

INFORME ANUAL

2018 - 2019

Estadísticas



Estadísticas

Durante el período comprendido entre Noviembre 2018 y Octubre 2019 fueron atendidas en el organismo 8056 personas que en comparación al periodo anterior demuestra un aumento del 55%.

En relación a personas atendidas por reclamos individuales, del total de 5470, el 47% fueron ingresados por mail, página Web, Juzgados de Paz y Oficinas de Atención al Ciudadano; el 21% a través de atención personal al ciudadano en organismo central y oficinas del interior; y el 32% a través de llamados al 0-800, provenientes de diferentes puntos de la provincia. Del análisis surge que las atenciones por reclamos individuales tuvieron un aumento del 122% respecto al año anterior.

En la búsqueda de brindar al ciudadano una vía de respuesta expedita y eficiente, la modalidad de trabajo por resolución sumaria aumentó un 20% en relación con el período anterior, por lo que podemos concluir que la mayoría de los reclamos se resolvieron en un plazo no mayor a 15 días.

Respecto a los reclamos colectivos, durante el período que se informa, se iniciaron 87 expedientes, de los cuales 51 fueron iniciados con la firma de 789 ciudadanos y 36 de oficio. En estas actuaciones se trataron temáticas relacionadas con educación, servicios públicos y ambiente detectadas en las localidades de Aguada Guzmán, Allen, Arroyo Ventana, Campo Grande, Cervantes, Choele Choel, Chipauquil, Cinco Saltos, Cipolletti, Contralmirante Cordero, General

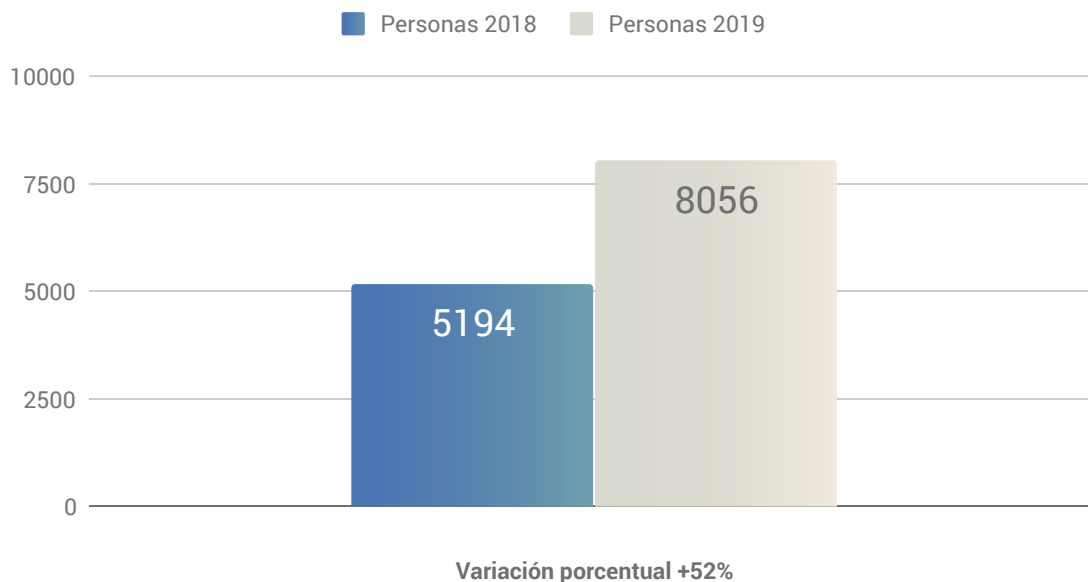
Godoy, General Roca, Ingeniero Jacobacci, Mengué, Naupa Huen, Rincón Treneta, San Antonio Este y Oeste, Viedma y Villa Regina.

Asimismo, se agregaron 1797 nuevos reclamos a las actuaciones colectivas por multas con radares y pensiones no contributivas respecto del período anterior.

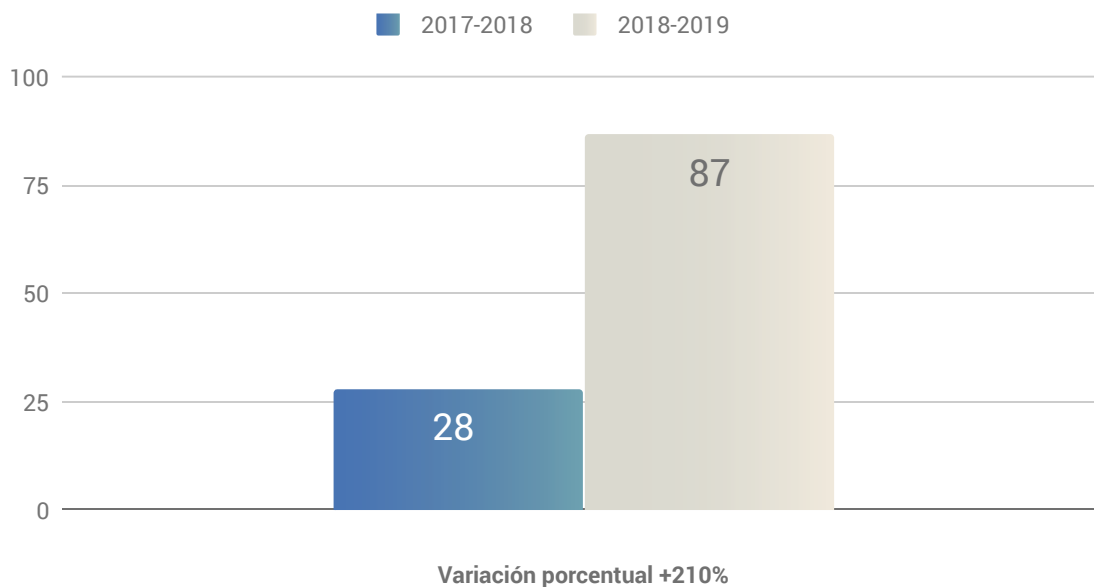
... no sólo se trabaja en la solución de los reclamos individuales sino en la prevención de problemas futuros para el conjunto de los ciudadanos potencialmente afectados.

A partir de la comparación estadística de los reclamos colectivos, se observa un incremento del 210% respecto del período anterior. El tratamiento de los conflictos colectivos es un dispositivo de abordaje que se empezó a implementar luego del análisis de cuestiones particulares que permite detectar problemas de afectación colectiva. De esta manera, no sólo se trabaja en la solución de los reclamos individuales sino en la prevención de problemas futuros para el conjunto de los ciudadanos potencialmente afectados.

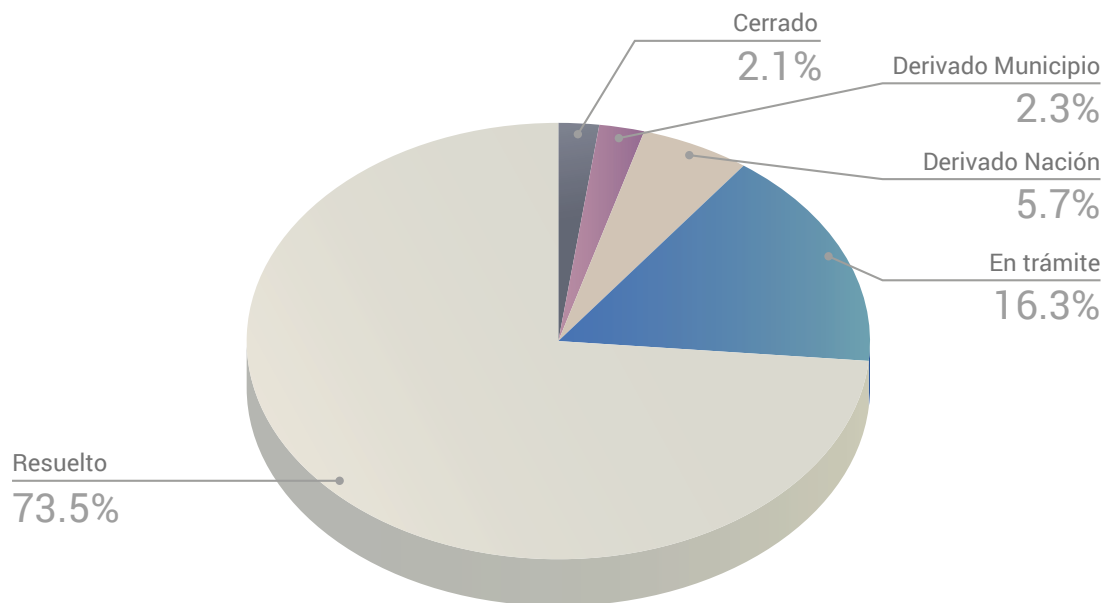
Variación porcentual de las personas atendidas entre períodos



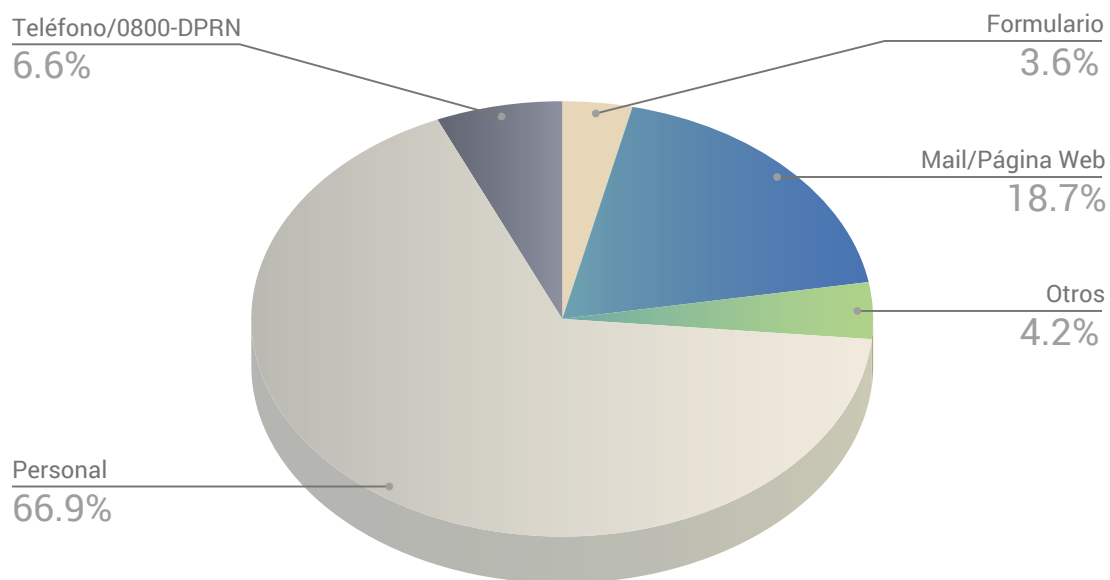
Variación de presentaciones colectivas entre períodos



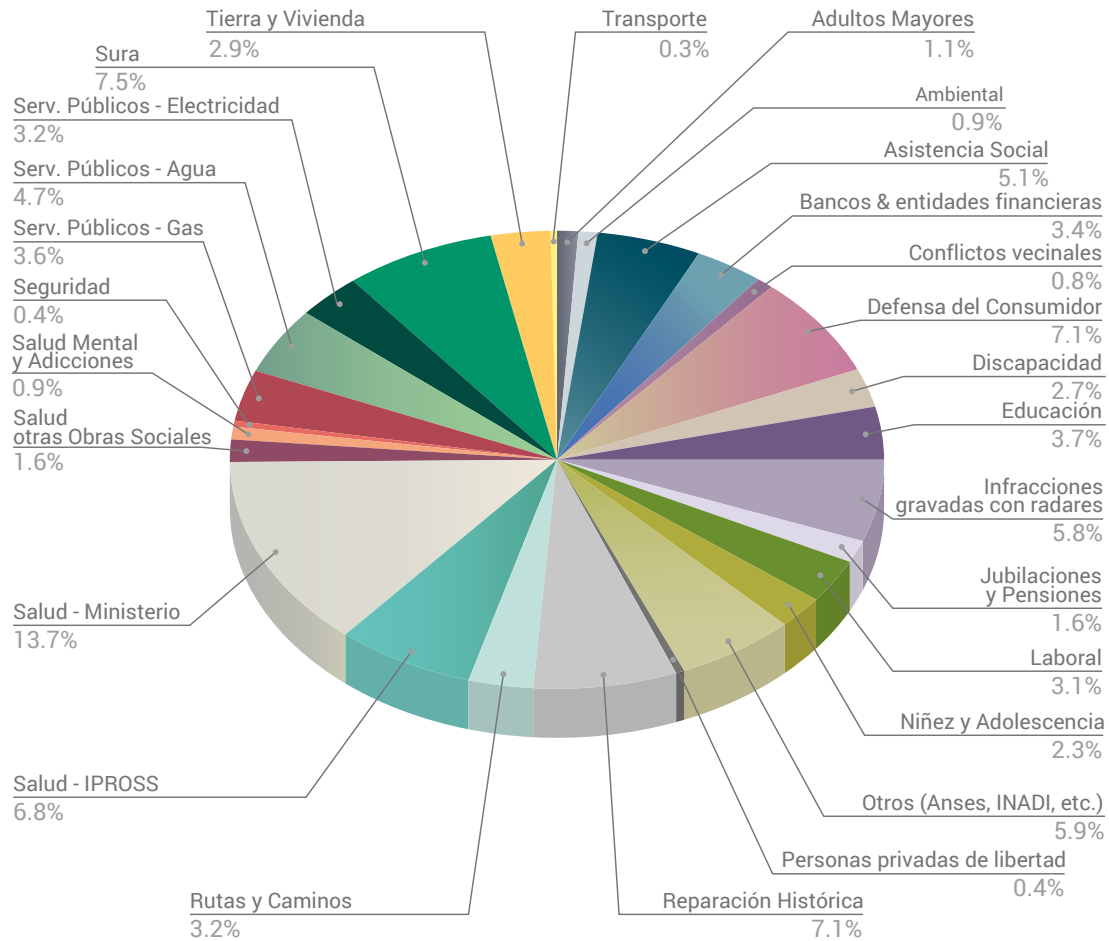
Estado total de los trámites



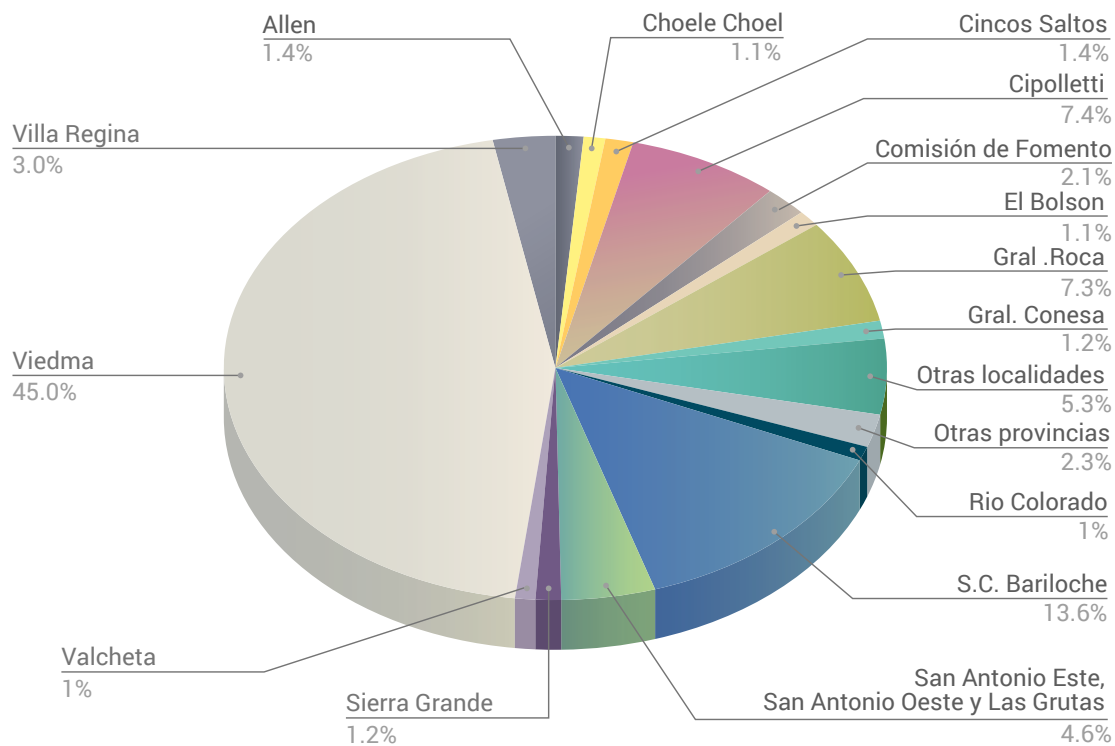
Total de reclamos según tipo de recepción



Observaciones sobre las políticas de estado.
Cantidad de reclamos por temática



Participación de las localidades en la totalidad de reclamos



Total de reclamos según tipo de afectación

