

Estadísticas

Informe Anual 2024 ▶ 2025



Estadísticas



5.858 personas atendidas

Durante este período los reclamos que presentaron los ciudadanos generaron la gestión de 3.145 Trámites.

42 de ellos fueron de modalidad colectiva e involucraron a 2.713 Personas.

Soporte de los trámites

El 59,7% de los trámites se gestionó con el soporte electrónico de **Resolución Sumaria y Trámite Abreviado del ORSM**, los cuales involucran gestiones telefónicas, envío de notas de pedidos de informe, correos electrónicos, reuniones, entre otras actuaciones. En los casos que se requirió investigaciones más prolongadas, recomendaciones, mesas interinstitucionales u otro tipo de gestiones, el trabajo se realizó con el formato **Expediente** y correspondió al 1,5% de los trámites. Por último, un 38,8% se diligenció a través del soporte electrónico de **Orientación** (trámites simples de asesoramiento a la ciudadanía).

GRÁFICO | SOPORTE DE LOS TRÁMITES EN EL SISTEMA ATENEA

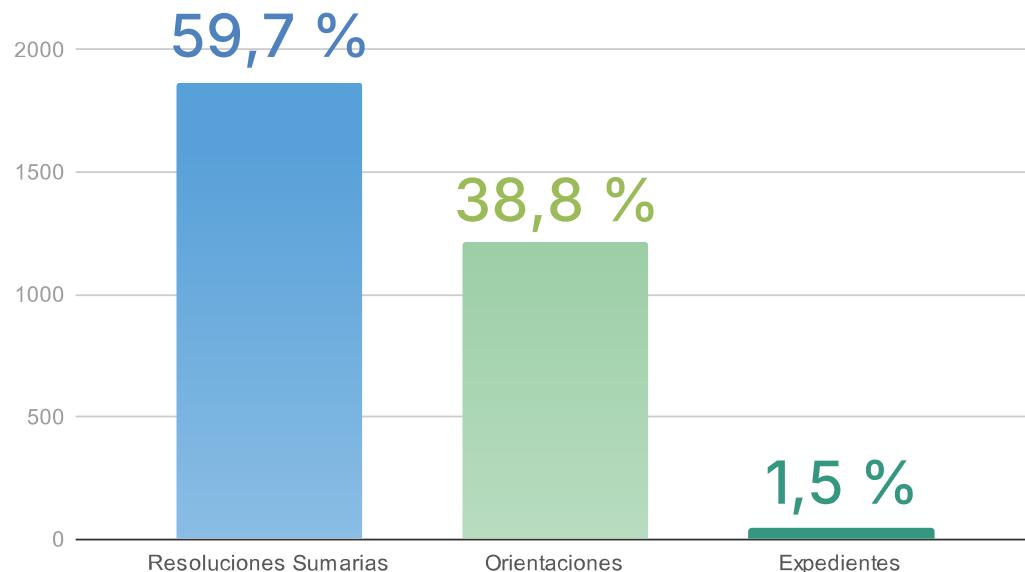
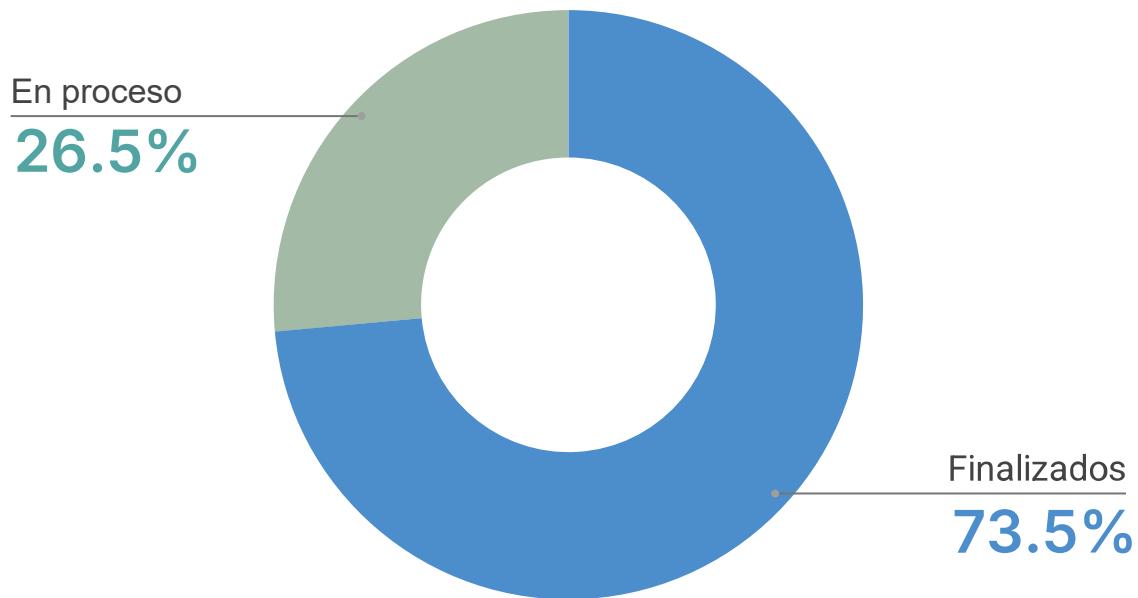


GRÁFICO | ESTADO DE LOS TRÁMITES



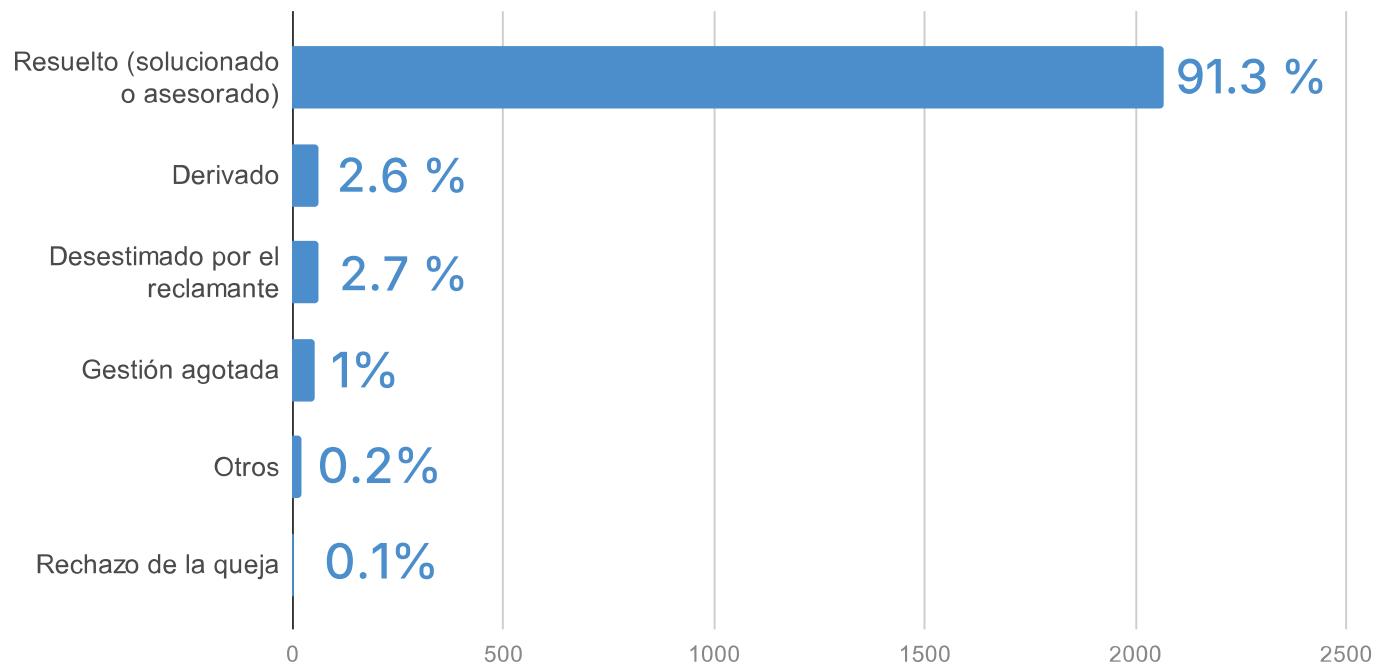
Estado de los trámites

El 73,5% de los trámites iniciados en el período se encuentra finalizado, mientras que el restante 26,5% está en proceso.

Tipo de cierre de los trámites que se encuentran finalizados

El 91,3% de los trámites finalizados fue resuelto. Se considera "resuelto" tanto a los reclamos solucionados con respuestas del organismo requerido, como aquellos en los cuales no se observó obrar irregular por parte del organismo competente; también se incluye en este porcentaje a los casos en los que se brindó el asesoramiento al ciudadano para que pueda canalizar correctamente el trámite de resolución a su queja.

GRÁFICO | TIPO DE CIERRE DE LOS TRÁMITES FINALIZADOS



El 2,7% de los trámites archivados fue desestimado por las personas reclamantes, ya sea porque se solucionaron las cuestiones antes de la finalización de las gestiones de esta Defensoría, o porque el ciudadano informó que recurriría a la Justicia para presentar un recurso de amparo, ante lo cual y como lo indica la Ley 2.756 se debió suspender las actuaciones.

El 2,6% fue derivado, por razones de incompetencia, a la Defensoría del Pueblo de la Nación (DPN) o a municipios.

El restante 1% de los casos corresponde a gestiones agotadas porque las personas no respondieron a los intentos de comunicación, instancia en la que se pretende información ampliatoria.

Trámites Colectivos

Durante este período la cantidad de trámites colectivos trabajados fue de 42, número que involucró a 2.713 personas firmantes. Este número, a comparación del período anterior, significa un aumento de casi el doble dentro de esta modalidad de presentación. Algunos fueron iniciados por asociaciones con personería jurídica y otros

corresponden a ciudadanos que se agrupan para realizar una queja que les es común.

Las problemáticas que originaron estos trámites refieren a temáticas de educación, salud, ambiente, laborales, municipales, de comisiones de fomento, entre otros.

2023 - 2024

28 trámites colectivos



820 personas

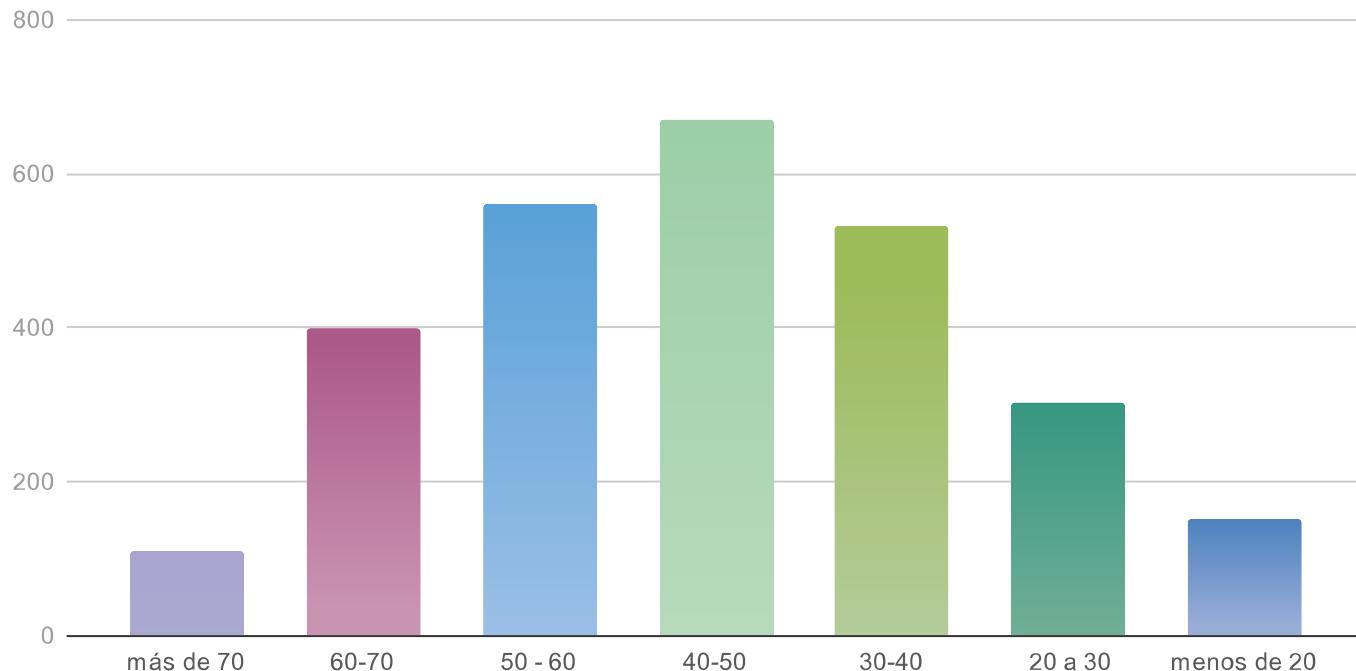
2024 - 2025

42 trámites colectivos



2713 personas

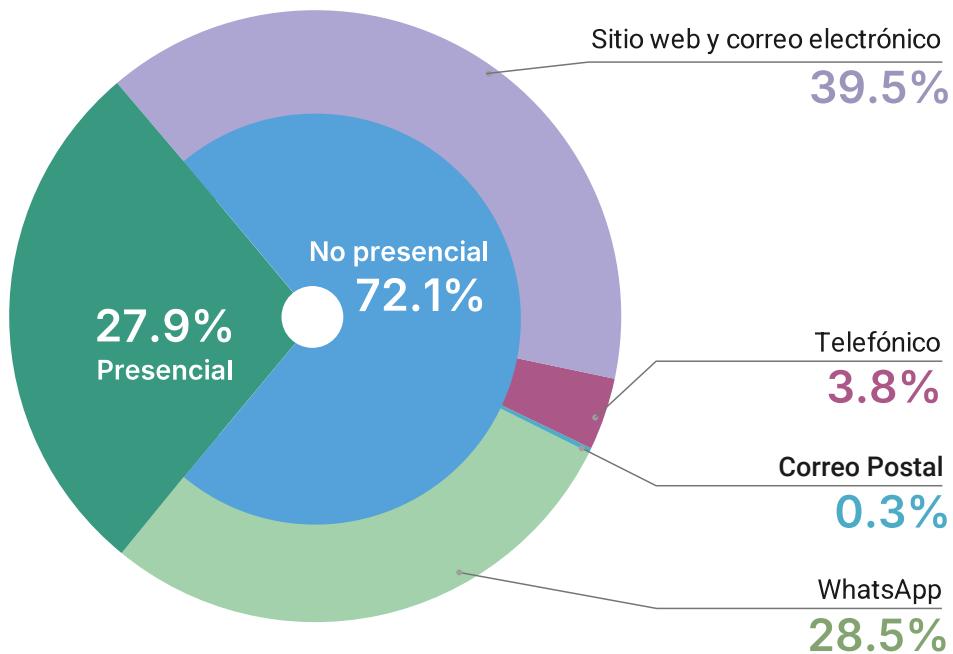
GRÁFICO | EDAD DE LAS PERSONAS RECLAMANTES



Edad de las personas que presentaron reclamos

La mayoría de las personas que reclamaron en la Defensoría del Pueblo se encuentran en la franja etaria de entre 30 y 70 años, siendo las personas de entre 40 a 50 años las que más presentaciones realizaron; en segundo lugar se encuentra la franja de entre 50 a 60 años.

GRÁFICO | MEDIO DE INGRESO DE LOS RECLAMOS



Medio de ingreso de los reclamos

Las distintas vías digitales de comunicación con las que cuenta el organismo fueron las más elegidas (68,3%) para realizar los reclamos. En segundo lugar le sigue la forma presencial (27,9%), en tanto que las vías telefónicas ocuparon el tercer puesto (3,8).

Los reclamos realizados de forma presencial se recibieron en la sede central como así también en

las delegaciones ubicadas en las ciudades de San Carlos de Bariloche, Cipolletti, General Roca y Villa Regina.

Con respecto a los medios de ingreso de reclamos no presenciales, el whatsapp representó el 28,5%; el formulario de la página web de la Defensoría junto al correo electrónico sumó un 39,5%; mientras que los reclamos telefónicos se correspondió con un 3,8%.

Modalidad de presentación de reclamos comparativo anual

La modalidad de ingreso de reclamos por whatsapp, implementada a mediados de 2023, sigue creciendo según se observa en la variación inte-

ranual. Un 28,5% representó este período mientras que un 25,4% correspondió al período anterior.

Respecto a la cantidad de reclamos recibidos en la modalidad presencial el porcentaje se mantuvo en comparación con el período anterior, siendo de un 27,9% este año y de un 28,7% el año pasado.

GRÁFICO | MODALIDAD DE PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS COMPARATIVO ANUAL 2024-2025

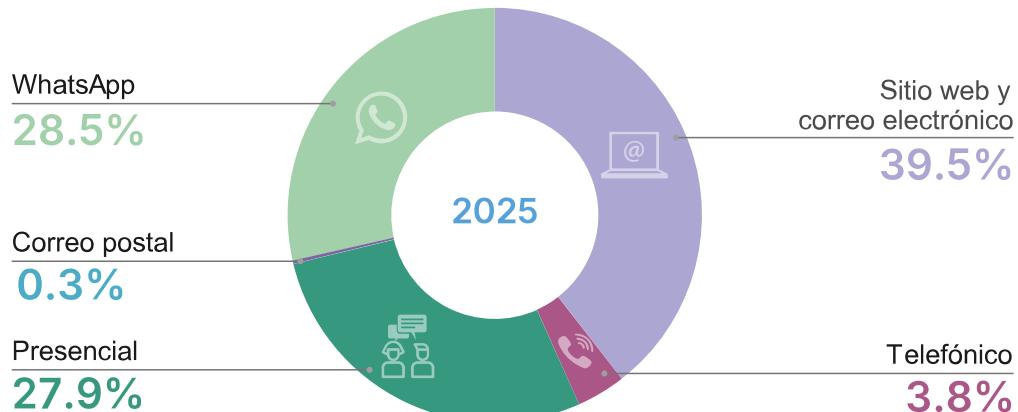
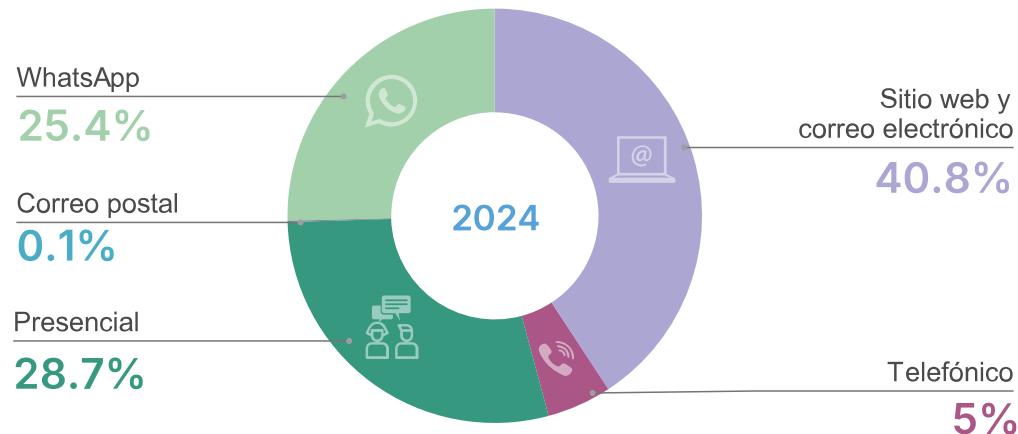
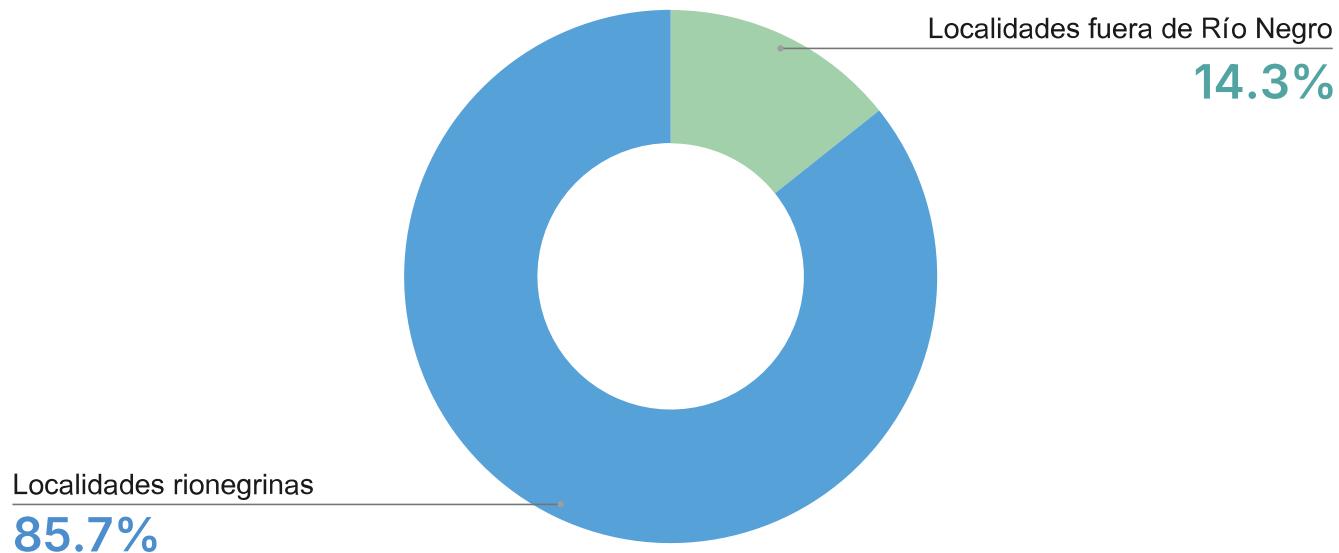


GRÁFICO | ORÍGEN DE LOS TRÁMITES POR LOCALIDAD



Procedencia de los trámites por localidad

Naturalmente la mayoría de los trámites (85,7%) provinieron de ciudadanos que residen en territorio provincial. No obstante, un 14,3% correspondió a personas que habitan en otras provincias y que consultaron mayormente por infracciones labradas con radares en territorio rionegrino; también llegaron a esta Defensoría del Pueblo por consultas y solicitudes de orientación debido a estafas, problemas administrativos con Municipios de Río Negro; problemas de defensa del consumidor y, en menor medida, reclamos por diferentes temáticas de ciudadanos que trabajan en Río Negro pero viven en

ciudades limítrofes, o personas que viven en otras provincias pero tienen familiares en Río Negro y reclaman por situaciones que ellos atraviesan.

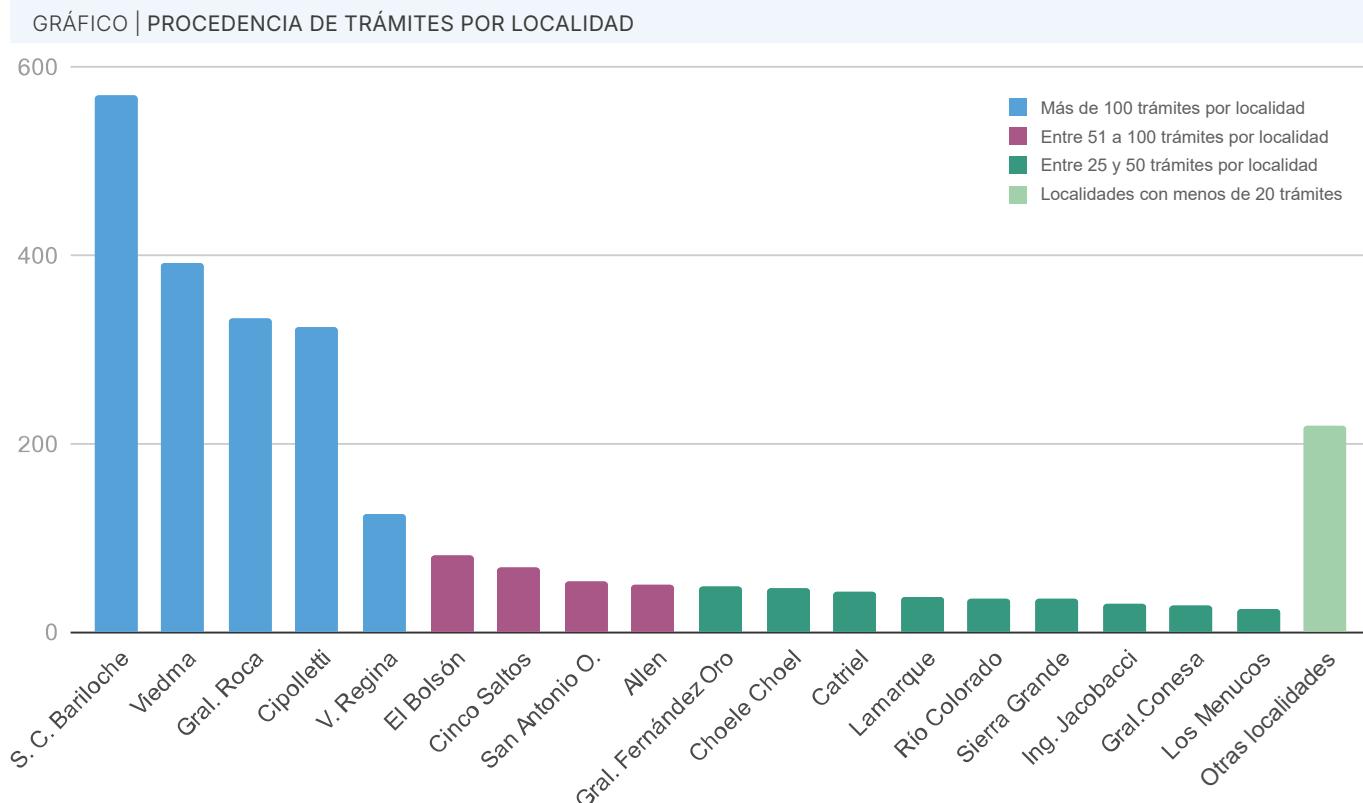
Comparativamente con el período anterior, el número de atenciones a personas que residen fuera de la provincia bajó, y esto se debe, fundamentalmente, a los avances en la regulación de los radares en Río Negro a partir de la sanción de la Ley 5.726 en julio del 2024.

S. C. Bariloche; Viedma; Gral. Roca y Cipolletti, en ese orden, son las ciudades donde se presentaron más reclamos. También se destaca Villa Regina con más de 100 presentaciones y El Bolsón,

Cinco Saltos, San Antonio Oeste y Allen con más de 50 trámites.

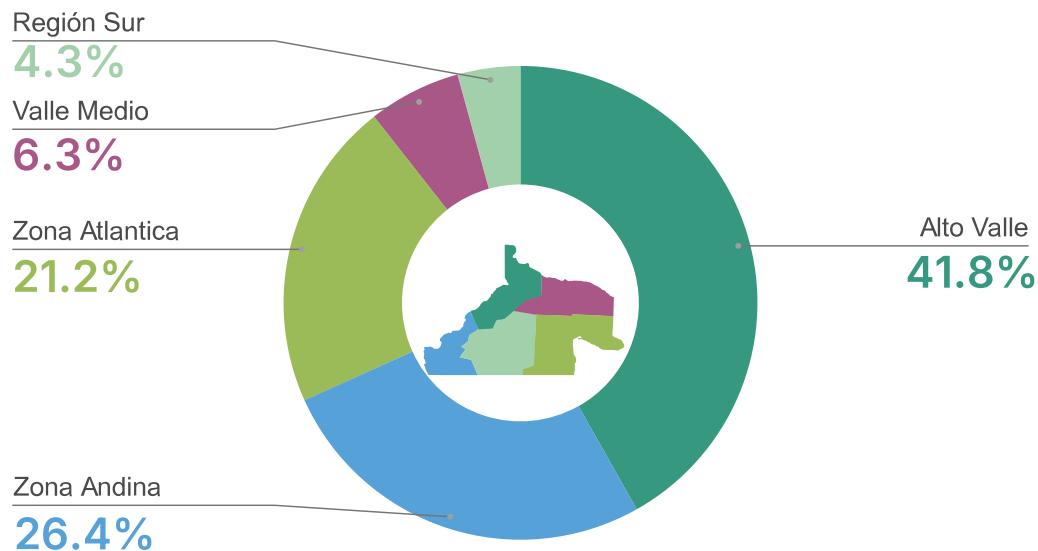
Más allá de la gran cantidad de reclamos recibidos de las grandes ciudades y donde además este organismo tiene sede central y delegaciones (Viedma, San Carlos de Bariloche; General Roca,

Villa Regina y Cipolletti), también se recepcionaron quejas de ciudadanos residentes en parajes y pequeñas localidades alejadas de las grandes urbes y que oportunamente la Defensoría visita año a año con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios que presta el organismo.



***Otras localidades:** Luis Beltrán, Chimpay, Cerro Policía, Dina Huapi, Ingeniero Luis A. Huergo, Maquinchao, Valcheta, Comallo, Cervantes, Chichinales, Manuel Choique, Sierra Colorada, General Enrique Godoy, Mencué, Contralmirante Cordero, Mainqué, San Javier, Sierra Pailemán, Darwin, Guardia Mitre, Ministro Ramos Mexía, Campo Grande, Comicó, Coronel Belisle, El Cuy, El Manso, Aguada Cecilio, Aguada de Guerra, Chelforó, Cona Niyeu, El Caín, Norquinco, Ojos De Agua, Peñas Blancas, Pilcaniyeu, Valle Azul, Arroyo Ventana, Río Chico, Villa Llanquín, Yaminué.

GRÁFICO | PROCEDENCIA DE LOS RECLAMOS POR REGIONES



Procedencia de los reclamos por Región

El Alto Valle, que nuclea ciudades con alta densidad de población como Cipolletti, General Roca y Villa Regina, representó el 41,8% de los trámites trabajados en esta Defensoría del Pueblo. En segundo lugar, con un 26,4% se encuentran los reclamos de ciudadanos de la Zona Andina, especialmente de la ciudad de San Carlos de Bariloche; y en tercer lugar la Zona Atlántica, donde la mayoría de los trámites iniciados corresponden a Viedma, San Antonio Oeste y Sierra Grande.

El Valle Medio y Línea Sur, acorde a su menor densidad poblacional, representó el 6,3% y el 4,3% de los trámites del período respectivamente.

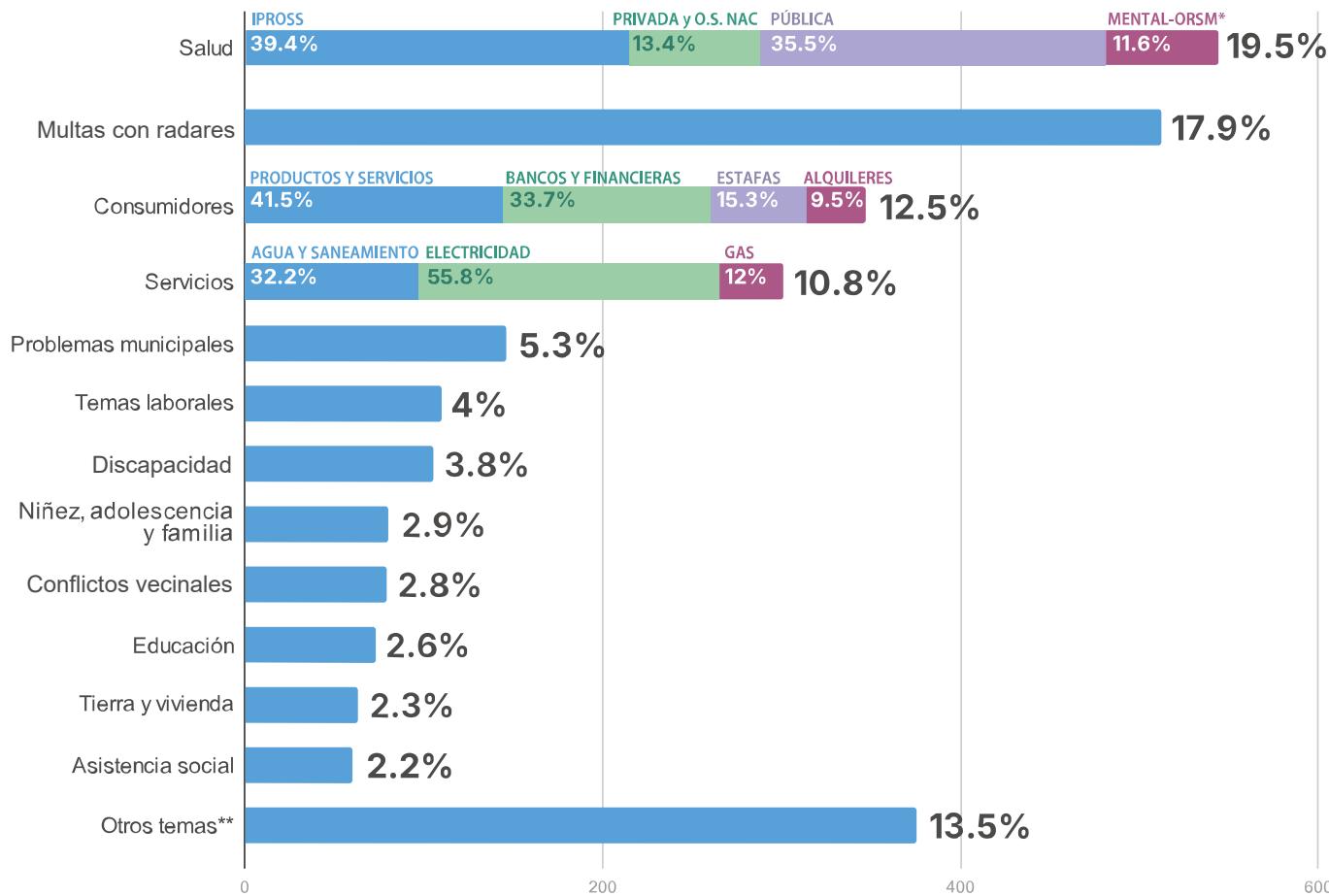
Temáticas de los reclamos

Al igual que en el período anterior, las cuestiones de salud involucraron la mayor cantidad de trámites. En segundo lugar, se observa la temática “multas con radares”, en la que se incluyeron los reclamos por multas con radares en rutas que atraviesan la provincia, regulados desde julio del 2024 por la Ley provincial 5.726.

Luego le siguen los reclamos relacionados con consumidores y con servicios públicos.

Además, en este período se sumaron más reclamos por problemas de la órbita municipal, que fueron debidamente atendidos y derivados según el caso.

GRÁFICO | PRINCIPALES TEMÁTICAS DE LA PROVINCIA



* Además, el ORSM llevó el control de 438 internaciones de salud mental

** Otros temas incluye las siguientes temáticas que tienen menos de 50 trámites: Seguridad -Tributario Económico-Ambiente-Personas mayores-Transporte-Energía-Violencia-Género-Comisiones de Fomento-Horizonte Seguros-Telefonía

Temáticas de los reclamos por región

En este período, a excepción de la Región Sur en donde la principal temática de reclamos fue “servicios públicos”, todas las demás tuvieron como tema más relevante en cantidad de reclamos a la “salud”, variando el porcentaje entre salud pública o IPROSS como las principales carteras gubernamentales relacionadas con las quejas.

La segunda temática de relevancia varía según la región: quejas por “servicios públicos”, en Zona Andina; problemas de “consumidores”, en Alto Valle y Zona Atlántica; y “rutas y caminos” en Valle Medio.

En tercer lugar, Zona Andina, Línea Sur y Valle Medio reportaron quejas por problemas de “consumidores”, mientras que en Zona Atlántica y el Alto Valle los “servicios públicos” ocuparon ese tercer lugar.

ZONA ANDINA

Los reclamos de “salud” representaron el 38,2% de los trámites de esta región. Dentro de ellos, los problemas con la obra social IPROSS representan la mayoría de los casos.

Es de destacar que a ese porcentaje se suman 209 trámites de control de internaciones involuntarias del ORSM, representando los usuarios del servicio de salud mental de Zona Andina casi el 50% de los casos notificados.

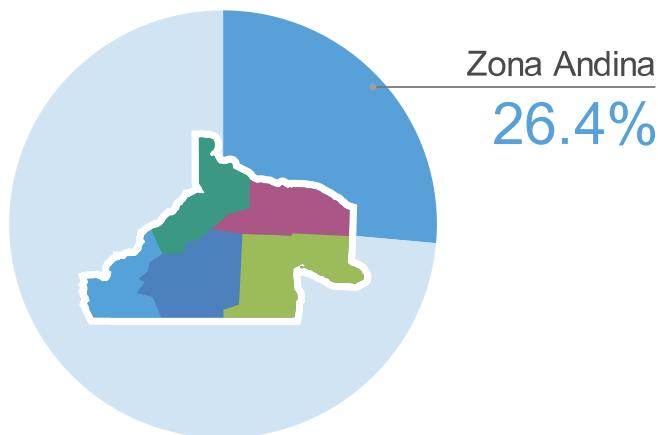
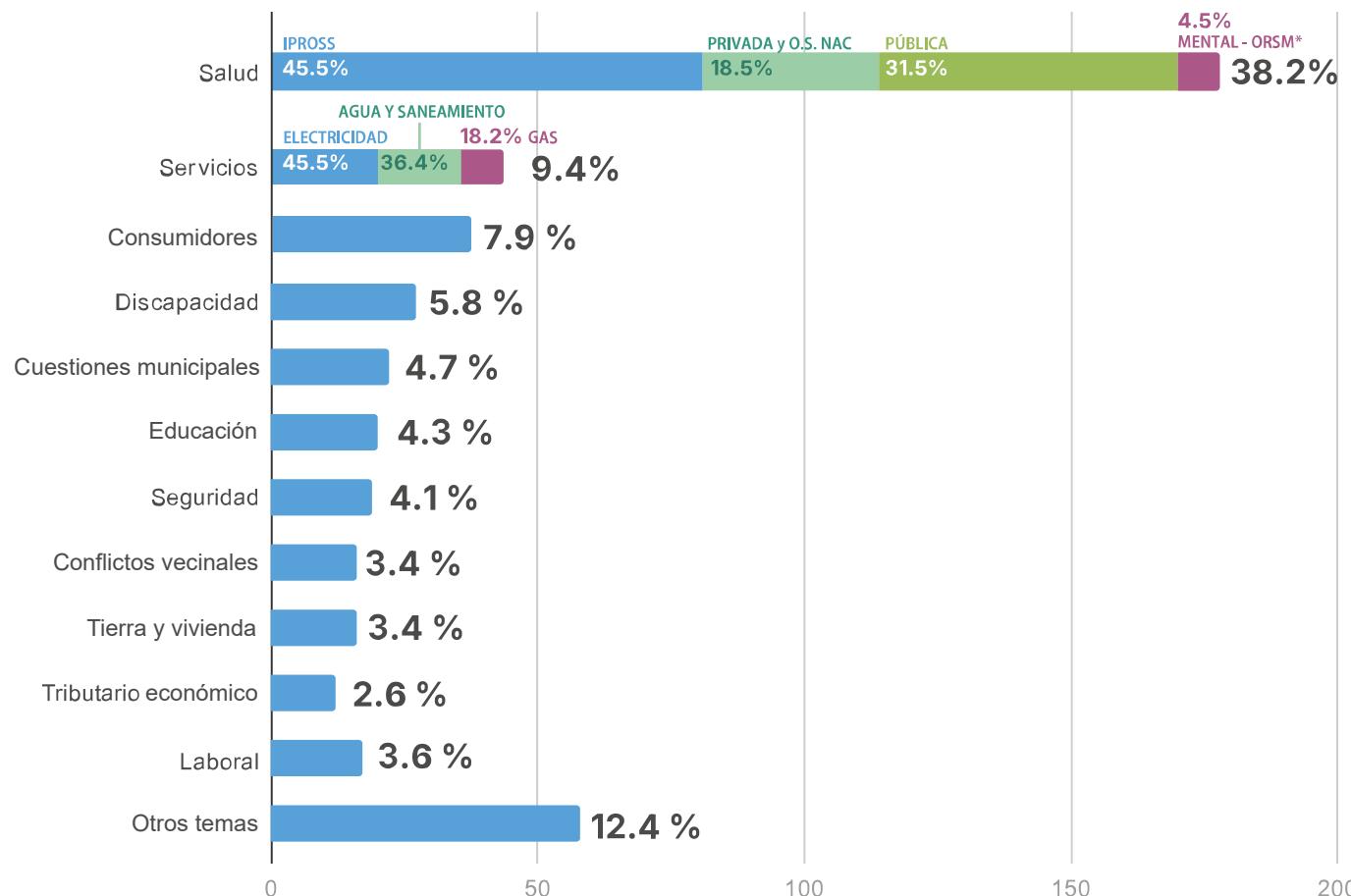


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE ZONA ANDINA



* Además, el ORSM llevó el control de 209 internaciones de salud mental

ALTO VALLE

En Alto Valle los reclamos por temas de "salud", si bien son la mayoría, representan un porcentaje menor que en la Zona Andina: 21,2%, habiendo otras temáticas relevantes con porcentajes importantes, como los problemas de "consumidores" en segundo lugar con un 16,2% de los trámites, y "servicios públicos" con un 14,8% en tercer lugar.

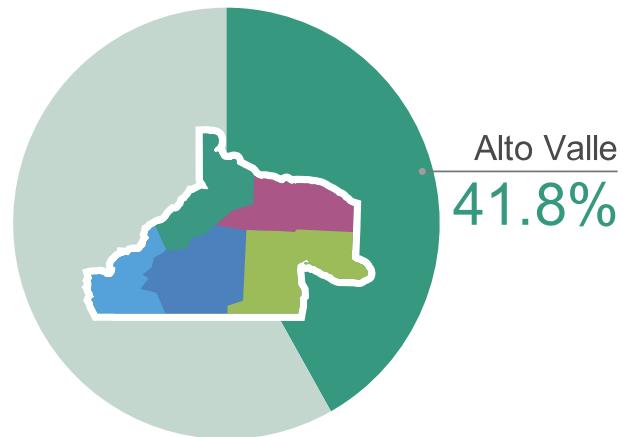
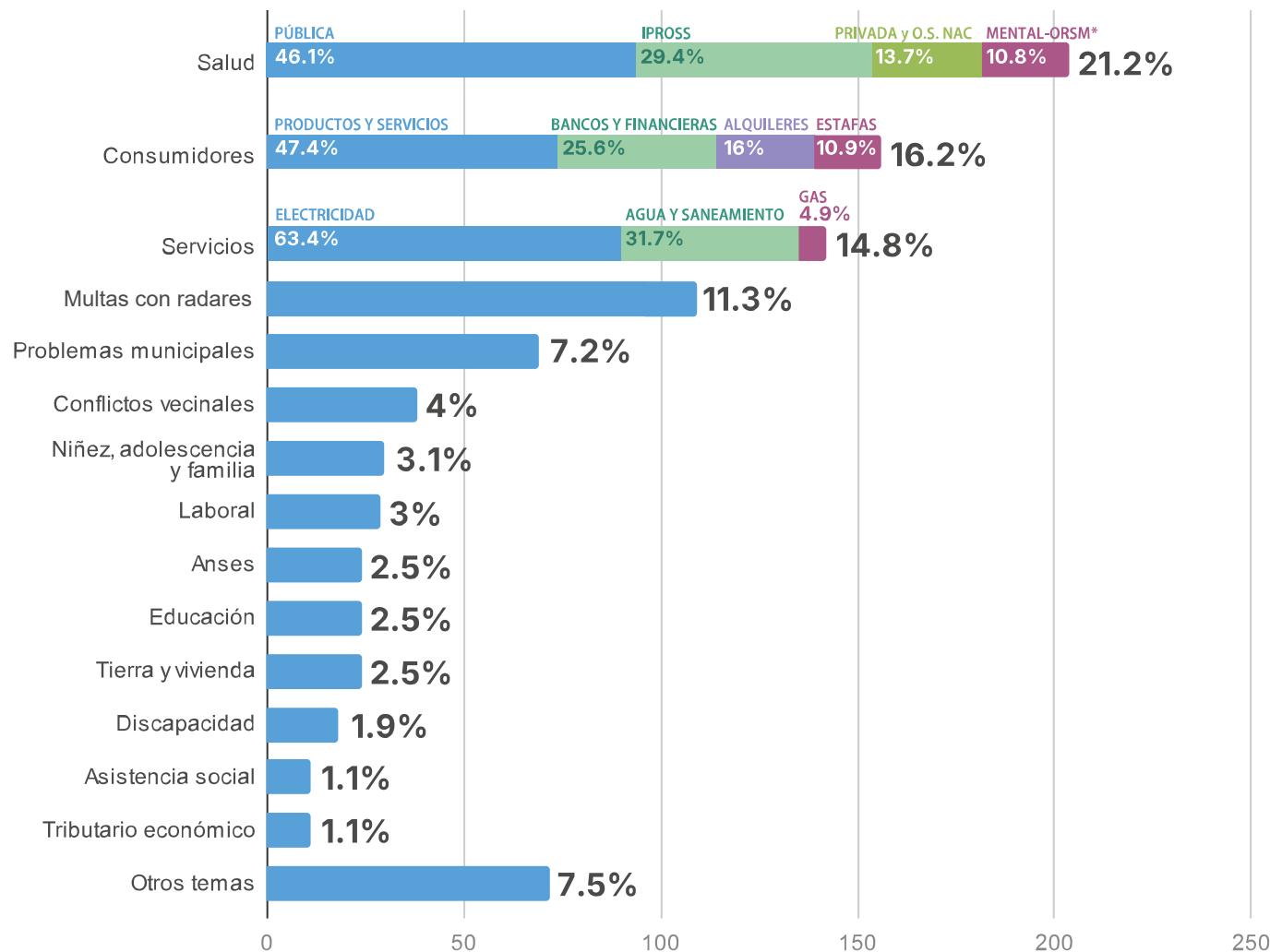


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE ALTO VALLE



* Además, el ORSM llevó el control de 112 internaciones de salud mental

ZONA ATLÁNTICA

Con un porcentaje similar al del Alto Valle, en la Zona Atlántica los reclamos de "salud" son mayoría (21,8%), seguidos de igual manera por los reclamos de "consumidores" (16,6%) y por problemas con los "servicios públicos" (15.4%).

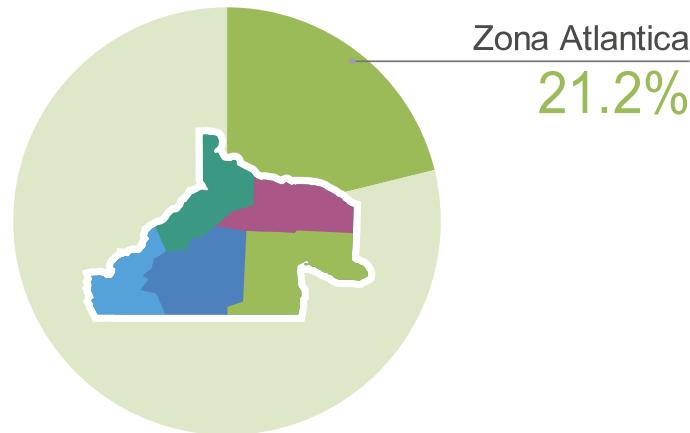
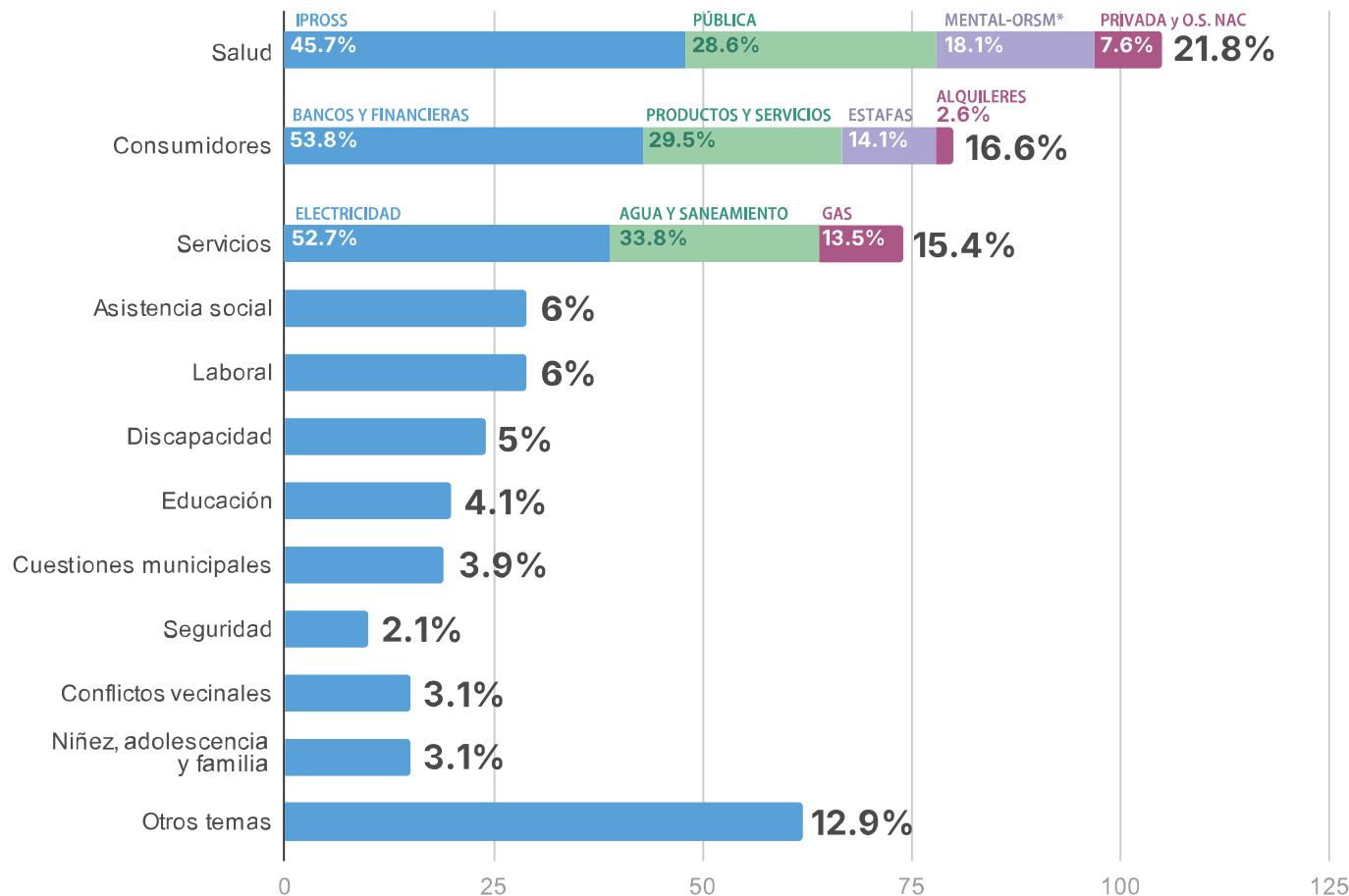


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE ZONA ATLÁNTICA



* Además, el ORSM llevó el control de 51 internaciones de salud mental

REGIÓN SUR

En la Región Sur el mayor porcentaje lo representa los trámites iniciados por reclamos de "servicios públicos" (29,3%), y en segundo orden se encuentran las quejas por cuestiones de "salud" (19,4%).

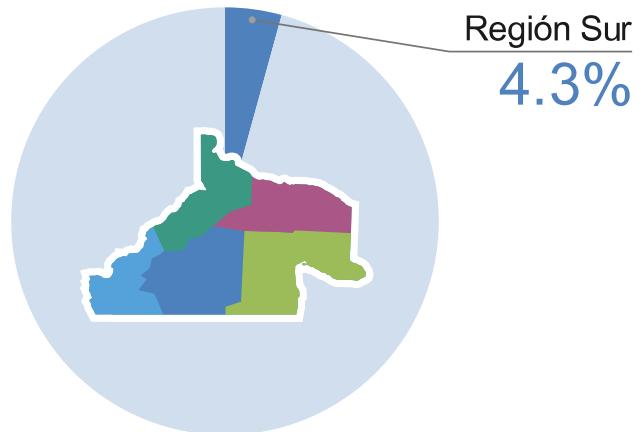
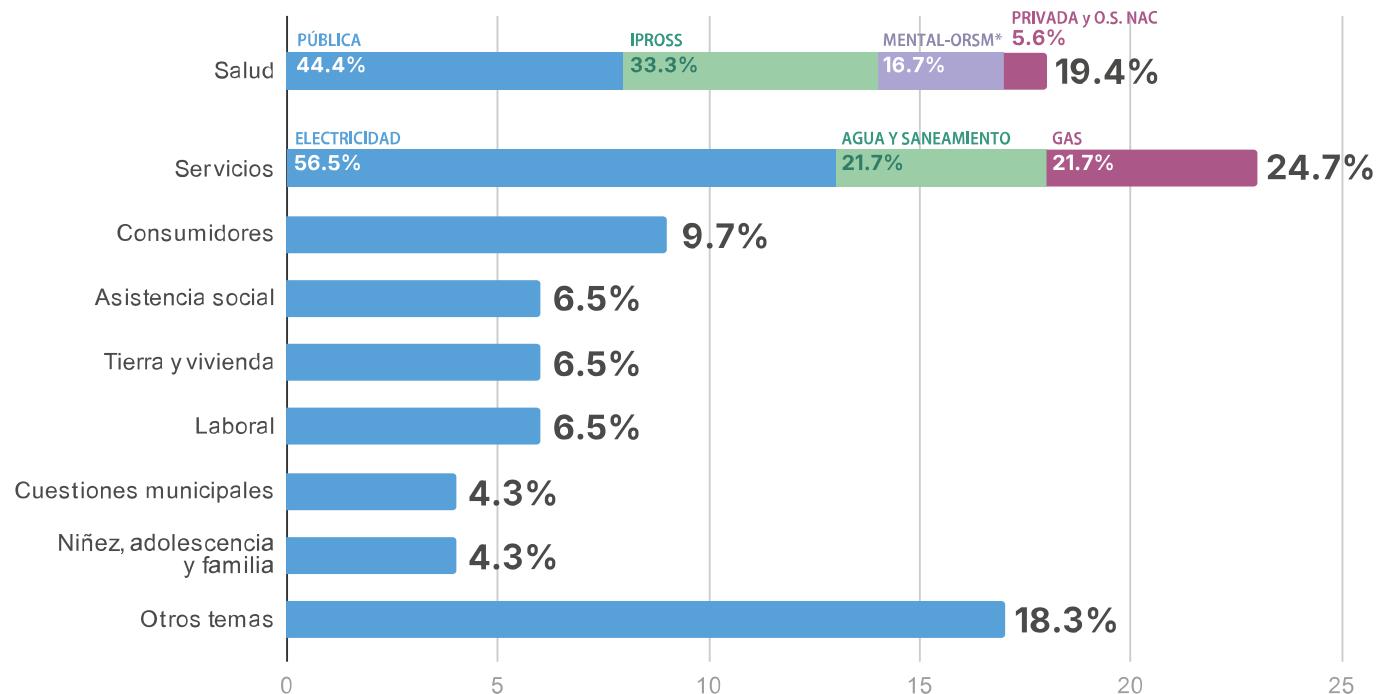


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE REGIÓN SUR



* Además, el ORSM llevó el control de 16 internaciones de salud mental

VALLE MEDIO

En Valle Medio, el porcentaje de reclamos de "salud" (18%) iguala a la cantidad de consultas por problemas en "multas con radares". Cabe aclarar que estos últimos son mayormente orientaciones y asesoramientos simples; mientras que los reclamos de "salud" tuvieron un soporte de Resolución Sumaria con gestiones ante el Ministerio de Salud, hospitales, o ante el IPROSS. En Valle Medio, los problemas de "salud mental" prevalecen por sobre los demás trámites de salud, y el ORSM realizó, además, 16 trámites de control de internaciones.

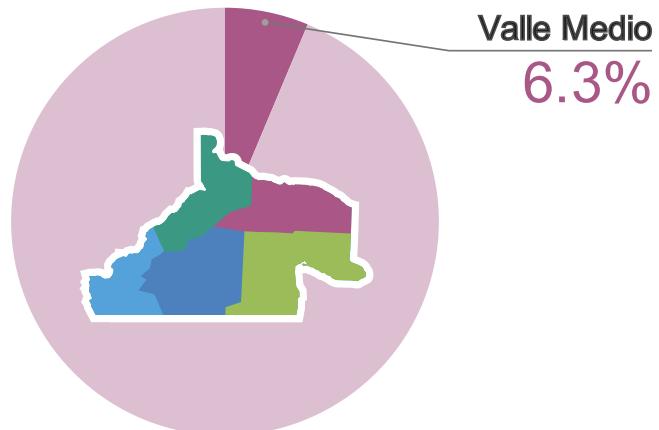
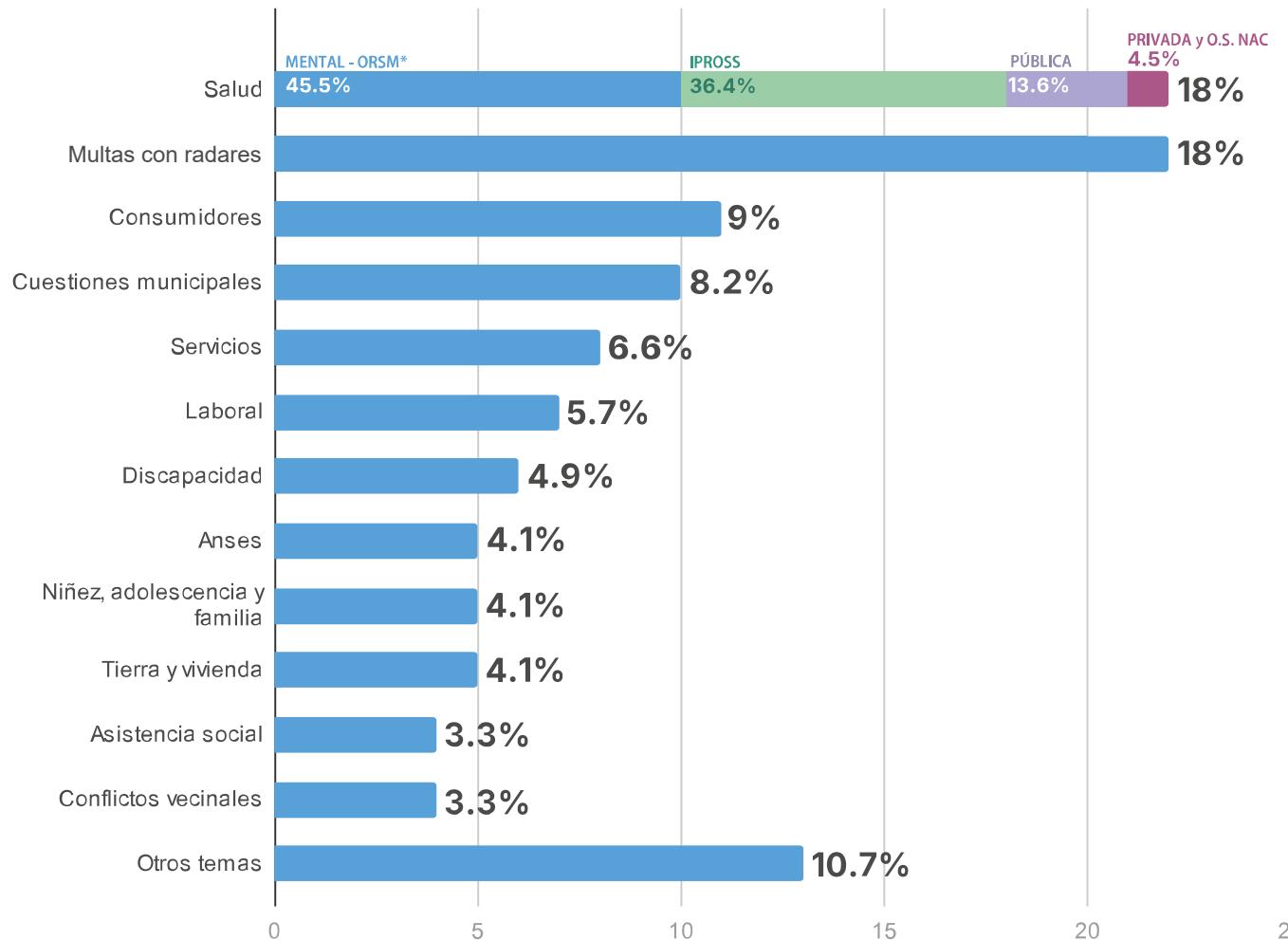


GRÁFICO | TEMÁTICAS DE RECLAMOS DE VALLE MEDIO



* Además, el ORSM llevó el control de 40 internaciones de salud mental



www.defensoriarionegro.gov.ar