

Participación Ciudadana. Reclamos y el Sistema Único de Atención Ciudadana

Septiembre de 2012

Informe
de resultados **520**

Participación Ciudadana. Reclamos y el Sistema Único de Atención Ciudadana

Introducción

La Dirección General de Estadística y Censos de la Ciudad de Buenos Aires tiene, entre sus funciones principales, coordinar y dirigir los servicios que conforman el Sistema Estadístico de la Ciudad (Ordenanza N° 35.386/79), integrando la información que se origina en todas las áreas de los sectores público y privado que producen datos de interés y relevancia para la Ciudad. Compila, entre otras, series estadísticas que dan cuenta de la participación ciudadana de los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires¹, producidas por la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana², dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

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 de la página *web* del Gobierno, los Centros de Gestión y Participación Comunal o el *call center* de la Ciudad, facilitando el acceso y seguimiento de trámites y pedidos.

El presente informe hace foco en los reclamos registrados en el SUACI durante el año 2011, principalmente los que se refieren a deficiencias en el mantenimiento del espacio público. También analiza la evolución de los mismos, desde el año 2005 hasta 2011.

El reclamo³ 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.

¹ http://www.buenosaires.gov.ar/areas/hacienda/sis_estadistico/?menu_id=5867

² La Dirección General de Atención Vecinal, dependiente de la Secretaría de Gestión Comunal y Atención Ciudadana (Jefatura de Gabinete de Ministros de la Ciudad de Buenos Aires), tiene como responsabilidad principal generar mecanismos de monitoreo continuo de las condiciones de acceso del ciudadano a los servicios que brinda el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y articular con las distintas dependencias de gobierno la mejora de la capacidad de respuesta a las demandas vecinales. Por Decreto N° 179/10, también tiene a su cargo la gestión del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI).

³ Esta definición surge del Decreto 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. Si bien el SUR se encuentra sin operatividad, al haber sido su plataforma absorbida dentro del SUACI, la normativa que lo regula sigue vigente; es decir, que los conceptos tratados en la misma siguen teniendo vigencia hasta que una futura y posible reglamentación del SUACI incorpore un concepto nuevo de reclamo.

Cuadro 1 Reclamos registrados por deficiencias en la vía pública y distribución porcentual por tipo de prestación objeto de reclamo. CABA. Años 2005/2011

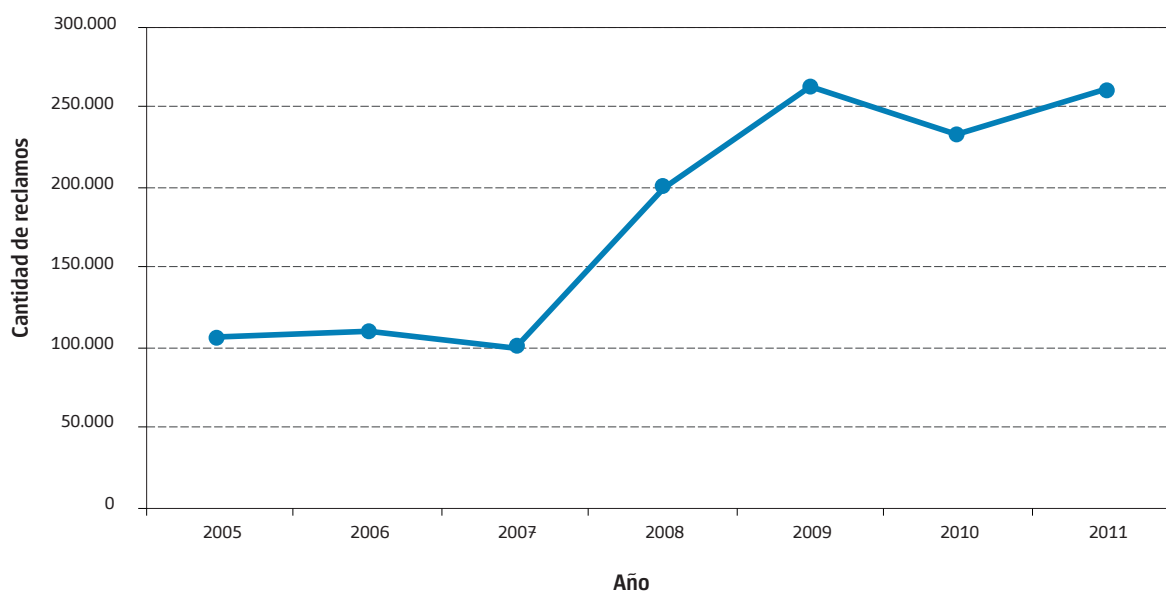
Tipo de prestación objeto de reclamo	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Total (100%)	106.523	110.015	99.328	199.869	262.697	232.996	261.087
Problemas en el mantenimiento del espacio público	30,2	46,1	52,7	70,1	68,3	52,6	40,0
Seguridad	.	.	-	0,3	0,9	1,0	1,2
Transporte y tránsito	5,8	9,7	5,4	4,7	5,4	5,8	7,3
Saneamiento	38,8	36,8	34,8	20,7	19,9	22,1	19,0
Villa	3,3	5,5
Emergencia	.	6,3	6,3	3,0	1,9	2,1	1,5
Comercios	.	.	-	-	0,3	1,4	1,3
Atención social	10,8
Espacios verdes	22,5	1,0	0,9	1,1	1,6	1,9	1,4
Problema en liquidación de sueldos en GCBA	2,5
Queja por mala atención en GCBA ¹	1,4	1,5
Otra ²	2,7	.	.	.	1,7	8,4	7,9

¹ Esta categoría era registrada en Otra hasta febrero de 2010.

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

Nota: a partir del mes de noviembre de 2009, el Sistema Único de Reclamos (SUR) deja de funcionar y los reclamos debido a deficiencias en la vía pública, son registrados en el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI).

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Dirección General de Atención Vecinal.

Gráfico 1 Reclamos registrados por deficiencias en la vía pública. CABA. Años 2005/2011

Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Dirección General de Atención Vecinal.

Para poder realizar un análisis longitudinal, fue necesario hacer una recategorización que consistió en agrupar prestaciones referidas a un tema similar en una misma categoría. Así se crearon 12 nuevas categorías: “Problemas en el espacio público” agrupa las prestaciones “Alumbrado”, “Arbolado”, “Aceras”, “Pavimento”, “Mobiliario urbano”, “Obras en construcción” y “Demoliciones”. “Saneamiento urbano”, incluye a “Saneamiento urbano”, “Protección ambiental” y “Recuperadores” (está última se refiere a reclamos vinculados a la actividad de los cartoneros). La categoría “Comercios” concentra las prestaciones “Ferias y mercados”, “Kiosco/Maxikiosco”, “Local con baile” y “Supermercado/Hipermercado”. “Espacios verdes” agrupa los reclamos vinculados al “Jardín Botánico” y “Plazas” de la Ciudad. Las ocho categorías restantes son: “Seguridad”, “Transporte y tránsito”, “Emergencia”, “Atención Social”, “Problema en liquidación de sueldos en GCBA”, “Queja por mala atención en GCBA”, “Villa” y “Otra”. Esta última categoría contiene rubros con cifras no significativas durante la mayoría de los meses de cada año e incluye, entre otros, reclamos vinculados a consultorios y centros médicos, remises y taxis, establecimientos educativos primarios y secundarios, bancos, cajeros y entidades financieras.

Como se puede ver en el Cuadro 1, los años que registran el mayor número de reclamos son 2009, con 262.697, y 2011, con 261.087. El año 2007, en cambio, registra un 60% menos de reclamos en comparación con esos dos años (99.328). En 2005, el número total de reclamos es 106.523; en 2006, 110.015 y a partir de 2008, esta cantidad prácticamente se duplica, registrando un total de 199.869 reclamos y de 232.996, para 2010. Cabe señalar que a partir de 2008, el GCBA amplía y unifica su ventanilla de recepción de reclamos a través de la línea telefónica gratuita 147 y a partir de 2009, implementa el SUACI (Sistema Único de Atención Ciudadana).

El Gráfico 1 muestra que entre 2005 y 2006, el número de reclamos se mantiene estable, luego en 2007, hay una pequeña caída y a partir de 2008 se observa un aumento muy importante que alcanza su pico máximo en 2009. Sin embargo, en 2010 este número disminuye un 10%, pero vuelve a ascender en 2011, hasta llegar a niveles similares a 2009.

En el cuadro 1 es posible observar algunos tipos de prestaciones objeto de reclamos que se presentan en esos 7 años y que permiten realizar una comparación.

Reclamos. Año 2011

Para el año 2011, se puede observar, en el Cuadro 2, un total de 261.087 reclamos. El 40% se vincula a “Problemas en el mantenimiento del espacio público” y otro 20%, a “Saneamiento urbano”. Se agregan, a su vez, dos nuevas prestaciones: “Atención social” y “Problemas en liquidación de sueldos de empleados del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires”. La primera representa casi el 11% del total de reclamos, en cambio, la segunda, sólo el 2,5%.

Es el caso, por ejemplo, de “Problemas en el mantenimiento del espacio público”, que se mantuvo como la más importante durante esos años, a excepción de 2005, año en el cual constituyó el 30% del total. Durante 2008 y 2009 hubo más reclamos por problemas en el mantenimiento del espacio público, llegando al 70,1% y 68,3%. En 2006 y 2011, la proporción de reclamos sobre este tema se redujo y pasó a representar 46,1 % y el 40%, respectivamente.

La segunda categoría significativa, en términos de cantidad de reclamos recibidos (y que se puede seguir entre 2005 y 2011), es “Saneamiento urbano”, que incluye reclamos sobre limpieza de la Ciudad, protección ambiental y reclamos vinculados a la actividad de los recuperadores (cartoneros). Sobre esta prestación, los primeros tres años recibieron la mayor cantidad de reclamos: en 2005, 38,8%, en 2006, el 36,8% y en 2007, el 34,8%. En los años siguientes, esa proporción disminuyó y entre el 2008 y el 2011 pasó a representar aproximadamente el 20% del total.

La categoría “Seguridad”, entre 2007 y 2011, no tuvo una participación significativa en el total de reclamos: específicamente, en 2007, no hubo reclamos sobre este tema y en el resto de los años, si bien fue en aumento, no superó el 1,2% del total. En 2005 y 2006, esta prestación no era registrada.

Por su parte, “Transporte y tránsito”, recibió entre 2005 y 2010 un promedio del 5% del total de reclamos de cada año, excepto en 2006 que fue el año que más reclamos registró (9,7%). En 2011, este porcentaje pasó a ser de 7,3%.

Como se puede ver en el Cuadro 1, en el año 2005 comienza a registrarse la categoría “otra”, en la cual se incluyen todos los rubros con cifras no significativas. Entre 2006 y 2008 esta categoría se deja de registrar, pero a partir de 2009, vuelve a ser incluida representando apenas el 1,7% de los reclamos. A partir de 2010, su participación se incrementa significativamente y pasa a constituir el 8,4% y el 7,9% (en 2011) del total de reclamos.

A partir de 2010 se añaden, también, dos nuevas categorías: la primera es “Villa”, que registra los reclamos que atiende la Unidad de Gestión e Intervención Social (UGIS), que realiza trabajos de refacción de viviendas en las villas y asentamientos de la Ciudad de Buenos Aires; y la segunda hace referencia a las quejas por mala atención en las diversas reparticiones del Gobierno de la Ciudad. Ninguna de estas dos categorías tiene una participación significativa en el total de reclamos de 2010 y 2011.

Las prestaciones que recibieron menor cantidad de reclamos son: “Seguridad” (1,2%), y “Comercios” (1,3%), que incluye ferias y mercados, kioscos, boliches y supermercados. Otras prestaciones con poca cantidad de reclamos son: “Espacios Verdes”, que incluye las Plazas de la Ciudad y el Jardín Botánico (1,4%), “Emergencia” (1,5) y “Quejas por mala atención” en las diversas reparticiones del Gobierno de la Ciudad.

Cuadro 2 Reclamos registrados por deficiencias en la vía pública y distribución porcentual por tipo de prestación objeto de reclamo. CABA. Año 2011

Tipo de prestación objeto de reclamo	2011	
	Reclamos registrados	%
Total (100%)	261.087	100,0
Problemas en el mantenimiento del espacio público	104.530	40,0
Seguridad	3.155	1,2
Transporte y tránsito	19.158	7,3
Saneamiento	49.485	19,0
Villa	14.385	5,5
Emergencia	3.892	1,5
Comercios	3.489	1,3
Atención social	28.283	10,8
Espacios verdes	3.588	1,4
Problema en liquidación de sueldos en GCBA	6.486	2,5
Queja por mala atención en GCBA ¹	4.022	1,5
Otra ²	20.614	7,9

¹ Esta categoría era registrada en Otra hasta febrero de 2010.

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

Nota: a partir del mes de noviembre de 2009, el Sistema Único de Reclamos (SUR) deja de funcionar y los reclamos debido a deficiencias en la vía pública, son registrados en el Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI).

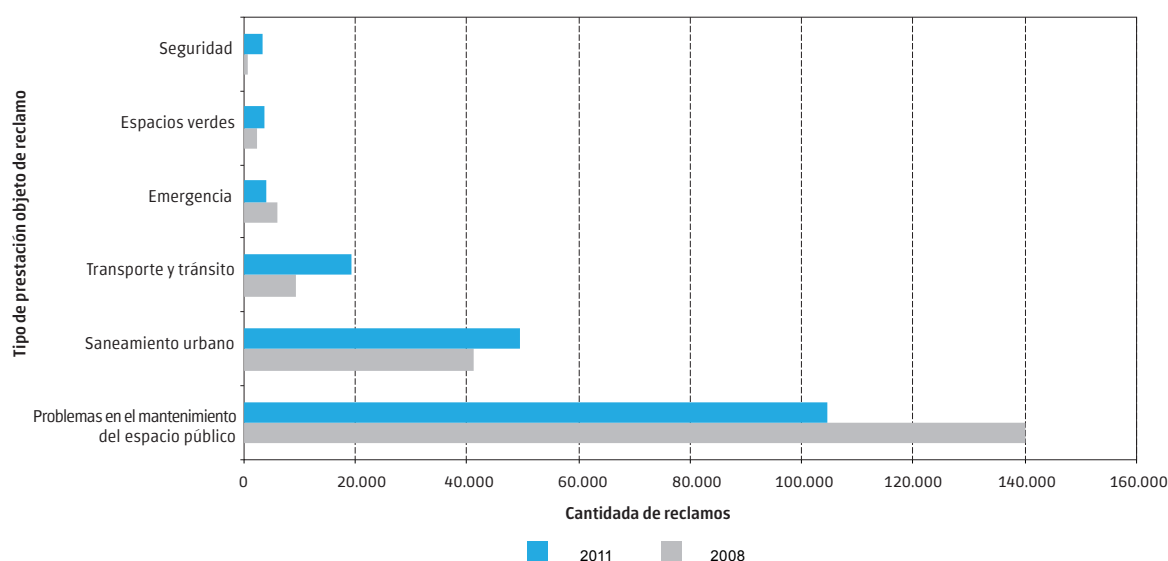
Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Dirección General de Atención Vecinal.

El Gráfico 2 compara el peso de los reclamos recibidos en prestaciones que se presentan tanto en 2008 como en 2011. En 2008, “Problemas en el mantenimiento del espacio público”, recibió un 25,5% más de reclamos que en 2011 y “Emergencia”, un 36% más.

Sin embargo, la prestación en donde la diferencia entre esos años es más significativa es Seguridad”. En el 2008 presenta 654 reclamos y en 2011, 3.155, es decir, un 79,2% más.

En el caso de “Saneamiento urbano”, en 2011, hubo casi 17 puntos porcentuales más de reclamos que en 2008. “Transporte y tránsito”, obtuvo el doble de reclamos que en el 2008 (9.403 y 19.158, respectivamente) y “Espacios verdes” obtuvo 36 puntos porcentuales más que en 2008.

Gráfico 2 Reclamos registrados por deficiencias en la vía pública por tipo de prestación objeto de reclamo. CABA. Años 2008 y 2011



Fuente: Dirección General de Estadística y Censos (Ministerio de Hacienda GCBA) sobre la base de datos de la Jefatura de Gabinete de Ministros. Dirección General de Atención Vecinal.