

Reclamos en la vía pública. Año 2016

Informe de resultados | 1178



Agosto de 2017

“2017: año de las energías renovables”

Reclamos en la vía pública. Año 2016

Introducción

Los contactos que los porteños tienen con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires por temas de reclamos, denuncias, quejas, solicitudes de información o pedidos de turnos, se unifican a través de la implementación del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI).

Se trata de un sistema inteligente que maneja en una sola base de datos, todos los requerimientos que se generan a partir de los reclamos y consultas que los ciudadanos realizan a través las sedes comunales y mediante el sistema BA 147, tanto en su modalidad digital (página web y *app* para celular) como en su modalidad telefónica (línea 147).

El SUACI fue establecido mediante el Decreto N° 06/11 y encomienda a la Jefatura de Gabinete de Ministros como autoridad de aplicación de la Ley de Modernización de la Administración Pública y con competencia para coordinar dicho sistema.

El presente informe hace foco en los reclamos registrados en este sistema durante el año 2016, principalmente los que se refieren a deficiencias en el mantenimiento del espacio público.

El reclamo¹ es un requerimiento efectuado por uno o más vecinos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de solicitar la intervención de la administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires con relación a la ausencia de prestación o prestación deficitaria de un servicio en una calle y numeración determinada.

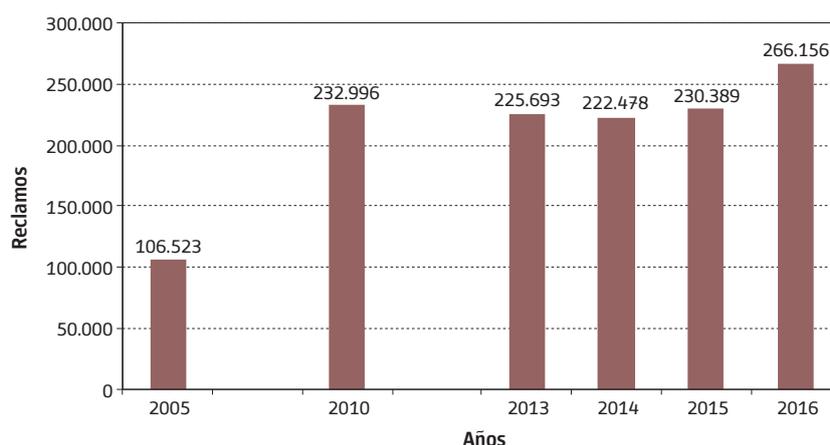
La variación en la cantidad de reclamos registrados por este sistema no se asocia necesariamente con el deterioro o déficit de prestaciones de servicios en la vía pública. Un mayor conocimiento y acceso al sistema, una población más permeable a realizar reclamos, y otros factores relacionados con la participación ciudadana pueden influir en la variación de las solicitudes realizadas/registradas en dicho sistema.

Los reclamos en la vía pública

Durante el 2016 hubo 266.156 reclamos registrados en sistema, 35.767 más que en el 2015, lo que implica un crecimiento anual del 15,5%. Esto ubica al 2016 como el de mayor cantidad de reclamos realizados de los últimos años, como se percibe en el Gráfico 1.

1 Esta definición surge del Decreto N° 630/08, Resolución 43, el cual reglamenta la implementación del Sistema Único de Reclamos (SUR), que deja de utilizarse en el año 2009 para dar lugar al SUACI.

Gráfico 1 Reclamos realizados por deficiencias en la vía pública. Ciudad de Buenos Aires. Años 2005 - 2010 - 2013/2016



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base, hasta 2013, de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros, y a partir del 2014/2015 de datos de Buenos Aires Data (Open Data). Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Dirección General de Atención Vecinal. Datos provisorios.

El Cuadro 1 muestra el total de reclamos realizados por deficiencias en la vía pública distribuidos por las prestaciones objeto de reclamo. La distribución porcentual de los mismos también es ilustrada mediante el Gráfico 2.

Cuadro 1 Reclamos realizados por deficiencias en la vía pública y distribución porcentual por prestación objeto de reclamo. Ciudad de Buenos Aires. Año 2016

Prestación objeto de reclamo	2016	
	Absoluto	%
Total	266.156	100,0
Acera	45.027	16,9
Alumbrado en calles, plazas, plazuelas y boulevares	47.622	17,9
Arbolado	43.561	16,4
Espacio público	6.059	2,3
Pavimento/calle	12.098	4,5
Plazas	2.054	0,8
Saneamiento urbano	41.810	15,7
Transporte y tránsito	51.983	19,5
Villa ¹	2.405	0,9
Otra ²	13.537	5,1

¹ Registra los reclamos que atiende la Unidad de Gestión e Intervención Social (UGIS), que realiza trabajos de refacción de viviendas en villas y asentamientos de la Ciudad de Buenos Aires.

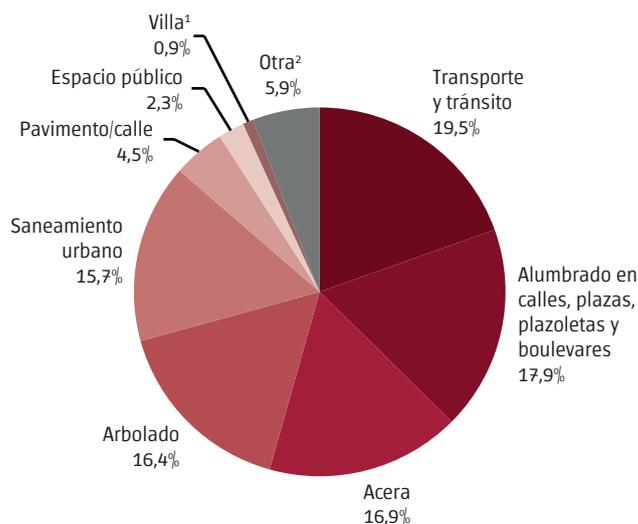
² Comprende rubros con cifras no significativas durante la mayoría de los meses del año.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana. Buenos Aires Data (Open Data). Datos provisorios.

La categoría que encabeza los reclamos es Transporte y tránsito, con 51.983 requerimientos efectuados, casi la quinta parte del total (19,5%). El Gráfico 3 muestra cuales son los conceptos de requerimiento que prevalecen dentro de esta categoría. En primer lugar, se destacan los requerimientos para remoción de vehículos y autos abandonados, (59,7% de los casos), luego prosiguen los inconvenientes con Ecobici (26,4%), sistema cada vez más utilizado en la Ciudad, y la reparación de semáforos (10,3% de los casos).

El siguiente requerimiento en frecuencia, tal como se aprecia en el Gráfico 2, se refiere a alumbrado en calles, plazas, plazuelas y boulevares, con 47.622 solicitudes. Estas se centran en la reparación de luminaria. Luego, los reclamos referidos al estado de las aceras de la Ciudad, al Arbolado y los vinculados a Saneamiento urbano. Esta prestación se refiere a los diferentes problemas en la vía pública que afectan la salud de los ciudadanos, ya sean sobre residuos, barrido, control de plagas, etc. El resto de ellos, tales como los relativos al Espacio público, Pavimento/calle, Plazas, Villa y otros, tienen un peso menor al 10%.

Gráfico 2 Distribución porcentual de los reclamos realizados por deficiencias en la vía pública por prestación objeto de reclamo. Ciudad de Buenos Aires. Año 2016

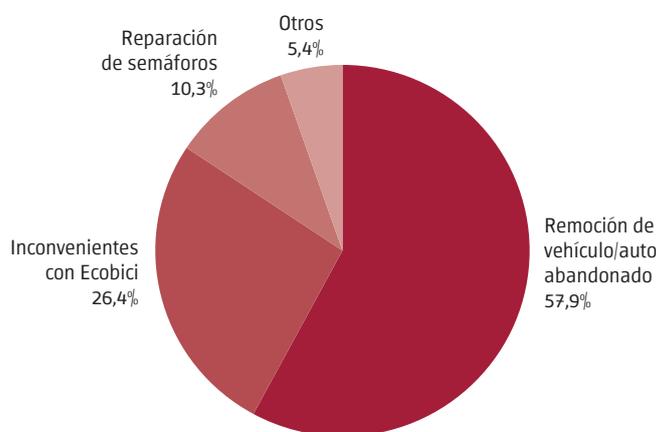


¹ Registra los reclamos que atiende la Unidad de Gestión e Intervención Social (UGIS), que realiza trabajos de refacción de viviendas en villas y asentamientos de la Ciudad de Buenos Aires.

² Comprende rubros con cifras no significativas durante la mayoría de los meses del año.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana. Buenos Aires Data (Open Data). Datos provisorios.

Gráfico 3 Distribución porcentual de los reclamos de transporte y tránsito realizados por concepto de reclamo. Ciudad de Buenos Aires. Año 2016.

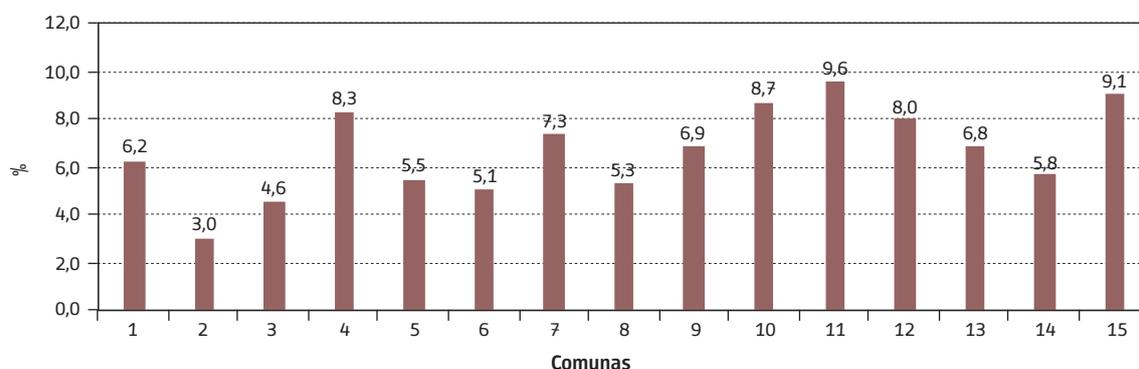


Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana. Buenos Aires Data (Open Data). Datos provisorios.

Los reclamos según las comunas

El Gráfico 4 ilustra el peso de los reclamos por deficiencias en la vía pública desagregados por comuna. Como se observa, la mayor proporción de solicitudes se dieron en las Comunas 11, 15 y 10. La menor cantidad, muy lejos del resto, en la 2.

Gráfico 4 Distribución porcentual de los reclamos realizados por deficiencias en la vía pública por comuna. Ciudad de Buenos Aires. Años 2016



Nota: la suma de las cifras parciales difiere del total por procedimientos de redondeo.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana. Buenos Aires Data (Open Data). Datos provisorios.

Cuadro 2 Reclamos realizados por deficiencias en la vía pública por comuna y distribución porcentual por prestación objeto de reclamo según comuna. Ciudad de Buenos Aires. Año 2016

Prestación objeto de reclamo	Total	Comuna							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Total (100%)	266.156	16.458	7.914	12.183	22.079	14.529	13.525	19.562	14.084
Acera	45.027	15,2	19,9	15,3	13,3	19,0	18,2	18,1	13,0
Alumbrado en calles, plazas, plazoletas y boulevares	47.622	15,9	11,2	19,5	23,1	19,1	17,5	26,1	21,1
Arbolado	43.561	3,8	7,7	11,3	15,7	14,0	14,4	16,5	11,2
Espacio Público	6.059	3,6	4,0	4,9	1,5	2,6	2,8	2,1	1,3
Pavimento/calle	12.098	7,1	4,8	3,3	5,2	4,8	5,0	4,0	2,7
Plazas	2.054	1,1	1,6	1,1	0,6	0,3	0,9	0,8	0,6
Saneamiento Urbano	41.810	13,6	10,8	8,8	10,3	10,3	14,9	11,4	27,2
Transporte y Tránsito	51.983	24,6	31,5	24,5	22,2	24,9	21,8	13,3	12,6
Villa ¹	2.405	2,7	0,1	0,0	3,3	0,0	0,0	0,3	7,7
Otra	13.537	12,3	8,6	11,2	4,7	5,0	4,5	7,5	2,6

Continúa

Cuadro 2 Conclusión

Prestación objeto de reclamo	Total	Comuna							
		9	10	11	12	13	14	15	
Total (100%)	266.156	18.414	23.163	25.487	21.174	18.098	15.337	24.149	
Acera	45.027	19,4	17,1	16,7	19,2	18,2	16,0	16,4	
Alumbrado en calles, plazas, plazuelas y boulevares	47.622	16,3	20,8	19,1	12,8	9,2	10,9	19,6	
Arbolado	43.561	23,2	21,0	22,6	20,2	17,1	12,1	18,9	
Espacio Público	6.059	1,9	1,3	1,4	1,6	2,8	4,0	1,7	
Pavimento/calle	12.098	4,0	3,9	3,7	5,3	4,9	5,9	3,9	
Plazas	2.054	0,7	0,7	0,4	0,8	0,8	1,0	0,9	
Saneamiento Urbano	41.810	17,9	19,4	18,8	18,0	21,0	14,8	13,8	
Transporte y Tránsito	51.983	14,2	14,2	15,4	18,4	19,1	29,5	20,4	
Villa ¹	2.405	0,4	0,0	0,0	0,0	-	0,0	0,1	
Otra	13.537	2,1	1,5	1,9	3,7	7,1	5,8	4,5	

¹ Registra los reclamos que atiende la Unidad de Gestión e Intervención Social (UGIS), que realiza trabajos de refacción de viviendas en villas y asentamientos de la Ciudad de Buenos Aires.

Nota: la suma de las cifras parciales difiere del total por procedimientos de redondeo.

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de Jefatura de Gabinete de Ministros. Subsecretaría de Demanda Ciudadana, Calidad y Cercanía. Dirección General de Atención y Cercanía Ciudadana. Buenos Aires Data (Open Data). Datos provisorios.

El Cuadro 2 también presenta la distribución porcentual de cada categoría de reclamo dentro de las comunas. Se destaca, así, cómo en la Comuna 2 y la 14 prevalece el peso de la prestación Transporte y tránsito con 31,5% y 29,5%, respectivamente. Esto supera en 10 puntos porcentuales a la media de reclamos que tiene esta categoría en el total de la Ciudad (19,5%). En cambio, en las comunas 8 y 7 apenas llega al 12,6% y 13,3% cada una.

El 17,9% de los reclamos de la Ciudad fueron por Alumbrado. Se evidencia, sin embargo, la relevancia que tuvo esta categoría en la Comuna 4 (23,1%) y en la 10 (20,8%), y la escasa presencia en la 13 y 2 (9,2% y 11,2% respectivamente).

Por otro lado, se destacan en la Comuna 8 los reclamos referidos a Saneamiento urbano, (27,2% de las solicitudes, frente al 15,7% promedio de la Ciudad.). También la categoría Villa tiene su mayor proporción en esta comuna (7,7% frente al escaso 0,9% promedio).

También es posible acceder a información estadística sobre la Ciudad de Buenos Aires en www.estadisticaciudad.gob.ar

Para consultas dirijase al Departamento Documentación y Atención al Usuario a cdocumentacion@estadisticaciudad.gob.ar



[estadisticaba](https://www.facebook.com/estadisticaba)



[@estadisticaba](https://twitter.com/estadisticaba)