

# Estadísticas

Informe Anual  
**2023 • 2024**





## Cantidad de trámites trabajados: **5216**

### Soporte de los trámites

En el marco de la desburocratización que lleva adelante la Defensoría del Pueblo, el 63% de los reclamos fueron gestionados a través de Trámites simples, categoría que incluye: orientaciones, derivaciones, articulación con la administración y asesoramientos a la ciudadanía. Un 35,5% se tramitaron como Resoluciones Sumarias y Trámites Abreviados del ORSM, mientras que sólo el 1,5% como Expedientes. Si bien en el gráfico se aprecia que en esta última categoría hay un menor porcentaje en comparación con las otras, se debe tener en cuenta que en ellos se tramitaron reclamos colectivos o investigaciones referidas a cuestiones de impacto colectivo a partir de numerosos reclamos individuales, como por ejemplo, los referidos a tarifas o infracciones con radares.

GRÁFICO | Soporte de los trámites en el sistema ATENEA

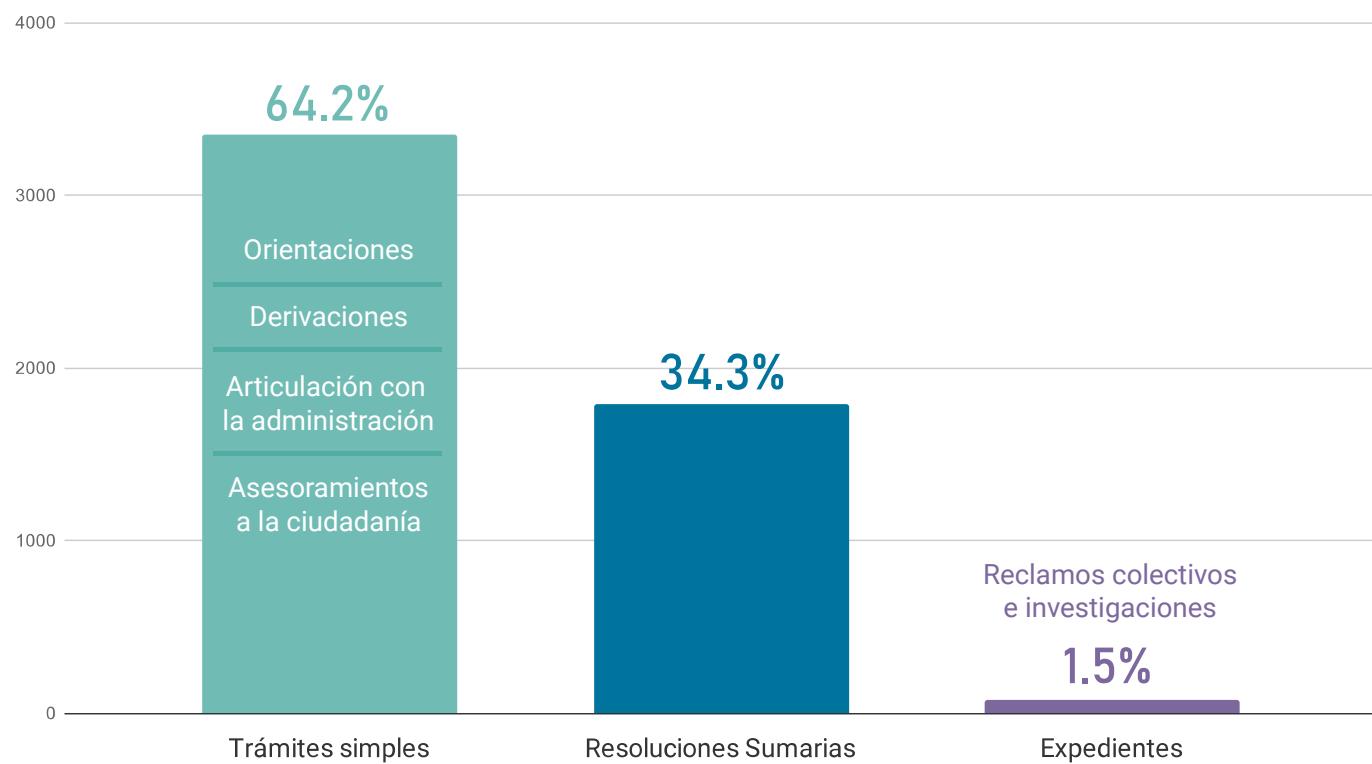


GRÁFICO | Estado de los trámites



## Estado de los reclamos

El 82% de los trámites del período fueron finalizados, mientras que el porcentaje restante se encuentra en trámite.

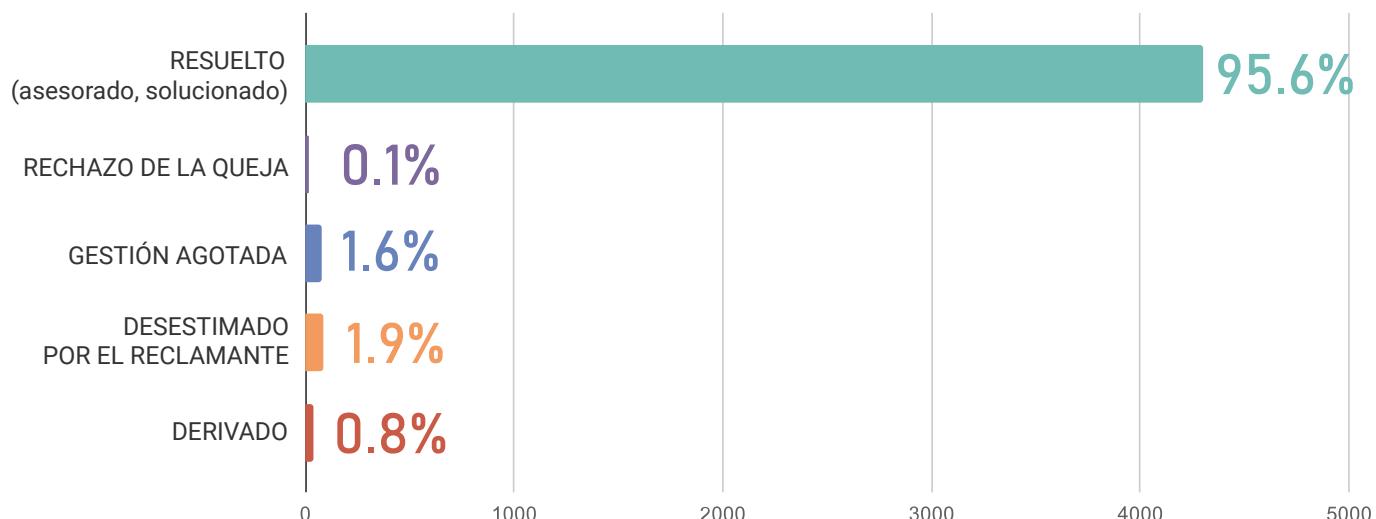
## Tipo de cierre de los trámites

El 95% de los trámites finalizados de este período fueron resueltos. Se considera “Resuelto” el trámite cuando el reclamo: a) se obtiene respuesta del organismo competente; b) no se observa un obrar irregular de la administración; c) se brinda el asesoramiento al ciudadano que le permite la resolución de su queja.

Un 2% de los trámites se cierran por ser desestimados por el reclamante.

Un 1,6% corresponden a la categoría “gestión agotada” y son los casos en los que la persona no responde a los intentos de comunicación para solicitarle documentación ampliatoria o cuando no se presenta a una mediación.

GRÁFICO |Tipo de cierre de los trámites



## Trámites Colectivos

Durante el período se trabajaron 28 trámites colectivos, los cuales involucraron 820 personas firmantes. Más allá de la cantidad de personas incluidas en los reclamos, muchos de ellos han sido iniciados por asociaciones o agrupaciones con personalidad jurídica.

Entre las problemáticas que dieron origen a los reclamos mencionamos: gripe aviar y reapertura del Balneario La Lobería; queja de vecinos de zona este de Bariloche por malos olores y ruido de la planta depuradora de la CEB; problemas con servicios públicos como los inconvenientes con la doble

facturación de gas en un mismo período en Los Menudos; falta de provisión de agua de red en barrios de Coronel Belisle; falta de presión de agua en el Barrio Las Flores de Viedma; falta de funcionamiento de la central telefónica de Río Chico, entre otros.

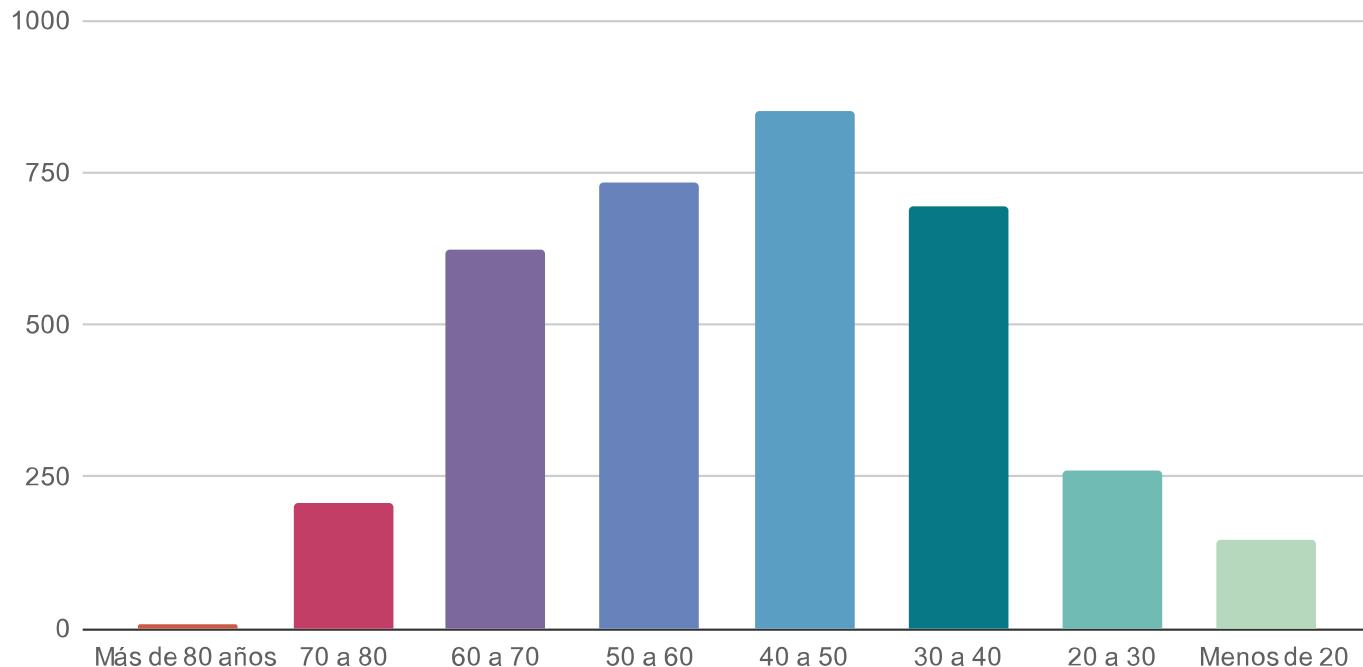
Otras cuestiones de reclamo colectivo involucraron a comunidades educativas: solicitud de mejoras edilicias para la Escuela de Colonia Suiza; padres que solicitaron la ampliación y apertura de un nuevo curso en el CET 4 de General Conesa, entre otros.

## Edad de las personas que presentaron reclamos

La mayoría de las personas que reclaman en la Defensoría del Pueblo pertenecen a la franja etaria de entre 30 y 70 años, siendo los que más reclamos tienen los de la franja de 40 a 50 y en segundo lugar

los que tienen entre 50 y 60, o sea la población de mediana edad. El promedio de edad de los reclamantes es de 47 años.

GRÁFICO | Edad de las personas reclamantes



## Medio de ingreso de los reclamos

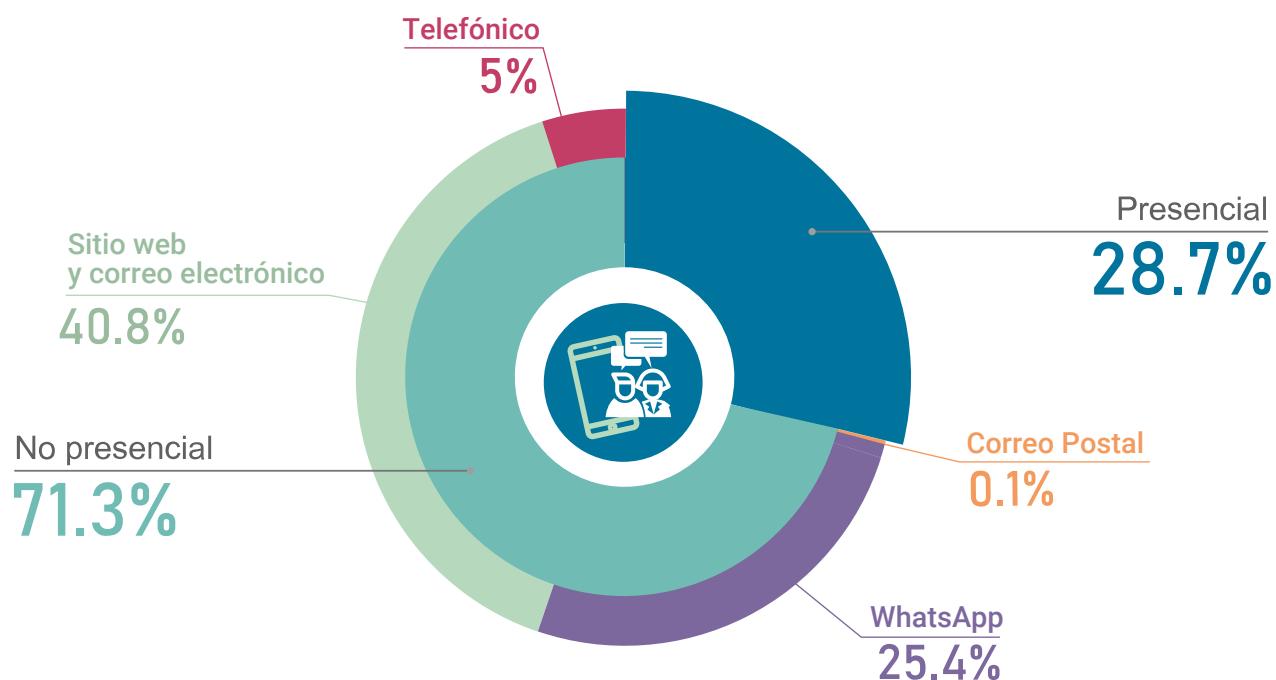
Un tercio de las consultas y reclamos presentados ante la Defensoría del Pueblo se realizaron de forma presencial, tanto en la sede central de Viedma, en las receptorías de Cipolletti; General Roca y San Carlos de Bariloche, como también en las Comisiones de Servicio y actividades realizadas en barrios de distintas localidades de la provincia.

Con respecto a la modalidad de presentación no presencial, los reclamos fueron mayormente realizados a través de la página web y correo elec-

trónico (40.8%); WhatsApp (25.4%), teniendo escasa presencia los reclamos telefónicos (5%) o por correo postal (0,1%).

Cabe mencionar que el whatsapp es un medio incorporado hace relativamente poco (junio de 2023), y podemos constatar que a medida que pasan los meses, cobra mayor relevancia ya que la cantidad de reclamos ingresados por esta vía va en aumento. Así, si vemos la variación interanual, observamos que de representar sólo un 11,4% de

GRÁFICO | Modalidad de presentación de los reclamos

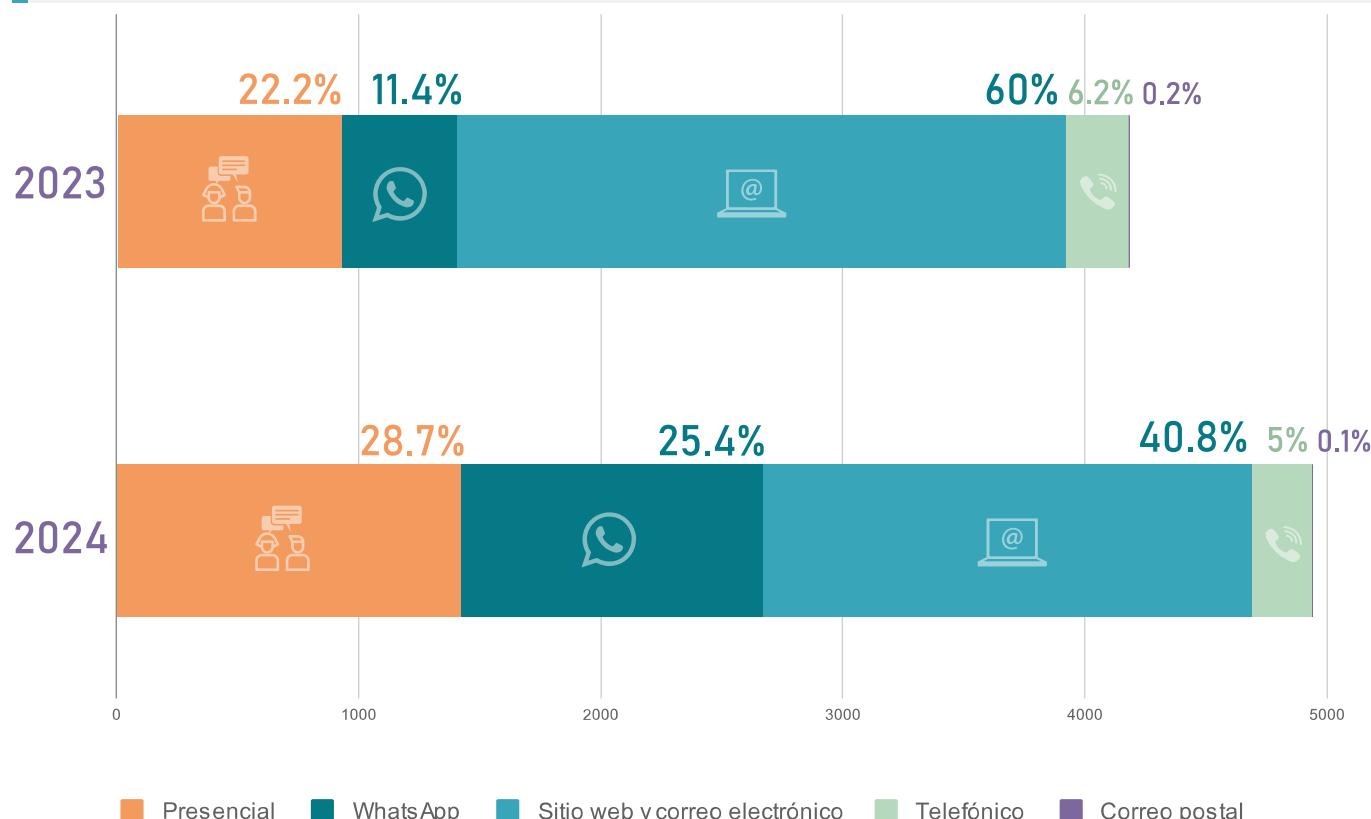


los trámites ingresados en 2023, en el 2024 ya representan un 25,4%.

Sin perjuicio del aumento de reclamos utilizando la vía del WhatsApp, no hubo una disminución del porcentaje de quejas presentadas presencialmente. La variación interanual también muestra que hubo un aumento del porcentaje de los reclamos realizados de manera presencial por sobre el total de reclamos (22,2% en 2023 y 28,7% en 2024).

La presencia territorial de la Defensoría del Pueblo en distintos municipios y comisiones de fomento de la provincia a través de la atención de reclamos y consultas; la recorrida y relevamiento de instituciones y el ciclo de charlas dentro de las comunidades; sumado a la gran cantidad de personas que se acercaron a la sede central y las receptorías, explican este aumento en la atención presencial.

GRÁFICO | Modalidad de presentación de los reclamos comparativo anual (2023-2024)



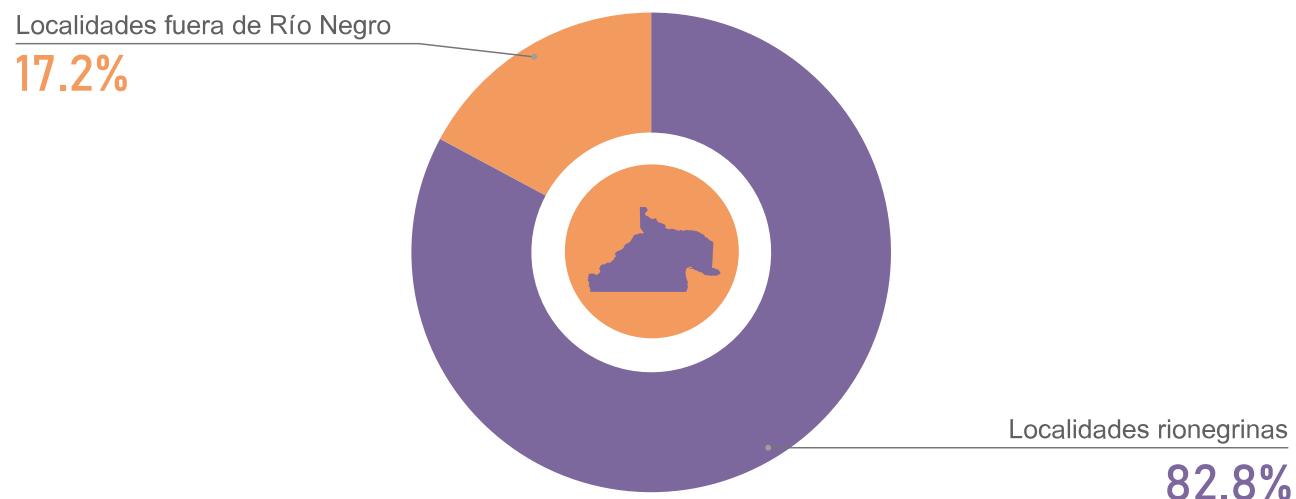
## Procendencia de los trámites por localidad

El 83% de los reclamos corresponden a ciudadanos que residen en el territorio provincial.

El 17% restante fueron realizados por ciudadanos de otras provincias y se debieron mayormente a la temática de multas por infracciones con radares en rutas del territorio rionegrino. Además, este porcentaje incluye consultas realizadas por perso-

nas que trabajan en nuestra provincia pero que residen en ciudades limítrofes como Neuquén, Lago Puelo, Carmen de Patagones, etc. También existen los casos de personas que residen lejos pero tienen familiares (generalmente adultos mayores) en Río Negro y reclaman en representación de ellos.

GRÁFICO | Origen de los trámites por localidad



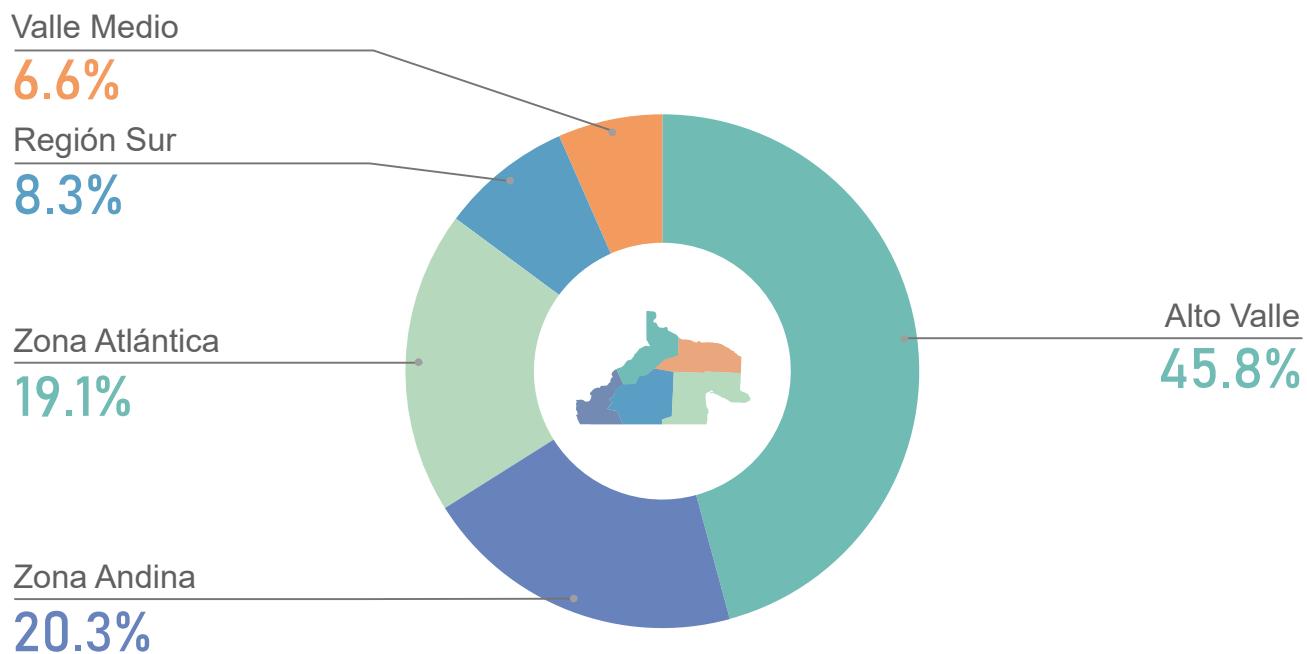
## Procendencia de los trámites por región

El mayor porcentaje de reclamos, representado por un 45,8% de trámites iniciados en la Defensoría del Pueblo, provienen de localidades del Alto Valle.

En segundo lugar, el 20,3% de los reclamos gestionados provino de la zona Andina, liderando la

ciudad de San Carlos de Bariloche. Otro 19,1% de las quejas tuvo origen en la Zona Atlántica (incluyendo Valle Inferior); el 8,3% en la línea Sur, y un 6,6% en localidades de Valle Medio.

GRÁFICO | Procedencia de los reclamos por regiones



## Procendencia de los reclamos por localidad

En el período informado 55 municipios y parajes de Río Negro presentaron reclamos o consultas ante la Defensoría del Pueblo.

San Carlos de Bariloche, Cipolletti, General Roca y Viedma fueron desde donde provinieron la mayor cantidad de trámites (entre 400 y 600 reclamos

cada una). Los Menudos también se destacó este año, debido a gran cantidad de quejas por cuestiones tarifarias, especialmente por el servicio de gas. De estas localidades, 8 tuvieron entre 50 y 100 reclamos cada una, mientras que otras 42 representaron menos de 50 trámites iniciados en este período.

MAPA | Procedencia de trámites por localidad

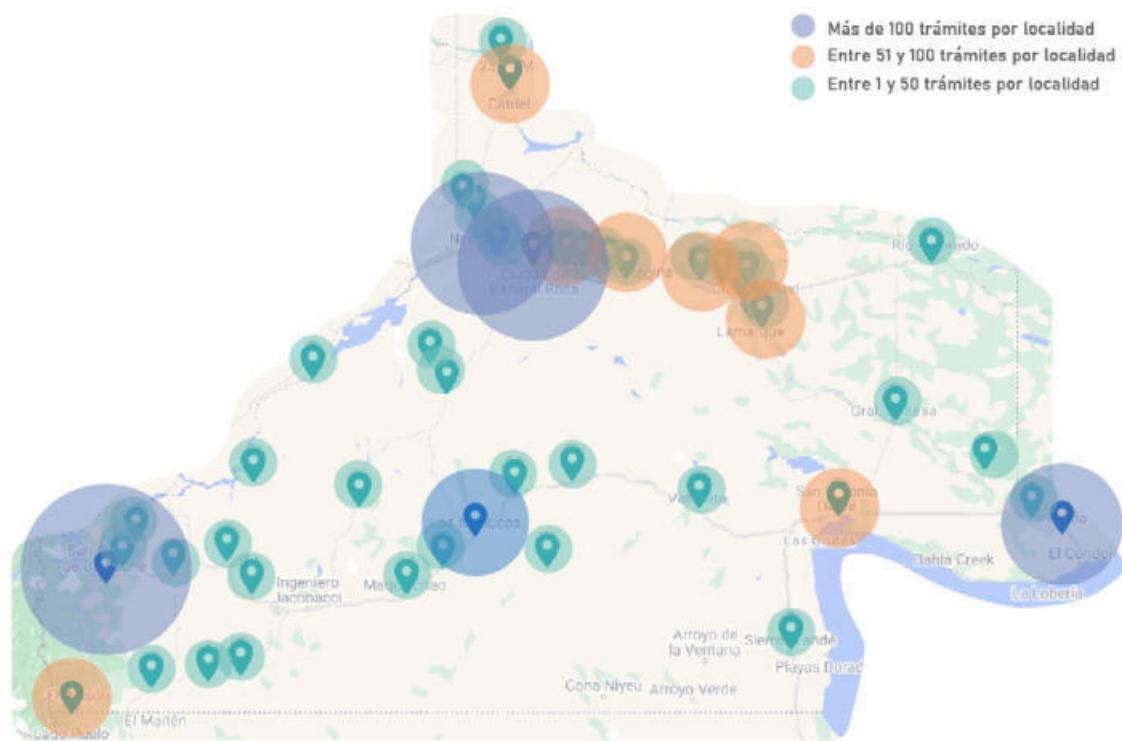
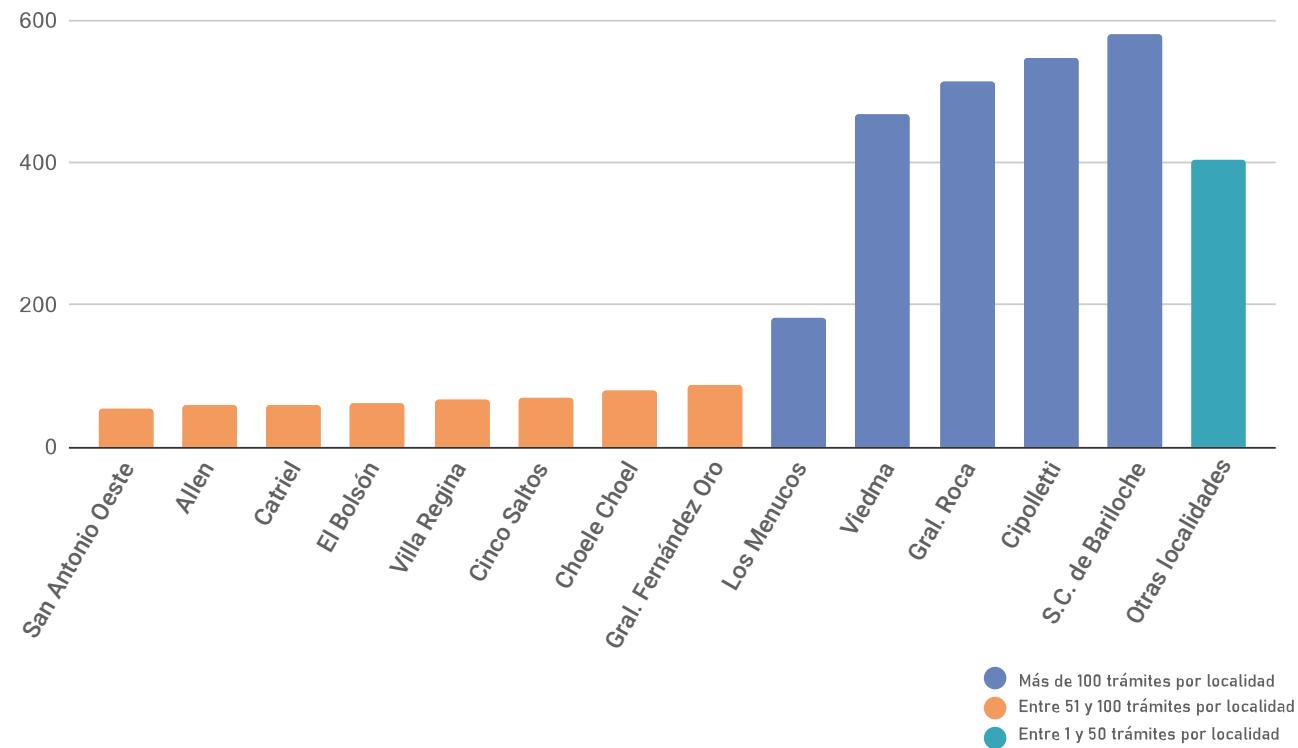


GRÁFICO | Procendencia de trámites por localidad



**\*Otras localidades:** Sierra Grande, Lamarque, Luis Beltrán, Chimpay, General Conesa, Chichinales, Río Colorado, Ingeniero Jacobacci, Valcheta, Ingeniero Luis A. Huergo, Comicó, Campo Grande, Cervantes, Comallo, Contralmirante Cordero, El Cuy, Darwin, Guardia Mitre, General Enrique Godoy, Maquinchao, Ministro Ramos Mexía, San Javier, Sierra Colorada, Aguada De Guerra, Dina Huapi, Mainqué, Cerro Policia, Coronel Belisle, Peñas Blancas, Pomona, Colán Conhué, Ñorquinco, Valle Azul, Clemente Onelli, Manuel Choique, Naupa Huen, Pilcaniyeu, Pilquiniyeu Del Limay, Río Chico y Villa Llanquín.

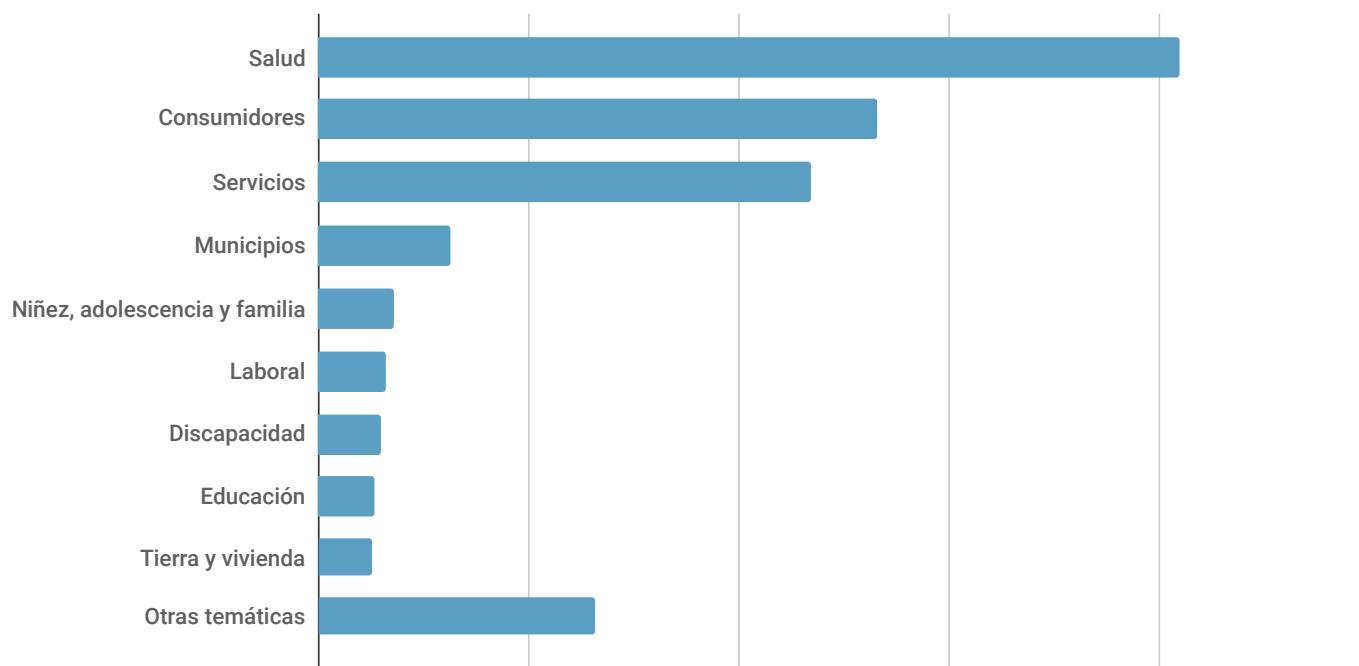
## Temáticas de los reclamos recibidos

Durante este período, las cuestiones de salud ocuparon el primer lugar en cantidad de reclamos, seguidas por las relacionadas con consumidores y servicios públicos.

En el período que se informa continuamos trabajando con las cuestiones referidas a la radarización

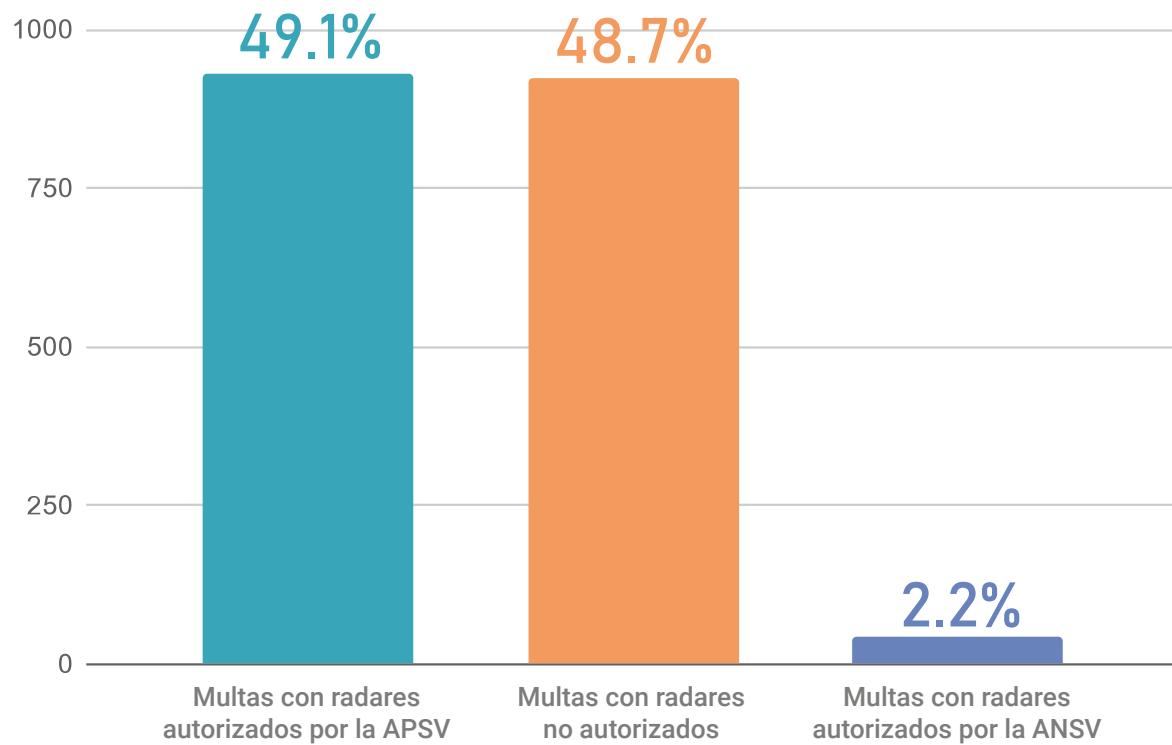
en la provincia. En este sentido y, entre otras acciones, se realizaron asesoramientos y gestiones por reclamos que involucran infracciones con radares autorizados por las Agencias Nacional y Provincial de Seguridad Vial como así también los no habilitados.

GRÁFICO | Temáticas de los reclamos según cantidad recibidos



*"Otras temáticas"* incluye las siguientes temáticas que tienen menos de 50 trámites: -Asistencia Social -Anses -Personas Mayores -Rutas y Caminos -Conflictos Vecinales -Seguridad -Genero y Diversidad -Tributario Económico -Transporte -Comisiones de Fomento -Ambiente -Documentación Personal -Personas Privadas de la Libertad -Audiencias Publicas -Violencia -Datos Personales -Acceso a la Información Pública -Cultura -Horizonte -IAPS -Discriminación -Modernización -Producción y Agroindustria -Registro Civil

GRÁFICO | Reclamos sobre infracciones labradas con radares

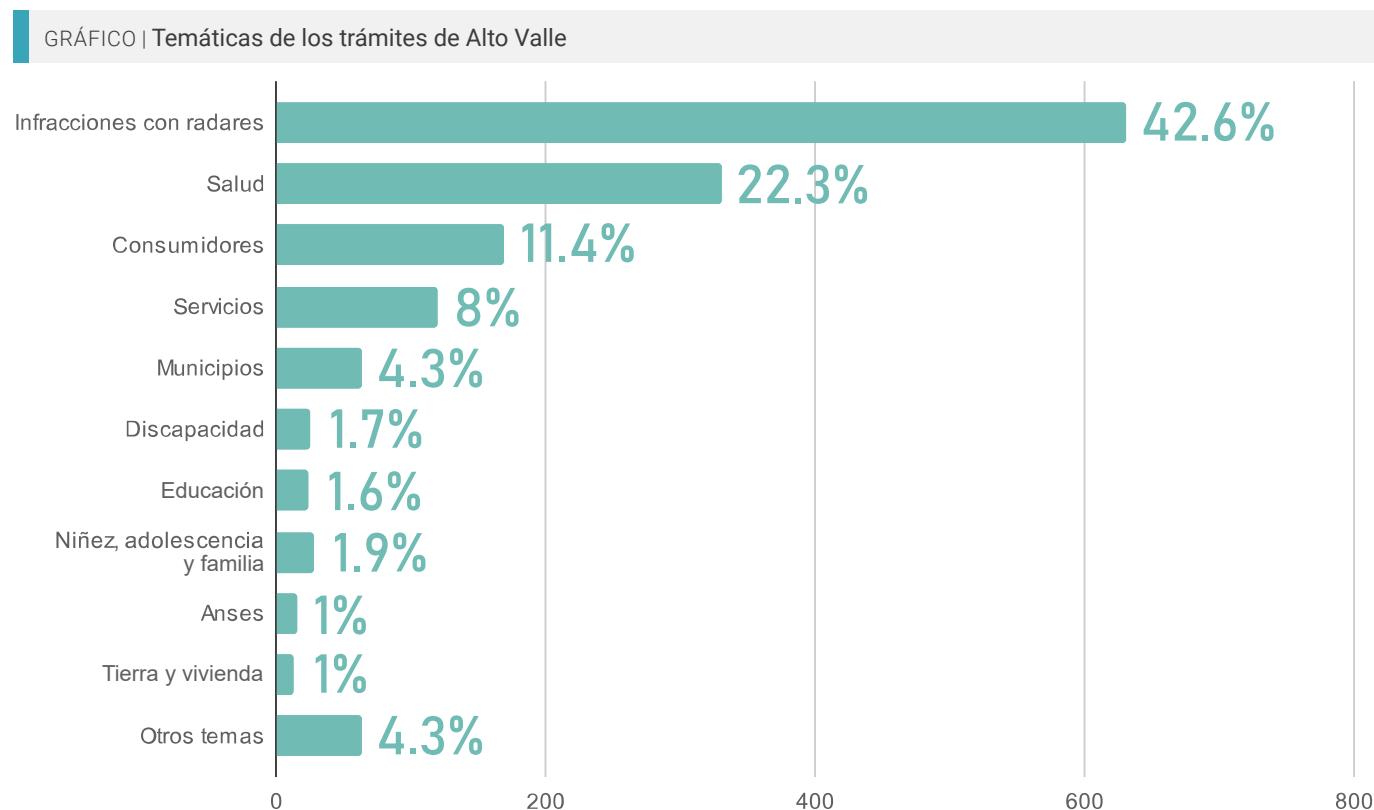


## Temáticas de los reclamos por región de Río Negro

### Alto Valle

En Alto Valle el 42% de los reclamos fueron consultas y quejas por infracciones en rutas nacionales con radares, tanto de la APSV como radares no

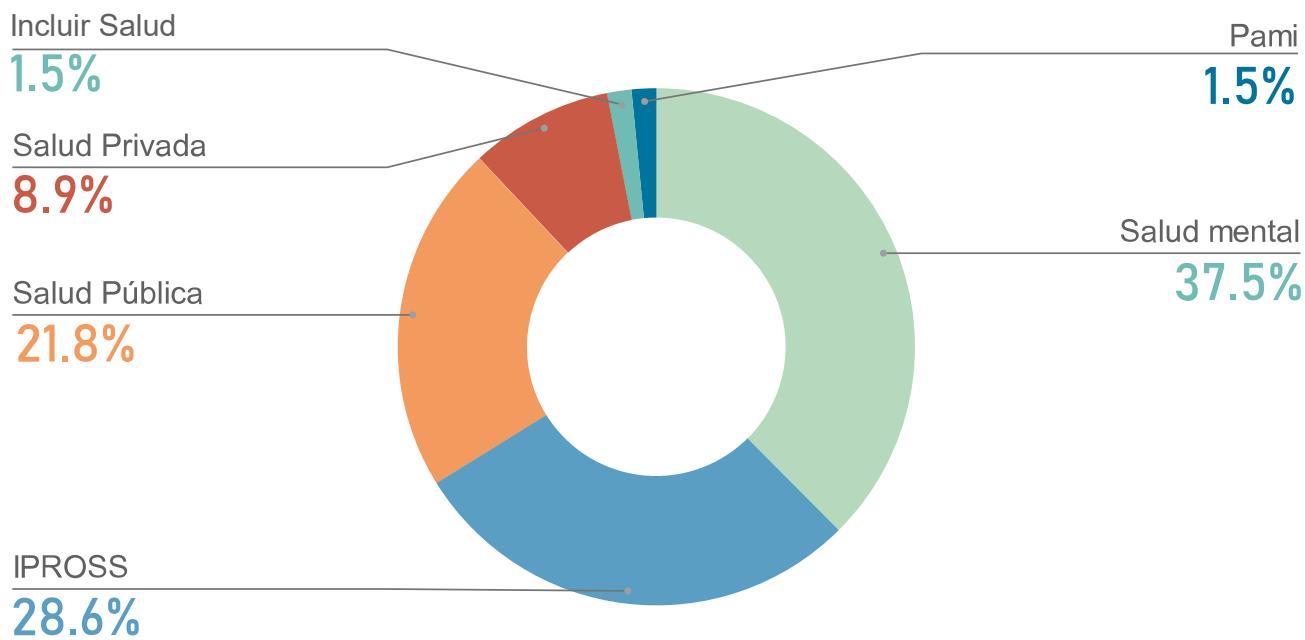
autorizados implementados por los municipios de Darwin, Chimpay, Coronel Belisle y Campo Grande.



El 22,3% de los reclamos del Alto Valle fue por temáticas de Salud, incluyendo sobre todo reclamos al Ipross y a Salud Pública, trámites del ORSM por internaciones involuntarias en Salud Mental, y en mucho menor medida trámites de Pami y de salud privada y obras sociales nacionales.

Los temas de consumidores, mayormente inconvenientes con bancos y financieras, representan también un alto porcentaje (11,4%) así como los reclamos por servicios públicos (8%)

GRÁFICO | Temática de salud en Alto Valle



## Zona Andina

El principal tema de reclamo en Zona Andina fue salud (57%), seguido por una multiplicidad de temas en menor cantidad de reclamos, siendo el de

consumidores el de mayor porcentaje (6.9%) seguido de servicios públicos (6%).

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de zona Andina

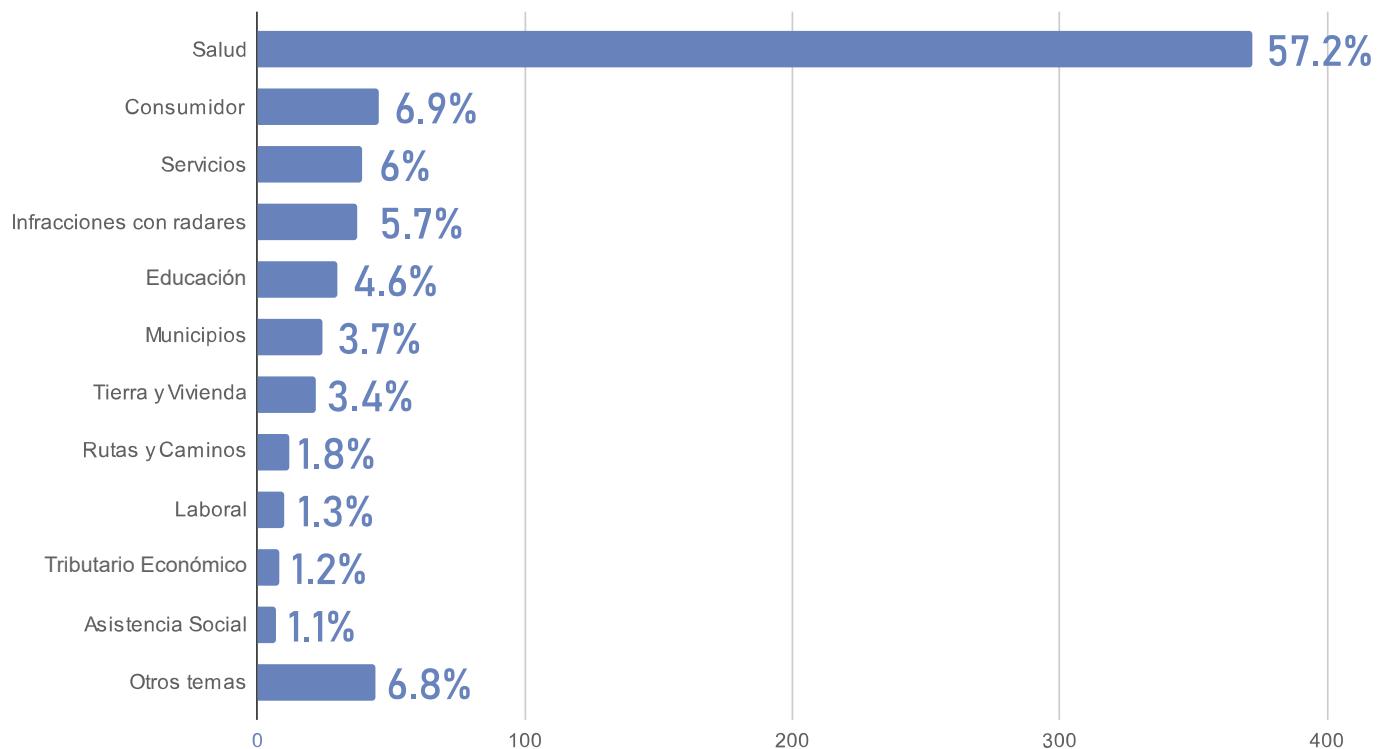
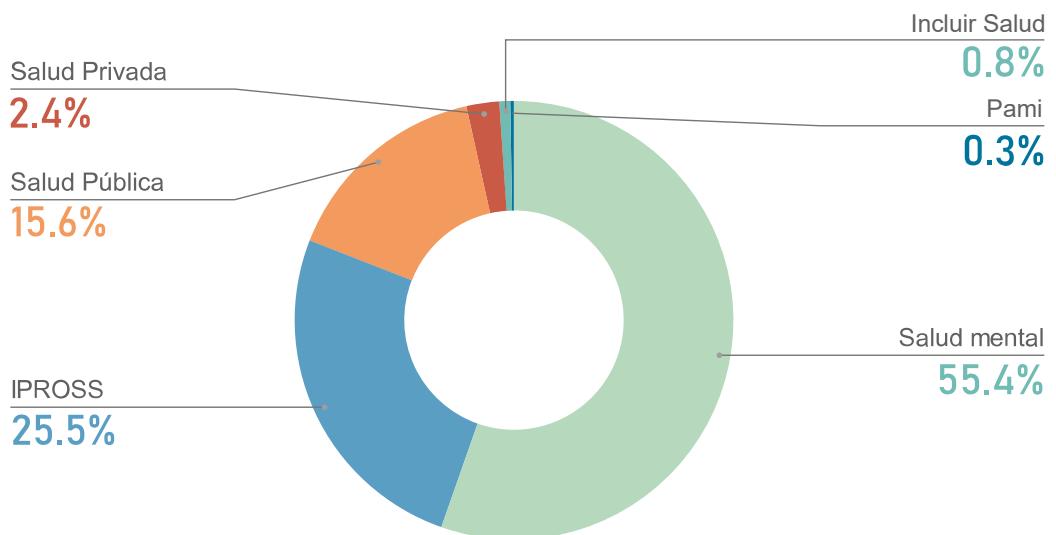


GRÁFICO | Temática de salud en Zona Andina



Dentro de los temas de salud de Zona Andina que se tramitaron, la mayoría responde a control de internaciones y otras incumbencias del Órgano

de Revisión de Salud Mental (55,4%), y en segundo lugar inconvenientes con provisión y coberturas de Ipross (25,5%) y de Salud Pública (15,6%).

## Zona Atlántica

En Zona Atlántica (incluyendo Valle Inferior) se recibieron reclamos fundamentalmente por temáticas de salud (27%) y de servicios públicos (20%);

siendo también relevante la proporción de reclamos por temas de consumidores (16%), sobre todo inconvenientes con bancos y entidades financieras.

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de Zona Atlántica

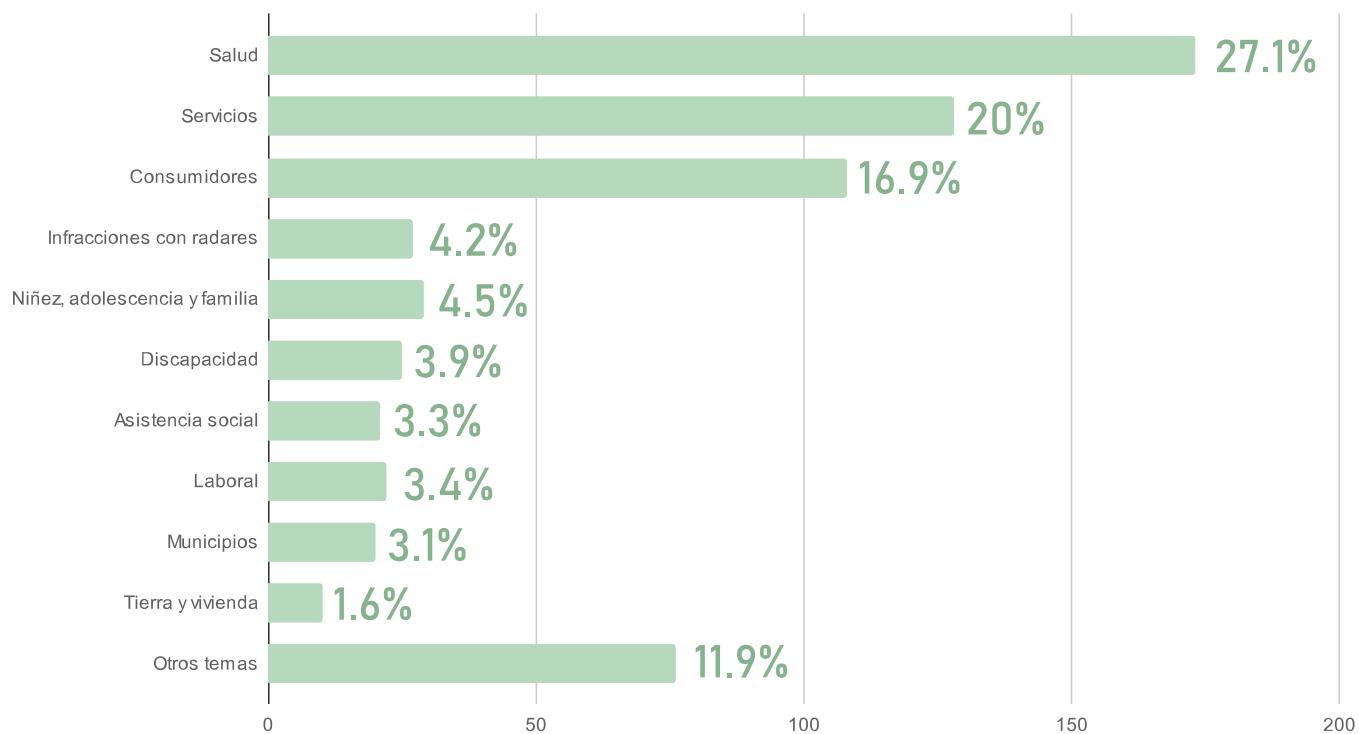
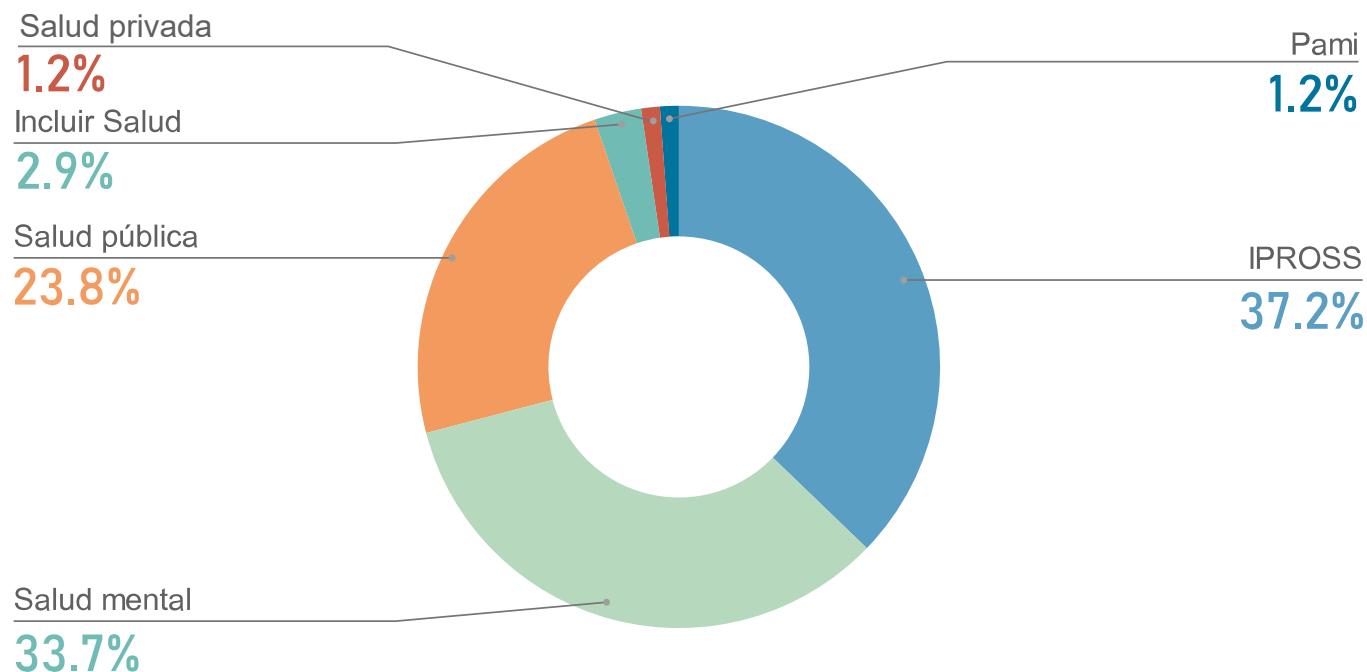


GRÁFICO | Temática de salud en Zona Atlántica



Dentro de los reclamos de salud de Zona Atlántica, la mayoría fueron por problemas con el Ipross (37,2%) y en segundo lugar cuestiones de salud

mental trabajadas por el Órgano de Revisión de Salud Mental de la Defensoría del Pueblo (ORSM). Salud pública representó el 23,8% de los reclamos.

## Región Sur

El 75,5% de los reclamos provenientes de la Región Sur fueron por servicios públicos; un 10% por

temas de salud, tanto salud pública como Ipross, y en menor medida otras temáticas.

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de Región Sur

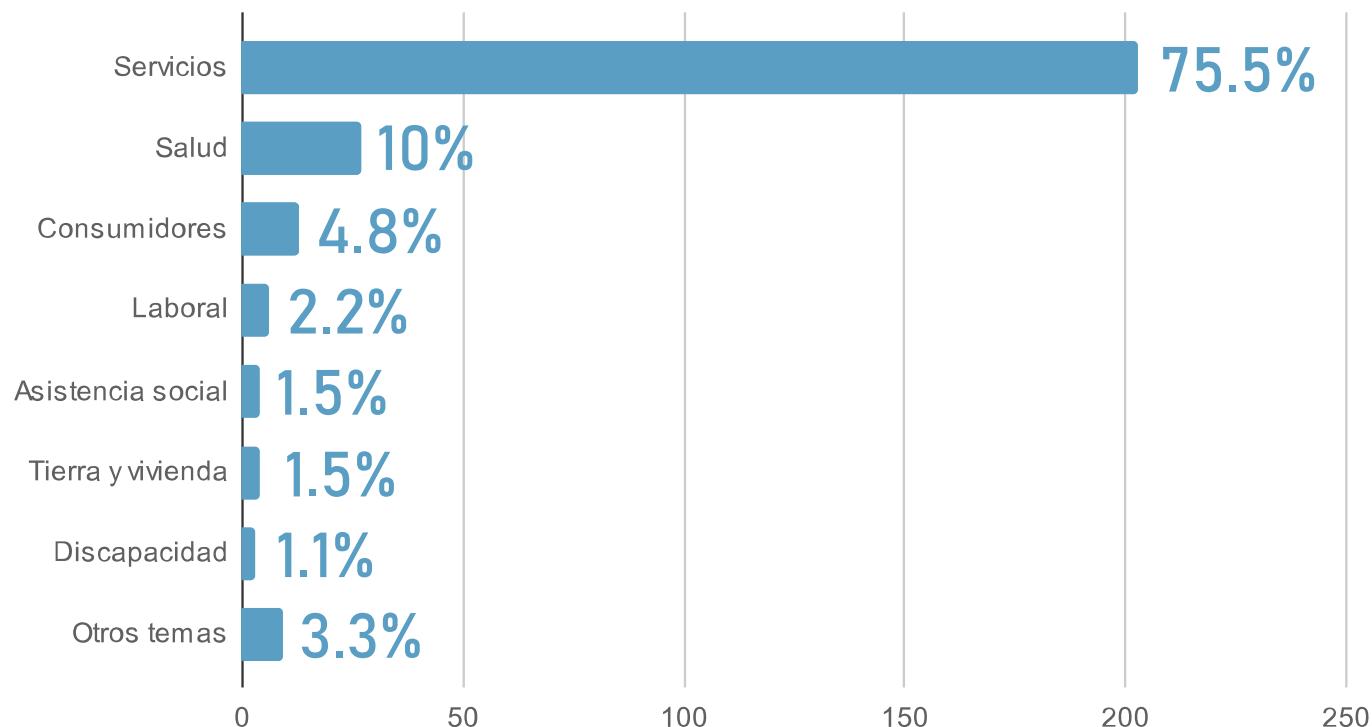
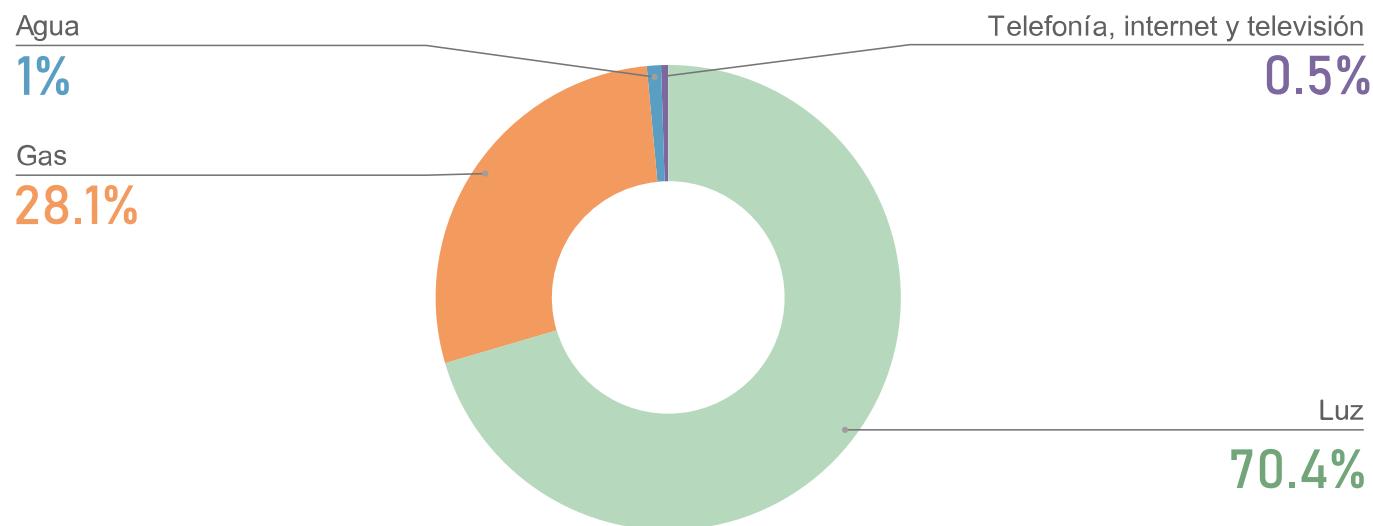


GRÁFICO | Temática de servicios en Región Sur



Dentro de la temática de servicios públicos, en la Región Sur, reclamaron fundamentalmente por el

servicio de luz (70,4% de los reclamos) y en segundo lugar de gas (28,1%).

## Valle Medio

En Valle Medio los reclamos recibidos fueron principalmente por servicios públicos (28,4%) y en segundo lugar por temas de salud (26,1%).

GRÁFICO | Temáticas de los trámites de Valle Medio

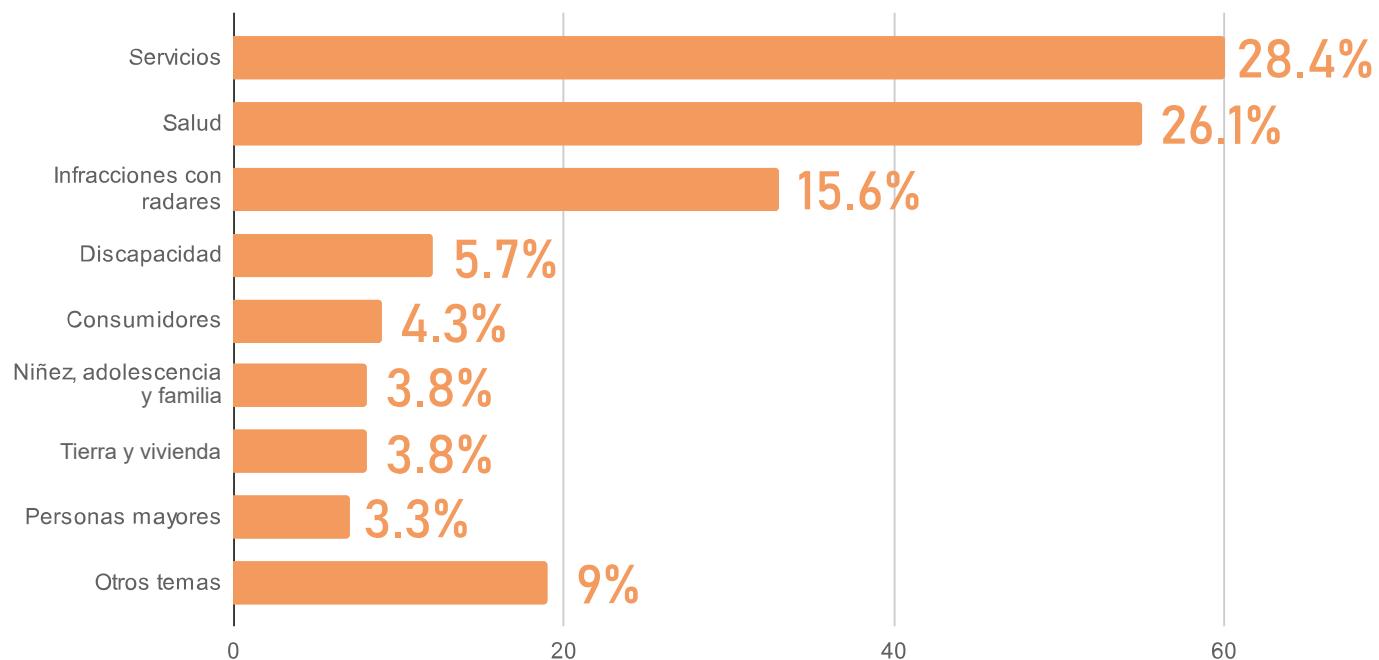
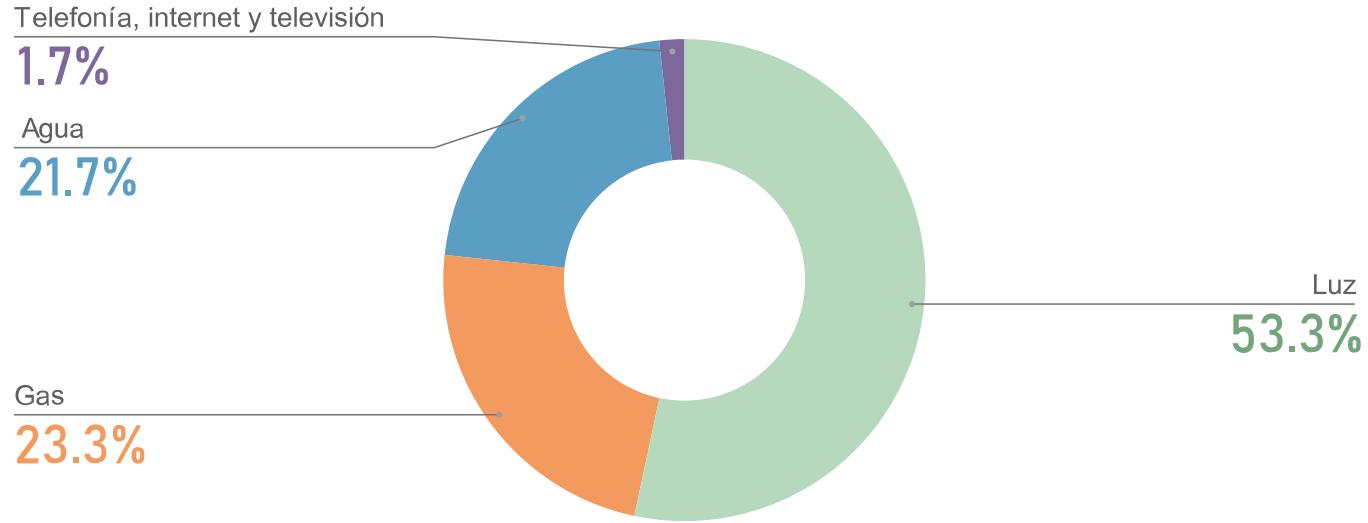


GRÁFICO | Temática de servicios en Valle Medio

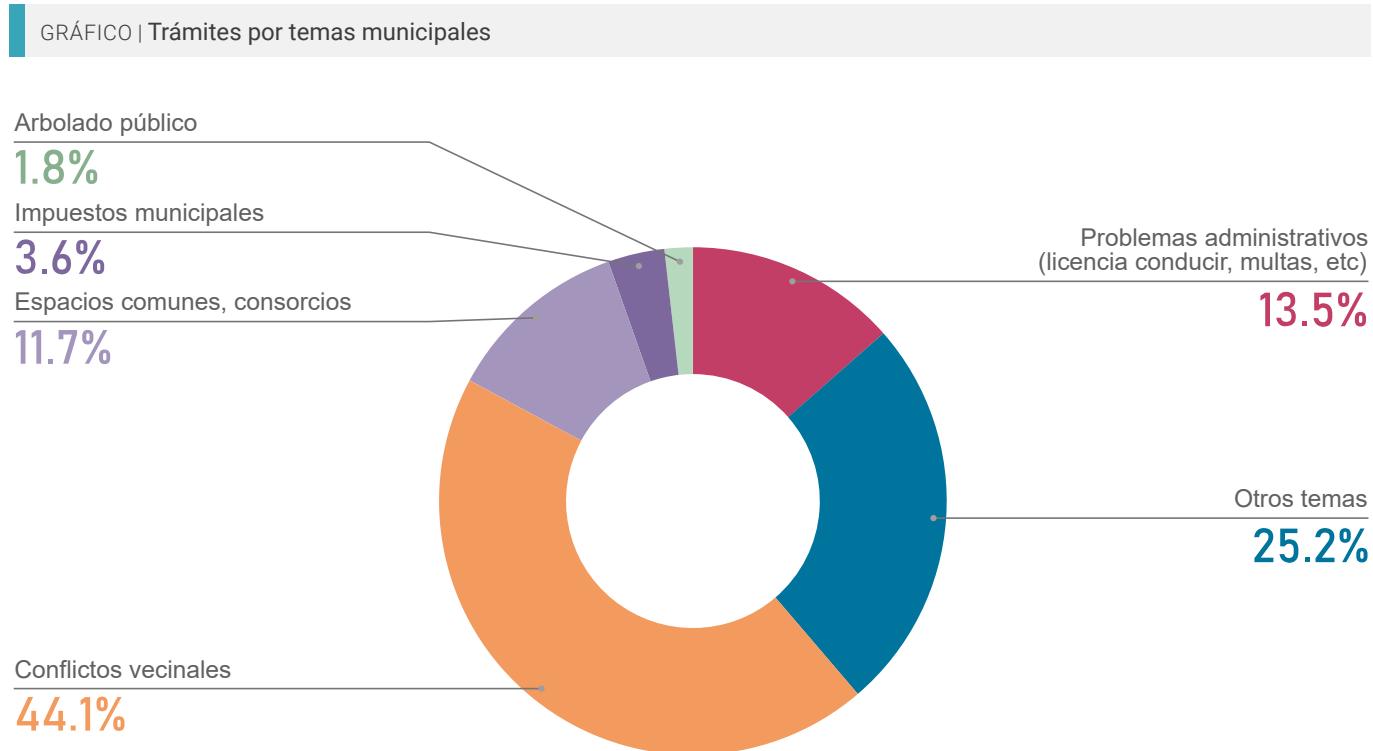


53,3% de los trámites de Valle Medio por problemas con servicios públicos corresponden al servicio de luz, mayormente por quejas de facturación y solicitud de subsidio y asesoramiento sobre la segmentación tarifaria. Un 23,3% de las quejas fueron por el servicio de gas, también por las mismas cuestiones de facturación elevada, solicitud de subsidios y asesoramientos. Con respecto al servicio de agua, representa un 21,7% de los reclamos y fueron por aumentos tarifarios y solicitud

de tarifa social, convenios de pago, etc.

De los trámites de Salud, el 67% corresponden a cuestiones de salud mental del ORSM (43% control de internaciones involuntarias y el resto situaciones de adicción, solicitud de intervención, necesidad de apoyos, continuidad de tratamiento, etc.) Los restantes trámites de salud corresponden a un 16,5% de problemas con el Ipross y otro 16,5% de salud pública.

## Detalle de las subtemáticas de reclamos por cuestiones municipales





[www.defensoriarionegro.gov.ar](http://www.defensoriarionegro.gov.ar)