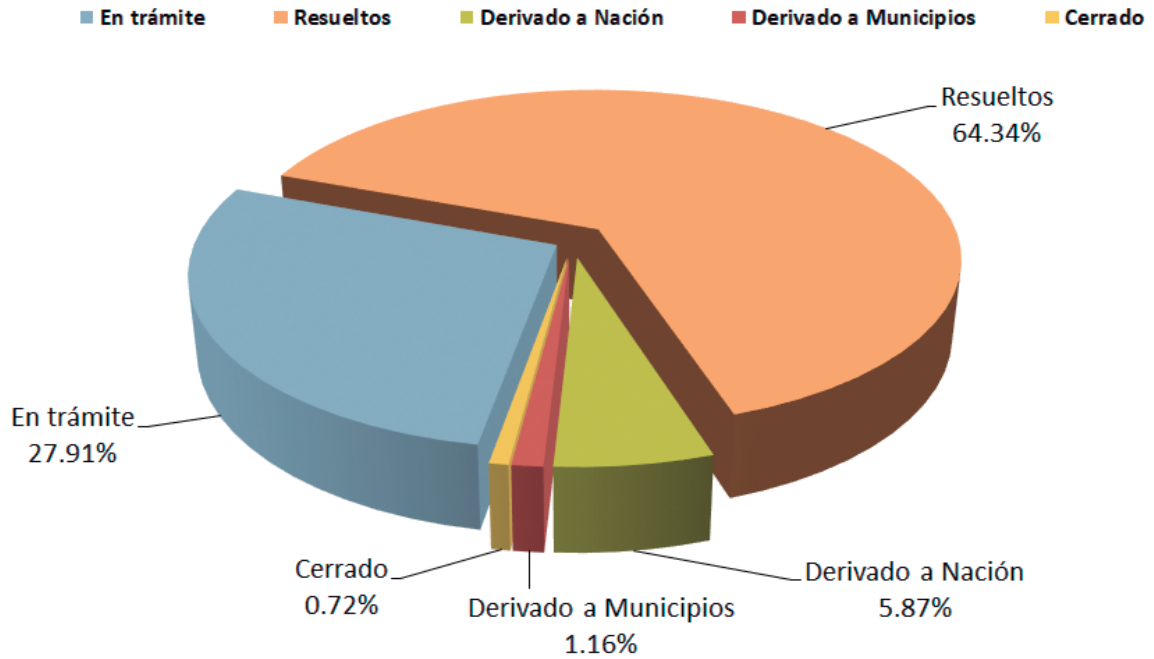
En cuanto a las resoluciones sumarias un 87% fueron resueltas y en todos los casos se realiza un monitoreo posterior para constatar que el ciudadano haya resuelto definitivamente su problema.

Del análisis general surge que, del total de casos iniciados durante el período que se informa, el 64% han sido solucionados.

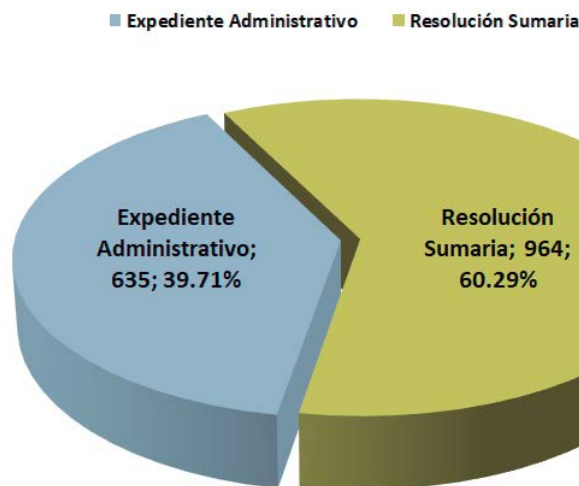
**PERÍODO 2017 - 2018**



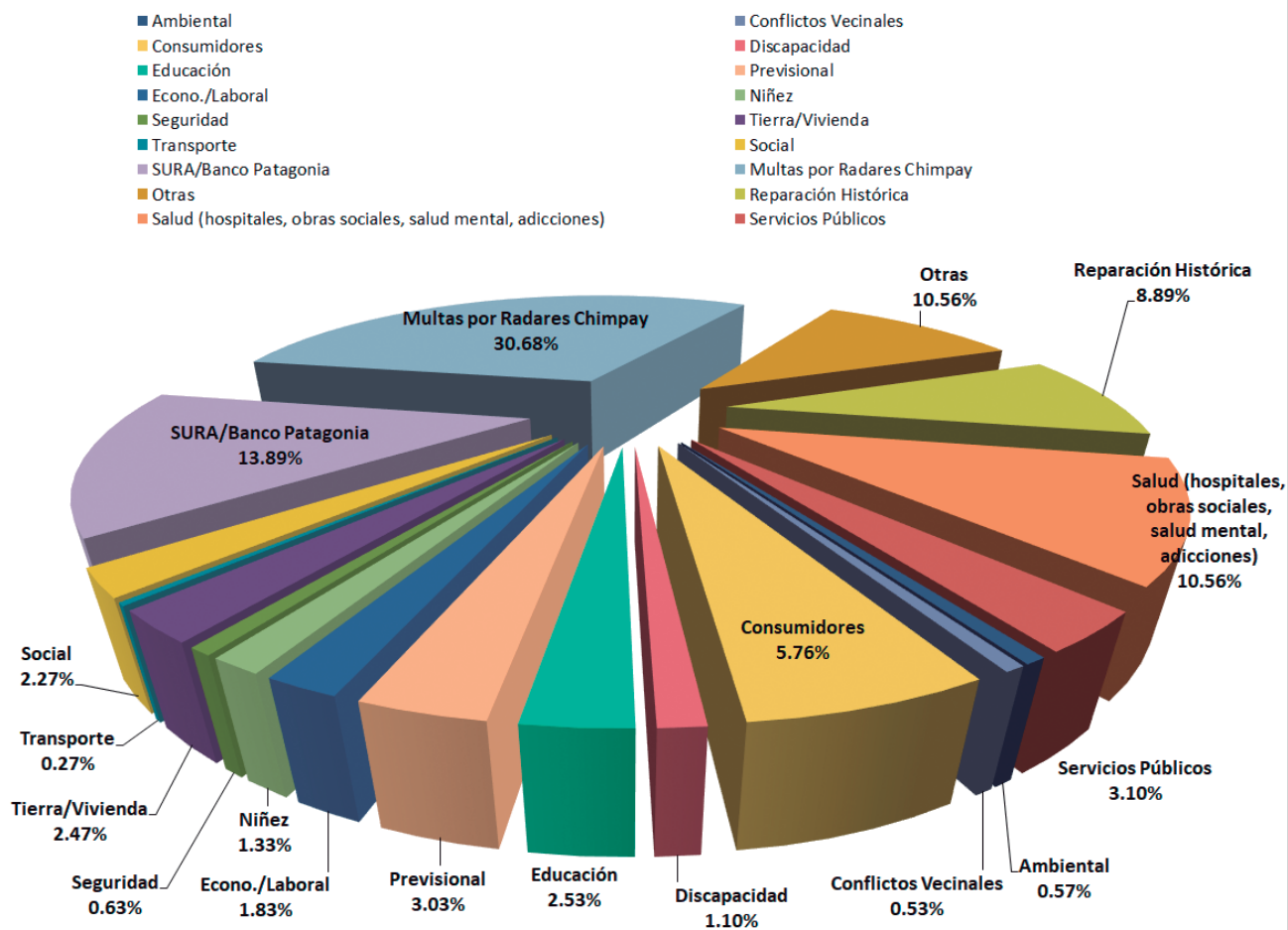
### ESTADO TOTAL DE LOS TRÁMITES - DISCRIMINADOS



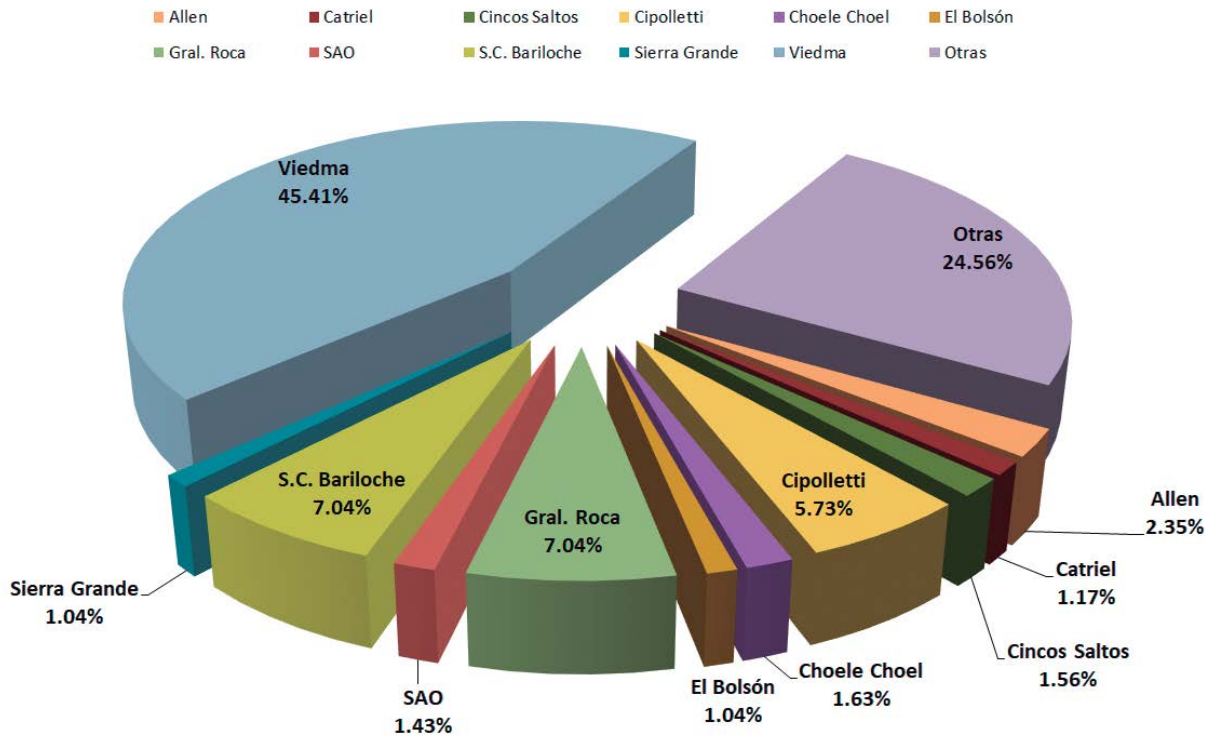
### TOTALIDAD DE RECLAMOS SEGÚN MODALIDAD



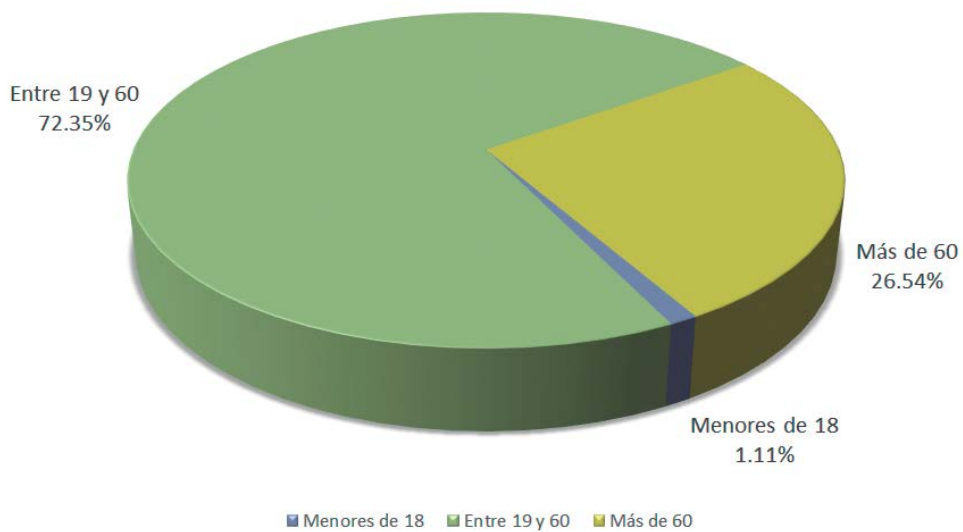
## OBSERVACIONES SOBRE LAS POLÍTICAS DE ESTADO CANTIDAD DE RECLAMOS POR TEMÁTICA



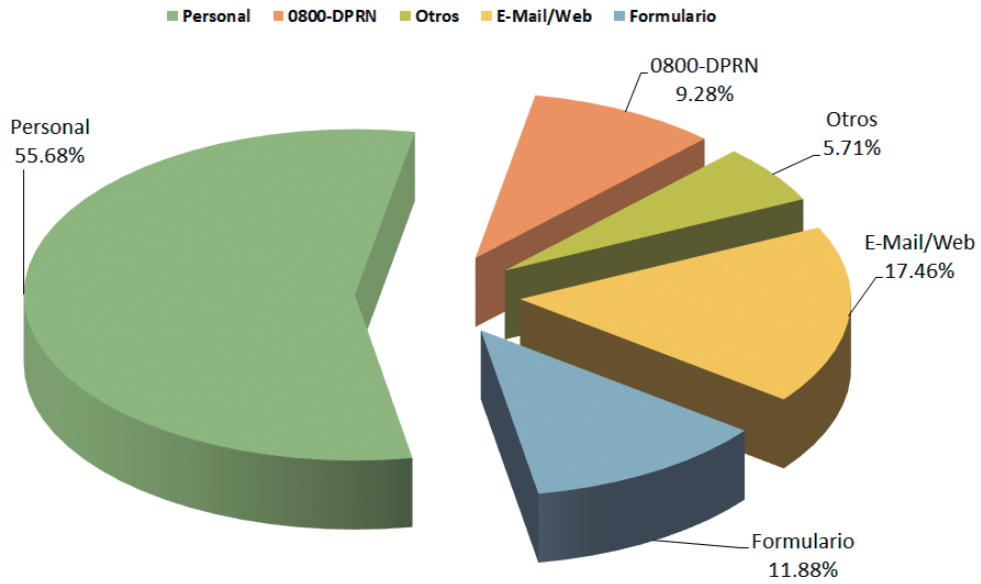
### PARTICIPACIÓN DE LAS LOCALIDADES EN LA TOTALIDAD DE RECLAMOS



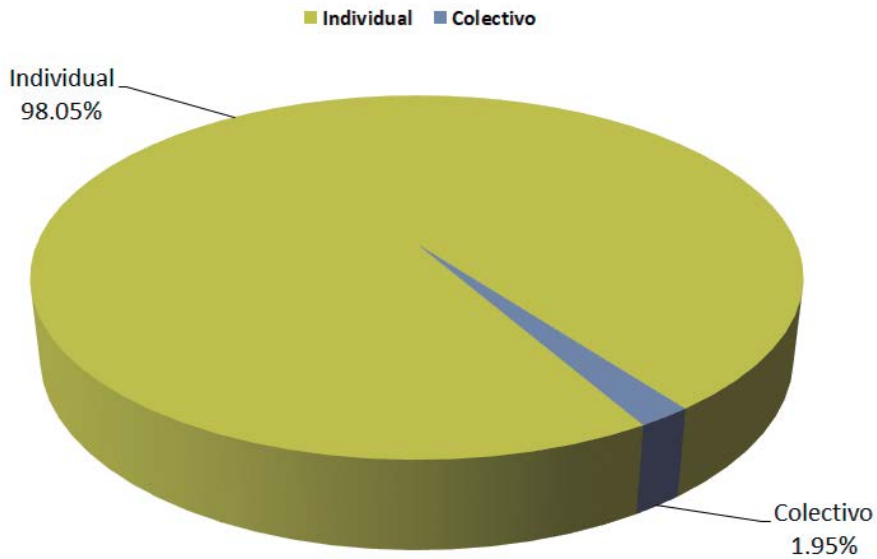
### TOTALIDAD DE RECLAMOS SEGÚN FRANJA ETARIA



### TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE RECEPCIÓN

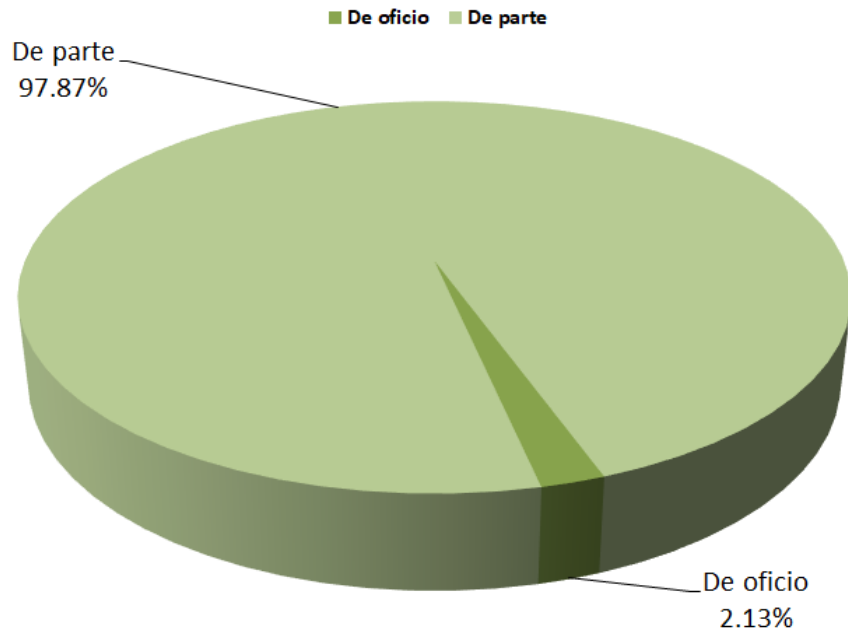


### TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN TIPO DE AFECTACIÓN

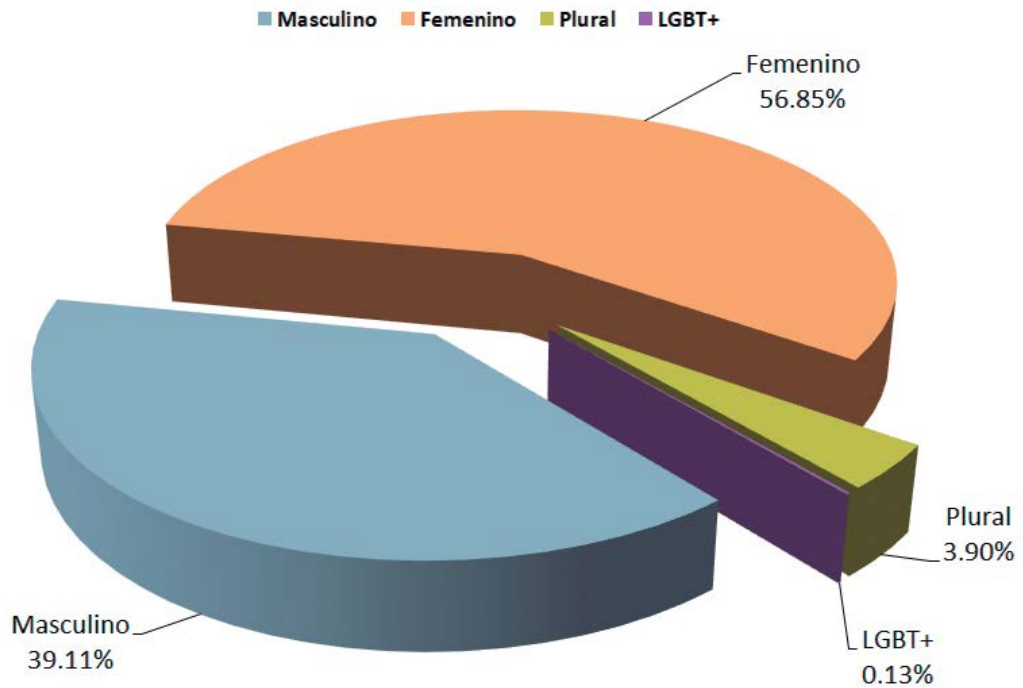




### TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN INICIO



### TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN GÉNERO



### VARIACIÓN PORCENTUAL DEL TRABAJO REALIZADO ENTRE PERÍODOS

