



Estadísticas

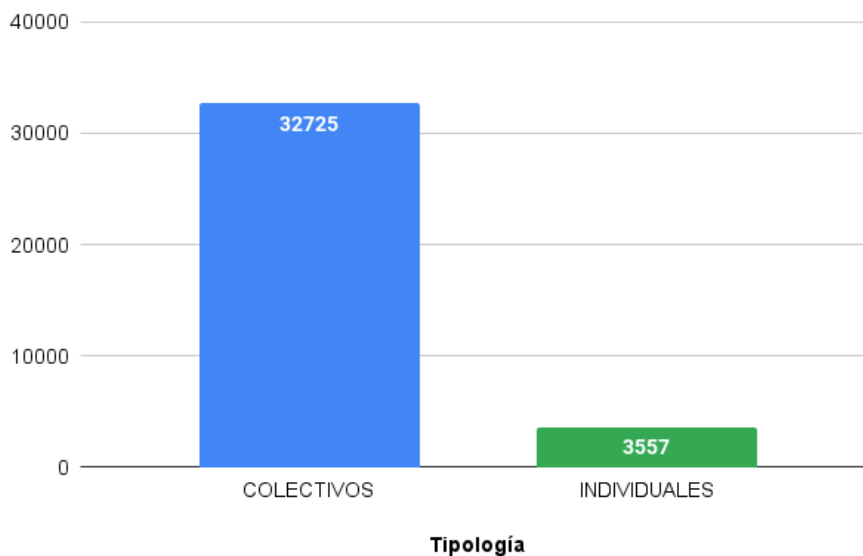
Informe Anual
2020 | 2021

ESTADÍSTICAS

Personas atendidas

Total: 36.282 personas

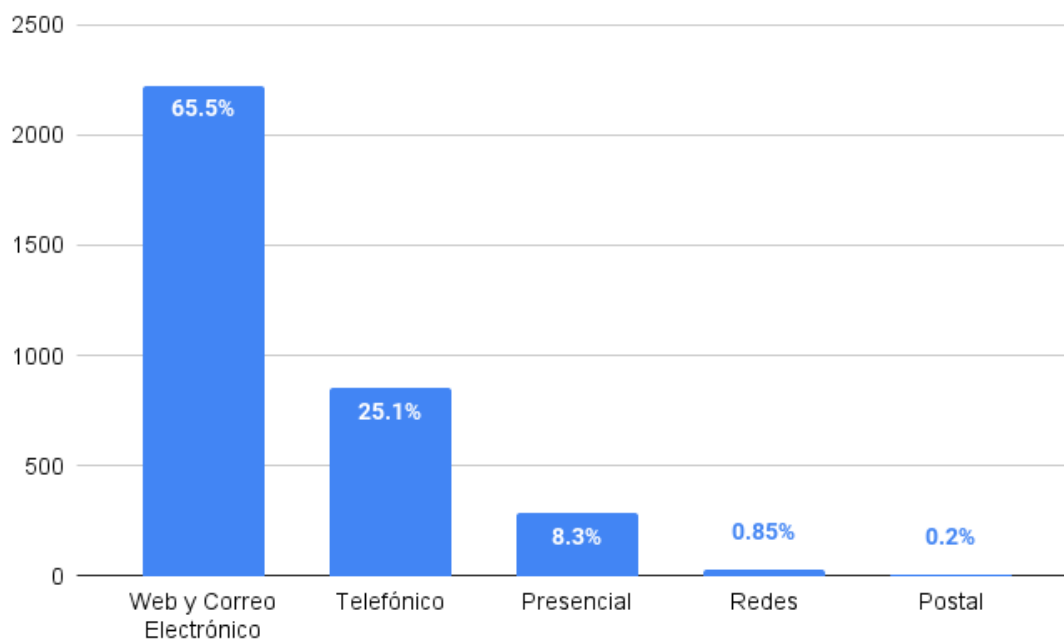
Durante el período informado se atendió la demanda de 36.282 personas, 3.557 de las cuales hicieron reclamos por problemas de afectación individual y 32.725 por problemas de afectación colectiva.



Vías de ingreso de los reclamos

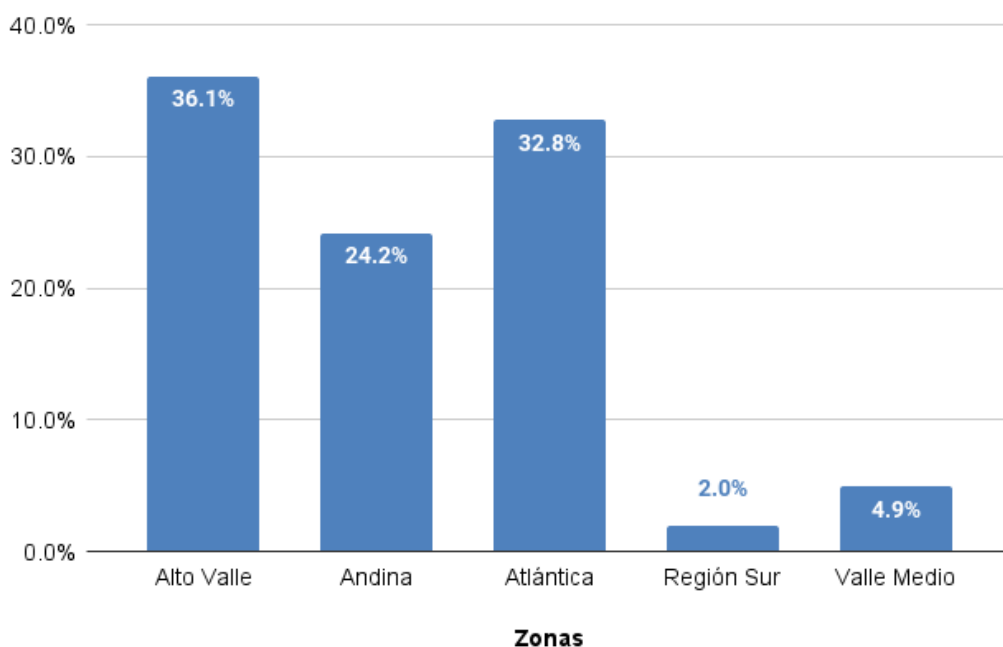
El 65,5% de los trámites iniciados se recibieron a través de la página web o correo electrónico, mientras que un 25% se recibieron por teléfono. Un 8% de los trámites se iniciaron de forma presencial, lo que marca una clara diferencia respecto de períodos anteriores.

En 2021, sin perjuicio de que se retomó la atención presencial en la sede central y en las receptorías del interior de la provincia, las vías principales de reclamo siguieron siendo las digitales, lo que se corresponde con la política de democratización que viene implementando la DPRN.



Procedencia de reclamos

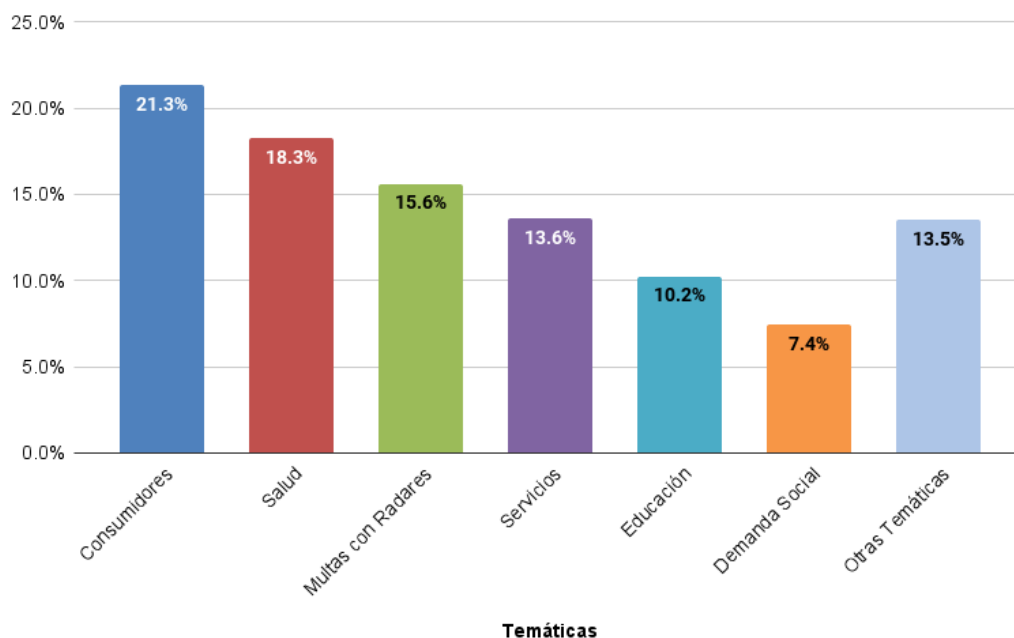
El 36% de los reclamos recibidos provienen de las localidades que conforman el Alto Valle, reuniendo esa zona la mayor cantidad de quejas, lo que se relaciona con la distribución de la población en el territorio provincial. La zona Atlántica reúne el 33% del total de reclamos recibidos y la Zona Andina el 24%, en su mayoría de la ciudad de San Carlos de Bariloche. La zona del Valle Medio y de la Región Sur representan el 5% y el 2% respectivamente de las quejas tramitadas.



Principales temáticas

Con respecto a los principales temas por los cuales las personas reclamaron, aparece en primer lugar el referido al aumento del impuesto inmobiliario.

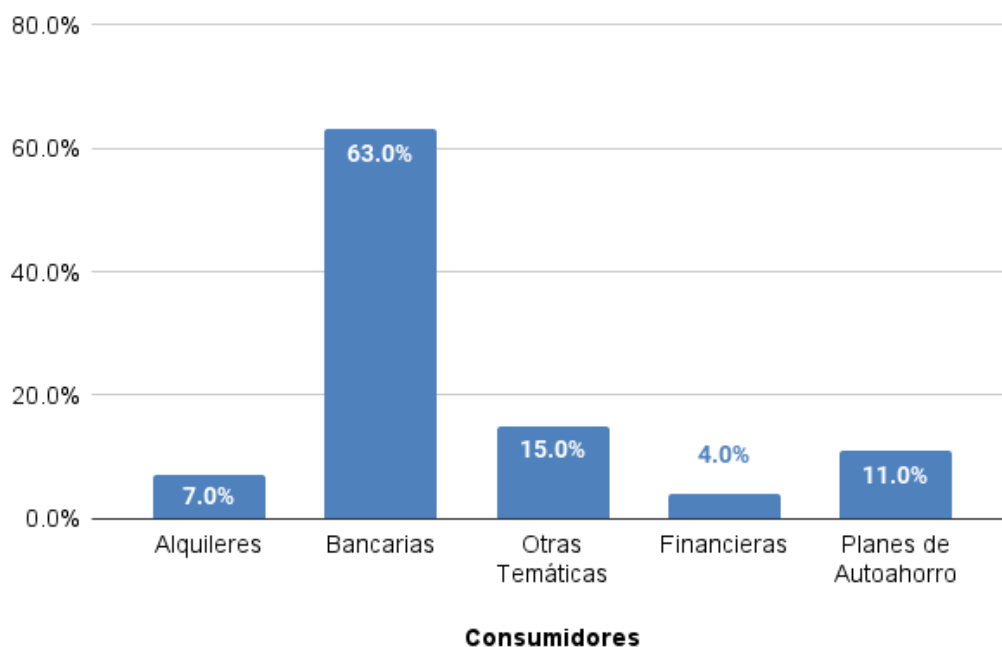
Por fuera de la temática mencionada observamos que las principales quejas refieren a: usuarios y consumidores, salud, multas con radares, servicios, educación y demanda social.



Temáticas específicas

Usuarios y Consumidores

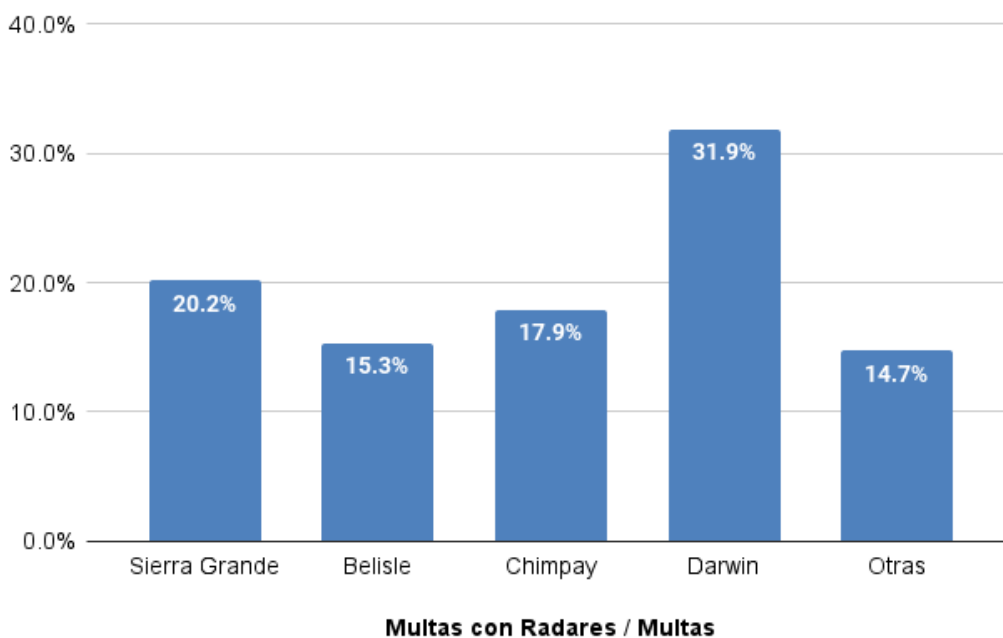
Dentro de los reclamos de usuarios y consumidores los principales problemas fueron: cuestiones bancarias (63%), destacándose los inconvenientes con el seguro SURA comercializados por el Banco Patagonia; aumentos desmedidos de las cuotas de planes de autoahorro (11%); cuestiones vinculadas a alquileres (7%); problemas con entidades financieras (4%); y otras temáticas (15%).



Multas con radares

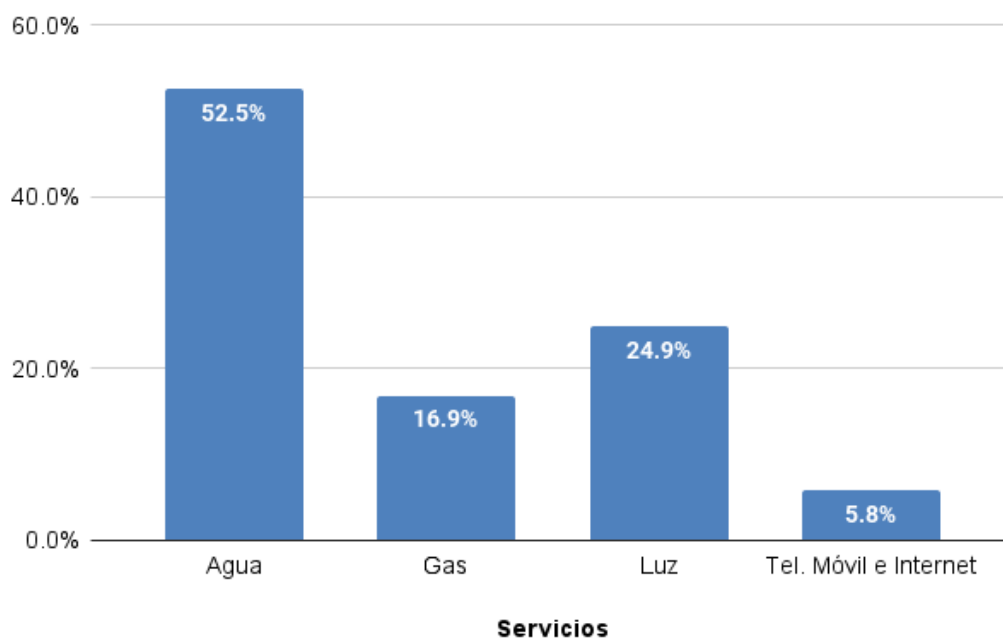
Durante todo el período continuaron recibiendo las quejas por multas con radares no autorizados grabadas por los Municipios de Darwin y Chimpay. En el mes de junio de 2021 se comenzaron a recibir reclamos por multas con un nuevo radar no autorizado en la localidad de Coronel Belisle, representando más del 15% del total.

Si bien en los primeros 5 meses de este período se recepcionó un alto porcentaje de multas con radares ubicados en la RN 3 a la altura de la localidad de Sierra Grande, este tipo de reclamos dejó de recibirse en el mes de abril, luego de que el municipio cesara de utilizar ese tipo de radares.



Servicios

Dentro de las quejas relacionadas con inconvenientes con los servicios, la mayor cantidad refiere a reclamos por agua y cloacas (52,5%); luego, quejas por el servicio eléctrico (30%) y por servicio de gas (17%).



Demanda social

Los principales reclamos de demanda social que se recibieron fueron por solicitud de asistencia económica (33%) y habitacional (31%), así como por inconvenientes relacionados con problemas familiares (19%) y demandas de personas con discapacidad (15%).

