DEFENSORÍA DEL PUEBLO
FOJAS
41

INFORME PRELIMINAR

Accesibilidad a cajeros automáticos en el área de influencia Los Alisos–El Ceibal

Departamento San Antonio – Provincia de Jujuy

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy

Documento preliminar sujeto a incorporación de resultados de los relevamientos de residentes y comercios

1. Objeto y carácter del informe

El presente informe preliminar sistematiza la evidencia actualmente disponible para analizar las condiciones de acceso a cajeros automáticos de la población residente en el área de influencia Los Alisos–El Ceibal, departamento San Antonio, y aportar fundamentos técnicos al reclamo orientado a la instalación de un cajero automático dentro de dicha zona.

El documento tiene carácter preliminar. Integra antecedentes institucionales, información censal y demográfica, estimaciones de población, indicadores socioeconómicos y de conectividad, datos de accesibilidad territorial, costos de transporte y el diseño de dos relevamientos de campo actualmente previstos. Por esa razón, diferencia expresamente entre hechos ya documentados y cuestiones que deberán ser cuantificadas mediante la encuesta a residentes y el relevamiento de comercios.

La finalidad de esta etapa no es anticipar los resultados del trabajo de campo, sino establecer un diagnóstico de base, identificar las barreras objetivas ya verificadas y definir la evidencia adicional necesaria para el informe final.

2. Antecedentes del reclamo

El estudio se inscribe en una actuación iniciada ante la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy a partir del reclamo por la instalación de un cajero automático en Los Alisos. El planteo vecinal identifica como problema la necesidad de trasladarse fuera de la zona para acceder a este servicio y señala como destinos habituales sectores de Alto Comedero y la ciudad de El Carmen.

El reclamo adquiere relevancia institucional porque la accesibilidad a un cajero automático no depende únicamente de la distancia lineal o de la existencia de servicios bancarios en otras localidades. Deben considerarse conjuntamente la cantidad de población potencialmente afectada, los costos y tiempos de traslado, la disponibilidad de transporte y movilidad particular, la presencia de adultos mayores y perceptores de jubilaciones o pensiones, la posibilidad efectiva de sustituir operaciones presenciales por medios digitales y los posibles efectos sobre la actividad comercial local.

El informe final incorporará los resultados de dos relevamientos específicos para contrastar y cuantificar estas dimensiones: una encuesta a residentes de 18 años o más y un relevamiento presencial de establecimientos comerciales.

3. Delimitación funcional del área de influencia

A efectos del estudio, Los Alisos–El Ceibal se considera una única unidad territorial funcional. La delimitación comprende Los Alisos, Barrio Navea, sector Ruta Provincial N.° 8 y zonas cercanas; El Ceibal, loteos aledaños, Nuestra Señora del Rosario y sectores próximos comprendidos funcionalmente dentro del área potencialmente beneficiaria por la instalación de un cajero.

Para construir la base demográfica se agregan las localidades censales de Los Alisos, El Ceibal, Loteo Navea, Loma Hermosa y Nuestra Señora del Rosario. Esta agregación se utiliza como procedimiento técnico para reconstruir el área de influencia, pero las divisiones censales o administrativas internas no constituyen dominios independientes del análisis.

Localidad censal	**Población 2022**
Los Alisos	974
El Ceibal	847
Loteo Navea	1.582
Loma Hermosa	88
Nuestra Señora del Rosario	40
TOTAL ÁREA	**3.531**

FOJAS 42

4. Caracterización demográfica

4.1. Población, hogares y población adulta

El Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022, procesado mediante REDATAM para las unidades territoriales seleccionadas, arroja una población total de 3.531 habitantes. El área reúne 1.109 hogares. La población de 18 años o más asciende a 2.476 personas, equivalente al 70,12% de la población censal.

Indicador	Valor
Población total – Censo 2022	3.531 habitantes
Hogares	1.109
Población de 18 años o más	2.476 personas
Participación de la población 18+	70,12%

4.2. Estructura por edad y sexo

Para el análisis de la población adulta se adoptó una estructura etaria homogénea para todo el estudio. Los grupos de 18 a 29 años y de 30 a 44 años concentran la mayor parte de la población de mayor de edad. Se registra además un contingente de 374 personas de 60 años o más y 242 personas de 65 años o más.

Grupo de edad	Población 18+	Participación aprox.
18–29 años	621	25,08%
30–44 años	867	35,02%
45–59 años	614	24,80%
60 años o más	374	15,11%
65 años o más	(242)	(9,80%)
TOTAL	2.476	100%

La composición por sexo de la población de 18 años o más es prácticamente paritaria: 1.252 personas registradas en la categoría femenina (50,57%) y 1.224 en la masculina (49,43%). Estos parámetros se utilizarán como referencia para el control de composición de la encuesta de residentes.

4.3. Jubilaciones y pensiones

Los datos censales procesados para el área registran 527 personas que perciben jubilación o pensión. Este dato es especialmente pertinente para el objeto del estudio, aunque no permite inferir por sí mismo qué proporción utiliza cajeros automáticos, con qué frecuencia lo hace ni qué medio de transporte emplea. Esas conductas serán medidas directamente en la encuesta.

5. Dinámica y actualización de la población

El valor de 3.531 habitantes corresponde al Censo 2022 y constituye el piso oficial observado. Para aproximar la dimensión actual del área se elaboraron dos procedimientos de actualización que deben interpretarse por separado.

5.1. Escenario conservador basado en proyección departamental

El primer método aplica al área la evolución proyectada por INDEC para el departamento San Antonio entre 2022 y 2026. La estimación departamental pasa de 6.599 a 6.775 habitantes, un crecimiento acumulado aproximado de 2,67%. Aplicado a los 3.531 habitantes censales del área, el resultado es una población aproximada de 3.625 habitantes en 2026.

5.2. Estimación alternativa basada en padrón electoral

El segundo método incorpora una señal administrativa específica del territorio. El circuito electoral 25B – Los Alisos registró 2.713 electores en 2023 y 2.857 en 2025, un incremento de aproximadamente 5,31%. Manteniendo como aproximación la participación censal de la población de 16 años o más y prolongando un año la tasa anual equivalente observada en el padrón, se obtiene una estimación alternativa de aproximadamente 4.025 habitantes para 2026.

Referencia	Año	Población
Censo 2022 – valor observado	2022	3.531
Método 1 – proyección departamental INDEC	2026	≈ 3.625
Método 2 – padrón electoral + estructura etaria	2026	≈ 4.025

Ambos valores son estimaciones y no sustituyen el dato censal. El primero es más conservador y se apoya en una proyección oficial departamental; el segundo es más sensible a la dinámica reciente del circuito electoral, pero depende de supuestos adicionales. Por ello, el informe institucional debe conservar ambos resultados y explicitar sus limitaciones, sin promediarlos.

6. Condiciones socioeconómicas y acceso digital

La disponibilidad de canales digitales constituye un elemento relevante para evaluar alternativas a determinadas operaciones presenciales, pero no elimina automáticamente la necesidad de acceso a efectivo. Los datos del área muestran una penetración importante de conectividad y telefonía móvil, junto con brechas que siguen siendo cuantitativamente significativas.

Indicador de hogares	Con acceso	Sin acceso
Internet en la vivienda	863 (77,8%)	246 (22,2%)
Celular con internet	961 (86.7%)	148 (13,3%)
Computadora o tablet	581 (52,4%)	528 (47,6%)

Asimismo, 134 de los 1.109 hogares presentan necesidades básicas insatisfechas (NBI), equivalentes aproximadamente al 12,1% del total. Este indicador no mide acceso financiero, pero aporta contexto sobre la heterogeneidad socioeconómica de la población potencialmente afectada.

Los datos de conectividad deben interpretarse con cautela: disponer de internet o de un teléfono conectado no equivale a prescindir del efectivo ni permite establecer la frecuencia de uso de cajeros. La encuesta de residentes relevará específicamente el uso de billeteras virtuales y lo contrastará con la frecuencia de utilización de ATM.

7. Contexto territorial y actividad económica

El relevamiento departamental disponible caracteriza a San Antonio como un territorio de baja densidad promedio y población concentrada en pequeños centros urbanos. También identifica, a partir de información del Centro de Estudios para la Producción, una concentración de empresas en el centro de San Antonio, El Ceibal y Los Alisos. Esta evidencia aporta contexto sobre la existencia de actividad económica local, aunque no permite dimensionar por sí sola el universo actual de comercios del área.

El mismo relevamiento identifica en Los Alisos barrios populares registrados por RENABAP, entre ellos Cooperativa La Intermedia, El Duraznito y Laura Ruth Navea. Estos antecedentes refuerzan la necesidad de analizar el acceso a servicios desde una perspectiva territorial y social, sin utilizar esas referencias como sustituto de los indicadores específicos producidos para este estudio.

8. Accesibilidad territorial a cajeros automáticos

El núcleo objetivo del problema es la ausencia de un cajero automático dentro del área de influencia y la necesidad de trasladarse hacia puntos externos para realizar operaciones presenciales. Los ATM alternativos informados y verificados se encuentran principalmente en Alto Comedero y El Carmen.

Las distancias y tiempos de ida y vuelta desde Los Alisos hasta los ATM analizados fueron verificados mediante Google Maps. Para los puntos de Alto Comedero incluidos en la base de trabajo, los recorridos de ida y vuelta se ubican aproximadamente entre 4,6 y 8,2 km, con tiempos totales estimados entre 62 y 112 minutos según el punto considerado y las condiciones de traslado registradas en la base.

Estos valores deben leerse como medidas de accesibilidad territorial: aun cuando los cajeros existan fuera del área, el acceso efectivo implica un desplazamiento que consume tiempo y, para quienes dependen del transporte público, genera además un costo monetario directo.

9. Transporte público y costo del desplazamiento

Las tarifas de transporte corroboradas para los destinos de referencia son diferentes según el recorrido. Desde Los Alisos hacia Alto Comedero el boleto cuesta $1.650 por tramo, lo que representa $3.300 para un viaje de ida y vuelta. Desde Los Alisos hacia El Carmen el boleto cuesta $2.000 por tramo, equivalente a $4.000 ida y vuelta.

Destino	Costo por tramo	Costo ida y vuelta
Alto Comedero	$1.650	$3.300
El Carmen	$2.000	$4.000

La frecuencia de transporte corroborada para la zona es de aproximadamente un servicio cada 30 minutos de lunes a viernes y uno cada 60 minutos durante fines de semana y feriados. Estos datos permiten dimensionar una parte de la barrera de acceso, pero no autorizan a calificar de antemano la calidad del servicio.

Por ese motivo, el estado, regularidad, comodidad, accesibilidad y demás características del transporte serán evaluados directamente por los residentes. El cuestionario distingue entre valoración general y problemas específicos como demoras, poca frecuencia, estado de las unidades, saturación, costo, dificultades para adultos mayores o personas con movilidad reducida, inseguridad y recorridos poco convenientes.

10. Evaluación preliminar de las barreras de acceso

La evidencia reunida permite identificar, con distinto grado de certeza, cuatro dimensiones objetivas que justifican profundizar el análisis.

Barrera territorial. La población debe salir del área de influencia para acceder a los ATM considerados como alternativas.

Barrera económica. Quienes utilizan transporte público afrontan un costo directo de $3.300 ida y vuelta hacia Alto Comedero o $4.000 hacia El Carmen, sin contabilizar otros gastos.

Barrera temporal. Los recorridos verificados hacia los ATM analizados implican tiempos de viaje y espera que pueden resultar relevantes, especialmente cuando se combinan con la frecuencia del transporte.

Heterogeneidad social y digital. La presencia de adultos mayores, perceptores de jubilaciones o pensiones, hogares con NBI y hogares sin determinados medios de conectividad obliga a evitar el supuesto de que una solución digital sustituye de manera uniforme la necesidad de acceso físico.

Estas dimensiones no permiten todavía cuantificar cuántos residentes sufren cada dificultad ni con qué intensidad. Tampoco permiten afirmar el impacto comercial de la ausencia del ATM. Precisamente esas preguntas constituyen el objeto de los relevamientos de campo.

FOJAS 43

11. Estrategia de producción de evidencia primaria

11.1. Encuesta a residentes

Se realizará una encuesta autoadministrada mediante formulario digital (CAWI) a personas de 18 años o más residentes en el área. El tamaño objetivo es de 340 casos efectivos. La totalidad del área se considera una única unidad territorial y se aplicará un diseño no probabilístico por cuotas, con control marginal de la composición por edad y sexo.

Variable de control	Casos objetivo
18–29 años	85
30–44 años	119
45–59 años	84
60 años o más	52
Femenino	172
Masculino	168

Las cuotas de edad y sexo se controlarán de manera independiente, sin exigir una matriz cruzada entre ambas variables. La difusión se realizará principalmente por WhatsApp con colaboración de delegaciones municipales, centros vecinales, referentes comunitarios y vecinos con capacidad de difusión, procurando cobertura amplia dentro del área.

El cuestionario medirá, entre otros aspectos, disponibilidad de vehículo, banco principal, tipo de ingresos, uso de billeteras virtuales. frecuencia de uso de ATM, destino habitual, medio de transporte, tiempo total del viaje, valoración del costo, problemas encontrados en cajeros, evaluación del transporte público y dificultades concretas generadas por el desplazamiento.

Por tratarse de una selección no probabilística por cuotas, no corresponde atribuir formalmente a los resultados un margen de error o nivel de confianza probabilístico. Los parámetros teóricos asociados a una muestra aleatoria sólo podrán mencionarse, si fuera necesario, como referencia y con la salvedad metodológica correspondiente.

11.2. Relevamiento de comercios

En paralelo se realizará un relevamiento presencial de establecimientos comerciales con pretensión censal. El objetivo operativo será identificar y visitar la totalidad de los establecimientos comerciales existentes y accesibles dentro del área durante el período de campo.

No se fijará un tamaño muestral previo. Se registrarán establecimientos identificados, efectivamente relevados, cerrados, sin informante idóneo, rechazos y otros motivos de no respuesta, de modo de calcular posteriormente la cobertura efectiva.

El instrumento medirá la frecuencia de pagos en efectivo, consultas de clientes por cajeros, solicitudes de efectivo a cambio de transferencias o compras, capacidad del comercio para responder a esas solicitudes, desplazamientos bancarios del establecimiento, dificultades asociadas y percepción de efectos sobre la actividad comercial local.

11.3. Triangulación

El diseño general busca observar el problema desde fuentes independientes. Los datos censales describen la población y los hogares; las mediciones territoriales cuantifican distancias, tiempos y costos; la encuesta relevará experiencias de los residentes; y el relevamiento comercial aportará evidencia sobre prácticas y efectos observados en los establecimientos.

La convergencia entre estas fuentes será especialmente relevante para cuestiones como dependencia del efectivo, desplazamientos fuera de la zona, uso del transporte público, dificultades de adultos mayores y eventual desplazamiento del consumo hacia otros centros.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
FOJAS
44

12. Conclusiones preliminares

Con la evidencia actualmente disponible puede sostenerse que el reclamo se refiere a un área de influencia de dimensión poblacional relevante: 3.531 habitantes censados en 2022 y 1.109 hogares, con 2.476 personas de 18 años o más. Las actualizaciones realizadas sitúan la población de referencia para 2026 entre aproximadamente 3.625 habitantes en el escenario conservador y 4.025 en la estimación alternativa.

La problemática no se reduce a la mera existencia de cajeros en localidades o sectores próximos. Los ATM alternativos se encuentran fuera del área y su utilización exige desplazamientos. Para quienes dependen del transporte público, el costo corroborado de un viaje de ida y vuelta es de $3.300 hacia Alto Comedero y $4.000 hacia El Carmen. A ello se agregan los tiempos de recorrido y las frecuencias del servicio.

El área presenta además características que justifican analizar la accesibilidad con un criterio amplio: 374 personas de 60 años o más, 527 perceptores de jubilación o pensión, 134 hogares con NBI y brechas de conectividad y equipamiento digital que impiden asumir una sustitución universal del acceso físico por canales digitales.

En esta etapa, sin embargo, no corresponde afirmar qué proporción de la población utiliza cajeros, qué destino elige, cuánto depende del transporte público, cómo evalúa su calidad ni cuál es el impacto efectivo sobre el comercio local. Esas dimensiones serán cuantificadas mediante los dos relevamientos previstos.

En consecuencia, la evidencia disponible resulta suficiente para justificar la continuidad del estudio y muestra la existencia de barreras territoriales, económicas y temporales objetivas que merecen ser consideradas en la evaluación de la instalación de un cajero automático dentro del área Los Alisos–El Ceibal. La conclusión definitiva sobre magnitud, perfiles afectados e impacto social y comercial deberá formularse una vez incorporados los resultados del trabajo de campo.

13. Información pendiente para el informe final

- Resultados completos de la encuesta a residentes y análisis de cruces por edad, movilidad, ingresos, uso de billeteras virtuales y frecuencia de ATM.
- Resultados y tasa de cobertura del relevamiento presencial de comercios.
- Cuantificación de la dependencia del transporte público y valoración del servicio por parte de los usuarios.
- Frecuencia real de viajes a ATM y estimación del costo mensual de traslado para perfiles de uso seleccionados.
- Incidencia de problemas de disponibilidad o falta de efectivo en los ATM utilizados.
- Evidencia sobre postergación de extracciones, pagos o compras y eventual desplazamiento del consumo fuera del área.
- Testimonios abiertos pertinentes, utilizados de manera agregada o anonimizada.
- Actualización de antecedentes territoriales o institucionales que se obtengan antes del cierre del informe.

14. Fuentes documentales utilizadas

- INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2022. Procesamientos REDATAM utilizados para el área de influencia.
- INDEC. Estimaciones de población por sexo, departamento y año calendario 2022–2035. Departamento San Antonio, Jujuy.
- Tribunal Electoral de la Provincia de Jujuy. Estadísticas del circuito 0025B – Los Alisos, años 2023 y 2025.

- Defensoría del Pueblo de la Provincia de Jujuy. Actuación vinculada al reclamo por instalación de cajero automático en Los Alisos.
- Relevamiento inicial – Departamento San Antonio. Documento demográfico, territorial y económico aportado para el estudio.
- Estimación de la población del área de influencia Los Alisos–El Ceibal. Comparación de dos métodos de actualización, 2026.
- Base consolidada del estudio: población, hogares, adultos mayores, jubilaciones/pensiones, conectividad, NBI, distancias, tiempos y costos de acceso a ATM.
- Ficha técnica y cuestionario de la encuesta a residentes sobre acceso a cajeros automáticos.
- Ficha técnica y cuestionario del relevamiento presencial de comercios.
- Google Maps. Recorridos y tiempos de viaje utilizados para la verificación de accesibilidad a los ATM analizados.
- Tarifas y frecuencias de transporte público corroboradas para los recorridos Los Alisos–Alto Comedero y Los Alisos–El Carmen.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
FOJAS
49

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE JUJUY

INFORME COMPLEMENTARIO DE RESULTADOS

Accesibilidad a cajeros automáticos
Área Los Alisos–El Ceibal

Resultados del relevamiento de 340 residentes y 48 comercios

Septiembre de 2026

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
JUJUY
50

1. Objeto y alcance del informe complementario

El presente informe complementa el Informe Preliminar sobre accesibilidad a cajeros automáticos en el área Los Alisos–El Ceibal, ya incorporado a la actuación de la Defensoría del Pueblo. Por ese motivo, no reproduce la caracterización demográfica, territorial y socioeconómica desarrollada en aquel documento. Su finalidad es incorporar la evidencia obtenida con posterioridad mediante el trabajo de campo y determinar en qué medida esa evidencia permite precisar el problema inicialmente identificado.

La nueva base empírica está compuesta por 340 encuestas a personas de 18 años o más residentes en el área de influencia y 48 relevamientos presenciales a establecimientos comerciales. Ambos instrumentos permiten observar el problema desde dos perspectivas complementarias: la experiencia de quienes deben desplazarse para acceder a un cajero y la experiencia de los comercios que reciben diariamente demandas vinculadas con efectivo y que, a su vez, necesitan realizar operaciones bancarias fuera del área.

El análisis se concentra, por lo tanto, en cuatro cuestiones: intensidad de uso y demanda de cajeros; condiciones efectivas de acceso; perfiles sobre los que las barreras recaen con mayor intensidad; y consecuencias observables sobre la actividad comercial local.

2. Qué aportó el trabajo de campo al diagnóstico preliminar

El informe preliminar permitió dimensionar territorialmente el área de influencia, identificar la infraestructura bancaria disponible fuera de ella y formular una primera hipótesis sobre las barreras de acceso. El trabajo de campo agregó información que no podía obtenerse únicamente a partir de distancias, mapas o datos secundarios.

Dimensión	Diagnóstico previo	Aporte del trabajo de campo
Tiempo de acceso	Referencia territorial y tiempos estimados de recorrido.	51,5% declara que la operación completa de ida y vuelta demanda más de una hora.
Transporte	Existencia y frecuencia del servicio interurbano.	62,1% utiliza colectivo para ir al cajero; entre quienes no tienen vehículo, 87,9% depende de ese medio.
Costo	Tarifas como referencia de accesibilidad.	76,8% califica el costo como muy alto; se corroboró una tarifa directa de $1.700 por tramo.
Elección del destino	Cajeros disponibles fuera del área.	63,2% se dirige habitualmente al centro de San Salvador; el campo permitió identificar el efecto de las combinaciones hacia determinados cajeros de Alto Comedero.
Consecuencias económicas	Hipótesis de afectación por desplazamiento.	79,2% de los comercios recibió manifestaciones de clientes que aprovechan el viaje para retirar efectivo y comprar fuera de la zona.
Necesidad de infraestructura	Problema identificado territorialmente.	90,0% de vecinos la considera muy necesaria y 10,0% bastante necesaria; 100% de comercios la considera muy necesaria.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
FOJAS
51

La principal diferencia respecto del diagnóstico inicial es que la accesibilidad deja de ser una inferencia basada solamente en la localización de los cajeros existentes. Ahora puede describirse a partir de comportamientos, tiempos, costos y dificultades declaradas por los propios usuarios, complementados por la experiencia cotidiana de los establecimientos comerciales.

3. Resultados del relevamiento de vecinos

3.1. Uso frecuente del cajero y vinculación con Banco Macro

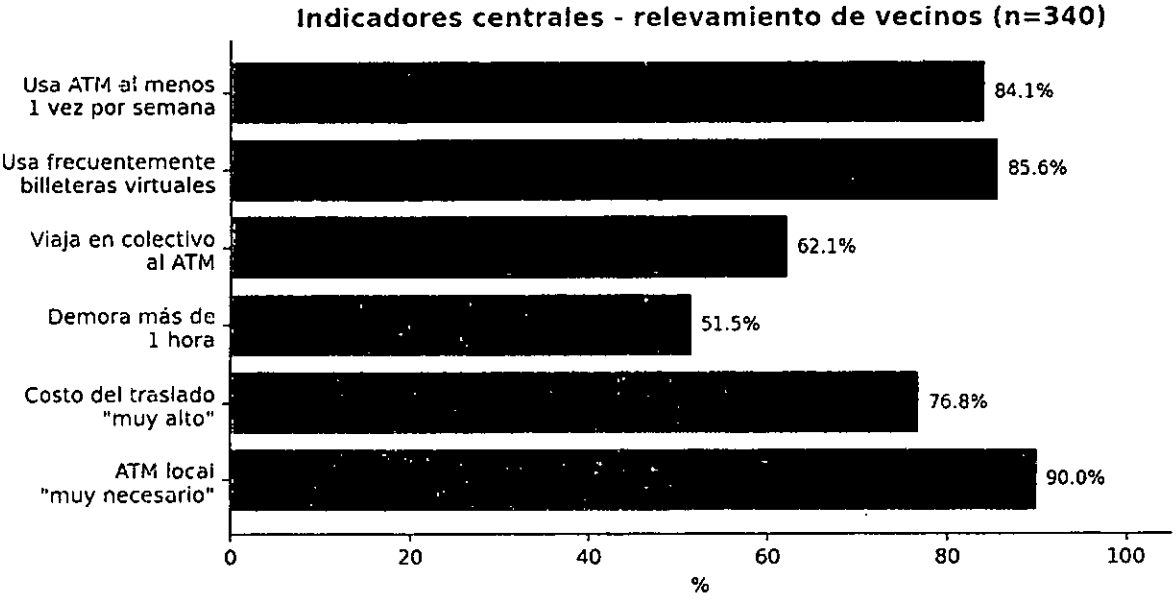
El 74,7% de los encuestados declaró utilizar principalmente Banco Macro. Esta proporción adquiere especial relevancia para la actuación porque una parte ampliamente mayoritaria de los residentes relevados mantiene su relación bancaria principal con la entidad a la que se dirige el pedido de instalación.

El 84,1% manifestó utilizar un cajero automático al menos una vez por semana. La frecuencia observada permite distinguir la necesidad relevada de una demanda eventual: para una parte muy importante de los residentes, el acceso al cajero forma parte de una práctica periódica.

3.2. Digitalización y persistencia de la necesidad de efectivo

El 85,6% manifestó utilizar frecuentemente billeteras virtuales. Considerado de manera aislada, este dato podría sugerir una sustitución creciente de la infraestructura física por herramientas digitales. Sin embargo, la misma población presenta una frecuencia elevada de utilización de cajeros: 84,1% los utiliza al menos una vez por semana.

Los resultados muestran, por lo tanto, que ambas prácticas coexisten. La adopción de billeteras virtuales no elimina la necesidad de realizar operaciones que requieren acceso a un cajero o disponibilidad de efectivo. Esta conclusión encuentra un correlato independiente en el relevamiento comercial: 83,3% de los establecimientos recibe pedidos de efectivo de clientes a cambio de transferencias, compras u otras operaciones.



3.3. Acceso efectivo: destino, transporte, tiempo y costo

El 63,2% de los encuestados se dirige habitualmente al centro de San Salvador de Jujuy para utilizar un cajero, mientras que el 62,1% utiliza colectivo para efectuar el traslado. La elección del destino no puede interpretarse únicamente en términos de distancia lineal: el trabajo de campo mostró que la

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
JUJUY
52

conectividad del transporte, la necesidad de realizar combinaciones y el costo total del recorrido intervienen en la decisión.

El tiempo experimentado por los residentes constituye un indicador especialmente significativo. El 51,5% declara que la operación completa, desde que sale de su domicilio hasta que regresa luego de utilizar el cajero, demanda más de una hora. Este dato incorpora componentes que una estimación vial no refleja de manera completa: espera del transporte, recorrido, eventuales combinaciones, tiempo de operación y regreso.

A ello se agrega la dimensión económica: el 76,8% considera muy alto el costo del traslado. La percepción se corresponde con un gasto directo verificable en transporte y adquiere mayor importancia cuando la operación debe repetirse con frecuencia.

3.4. Acceso al punto de atención y posibilidad de completar la operación

El desplazamiento tampoco garantiza que la necesidad pueda resolverse una vez alcanzado el cajero. El 62,6% declara encontrar frecuentemente problemas como falta de efectivo o cajeros fuera de servicio. Esto introduce una segunda barrera: al costo y al tiempo necesarios para llegar se suma la posibilidad de que la operación no pueda completarse en el primer intento.

La combinación de frecuencia de uso, traslado externo y problemas de disponibilidad permite caracterizar la dificultad como un circuito: el residente debe salir del área para acceder al servicio, asumir tiempo y costo de transporte y, aun así, puede encontrar limitaciones operativas en el punto de atención.

4. Perfiles especialmente afectados

4.1. Residentes sin vehículo particular

La disponibilidad de movilidad propia modifica sustancialmente la forma de acceso. Entre quienes no disponen habitualmente de vehículo particular, el 87,9% utiliza colectivo para trasladarse al cajero. Para este grupo, las condiciones del transporte público dejan de ser un elemento accesorio y pasan a formar parte directa de la accesibilidad al servicio financiero.

Los resultados también muestran diferencias en las estrategias utilizadas frente a la ausencia de infraestructura local. Entre quienes no disponen de vehículo es más frecuente recurrir a otra persona para efectuar la operación; entre quienes sí cuentan con movilidad particular aparece con mayor frecuencia la realización de compras fuera de la zona aprovechando el viaje al cajero. La barrera es común, pero las posibilidades de respuesta dependen de los recursos de movilidad disponibles.

4.2. Jubilados y pensionados

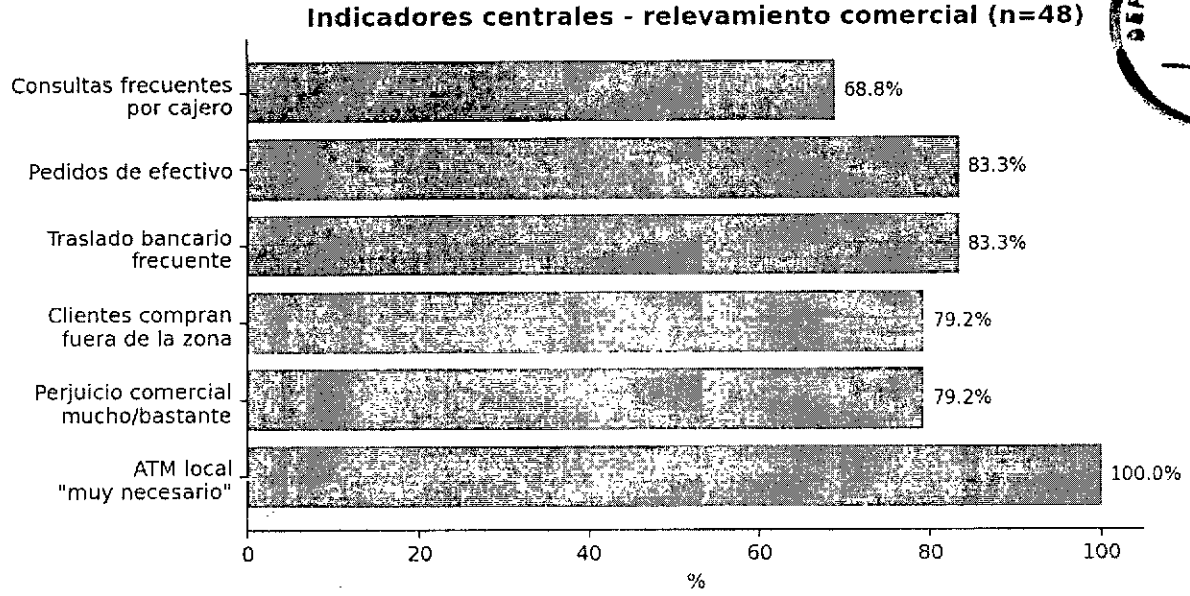
Entre quienes perciben jubilación o pensión, el 81,6% utiliza colectivo para trasladarse al cajero y el 67,1% demora más de una hora entre la salida y el regreso al domicilio. En este grupo coinciden una mayor dependencia del transporte público y tiempos de acceso superiores a los observados en el conjunto de la muestra.

La relevancia de este resultado no deriva únicamente de la edad de los entrevistados, sino de la periodicidad con la que los ingresos previsionales vinculan a sus perceptores con el sistema financiero. Las respuestas abiertas de los comercios refuerzan cualitativamente esta dimensión: cuatro establecimientos mencionaron espontáneamente las dificultades que la falta de un cajero genera para adultos mayores.

5. Resultados del relevamiento de comercios

El relevamiento comercial incorpora una perspectiva distinta de la encuesta a residentes. Los 48 establecimientos corresponden principalmente a comercios de proximidad: 33 almacenes o despensas, 8 kioscos, 5 carnicerías y 2 panaderías. Por su inserción cotidiana en el área, estos establecimientos permiten observar tanto demandas de los clientes como necesidades bancarias propias.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
FOJAS
53



5.1. Los comercios como receptores de demanda de efectivo

Treinta y tres comercios (68,8%) reciben varias veces por semana consultas sobre dónde retirar efectivo o si existe un cajero cercano. Cuarenta establecimientos (83,3%) reciben pedidos de efectivo a cambio de transferencias, compras u otras operaciones: 31 frecuentemente y 9 ocasionalmente. En los casos en que se registra este tipo de pedido, los comercios manifiestan no poder satisfacerlo habitualmente.

Este comportamiento resulta relevante porque muestra una demanda que se desplaza informalmente hacia los comercios de cercanía. Los establecimientos son consultados como posibles puntos de resolución de una necesidad que la infraestructura disponible dentro del área no cubre, aun cuando su función comercial no sea prestar servicios de extracción de efectivo.

5.2. Necesidades bancarias de los establecimientos

La ausencia de infraestructura también afecta directamente la operatoria comercial. Cuarenta de los 48 establecimientos (83,3%) deben trasladarse frecuentemente fuera del área para realizar operaciones bancarias o retirar efectivo relacionado con el negocio, y esos 40 comercios califican el traslado como de mucha dificultad.

Las respuestas abiertas agregan una dimensión operativa adicional: seis establecimientos mencionaron dificultades para realizar depósitos. De este modo, la demanda comercial no se limita a disponer de efectivo para responder a clientes, sino que comprende también operaciones necesarias para la administración cotidiana del propio negocio.

5.3. Desplazamiento del consumo

Treinta y ocho comercios (79,2%) señalan haber recibido manifestaciones de clientes o vecinos que, cuando salen de la zona para retirar efectivo, aprovechan el viaje para realizar compras en otros lugares. La misma proporción considera que la ausencia de un cajero perjudica mucho o bastante a la actividad comercial local.

Cuando se consulta por el principal mecanismo de perjuicio, 52,1% del total de establecimientos identifica precisamente las compras realizadas fuera de la zona cuando los vecinos salen a retirar efectivo; otro 18,8% señala que existen clientes que no pueden concretar compras por falta de efectivo. El relevamiento no permite cuantificar una pérdida monetaria de ventas, pero sí permite identificar de manera consistente un mecanismo de desplazamiento territorial del consumo asociado al viaje bancario.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
FOJAS
54

6. Análisis integrado: un circuito de accesibilidad y efectos territoriales

La principal fortaleza de la evidencia producida radica en que vecinos y comerciantes describen el mismo problema desde posiciones diferentes. La convergencia entre ambas fuentes permite reconstruir un circuito que comienza con la necesidad de acceder al cajero y termina generando consecuencias que exceden la operación financiera individual.

Dimensión	Vecinos	Comercios	Lectura integrada
Necesidad de operación	84,1% utiliza ATM al menos semanalmente.	68,8% recibe consultas frecuentes por cajeros y 83,3% pedidos de efectivo.	La demanda es periódica y también observable desde los comercios.
Salida del área	62,1% utiliza colectivo; 51,5% demora más de una hora.	83,3% debe salir frecuentemente por operaciones bancarias.	La ausencia de infraestructura obliga a desplazamientos personales y comerciales.
Costo y dificultad	76,8% considera muy alto el costo; 62,6% encuentra frecuentemente problemas en los ATM.	Los 40 comercios que salen frecuentemente califican el traslado como de mucha dificultad.	El acceso exige recursos y no siempre asegura completar la operación.
Consumo local	Se registran compras fuera de la zona aprovechando el viaje al cajero.	79,2% recibió manifestaciones de esa conducta; 52,1% la identifica como principal mecanismo de perjuicio.	El viaje financiero puede transformarse también en desplazamiento del consumo.
Necesidad de ATM local	90,0% muy necesaria y 10,0% bastante necesaria.	100% muy necesaria.	La valoración de necesidad coincide con comportamientos y dificultades concretas.

La secuencia observada puede sintetizarse del siguiente modo: ausencia de cajero dentro del área → necesidad de desplazamiento → utilización de transporte, tiempo y dinero → eventual dificultad para completar la operación → permanencia fuera del área y posibilidad de realizar otras compras → efectos sobre la actividad comercial local. No todos los entrevistados atraviesan cada etapa del circuito, pero los distintos componentes aparecen de manera consistente en las dos fuentes relevadas.

7. Actualización de las condiciones de accesibilidad

El trabajo de campo permitió precisar algunos datos utilizados en el informe preliminar. La tarifa corroborada del transporte público desde Los Alisos tanto hacia Alto Comedero como hacia el centro de San Salvador de Jujuy es de $1.700 por tramo. Un viaje directo de ida y vuelta representa, por lo tanto, $3.400 únicamente en transporte.

Durante el contacto con los vecinos se registró cualitativamente que el acceso a determinados cajeros de Alto Comedero puede requerir una combinación con otro colectivo, cuyo valor es de $1.400 por tramo. En esos recorridos, el costo potencial asciende a $3.100 por sentido y $6.200 ida y vuelta. Esta circunstancia ayuda a interpretar la preferencia manifestada por algunos residentes por trasladarse al centro de San Salvador de Jujuy aun cuando existan cajeros geográficamente más próximos.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
JUJUY
55

La evidencia permite así distinguir entre proximidad geográfica y accesibilidad efectiva. La ubicación de un cajero es sólo una dimensión de la cobertura. Para el usuario también importan la conexión disponible, la cantidad de transportes requeridos, los tiempos de espera, el costo total del recorrido y la posibilidad de encontrar el equipo operativo y con efectivo.

Por esta razón, para caracterizar el tiempo de acceso el presente informe prioriza la experiencia declarada por los propios usuarios: 51,5% informa que la operación completa de ida y vuelta demanda más de una hora. Las localizaciones de los cajeros consideradas corresponden a la información proporcionada por Banco Macro; las distancias mantienen su utilidad descriptiva, pero el trabajo de campo permite caracterizar con mayor precisión la accesibilidad real.

8. Conclusiones del trabajo de campo

1. La necesidad de cajero responde a una práctica frecuente, no eventual. El 84,1% utiliza ATM al menos una vez por semana y 74,7% declara a Banco Macro como su banco principal. La demanda registrada se encuentra directamente vinculada con operaciones recurrentes de una población que mantiene una relación significativa con la entidad.

2. La digitalización no elimina la necesidad de infraestructura física. El 85,6% utiliza frecuentemente billeteras virtuales, pero esa penetración convive con una utilización igualmente elevada del cajero y con pedidos de efectivo registrados por 83,3% de los comercios. Los resultados describen complementariedad entre medios digitales y efectivo.

3. El problema principal es de accesibilidad efectiva. El 62,1% utiliza colectivo, 51,5% demora más de una hora y 76,8% considera muy alto el costo. La existencia de cajeros fuera del área no equivale, por sí sola, a una cobertura fácilmente accesible para los residentes.

4. La barrera no afecta a todos de la misma manera. Entre quienes no tienen vehículo, 87,9% depende del colectivo. Entre jubilados y pensionados, 81,6% utiliza ese medio y 67,1% demora más de una hora. La movilidad disponible y el perfil del usuario condicionan la intensidad de la dificultad.

5. La dificultad alcanza también a los comercios. El 83,3% debe salir frecuentemente del área para realizar operaciones bancarias o retirar efectivo para el negocio. Las menciones espontáneas sobre depósitos muestran además necesidades operativas que exceden la extracción de dinero por parte de los consumidores.

6. Existe evidencia convergente de desplazamiento del consumo. El 79,2% de los comercios recibió manifestaciones de clientes que aprovechan el viaje para retirar efectivo y comprar fuera del área, y 52,1% identifica ese comportamiento como el principal mecanismo de perjuicio comercial. El estudio no cuantifica pérdidas de facturación, pero sí documenta la existencia del mecanismo.

7. La necesidad de una solución local es ampliamente compartida. El 90,0% de los vecinos considera muy necesaria la instalación y el 10,0% restante bastante necesaria; los 48 comercios la consideran muy necesaria. Esta valoración se encuentra respaldada por indicadores de uso, movilidad, costo, tiempo y dificultades concretas.

9. Consideración final para la actuación

El trabajo de campo cumple la función prevista en el informe preliminar: transforma un diagnóstico territorial inicial en evidencia empírica sobre la experiencia efectiva de residentes y comercios. Los resultados no sólo corroboran la existencia de una demanda por un cajero dentro del área Los Alisos–El Ceibal, sino que permiten explicar las razones de esa demanda y sus consecuencias.

La evidencia reunida muestra una combinación de alta frecuencia de uso, fuerte vinculación de los residentes con Banco Macro, dependencia del transporte público, tiempos prolongados, costos de traslado, problemas de disponibilidad en los puntos de atención y efectos observables sobre la operatoria y el consumo comercial local. A ello se agrega que la adopción extendida de billeteras virtuales no ha eliminado la necesidad de acceso físico al efectivo.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
FOJAS
56

En este marco, la instalación de un cajero automático dentro del área permitiría acercar una infraestructura financiera utilizada de manera recurrente por la población relevada, reducir la necesidad de desplazamientos externos asociados a operaciones básicas y atender una demanda que aparece de manera consistente tanto entre residentes como entre establecimientos comerciales. Estos elementos aportan sustento empírico complementario para la consideración del reclamo dentro de la actuación de la Defensoría del Pueblo y para su presentación ante Banco Macro.

Anexo. Síntesis técnica de los relevamientos

Relevamiento	Cobertura analizada	Modalidad	Objeto principal
Residentes	340 personas de 18 años o más	Encuesta a residentes del área de influencia	Uso de ATM, movilidad, tiempo, costo, dificultades y necesidad de infraestructura local.
Comercios	48 establecimientos	Relevamiento presencial	Demanda de efectivo, necesidades bancarias, desplazamiento de compras e impacto comercial.

Los informes específicos de resultados de vecinos y comercios constituyen documentación técnica respaldatoria del presente informe complementario.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
PROVINCIA DE JUJUY

INFORME DE RESULTADOS
RELEVAMIENTO DE COMERCIOS

Accesibilidad a cajeros automáticos
Área Los Alisos–El Ceibal

Base analizada: 48 comercios

Septiembre de 2026

DEFENSORIA DEL PUEBLO
JUJUY
58

1. Objeto del relevamiento

El relevamiento a comercios tuvo como objetivo conocer de manera directa cómo incide la ausencia de un cajero automático dentro del área Los Alisos–El Ceibal sobre la actividad cotidiana de los establecimientos, las necesidades operativas vinculadas con el efectivo y las conductas observadas entre clientes y vecinos.

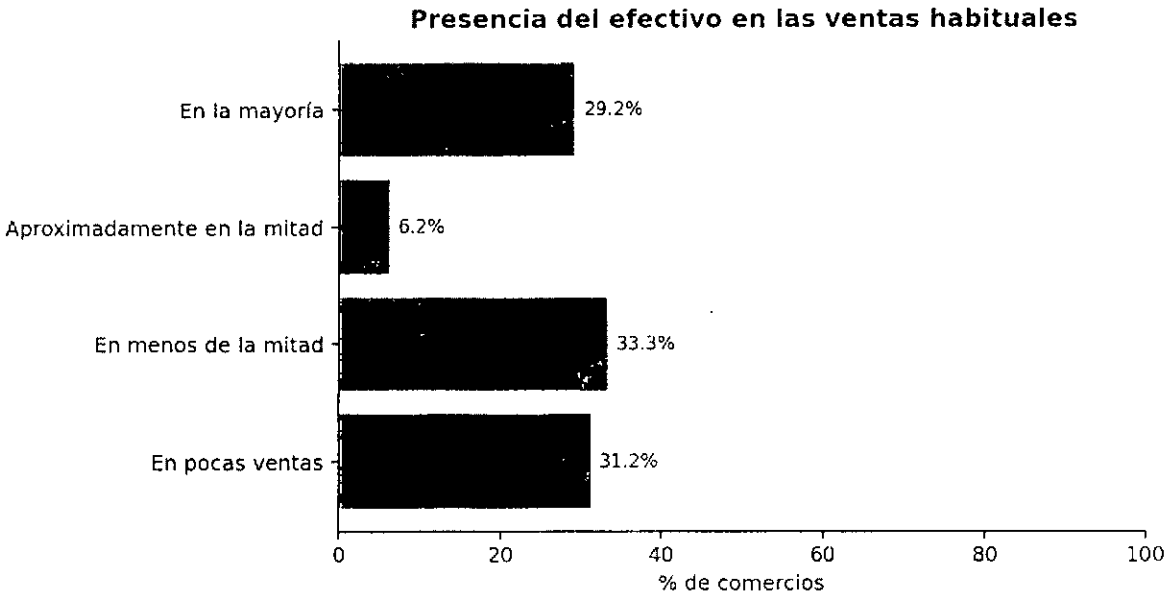
Se relevaron 48 establecimientos comerciales. La lectura de los resultados se concentra en prácticas efectivamente observadas por los comerciantes: uso de efectivo, consultas por cajeros, pedidos de entrega de dinero, desplazamientos para operaciones bancarias, compras realizadas fuera de la zona y percepción del impacto sobre la actividad local.

2. Caracterización de los establecimientos relevados

Actividad principal	Casos	%
Almacen/Despensa	33	68,8%
Kiosco	8	16,7%
Carnicería	5	10,4%
Panaderia	2	4,2%

La mayor parte de los establecimientos relevados corresponde a almacenes y despensas (68,8%). Los kioscos representan el 16,7%, las carnicerías el 10,4% y las panaderías el 4,2%. La composición refleja principalmente comercios de proximidad vinculados con compras cotidianas de los hogares.

3. Uso de efectivo y demanda de acceso a dinero



El efectivo mantiene presencia relevante, aunque no exclusiva, en la operatoria comercial. En 14 comercios (29,2%) se utiliza en la mayoría de las ventas y en otros 3 (6,3%) aproximadamente en la mitad. En 16 establecimientos (33,3%) aparece en menos de la mitad de las operaciones y en 15 (31,3%) en pocas ventas.

Esta distribución resulta especialmente significativa al observar las demandas de acceso a efectivo: 33 de los 48 comercios (68,8%) reciben varias veces por semana consultas de clientes acerca de dónde retirar dinero o si existe un cajero cercano.

Además, 40 comercios (83,3%) reciben pedidos de efectivo a cambio de transferencias, compras u otras operaciones: 31 los reciben frecuentemente y 9 ocasionalmente. En los 40 casos en los que se registra este tipo de pedido, el establecimiento manifiesta que no suele poder entregar el efectivo solicitado.

4. Necesidades bancarias de los propios comercios

La ausencia de infraestructura bancaria también afecta la operatoria de los establecimientos. Un total de 40 comercios (83,3%) indica que el titular o alguna persona del negocio debe trasladarse frecuentemente fuera de la zona para realizar operaciones bancarias o retirar efectivo relacionado con el funcionamiento del comercio.

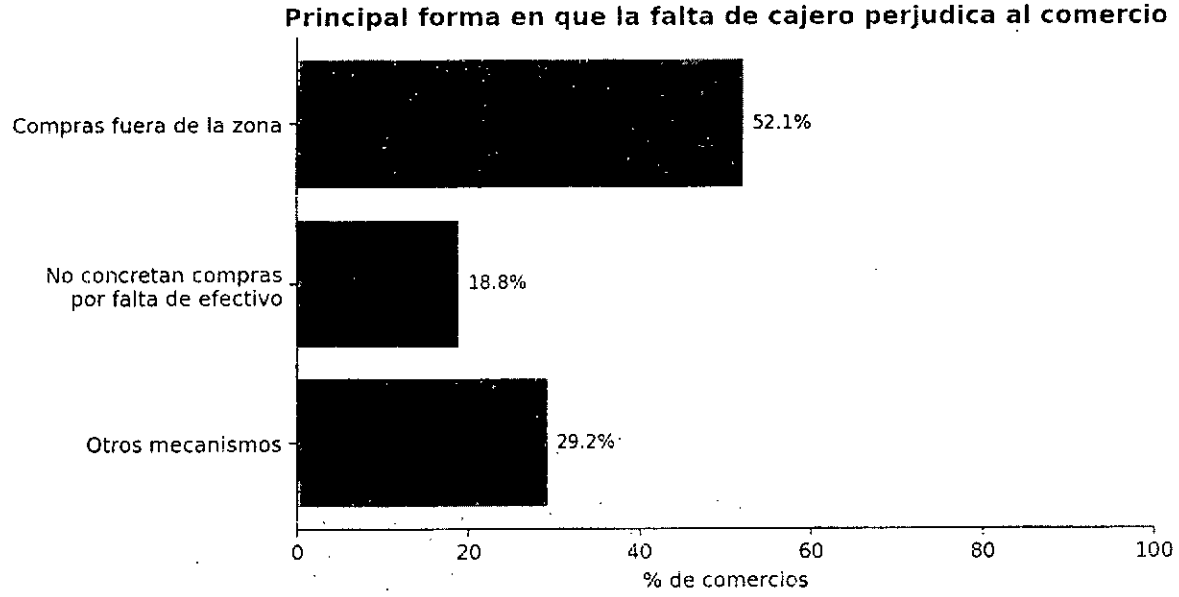
Los mismos 40 establecimientos califican ese traslado como de mucha dificultad. El resultado muestra que el problema de accesibilidad no se limita a los clientes: alcanza también a la gestión cotidiana de una parte ampliamente mayoritaria de los comercios relevados.

5. Desplazamiento de compras fuera del área

Treinta y ocho comercios (79,2%) señalan que clientes o vecinos les manifestaron que, cuando se trasladan fuera de la zona para retirar efectivo, aprovechan el viaje para realizar compras en otros lugares. Solo 10 establecimientos (20,8%) indican no haber recibido este tipo de manifestaciones.

El dato aporta una dimensión económica específica al problema de accesibilidad: el desplazamiento para obtener efectivo puede coincidir con un desplazamiento del consumo hacia otros centros comerciales. El relevamiento no cuantifica el monto de ventas involucrado, pero sí registra que esta conducta es observada de manera extendida por los establecimientos consultados.

6. Percepción del impacto sobre la actividad comercial



Treinta y ocho de los 48 comercios (79,2%) consideran que la falta de un cajero automático perjudica la actividad comercial local: 33 (68,8% del total) señalan que la perjudica mucho y 5 (10,4%) bastante. Diez comercios (20,8%) consideran que no la perjudica.

Al identificar el principal mecanismo de perjuicio, 25 establecimientos (52,1% del total) señalan que los vecinos realizan compras fuera de la zona cuando salen a retirar efectivo. Otros 9 (18,8%) mencionan

que existen clientes que no pueden concretar compras por falta de efectivo. Catorce comercios (29,2%) seleccionan otros mecanismos.

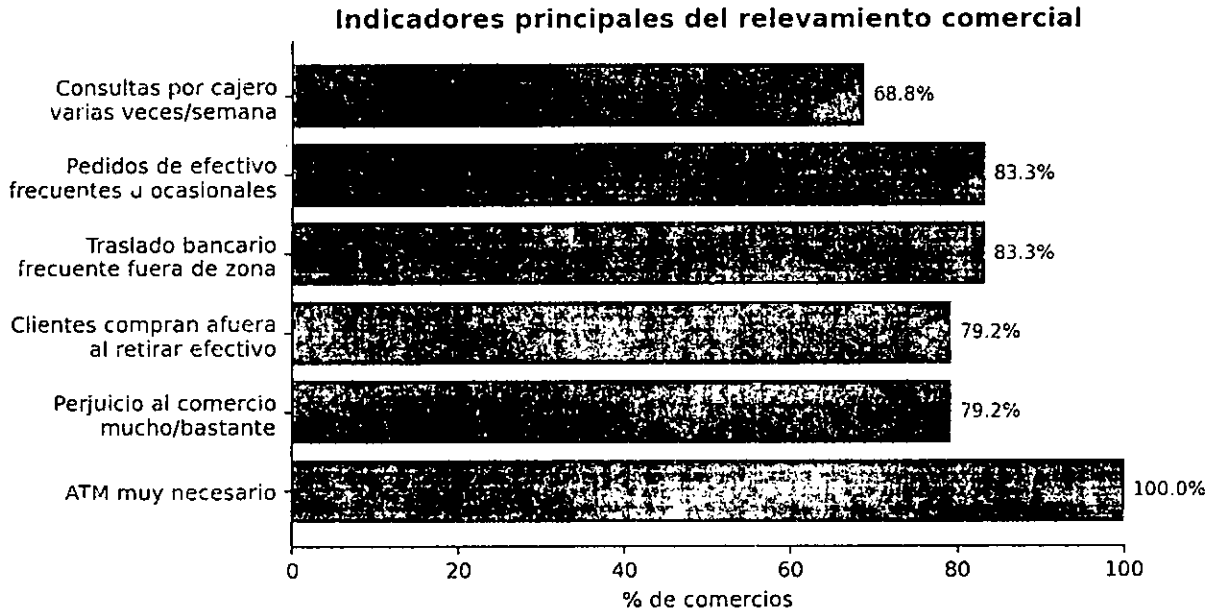
La relación entre ambas preguntas es consistente con las experiencias informadas: entre los 38 comercios que recibieron comentarios de clientes o vecinos sobre compras realizadas fuera de la zona al retirar efectivo, 30 consideran que la ausencia de cajero perjudica mucho o bastante a la actividad comercial local.

7. Situaciones adicionales señaladas por los comercios

En la pregunta abierta se registraron 10 menciones específicas. Seis establecimientos señalaron dificultades para realizar depósitos y cuatro destacaron particularmente las dificultades que la falta de un cajero genera para los adultos mayores.

Las menciones sobre depósitos amplían el alcance del problema observado: la demanda de infraestructura no se vincula únicamente con la extracción de efectivo por parte de los residentes, sino también con necesidades operativas de los establecimientos comerciales.

8. Necesidad de instalación de un cajero automático



Los 48 comercios relevados (100%) consideran muy necesaria la instalación de un cajero automático dentro del área Los Alisos–El Ceibal. La unanimidad de esta respuesta se presenta junto con indicadores de comportamiento y dificultades concretas: consultas frecuentes por cajeros, pedidos de efectivo, traslados bancarios fuera de la zona y referencias a compras realizadas en otros lugares.

9. Principales conclusiones

Demanda de efectivo aun con medios de pago alternativos. El efectivo no constituye la forma predominante de pago en todos los comercios, pero la demanda de acceso a dinero físico es recurrente: 83,3% recibe pedidos de efectivo y 68,8% consultas frecuentes sobre cajeros.

Impacto operativo directo sobre los comercios. El 83,3% debe trasladarse frecuentemente fuera de la zona para operaciones bancarias o retiro de efectivo, y todos esos establecimientos describen el traslado como de mucha dificultad.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
FOJA
61

Evidencia de desplazamiento comercial. El 79,2% recibió manifestaciones de clientes o vecinos que aprovechan el viaje para retirar efectivo para realizar compras fuera de la zona. Esta misma conducta es el principal mecanismo de perjuicio identificado por 52,1% de los comercios.

Percepción extendida de perjuicio. El 79,2% considera que la falta de cajero perjudica mucho o bastante la actividad comercial local.

Necesidad ampliamente compartida. La totalidad de los 48 establecimientos considera muy necesaria la instalación de un cajero automático dentro del área.

Dimensiones adicionales. Las respuestas abiertas incorporan dificultades para realizar depósitos y una afectación particular de los adultos mayores, aspectos que complementan los resultados estructurados del relevamiento.

En conjunto, los resultados muestran que la ausencia de un cajero automático constituye para los comercios relevados un problema que combina necesidades de acceso a efectivo, costos operativos de desplazamiento y posibles efectos sobre la retención del consumo dentro del área. Estos resultados complementan la evidencia obtenida mediante el relevamiento de vecinos y permiten incorporar la perspectiva de la actividad comercial local al análisis integral de accesibilidad financiera de Los Alisos–El Ceibal.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
POJAB
62

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
PROVINCIA DE JUJUY

INFORME DE RESULTADOS
RELEVAMIENTO DE VECINOS

Accesibilidad a cajeros automáticos
Área Los Alisos–El Ceibal

Base analizada: 340 casos

Septiembre de 2026

DEFENSORIA DEL PUEBLO
POJAS
63

1. Síntesis ejecutiva

El relevamiento de 340 residentes muestra que el acceso al cajero automático constituye una necesidad cotidiana asociada a desplazamientos frecuentes, tiempos relevantes de viaje, dependencia del transporte y costos percibidos como elevados.

El 74,7% de los casos declara utilizar principalmente Banco Macro. Al mismo tiempo, el 84,1% utiliza un cajero al menos una vez por semana, mientras que el 85,6% manifestó utilizar frecuentemente billeteras virtuales. La coexistencia de ambos comportamientos muestra que el uso habitual de medios de pago digitales no elimina la necesidad de acceder al cajero automático. El 63,2% se dirige habitualmente al centro de San Salvador de Jujuy para realizar la operación, el 62,1% utiliza colectivo y el 51,5% informa que el recorrido completo de ida y vuelta demanda más de una hora.

La barrera no se reduce a la distancia. El 76,8% califica como "muy alto" el costo del traslado y el 62,6% afirma encontrar frecuentemente problemas al llegar al cajero, como falta de efectivo o equipos fuera de servicio. Además, sólo el 3,5% manifiesta que el traslado no le generó ninguna de las situaciones problemáticas consultadas.

La necesidad de infraestructura local aparece prácticamente consensuada en la muestra: 90,0% considera "muy necesaria" la instalación de un cajero en Los Alisos–El Ceibal y el 10,0% restante la considera "bastante necesaria". No se registraron respuestas en las categorías de baja o nula necesidad.

2. Características del relevamiento

Se analizaron 340 respuestas correspondientes a residentes del área Los Alisos–El Ceibal. El relevamiento permite caracterizar las prácticas de uso de cajeros automáticos, los medios de traslado utilizados, los tiempos y costos asociados, las dificultades experimentadas y la valoración de la necesidad de contar con un cajero dentro del área.

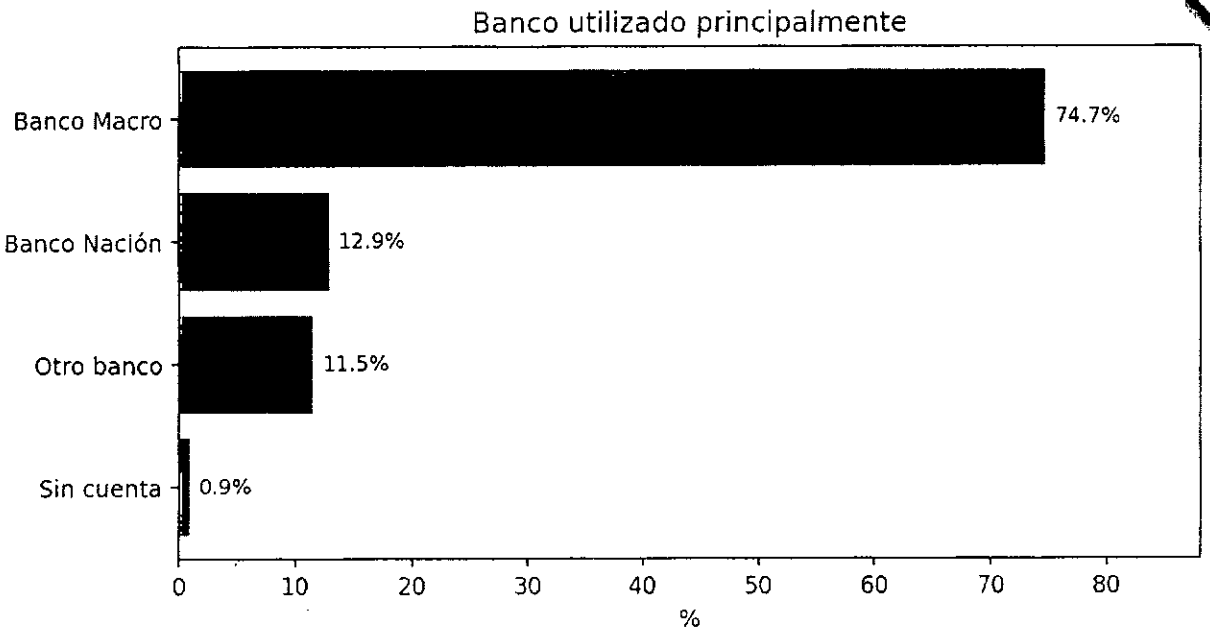
3. Perfil de los casos relevados

Variable	Categoría	Casos	%
Edad	18 a 29 años	58	17,1
Edad	30 a 44 años	142	41,8
Edad	45 a 59 años	96	28,2
Edad	60 años o más	44	12,9
Género	Mujer	188	55,2
Género	Hombre	152	44,8
Vehiculo habitual	Si	142	41,8
Vehiculo habitual	No	198	58,2

Entre los casos relevados, el 55,2% corresponde a mujeres y el 44,8% a hombres. Por edad, el 17,1% tiene entre 18 y 29 años, el 41,8% entre 30 y 44, el 28,2% entre 45 y 59 y el 12,9% tiene 60 años o más. El 58,2% declara no disponer habitualmente de vehículo particular para trasladarse, una condición especialmente relevante para analizar la dependencia del transporte público.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
JUJUY
64

4. Relación bancaria, medios digitales y frecuencia de uso del cajero



Banco Macro concentra 254 de los 340 casos (74,7%), seguido por Banco Nación (12,9%), otros bancos (11,5%) y personas sin cuenta bancaria (0,9%). Este dato vincula de manera directa el problema territorial relevado con una proporción mayoritaria de usuarios de la entidad a la que se dirige el reclamo institucional.

Frecuencia de uso	**Casos**	**%**
Varias veces por semana	81	23,8
Dos o tres veces por semana	95	27,9
Una vez por semana	110	32,4
Una vez por mes	49	14,4
Menos de una vez por mes	5	1,5

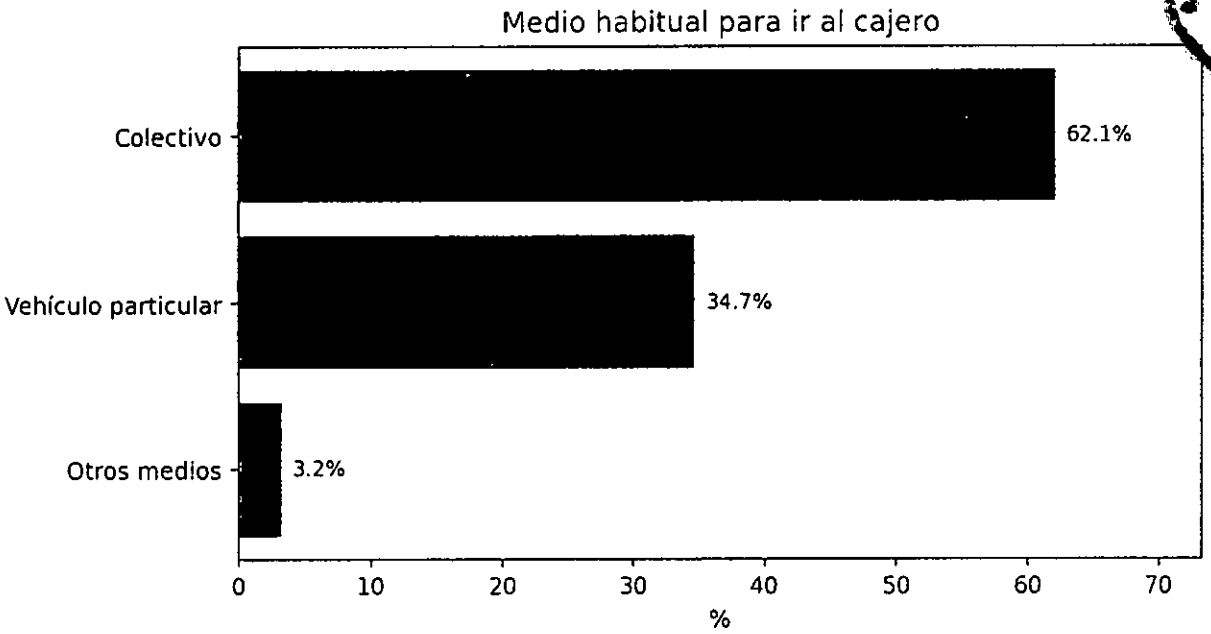
En conjunto, 286 casos (84,1%) utilizan el cajero una o más veces por semana. A su vez, el 85,6% manifestó utilizar frecuentemente billeteras virtuales. Ambos resultados muestran que la incorporación de medios digitales convive con una utilización intensa del cajero: para la población relevada, las billeteras virtuales y el acceso al efectivo aparecen como herramientas complementarias y no como alternativas excluyentes.

Indicador	Casos	%
Utiliza frecuentemente billeteras virtuales	291	85,6

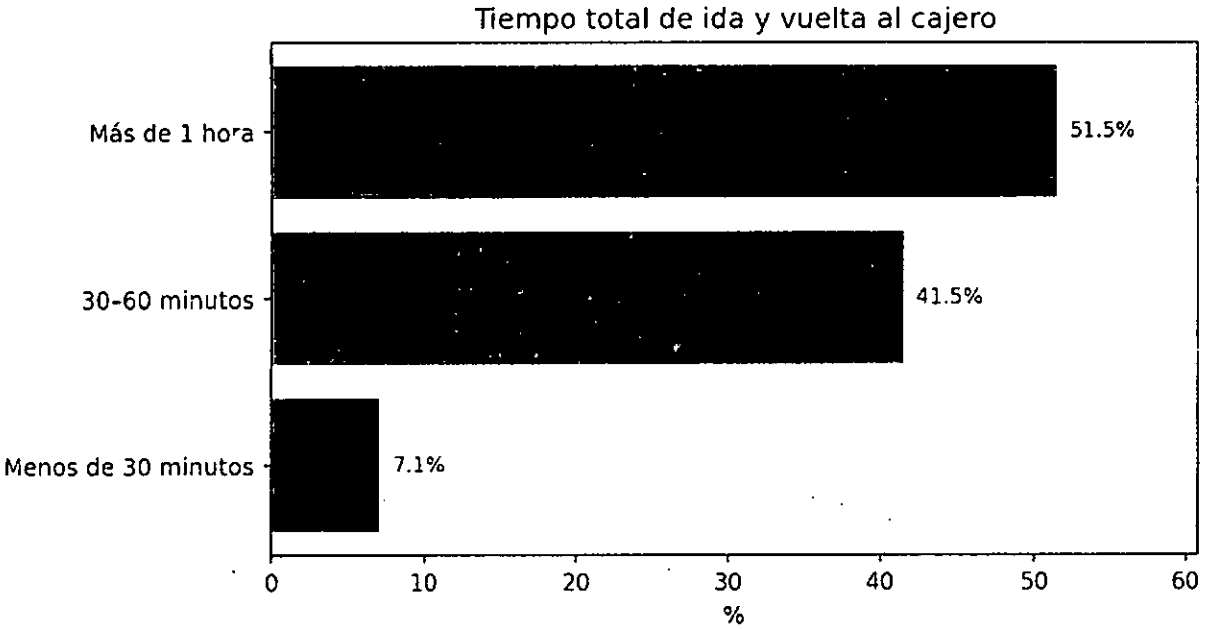
5. Destinos, movilidad y tiempo de acceso

Destino habitual	**Casos**	**%**
San Salvador - Centro	215	63,2
Alto Comedero	94	27,6
El Carmen	25	7,4
Otro lugar	6	1,8

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
65



El 62,1% utiliza colectivo como medio habitual para llegar al cajero. El vehículo particular representa el 34,7%, mientras que el resto de los medios suma sólo 3,2%. La dependencia del transporte colectivo es particularmente marcada entre quienes no disponen de vehículo: 87,9% de ese grupo se traslada en colectivo.



El 51,5% informa recorridos de más de una hora entre ida y vuelta, mientras que otro 41,5% demora entre 30 y 60 minutos. Sólo el 7,1% declara un tiempo inferior a 30 minutos. Entre quienes viajan en colectivo, la proporción que demora más de una hora asciende a 59,2%; entre quienes utilizan vehículo particular es 35,6%.

El destino también incide. Entre quienes se trasladan al centro de San Salvador de Jujuy, 58,6% declara más de una hora de viaje total. La evidencia muestra así que la accesibilidad efectiva depende de la combinación entre destino, medio de transporte y tiempo, y no solamente de la distancia física al cajero.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
66

6. Costo y problemas operativos

Percepción del costo	Casos	%
Muy alto	261	76,8
Normal	76	22,4
Muy bajo	3	0,9

La percepción de costo elevado es transversal: 76,8% lo considera muy alto. La proporción es similar entre quienes disponen de vehículo (78,2%) y quienes no disponen de él (75,8%), lo que sugiere que la carga económica del acceso no se limita exclusivamente al costo del transporte público.

Problemas al llegar al cajero	Casos	%
Frecuentemente	213	62,6
A veces	103	30,3
Rara vez	21	6,2
Nunca	3	0,9

El 92,9% declara encontrar problemas al menos algunas veces y 62,6% los encuentra frecuentemente. Entre los usuarios de Banco Macro, 63,0% señala problemas frecuentes. El dato agrega una segunda dimensión al costo de acceso: después del desplazamiento, existe además un riesgo significativo de no poder completar la operación en las condiciones esperadas.

7. Evaluación del transporte público

Evaluación	Casos	%
Muy bueno	23	6,8
Bueno	82	24,1
Regular	197	57,9
Malo	22	6,5
Muy malo	16	4,7

La categoría modal es "regular", con 57,9%. Las evaluaciones negativas ("malo" y "muy malo") reúnen 11,2%, mientras que "bueno" y "muy bueno" suman 30,9%. La principal dificultad señalada es la poca frecuencia (37,1%), seguida por demoras (22,4%), mal estado de las unidades (15,6%), costo del pasaje (11,5%) y dificultades para adultos mayores o personas con movilidad reducida (9,1%).

La frecuencia aparece como un problema incluso entre personas que califican el servicio como bueno, lo que sugiere que la evaluación general del transporte y su adecuación específica para acceder a servicios financieros no son exactamente la misma dimensión.

8. Consecuencias del desplazamiento fuera de la zona

Situación declarada	Casos	%
Postergar un pago o una compra	133	39,1
Realizar compras fuera de la zona aprovechando el viaje	79	23,2
Postergar una extracción	61	17,9
Pedir a otra persona que realice la operación	55	16,2
Ninguna de las anteriores	12	3,5

El dato más relevante es que 96,5% seleccionó alguna consecuencia asociada al desplazamiento. La postergación de pagos o compras es la respuesta más frecuente (39,1%). A su vez, 23,2% declara realizar compras fuera de la zona aprovechando el viaje al cajero, resultado que posteriormente puede contrastarse con el relevamiento de comercios para evaluar la posible salida de consumo del circuito local.

67

9. Cruces de mayor interés

9.1. Disponibilidad de vehículo y dependencia del colectivo

Disponibilidad de vehículo	Colectivo	Vehículo particular	Otros
Sí (n=142)	26,1%	72,5%	1,4%
No (n=198)	87,9%	7,6%	4,5%

La disponibilidad de vehículo segmenta claramente la forma de acceso. Entre quienes no disponen habitualmente de vehículo, casi nueve de cada diez utilizan colectivo. En este grupo, 54,0% demora más de una hora y 24,7% declara haber tenido que pedir a otra persona que realice la operación, frente a 4,2% entre quienes sí disponen de vehículo.

9.2. Jubilación o pensión: movilidad y tiempo

Indicador	Jubilación/pensión (n=76)	Total muestra
Usa colectivo	81,6%	62,1%
Demora más de una hora	67,1%	51,5%
Pide a otra persona que realice la operación	19,7%	16,2%

Los perceptores de jubilación o pensión presentan una dependencia del colectivo y una exposición a tiempos prolongados superiores al promedio general. El 81,6% utiliza colectivo y 67,1% demora más de una hora. Estos resultados permiten identificar un grupo particularmente sensible a la localización territorial del servicio, sin asumir que todos los jubilados o pensionados tengan idénticas necesidades.

9.3. Edad y formas de acceso

Edad	Colectivo	Vehículo particular	Más de 1 hora
18–29 (n=58)	63,8%	25,9%	37,9%
30–44 (n=142)	79,6%	19,0%	62,7%
45–59 (n=96)	32,3%	67,7%	43,8%
60+ (n=44)	68,2%	25,0%	50,0%

El grupo de 30 a 44 años registra la mayor dependencia del colectivo y la mayor proporción de viajes superiores a una hora. Entre las personas de 60 años o más, 68,2% utiliza colectivo y 34,1% declara haber tenido que pedir a otra persona que realice la operación, proporción claramente superior a la observada en el conjunto.

9.4. Banco Macro: destino y problemas

Indicador	Usuarios Banco Macro (n=254)
Se dirige al centro de San Salvador	66,1%
Se dirige a Alto Comedero	23,2%
Se dirige a El Carmen	9,4%
Encuentra problemas frecuentemente	63,0%

La mayoría de los usuarios de Banco Macro relevados se desplaza hasta el centro de San Salvador de Jujuy. La concentración de usuarios de la entidad, combinada con la frecuencia de uso y la incidencia de problemas operativos, constituye uno de los vínculos más directos entre la evidencia del relevamiento y el objeto institucional del expediente.

9.5. Movilidad y comportamiento de compra

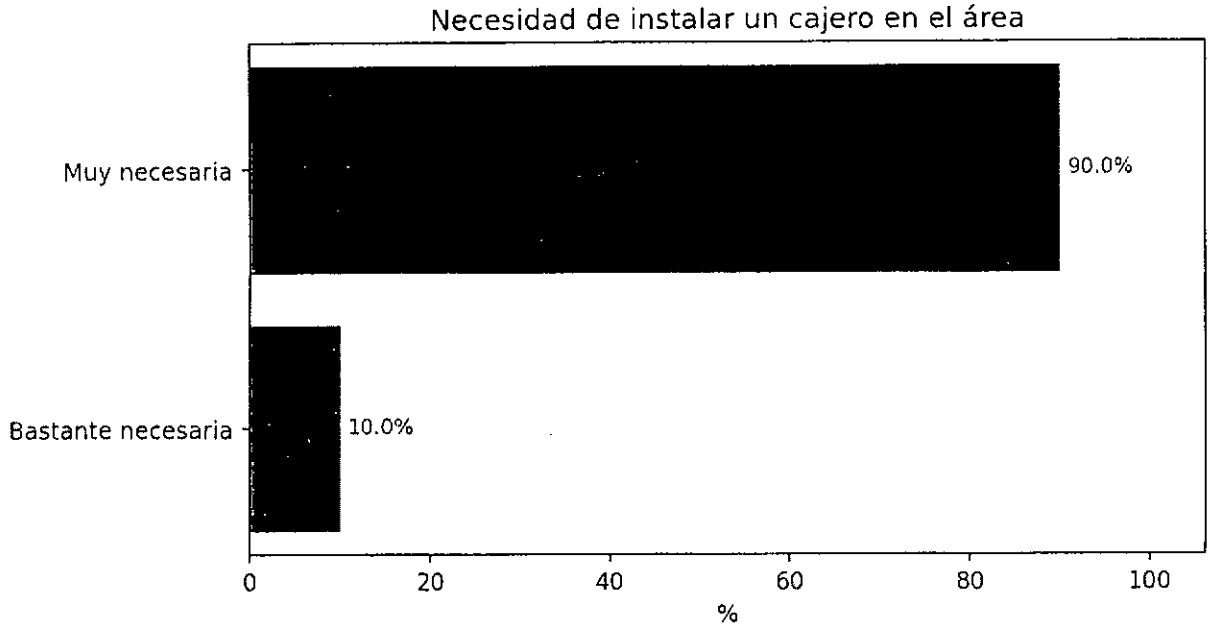
Disponibilidad de vehículo	Compra fuera de la zona al viajar al cajero	Pide a otra persona
Sí (n=142)	40,8%	4,2%
No (n=198)	10,6%	24,7%

Aparecen dos efectos distintos según la movilidad disponible. Quienes cuentan con vehículo muestran mayor tendencia a aprovechar el viaje para comprar fuera de la zona; quienes no disponen de vehículo

DEFENSORIA DEL PUEBLO
POJAS
68

presentan mayor dependencia de terceros. Esta diferencia será especialmente útil para triangular los resultados con el relevamiento comercial.

10. Necesidad percibida de instalación



Los 340 casos consideran necesaria la instalación: 306 (90,0%) responden "muy necesaria" y 34 (10,0%) "bastante necesaria". Este resultado converge con los demás indicadores del relevamiento: elevada frecuencia de uso, dependencia del transporte, tiempos prolongados de viaje, costos altos y dificultades operativas.

11. Conclusiones

1. El relevamiento identifica una demanda de uso frecuente. El 84,1% utiliza cajeros al menos una vez por semana, por lo que el acceso a efectivo y operaciones de ATM forma parte de una rutina recurrente para la mayoría de los casos analizados.

2. La accesibilidad actual impone una carga territorial concreta. El 62,1% depende del colectivo y el 51,5% demora más de una hora en completar el viaje de ida y vuelta. La barrera se intensifica entre quienes no disponen de vehículo y entre perceptores de jubilación o pensión.

3. El costo del acceso constituye una dimensión central. Tres de cada cuatro encuestados califican como muy alto el costo del traslado, percepción que aparece tanto entre usuarios de transporte público como entre quienes disponen de vehículo.

4. El desplazamiento no garantiza la resolución de la necesidad. El 62,6% encuentra frecuentemente problemas al llegar al cajero y sólo 0,9% declara no haberlos encontrado nunca.

5. La ausencia de infraestructura financiera local tiene consecuencias sobre decisiones cotidianas. El 39,1% posterga pagos o compras, 17,9% posterga extracciones y 16,2% debe recurrir a otra persona. Además, 23,2% aprovecha el viaje para realizar compras fuera de la zona, aspecto que merece ser contrastado con el relevamiento comercial.

6. La relación con Banco Macro es sustantiva: 74,7% de los casos utiliza principalmente esa entidad. Entre esos usuarios, dos tercios se trasladan al centro de San Salvador de Jujuy y 63,0% declara encontrar problemas frecuentemente al llegar al cajero.

DEFENSORIA DEL PUEBLO
FOJAS 69

7. El uso extendido de billeteras virtuales no desplaza la necesidad del cajero. El 85,6% manifestó utilizarlas frecuentemente y, simultáneamente, el 84,1% utiliza cajeros al menos una vez por semana. La evidencia muestra una convivencia intensa entre operatoria digital y acceso físico al efectivo.

8. La instalación de un cajero dentro del área es considerada necesaria por la totalidad de los casos relevados: 90,0% la califica como "muy necesaria" y 10,0% como "bastante necesaria". Esta valoración se encuentra acompañada por evidencia convergente sobre frecuencia de uso, tiempos, costos, dependencia del transporte y consecuencias del desplazamiento.