



---

## ORDENANZA N° 2991/2024

### **VISTO:**

La Ordenanza N° 2925/2023 de Organigrama Municipal y la necesidad de implementar nuevas herramientas que faciliten y aporten al desarrollo de políticas públicas innovadoras;

### **Y CONSIDERANDO:**

Que las políticas de reorganización funcional en ejecución, buscan optimizar los recursos disponibles y mejorar la prestación de los servicios municipales;

Que, en el marco de dicha reestructuración, resulta oportuno, necesario y conveniente crear un área responsable del diseño e implementación de un modelo integral de atención al ciudadano, tal que recepte sus demandas y brinde respuestas acordes a ellas;

Que, entre los servicios de Atención al Público, se destaca la recepción y respuesta apropiada de los incidentes comunicados ante la organización, y en el caso de la Administración Pública, la apropiada respuesta se traduce en el cumplimiento de un servicio comprometido en las funciones inherentes al Estado Municipal;

Que un sistema de respuesta efectiva a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta que permite conocer las inquietudes, disconformidades y propuestas que tienen nuestros ciudadanos, y, a través de un tablero de control efectivo, tener la oportunidad de fortalecer nuestros servicios, mejorar nuestra imagen y avanzar en el camino hacia la excelencia operativa;



---

## ORDENANZA N° 2991/2024

Que esta área tendrá por función principal administrar los canales que brinda la municipalidad para atender solicitudes, reclamos, denuncias, quejas y consultas sobre los servicios provistos a los ciudadanos, articulando con las restantes áreas municipales la solución y la respuesta;

Que, para la integración de esta Unidad de Atención Ciudadana, se dispone de recursos humanos capacitados y con la idoneidad requerida;

Que éste Cuerpo Deliberativo se encuentra facultado para el dictado de la presente norma en conformidad a lo establecido en la Carta Orgánica Municipal;

Por todo ello:

**EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE RÍO CEBALLOS  
SANCIONA CON FUERZA DE  
ORDENANZA**

**Art. 1°.-) CRÉASE** la **UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA (UAC)**, en el ámbito y dependencia de la **SECRETARÍA DE GOBIERNO Y COORDINACIÓN**, cuya misión, visión, objetivos y funciones se detallan ut infra.-

**Art. 2°.-) ESTABLÉCESE** por Misión de la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) la de desarrollar un centro omnicanal para la recepción de las diferentes formas de demanda



---

## ORDENANZA N° 2991/2024

ciudadana; prestar, administrar y garantizar el funcionamiento continuo, seguro y eficiente de los servicios de atención al público, con criterios de calidad creciente y de respuesta apropiada.-

**Art. 3º.-) ESTABLÉCESE** por Visión de la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) la de alcanzar niveles más altos de eficiencia como organización, en la mejora continua del servicio de atención al público, para transformar al Estado Municipal en una Institución modelo, dinámica, competente, sensible y moderna, con una estructura interna que administre las demandas poblacionales, promoviendo la participación ciudadana y las respuestas apropiadas para la resolución de esas peticiones.-

**Art. 4º.-) ESTABLÉCESE** para la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) los siguientes objetivos y responsabilidades primarias:

- Diseñar e implementar un modelo integral de atención al público, empleando las vías y canales disponibles tecnológicamente.
- Administrar todos los canales instrumentados para atender solicitudes, reclamos, denuncias, quejas y consultas sobre los servicios provistos a la ciudadanía, articulándolos e integrándolos con todos los sistemas de respuesta y resolución municipales.
- Estrechar el vínculo entre vecinos y Gobierno de la Ciudad para garantizar la calidad de la atención en todas las áreas integrantes que brindan servicios, y dar una respuesta a la totalidad de las solicitudes procurando la satisfacción de las expectativas y necesidades planteadas.



---

## ORDENANZA N° 2991/2024

**Art. 5°.-) ESTABLÉCESE** para la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) las siguientes funciones, enumeración que no se agota en sí misma y comprende las actividades afines, accesorias y/o complementarias:

- Gestionar el centro de atención telefónica, y de todas las vías de recepción de solicitudes, reclamos, denuncias, quejas, consultas, y todo incidente en general.
- Definir las pautas para la atención al ciudadano, gestionando la atención presencial, personalizada y/o virtual.
- Generar toda acción que apunte a hacer más ejecutiva la atención al público.
- Proponer mejoras en los sistemas de atención ciudadana respecto de sus contenidos, información y mesa de ayuda.
- Realizar la distinción de los incidentes receptados, de tal forma, que sea posible tanto el control del tipo de incidencias como la segmentación apropiada de las mismas, ya que de su definición dependerá el tipo de respuesta que corresponda.
- Derivar las solicitudes, reclamos, denuncias, quejas y consultas, cualquiera sea el canal de su recepción, al área municipal responsable de dar la respuesta satisfactoria según sea el tipo de incidente registrado.
- Participar en la recepción, derivación, seguimiento y respuesta al ciudadano en la resolución de sus solicitudes, reclamos, denuncias, quejas y demás formas de demanda.
- Informar al ciudadano el avance, estado de situación y/o resolución del incidente planteado, brindando una respuesta para seguimiento de acciones tomadas y cierre.
- Mantener actualizado el registro de incidencias, de modo tal que facilite el seguimiento y estado de situación de cada uno.



---

## ORDENANZA N° 2991/2024

- Instrumentar y promover las pautas y lineamientos para las reparticiones con atención al ciudadano de la Municipalidad de Río Ceballos.
- Asistir a la Secretaría de Gobierno y Coordinación en la promoción e implementación de la desconcentración de trámites y servicios, y participar en el diseño de mejora de los mismos.
- Brindar información y atención personalizada a los ciudadanos que se acerquen a la UAC, asesorándolos de manera tal que vean satisfechas sus expectativas.
- Participar en toda capacitación o reunión de actualización de información que se organice, para mantener actualizado su nivel de conocimientos.
- Diseñar y gestionar encuestas de satisfacción, con el propósito de conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios municipales y reunir información para mejorarlos.
- Articular y controlar sistemas, mecanismos y modelos de gestión que optimicen la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos.
- Supervisar y promover sistemas de información de gestión que permitan analizar los niveles de atención, cumplimiento y satisfacción de la demanda ciudadana, en coordinación con las áreas competentes.
- Toda otra función que en el marco de sus atribuciones corresponda a la competencia material del Municipio, relacionada con la Unidad de Atención Ciudadana (UAC). Realizar toda otra actividad afín con la naturaleza de la Unidad de Atención Ciudadana (UAC) que encomiende la superioridad.

**Art. 6°.-) ENTIÉNDASE** a los fines de la presente Ordenanza, las siguientes definiciones (tipos de incidencias):



---

## ORDENANZA N° 2991/2024

- **SUGERENCIA:** Son recomendaciones, propuestas o ideas que aportan los vecinos con el objetivo de lograr el mejoramiento de algún proceso de la Municipalidad vinculado a la prestación de servicios y/o productos.
- **PETICIÓN o CONSULTA:** Es una actuación por medio de la cual el vecino, de manera respetuosa, solicita a la Municipalidad cualquier información relacionada con la prestación de un servicio o producto, por motivos de interés general o particular.
- **SOLICITUD:** Es el incidente presentado por el vecino, con el objeto de que la Municipalidad contemple la prestación, ampliación y/o modificación de un servicio o producto, la autorización para la realización de alguna actividad, o evalúe una actuación en términos económicos.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura o descontento que formula un vecino a la Municipalidad por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios o productos, o en relación con una conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es el incidente presentado por el vecino (en el derecho que tiene todo contribuyente de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular), con el objeto de que la Municipalidad cumpla con la prestación de un servicio o producto, o evalúe una actuación en términos económicos, como consecuencia de su insatisfacción frente a ese producto o servicio prestado.
- **DENUNCIA o INFORME:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una situación problemática, una condición peligrosa o una conducta



---

## ORDENANZA N° 2991/2024

posiblemente irregular, para que se solucione o lleve adelante la correspondiente investigación disciplinaria, fiscal, administrativa, o sancionatoria según corresponda.

- **FELICITACIÓN o RECONOCIMIENTO:** Es el reconocimiento que expresa una persona natural o jurídica (vecino o institución) a la Municipalidad como consecuencia de su satisfacción o agradecimiento frente a un producto obtenido, servicio prestado, o respecto de la atención recibida por uno o varios de sus servidores en ejercicio de sus funciones.-

**Art. 7°.-) ENCOMIÉNDESE**, al área pertinente, la correspondiente adecuación presupuestaria para atender las variaciones que la presente Ordenanza ocasione.-

**Art. 8°.-) AUTORÍCESE** al D.E.M. a reglamentar la presente y a promover acciones administrativas y operativas necesarias para garantizar su cumplimiento.-

**Art. 9°.-) DESE AMPLIA DIFUSIÓN** a la ciudadanía sobre las disposiciones del presente.-

**Art. 10°.-) NOTIFÍQUESE** a las Secretarías y Direcciones del Departamento Ejecutivo Municipal, y quien más corresponda.-

**Art. 11.-) DERÓGUESE** toda disposición contraria a la presente.-

**Art. 12°.-) COMUNÍQUESE**, Publíquese, Dese al Registro Municipal y Archívese.

**DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE RÍO CEBALLOS, EN SESION ORDINARIA 31RA, DE FECHA 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024  
CONSTANDO EN ACTA N° 2097.-**

---