

INFORME ANUAL 2025 DELEGACIONES

PERIODO: 01/01/2025 a 19/12/2025

INTRODUCCIÓN

El siguiente informe analiza el trabajo de la Dirección de Delegaciones en dos aspectos fundamentales, por un lado se realiza un análisis respecto a la gestión de los servicios que se brindan a través de las direcciones de la Secretaría de obra y se asientan en el sistema “muni digital”, y por el otro los servicios que se coordinan con la delegaciones pero los prestan las direcciones pertenecientes a la Secretaría de Gobierno.

En este análisis tuvimos las siguientes premisas:

1. Nos enfocamos en analizar los casos creados, en el sistema Muni Digital, exclusivamente por las delegaciones municipales
2. en diferenciar INCIDENTES y RECLAMO, considerando:

A. INCIDENTES a los casos creados por un agente municipal en un relevamiento programado, pero que no realiza un vecino.

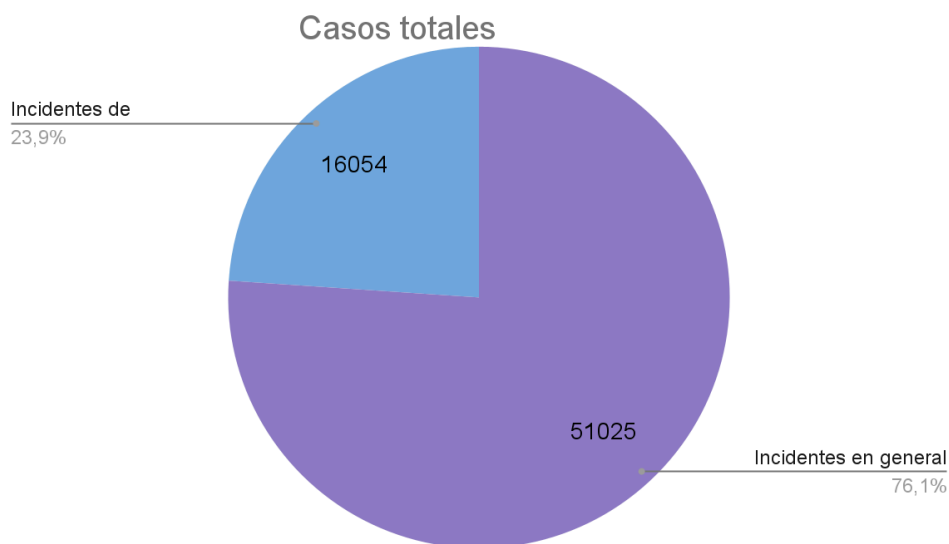
B. RECLAMOS los casos creados por la queja de un vecino que se comunica o acerca a una delegación, y nos permite asentar sus datos personales en el sistema.

Nuestro objetivo, desde que asumimos, fue ordenar la casuística presentada en el sistema Muni Digital para lograr tener claridad en el análisis de casos y mejorar la toma de decisiones en pos de mejorar las soluciones calidad de las soluciones brindadas a los contribuyentes.

Para ello, se avanzó en mejorar los conceptos, reforzar la nomenclatura y codificación para la constitución de los incidentes y reclamos, trabajando directamente con el personal de cada una de las delegaciones. Lo que impactó directamente en la reducción de Incidentes, aumentó la relación de Reclamos sobre Incidentes, y permitió tener una casuística acorde a las capacidades operativas de las áreas de servicios.

A continuación presentamos el análisis de lo anteriormente descripto:

Análisis de incidentes



LA DIRECCIÓN DE DELEGACIONES TIENE UNA PARTICIPACIÓN CERCANA AL 25 % en la generación de INCIDENTES sobre el total de casos creados.

Durante el período analizado, la Dirección de Delegaciones gestionó un total de 67.079 casos, lo que refleja un alto nivel de demanda ciudadana y una fuerte presencia operativa en el territorio.

Del total de casos:

- 51.025 corresponden a Incidentes en general, lo que representa el 76,1% del total.
- 16.054 corresponden a Incidentes derivados o canalizados a través de las delegaciones, equivalentes al 23,9%.

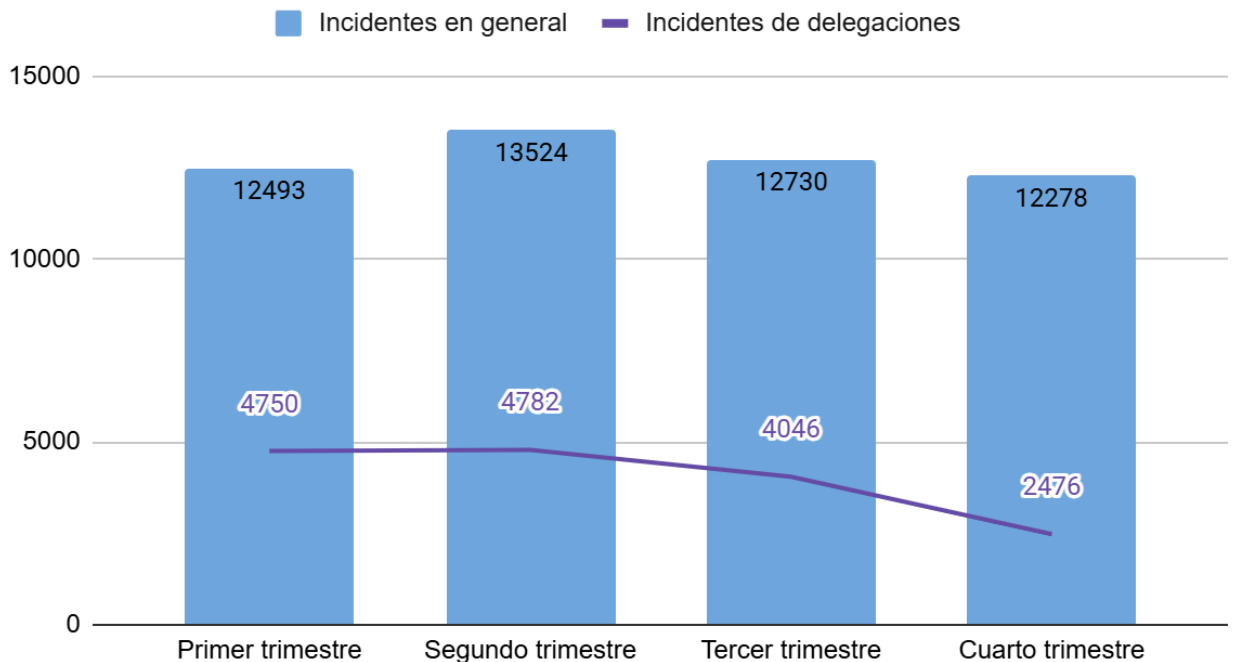
Las **delegaciones cumplen un rol fundamental como primer punto de contacto territorial**, conteniendo una porción significativa de la demanda.

El volumen de casos gestionados desde las delegaciones confirma su **importancia como nexo entre el vecino y la administración municipal**.

La diferencia entre ambos porcentajes sugiere que aún existe margen para **seguir fortaleciendo el rol de las delegaciones como canal de ingreso**, especialmente en zonas donde el contacto presencial o de cercanía es determinante.

Desglose trimestral de incidentes

Comparación de incidentes



AJUSTE DE INCIDENTES CREADOS POR LAS DELEGACIONES DEL 48%, dada por la mejora de conceptos en la constitución de incidentes.

El gráfico presenta la evolución trimestral de los incidentes gestionados durante el año, diferenciando entre incidentes en general y incidentes canalizados a través de las delegaciones.

Análisis por trimestre

- Primer trimestre**

Se registraron 12.493 incidentes en general y 4.750 incidentes de delegaciones, marcando un inicio de año con alta demanda operativa, especialmente en el territorio.
- Segundo trimestre**

Se observa el pico anual de incidentes en general, con 13.524 casos, y también el mayor volumen de incidentes de delegaciones, con 4.782 casos. Este trimestre concentra la mayor carga de trabajo del año, lo que puede asociarse a factores estacionales y mayor nivel de actividad administrativa y urbana.
- Tercer trimestre**

Los incidentes en general descienden a 12.730, mientras que los incidentes de delegaciones bajan a 4.046, mostrando una reducción progresiva de la demanda, aunque aún en niveles

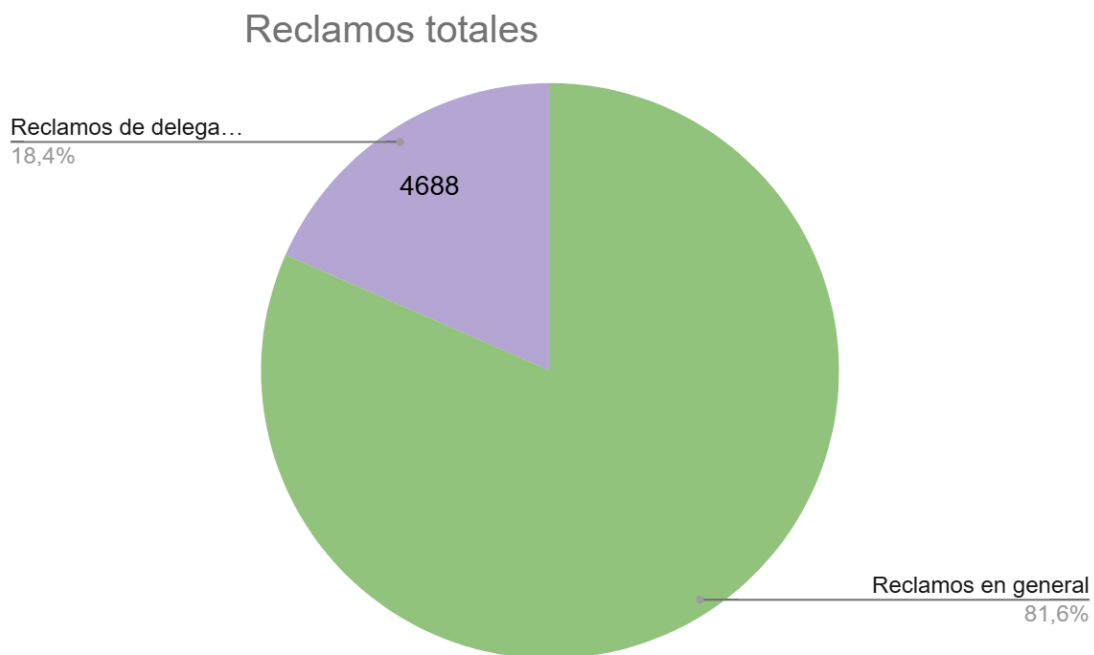
elevados.

- **Cuarto trimestre**

Se consolida una tendencia a la baja, especialmente en los incidentes de delegaciones, que descienden a 2.476 casos, mientras que los incidentes en general se mantienen relativamente estables con 12.278 casos.

Los incidentes gestionados por las delegaciones muestran una baja sostenida, por la optimización de los procesos de carga hacia el cierre del año, lo que puede interpretarse como una mejora en la optimización de procesos.

Análisis de reclamos



El gráfico muestra que la gran mayoría de los reclamos ingresa por canales generales, mientras que casi dos de cada diez reclamos se canalizan directamente por las delegaciones.

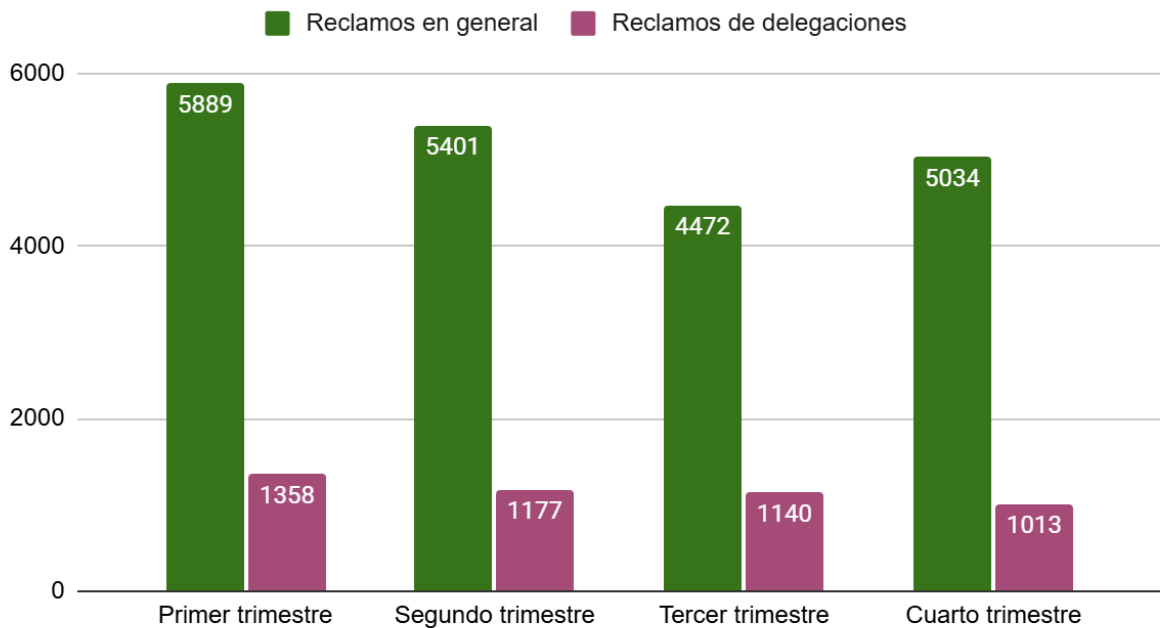
Esto permite destacar varios aspectos relevantes que las delegaciones siguen cumpliendo un rol clave como espacio de cercanía, especialmente para aquellos vecinos que prefieren la atención presencial o el acompañamiento directo.

La proporción de reclamos gestionados por delegaciones refleja una demanda constante que requiere presencia, escucha activa y seguimiento personalizado, particularmente en sectores donde el acceso digital puede ser limitado.

Este comportamiento sugiere una oportunidad para seguir fortaleciendo a las delegaciones como canal de atención y orientación, mejorar la derivación y carga de reclamos, y potenciar su rol como espacio de contención y resolución temprana.

Desglose trimestral de reclamos

Comparación de reclamos



	Reclamos en general	Reclamos de delegaciones	Promedio por delegación
Promedio por trimestre	5199,00	1172,00	1067
Porcentaje		22,54%	

El gráfico muestra la evolución trimestral de los reclamos ingresados durante el año, diferenciando entre reclamos en general y reclamos canalizados a través de las delegaciones.

Análisis por trimestre

- **Primer trimestre:** Se registraron 5.889 reclamos en general y 1.358 reclamos de delegaciones, marcando el mayor volumen del año. Esto refleja un inicio de año con alta demanda ciudadana y fuerte actividad administrativa.
- **Segundo trimestre:** Los reclamos en general descienden levemente a 5.401, mientras que los reclamos de delegaciones bajan a 1.177, lo que muestra una reducción moderada sin

perder niveles elevados de intervención.

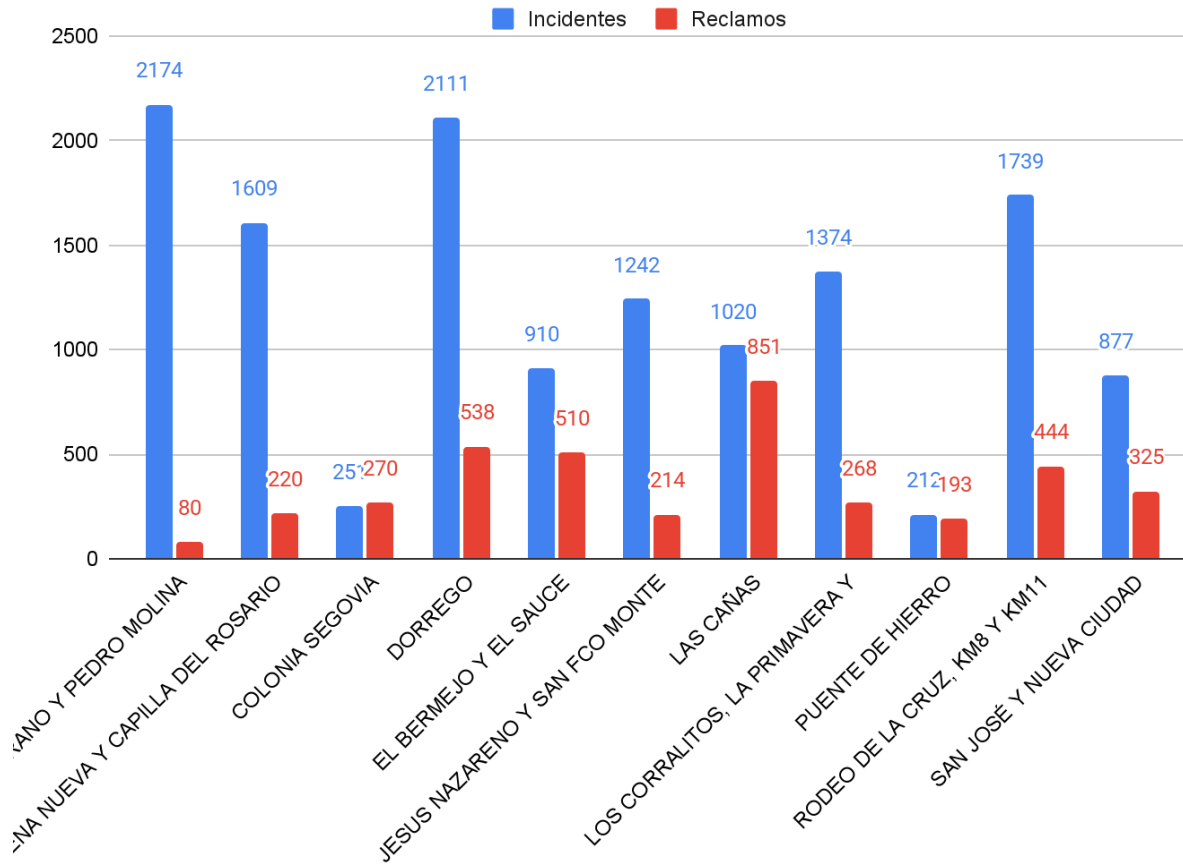
- **Tercer trimestre:** Se observa el punto más bajo del año en reclamos en general (4.472), mientras que los reclamos de delegaciones se mantienen relativamente estables (1.140). Esto sugiere una mayor estabilidad en la atención territorial, aún cuando baja el volumen total.
- **Cuarto trimestre:** Los reclamos en general vuelven a incrementarse a 5.034, mientras que los reclamos de delegaciones descienden a 1.013, consolidando una tendencia a la baja en la participación directa de las delegaciones hacia el cierre del año.

Los reclamos en general presentan variaciones estacionales, con un pico en el primer trimestre y una recuperación en el cuarto.

A pesar del descenso, las delegaciones mantienen un rol activo y constante como espacio de cercanía y acompañamiento al vecino.

Comparación anual entre incidentes y reclamos

Comparación 2025



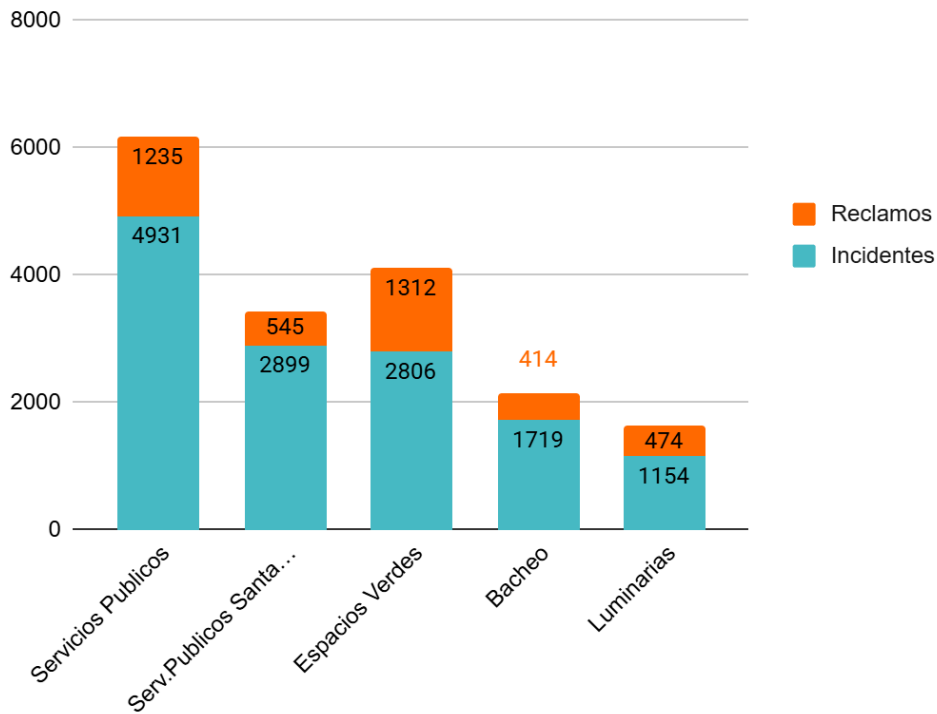
El gráfico presenta la comparación entre incidentes y reclamos registrados durante 2025, desagregados por delegación, lo que permite identificar niveles de demanda y particularidades territoriales.

Este gráfico permite afirmar que la gestión de las delegaciones es predominantemente operativa, con fuerte presencia territorial.

Existen realidades muy distintas entre delegaciones, lo que refuerza la necesidad de asignación diferenciada de recursos, planificación específica por territorio, y estrategias adaptadas a cada zona.

Comparaciones de Áreas de Servicios entre incidentes y reclamos

Totales de áreas de Servicios de delegaciones



El gráfico muestra los totales anuales de incidentes y reclamos por área de servicio, permitiendo identificar dónde se concentra la mayor demanda operativa y qué tipos de servicios generan más intervención territorial.

Análisis por área

- **Servicios Públicos**
Es el área con mayor volumen total de gestión, registrando 4.931 incidentes y 1.235 reclamos. **Esto evidencia que los Servicios Públicos concentran la principal danda operativa por parte las delegaciones**, con una alta cantidad de intervenciones directas y un volumen relevante de reclamos formales.
- **Servicios Públicos (Santa Elena)**
Presenta 2.899 incidentes y 545 reclamos, mostrando una demanda sostenida, aunque de menor magnitud que el área general. Refleja una gestión constante, con fuerte participación territorial y menor nivel de reclamos relativos.
- **Espacios Verdes**
Registra 2.806 incidentes y 1.312 reclamos, siendo una de las áreas con mayor proporción de reclamos en relación a incidentes. Esto sugiere una alta sensibilidad vecinal sobre el estado y mantenimiento de los espacios verdes, donde el vecino suele formalizar su

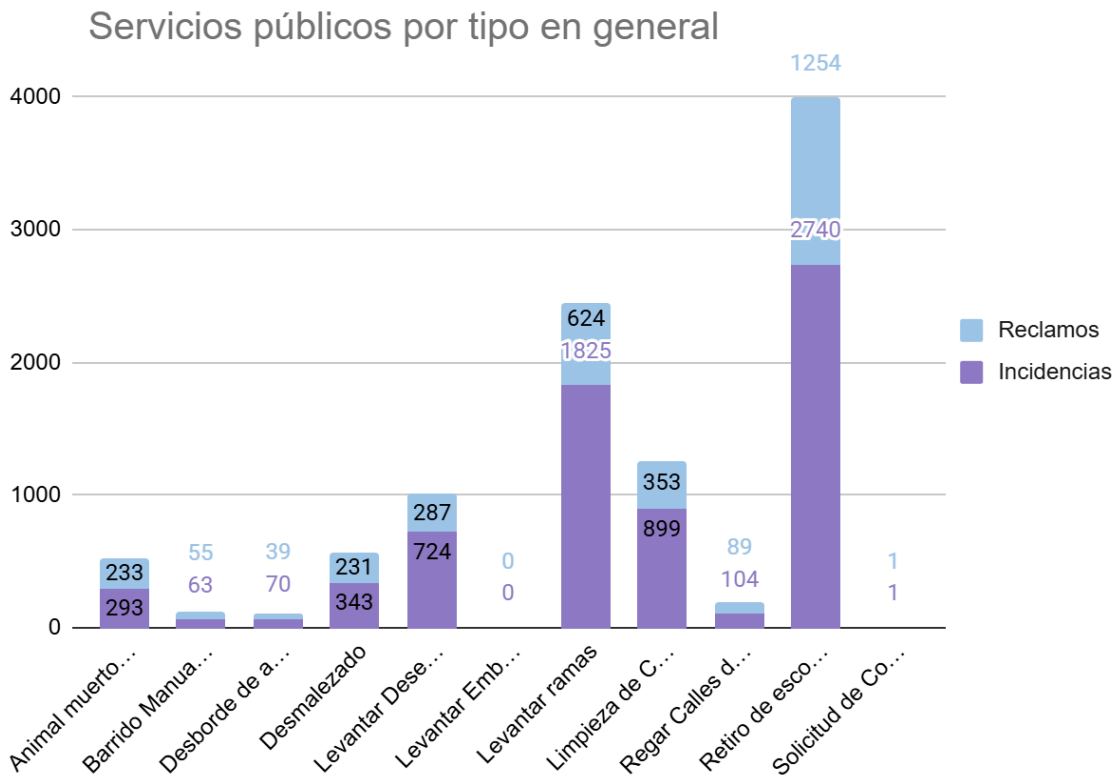
demanda.

- **Bacheo**

Acumula 1.719 incidentes y 414 reclamos, lo que indica que la mayor parte de las intervenciones se canaliza como incidentes operativos, posiblemente asociados a urgencias viales y seguridad.

- **Luminarias**

Es el área con menor volumen total, con 1.154 incidentes y 474 reclamos, pero con una proporción significativa de reclamos, lo que refleja que los problemas de iluminación impactan directamente en la percepción de seguridad y calidad de vida.



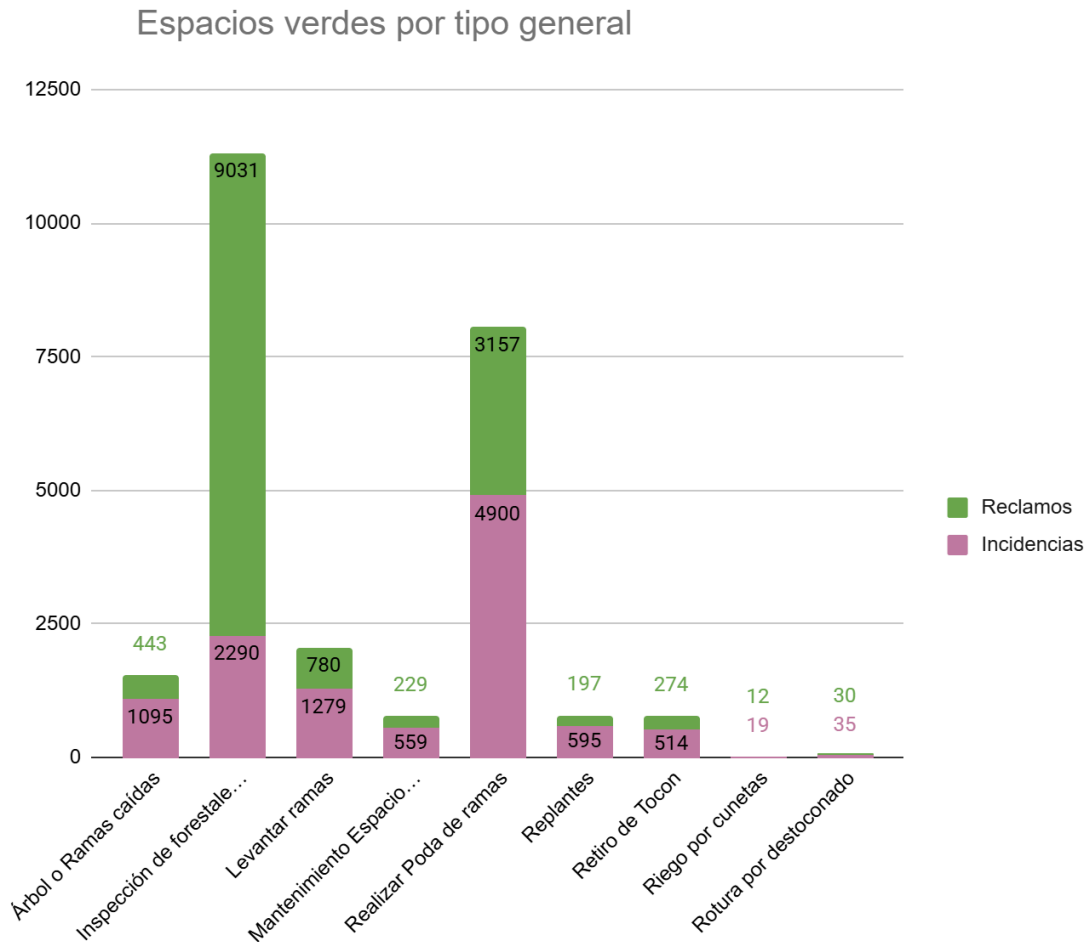
El gráfico detalla los servicios públicos desagregados por tipo de intervención, diferenciando entre incidencias operativas y reclamos formales, lo que permite identificar qué tareas demandan mayor presencia territorial y cuáles generan mayor visibilidad vecinal.

Principales tipos de servicio

- **Retiro de escombros**
Es el servicio con mayor volumen total, concentrando 2.740 incidencias y 1.254 reclamos. Esto refleja que se trata de una de las demandas más frecuentes del vecino, con alto impacto en la limpieza urbana y el orden del espacio público.
- **Levantamiento de ramas**
Presenta un volumen elevado, con 1.825 incidencias y 624 reclamos, lo que suele estar asociado a temporadas climáticas, podas y eventos meteorológicos, requiriendo una fuerte capacidad operativa.
- **Limpieza de canales / cunetas**
Registra 899 incidencias y 353 reclamos, mostrando una demanda constante vinculada a mantenimiento preventivo y escurrimiento, especialmente relevante para evitar anegamientos.

- Levantamiento de desechos
Con 724 incidencias y 287 reclamos, se posiciona como un servicio recurrente que requiere respuesta ágil y planificación diaria.

Los servicios con mayor cantidad de reclamos (escombros y ramas) representan oportunidades para mejorar la planificación anticipada, reducir la acumulación y evitar la reiteración de pedidos.



El gráfico muestra el detalle de los trabajos realizados en el área de Espacios Verdes, diferenciando entre incidencias operativas y reclamos formales, lo que permite identificar qué tipo de tareas concentran mayor demanda vecinal y mayor esfuerzo territorial.

Principales tipos de intervención

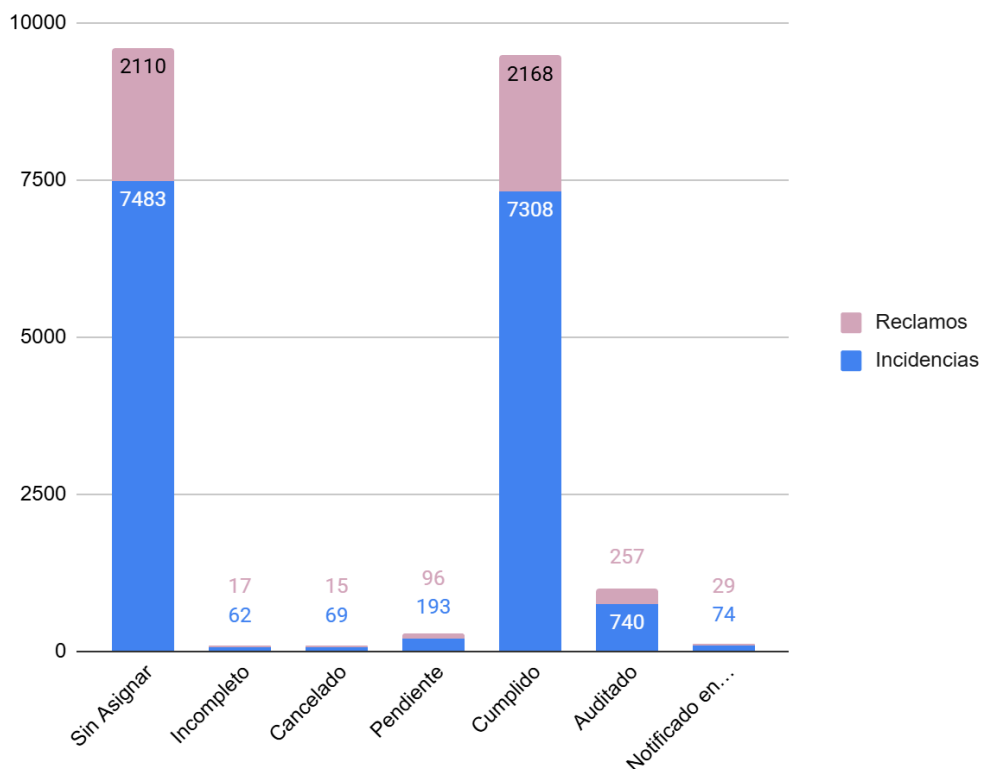
- Inspección de forestales
Es el tipo de intervención con mayor volumen total, con 2.290 incidencias y 9.031 reclamos. Esto refleja una alta preocupación de los vecinos por el estado del arbolado público, especialmente en términos de seguridad, prevención y mantenimiento.

- **Poda de ramas**
Presenta un volumen elevado, con 4.900 incidencias y 3.157 reclamos, posicionándose como una de las tareas centrales del área, generalmente asociada a épocas del año específicas y a reclamos recurrentes.
- **Levantamiento de ramas**
Registra 1.279 incidencias y 780 reclamos, lo que evidencia una demanda sostenida posterior a tareas de poda y eventos climáticos.
- **Árbol o ramas caídas**
Con 1.095 incidencias y 443 reclamos, se trata de una intervención crítica, generalmente vinculada a situaciones de riesgo y atención urgente.

En la mayoría de los tipos de intervención, se observa una **alta cantidad de reclamos en relación a incidencias**, especialmente en **inspección de forestales** y **poda**, lo que indica una **fuerte sensibilidad vecinal** sobre el arbolado público.

Comparaciones de estados

Estados de casos de delegaciones



El gráfico muestra la distribución de los casos gestionados por las delegaciones según su estado, diferenciando entre incidencias y reclamos, lo que permite evaluar el nivel de avance, resolución y eficiencia del sistema.

Análisis por estado

- **Sin asignar**

Se registran 7.483 incidencias y 2.110 reclamos, siendo el estado con mayor volumen. Esto indica una alta carga inicial de ingresos, propia de sistemas con fuerte demanda, y señala la importancia de seguir mejorando los procesos de derivación y asignación temprana. **SE REQUIERE UNA MEJORA EN LA ARTICULACION Y COORDINACION CON LAS DIRECCIONES DE LA SECRETARÍA DE OBRA PARA VERIFICAR, MODIFICAR Y ESTABLECER EN UN PROCESO CONSOLIDADO PARA LA EVOLUCIÓN DE LOS CASOS EN EL SISTEMA** (esto no significa que los casos no sean resueltos, simplemente no se modifican en el sistema)

- **Cumplido**

Con 7.308 incidencias y 2.168 reclamos, se observa un volumen muy significativo de casos resueltos, prácticamente equivalente al de los casos sin asignar. Este dato refleja una alta capacidad de respuesta y cierre por parte de las delegaciones.

- **Pendiente**

Se contabilizan 193 incidencias y 96 reclamos, lo que representa un volumen bajo en relación al total, mostrando que la mayor parte de los casos avanza en el circuito de gestión sin quedar estancada.

- **Auditado**

Registra 740 incidencias y 257 reclamos, lo que evidencia un nivel de control y seguimiento posterior a la resolución, reforzando la transparencia y trazabilidad del proceso.

- **Incompleto y Cancelado**

Presentan valores muy bajos (62 y 69 incidencias, respectivamente, y 17 y 15 reclamos), lo que indica una buena calidad en la carga de datos y una correcta canalización de los casos desde el inicio.

- **Notificado en OT**

Con 74 incidencias y 29 reclamos, refleja el funcionamiento del sistema de comunicación formal de órdenes de trabajo, con bajo volumen residual.

Detalle de métricas

Estados incidentes de delegaciones	Sin Asignar	Incompleto	Cancelado	Pendiente	Cumplido	Auditado	Notificado en OT
Promedio por trimestre	1870,75	15,50	17,25	77,20	1827,00	185,00	18,50
Porcentaje	11,74	0,10	0,11	0,48	11,47	1,16	0,12

Estados reclamos de delegaciones	Sin Asignar	Incompleto	Cancelado	Pendiente	Cumplido	Auditado	Notificado en OT
Promedio por trimestre	527,50	4,25	3,75	24,00	542,00	64,25	7,25
Porcentaje	11,24	0,09	0,08	0,51	11,55	1,37	0,15

En conjunto, los datos muestran una Dirección de Delegaciones con mucha capacidad operativa, buena respuesta y un rol fundamental dentro de la gestión municipal, sosteniendo el contacto directo con los vecinos y resolviendo de manera cotidiana las principales problemáticas del territorio.

La información presentada no solo permite mostrar el trabajo realizado durante el año, sino que también sirve como base sólida para planificar el futuro, mejorar procesos y asignar recursos de manera más eficiente.

Indicadores Principales de los programas en territorio

Tendencia general: crecimiento de la demanda y mayor presencia territorial

A lo largo del año se observa una tendencia clara de crecimiento en la demanda de los servicios que se canalizan a través de las delegaciones.

Los indicadores muestran que los vecinos recurren cada vez más a las delegaciones como primer punto de contacto con el municipio, tanto para temas de seguridad como para asistencia social y trámites administrativos.

Este crecimiento no se concentra en una sola zona, sino que se distribuye entre las once delegaciones, lo que refleja una mayor cobertura territorial y un trabajo más homogéneo.

Participación ciudadana y seguridad

Reuniones SAC y Alarmas Comunitarias

Durante el año se sostuvo un trabajo continuo con los vecinos, con una participación creciente y mayor presencia en los barrios. Se realizaron 211 reuniones SAC y de alarmas comunitarias a lo largo del año, con un crecimiento marcado desde el primer trimestre (24 reuniones) hasta el último (68 reuniones).

Se entregaron 229 alarmas comunitarias, lo que refleja una respuesta concreta a las demandas de seguridad barrial. Las acciones alcanzaron 155 barrios y zonas distintas, ampliando significativamente la cobertura territorial.

Los números muestran un fortalecimiento del trabajo territorial y una mayor participación de la comunidad en temas de seguridad.

Tendencias identificadas:

- Aumento progresivo de la participación vecinal.
- Mayor organización comunitaria en torno a la seguridad.
- Expansión territorial: **155 barrios y zonas alcanzadas**, lo que indica una política de cercanía sostenida por todas las delegaciones.

Seguridad – Botón Antipánico

El programa de Botón Antipánico tuvo un crecimiento muy significativo, especialmente en el segundo semestre del año.

Se realizaron **186 reuniones informativas** sobre el Botón Antipánico.

Se entregaron **162 botones**, con un aumento sostenido trimestre a trimestre.

Mientras que en el primer trimestre la actividad fue baja, en el tercer y cuarto trimestre se concentró la mayor cantidad de reuniones y entregas.

El incremento de reuniones y entregas refleja una mayor difusión del programa y un aumento en la confianza de los vecinos.

Tendencias clave:

- El mayor crecimiento se da en el segundo semestre, lo que indica:
 - Mayor difusión de los programas.
 - Más confianza de los vecinos.
 - Mejor articulación entre delegaciones y áreas centrales.
- El Botón Antipánico pasa de ser una herramienta poco demandada a una política activa, con **186 reuniones realizadas**.

			1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
Participación ciudadana y Seguridad	Reuniones SAC Y ALARMAS COMUNITARI AS	Cantidad de Reuniones	24	42	77	68	211
		Alarmas Entregadas	28	58	69	74	229
		BARRIOS/ZONAS ALCANZADOS	19	50	44	42	155
	Reuniones Botón Antipánico	Cantidad de Reuniones	1	8	78	99	186
		Cantidad de Botones Antipánico Entregados	0	7	71	84	162

Operativos territoriales

Móvil veterinario, garrafa social, zapatillas y raticida

A lo largo del año se llevaron adelante operativos en distintos barrios, garantizando el acceso de los vecinos a servicios esenciales.

Se realizaron operativos de manera regular durante los cuatro trimestres.

El mayor volumen de acciones se concentró en el segundo semestre, lo que permitió **ampliar el alcance y optimizar los recursos disponibles**.

Los operativos tuvieron una buena distribución territorial, llegando a distintos puntos de la delegación.

Estos operativos consolidaron la presencia municipal en el territorio y facilitaron el acceso a servicios básicos.

Tendencias observadas:

- Distribución más pareja de operativos entre las delegaciones.
- Incremento de acciones en el segundo semestre, asociado a:

- Mejor planificación.
- Optimización de recursos.
- Experiencia acumulada del equipo.

			1º	2º	3º	4º	TOTAL
			TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE	
OPERATIVOS TERRITORIALES REALIZADOS	Móvil Veterinario	Cantidad de Operativos	218	304	427	397	1346
	Garrafa Social	Cantidad de Operativos	133	743	244	215	1335
		Cantidad Estimados de Beneficiarios	3779	6506	7609	7887	25781
	Entrega de Zapatillas	Operativos Realizados	3	7	8	8	26
		Pares Entregados	57	211	731	516	1515
	Raticida	Operativos Realizados	466	587	403	362	1818

Asistencia social directa

Cortes de nylon, módulos y bolsas

La asistencia social se mantuvo activa durante todo el año, acompañando situaciones de necesidad en los barrios.

Se entregaron insumos sociales de forma sostenida, con picos de demanda en determinados trimestres.

La entrega de **cortes de nylon, módulos y bolsas** permitió dar respuesta a necesidades habitacionales y alimentarias.

El volumen anual refleja una **presencia constante del Estado en situaciones de urgencia social**.

La delegación cumplió un rol clave como primer punto de contención ante situaciones sociales complejas.

Tendencias clave:

- La demanda no disminuye, lo que refleja un **contexto social complejo**.
- Las delegaciones funcionan como **primer nivel de contención**, absorbiendo gran parte de las solicitudes.
- Se observa una respuesta sostenida en las once delegaciones, evitando vacíos territoriales.

			1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
ASISTENCIA SOCIAL Y ENTREGA DE INSUMOS	Cortes de Nylon	Cantidad de Cortes Entregados	555	617	1691	624	3487
		Meses de Mayor Demanda	5	758	267	24	1054
	Módulo Entregados	Cantidad de módulos entregados	2919	3933	3690	3405	13947
	Bolsas Entregadas	Cantidad total de bolsas	13874	15989	30828	21602	82293

Gestión administrativa – Rentas

Emisión de boletos

La gestión administrativa mostró un alto nivel de actividad durante todo el año.

La emisión de boletos se mantuvo constante trimestre a trimestre.

El volumen total anual refleja una **alta demanda de trámites por parte de los vecinos**, que eligen la delegación como canal de gestión.

La delegación se consolidó como un espacio accesible y de referencia para la realización de trámites municipales.

Tendencias identificadas:

- Alto volumen sostenido de trámites.
- Las delegaciones se consolidan como **canales administrativos descentralizados**, facilitando el acceso a los servicios municipales.
- La estabilidad en los números indica confianza del vecino en la atención territorial.

			1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
GESTIÓN DE RENTAS	Boletos Emitidos	Cantidad total de boletos	5949	6134	6251	6958	25292

	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
BELGRANO Y PEDRO MOLINA	-	-	-	-	0
BERMEJO Y EL SAUCE	-	-	164	893	1057
BUENA NUEVA Y CAPILLA DEL ROSARIO	1800	652	879	1272	4603
COLONIA SEGOVIA	-	-	-	-	0
CORRALITOS Y LA PRIMAVERA	402	585	297	454	1738
DORREGO	1498	2120	2277	1879	7774
JESÚS NAZARENO Y SAN FRANCISCO DEL MONTE	78	71	87	62	298
LAS CAÑAS	583	755	788	567	2693
PUENTE DE HIERRO	47	36	29	26	138
RODEO DE LA CRUZ, KM 8 Y KM 11	1057	1170	1061	1283	4571
SAN JOSÉ Y NUEVA CIUDAD	484	745	669	522	2420
	5949	6134	6251	6958	25292

Cierre general del informe anual

El balance anual muestra una gestión de delegaciones muy activa, con fuerte presencia en el territorio y un trabajo sostenido con la comunidad.

Durante el año se realizaron más de **200 reuniones comunitarias**, se entregaron **más de 390 dispositivos de seguridad entre alarmas y botones antipánico**, y se alcanzaron **más de 150 barrios**, además de sostener operativos y acciones de asistencia social y administrativa.

Los números reflejan una gestión cercana, con capacidad de respuesta y foco en las principales necesidades de los vecinos.

ANÁLISIS GENERAL

El comportamiento de los indicadores a lo largo del año refleja una Dirección de Delegaciones en crecimiento, con mayor protagonismo territorial.

Las once delegaciones sostuvieron una presencia activa en seguridad, asistencia social, operativos y gestión administrativa, consolidándose como el principal ente de articulación social entre el municipio y los vecinos.

Las tendencias observadas marcan la necesidad de seguir fortaleciendo recursos, planificación y articulación para dar respuesta a una demanda que continúa en ascenso.