

Procedimiento CIOR 147

Objetivo

Gestión de consultas y reclamos, incluyendo denuncias, trámites y sucesos de los ciudadanos o de terceros interesados, que ingresan al Servicio de Atención al Ciudadano 147 de la ciudad de Rosario, a través de siguientes canales: telefónico, WhatsApp, Web, correo electrónico, Twitter y aplicación móvil 147. El servicio de WhatsApp atiende solo consultas.

Desde los canales de acceso se atienden los reclamos, denuncias, trámites y sucesos de las siguientes temáticas abordadas desde el Centro Integrado de Operaciones de Rosario (CIOR): Colectivos Urbanos, tránsito, bicicletas públicas, estacionamiento medido, señalización vial, semáforos, transporte escolar y/o especial, taxis y/o remises, alumbrado público, atención ciudadana y convivencia ciudadana; excepto para el canal de la aplicación móvil 147 que contempla las temáticas de Colectivos Urbanos, tránsito, estacionamiento medido, señalización vial, semáforos, transporte escolar y/o especial, taxis y/o remises.

Alcance

Este procedimiento es aplicable a la gestión de todo reclamo, consulta, denuncia, trámite o suceso recibido, referido a las siguientes temáticas municipales: Colectivos Urbanos, tránsito, bicicletas públicas, estacionamiento medido, señalización vial, semáforos, transporte escolar y/o especial, taxis y/o remises, alumbrado público, atención ciudadana y convivencia ciudadana, excepto en la aplicación móvil 147 que contempla Colectivos Urbanos, tránsito, estacionamiento medido, señalización vial, semáforos, transporte escolar y/o especial, taxis y/o remises y el servicio de WhatsApp que atiende solamente consultas

Conceptos, definiciones y abreviaturas

Reclamo: Toda expresión de insatisfacción proveniente de los reclamantes, sea justificada o no, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Consulta: Preguntas para informarse de determinados servicios relacionados con la actividad.

Denuncia: Es el acto por medio del cual se pone en conocimiento al municipio, sobre algún hecho de infracción a las leyes o normativas vigentes o que comprometan la seguridad de las personas o las cosas y que implican una acción por parte del municipio, incluida la sanción o multa a quien lo genere.

Trámite: Es la solicitud de incorporación o modificación de un servicio o equipamiento municipal.

Suceso: Solicitud de una intervención inmediata sobre un acontecimiento puntual.

Solicitud: Se resume con este término a todo reclamo, consulta, denuncia, trámite o suceso.

Receptor: El que recibe inicialmente el reclamo.

Reclamante: Ciudadano o cualquier otra persona física o jurídica que se contacte con la institución.

EMR: Ente de la Movilidad de Rosario.

SUA: Sistema Único de Atención.

DFT: Dirección de Fiscalización del Transporte.

DGT: Dirección General de Tránsito.

MR: Municipalidad de Rosario.

CMD: Centro Municipal de Distrito.

CIOR: Centro Integrado de Operaciones Rosario.

DAP: Dirección de Alumbrado Público.

IVR (Interactive Voice Response): Sistema automatizado de respuesta interactiva para dar información al ciudadano a través del teléfono.

Compromiso de confidencialidad: Documento que obliga a quien lo firma la reserva o confidencialidad de la información adquirida.

Reserva de identidad: Opción que brinda el sistema de explicitar o no los datos del denunciante al personal municipal que aborde dicha problemática.

Referencias

ISO 9001:2008 Sistema de gestión de la Calidad - Requisitos

IRAM 90600:2010 Sistema de gestión de reclamos

Accesibilidad al sistema de reclamos:

Telefónico: 147

Whats App: 3415000147

Página Web: www.rosario.gob.ar/web/reclamos
www.emr.gov.ar/contacto

Correo electrónico: 147@rosario.gob.ar

Twitter: @RosarioResponde

Aplicaciones Móviles: App Móvil 147

Recepción de consultas y reclamos

1 Canales

2 Registro

1 - Accesibilidad al sistema de reclamos:

Teléfono: 147

Whats App: 3415000147

Página Web: www.rosario.gob.ar/web/reclamos
www.emr.gov.ar/contacto

Correo electrónico: 147@rosario.gob.ar

Twitter: @RosarioResponde

Aplicaciones Móviles: App Móvil 147

2 - Registrar en: SUA

Todos los reclamos, consultas, denuncias, trámites o sucesos que ingresan al Servicio de atención al ciudadano (147), son registrados por el operador en el Sistema Único de Atención al Usuario (SUA) y automáticamente se derivan al área correspondiente de tratar la problemática planteada. Al registrar la solicitud, el sistema genera un número, en el que figura además el año en el que fue efectuada dicha solicitud, el cual es informado al ciudadano que realiza el reclamo, denuncia, trámite o suceso por el operador que lo registra. Los reclamos quedan bajo reserva de identidad, salvo en los casos en que el ciudadano manifieste lo contrario.

Las consultas de los ciudadanos son resueltas por el operador de atención del 147 en el momento, quien le brinda la información correspondiente para dar respuesta a dicha consulta. Los reclamos y denuncias sobre las temáticas abordadas desde el CIOR y que forman parte del alcance de la presente, se derivan automáticamente al área correspondiente para su posterior resolución. En los casos de reclamos pertenecientes a temáticas no abordadas desde el CIOR se le brindará al ciudadano la información necesaria para que pueda gestionarlo en el área correspondiente, quedando registrado en el sistema SUA como una consulta. Los trámites de temáticas correspondientes al CIOR se reciben y gestionan directamente o se derivan al área correspondiente para su resolución según corresponda. En caso que no sea una temática abordada desde el CIOR se gestiona como una consulta

Circuito de reclamo, consulta, denuncia, trámite y/o suceso

Al ingresar la llamada al 147, primero el sistema le pregunta al ciudadano si quiere realizar una consulta sobre el “Cuando Llega”, en ese caso lo deriva al IVR para que luego de ingresar el número de línea y parada, se le devuelva automáticamente el tiempo de arribo, caso contrario se lo deriva al operador de atención, quien a través de una serie de preguntas y guías claves, recibe el reclamo, consulta, denuncia, trámite y/o suceso de parte del ciudadano y lo registra en el Sistema Único de Atención (SUA).

Los reclamos, denuncias, trámites o sucesos que ingresan por Twitter son recibidos por el operador de las redes sociales, quien a través de un mensaje privado, le solicita toda la información correspondiente para poder cargar dicho reclamo o denuncia en SUA. Una vez cargado el mismo se le informa, por este medio, el número de reclamo correspondiente para que pueda darle seguimiento al mismo. Los reclamos, denuncias, trámites o sucesos que ingresan por la página Web se realizan a través de un cuestionario, el cual una vez completado, es recibido por el coordinador del 147, el analista de calidad y el operador de las redes sociales, quién luego de cargar dicho reclamo en SUA le informa, por e-mail el número de reclamo correspondiente para que pueda darle seguimiento al mismo. Los reclamos, denuncias, trámites o sucesos que ingresan a través de la cuenta de correo electrónico, son recibidos por el coordinador del 147, el analista de calidad y el operador de las redes sociales, quien a través de este medio, le solicita toda la información correspondiente para poder cargar dicho reclamo en SUA. Una vez cargado el mismo se le informa, también por este medio, el número de reclamo correspondiente para que pueda darle seguimiento al mismo.

Mediante la aplicación móvil, el ciudadano puede cargar directamente toda la información del reclamo, denuncias, trámites o sucesos, la cual se genera directamente en el SUA y se deriva al área correspondiente para su resolución. Una vez cargado el mismo se le informa, por este medio y por mail, el número de reclamo correspondiente para que pueda darle seguimiento al mismo.

Desde el Whatsapp se reciben consultas sobre diversas temáticas que dan respuesta a inmediata a dicha consulta. Este listado es dinámico y la información se obtiene a través de un servicio web, API o páginas web. Algunas temáticas abordadas son: informe de Tránsito, fecha de caducidad de la habilitación de un comercio, requisitos para retirar el auto del corralón, saldo de tarjeta MOVI, tiempo de arribo del colectivo, información sobre recolección de residuos, entre otras.

El área recibe el reclamo, denuncia, trámite o suceso generado a través del SUA y realiza las intervenciones correspondientes para su resolución. En los casos que no sea de su competencia puede derivarlo directamente desde el sistema al área correspondiente. Para la gestión de dicho reclamo, el área definirá en aquellos casos que corresponda, el equipo de trabajo y la probable fecha de intervención. Una vez resuelto el reclamo, denuncia, trámite o suceso, el área correspondiente le da cierre al proceso.

El vecino puede hacer el seguimiento de su reclamo, denuncia, trámite o suceso, informándose a través de su correo electrónico, en los casos en que haya informado el mismo. En estos casos, una vez recibido y cargado el reclamo, denuncia, trámite o suceso en SUA, el sistema mediante un e-mail le notifica al reclamante del registro del mismo con el número de reclamo correspondiente. Además el ciudadano, haya o no informado su e-mail, puede consultar por el estado de situación de su reclamo, denuncia, trámite o suceso, ingresando a la página web municipal o bien comunicándose nuevamente al 147. En los casos en que la resolución a su reclamo, denuncia, trámite o suceso no sea satisfactoria, el ciudadano puede iniciar uno nuevo, dándose inicio a un nuevo proceso de reclamo, denuncia, trámite o suceso.

Consideraciones generales

Confidencialidad e imparcialidad

La confidencialidad de los reclamos se encuentra diseñada para proteger la identidad de los reclamantes. La misma queda garantizada mediante la firma del compromiso de confidencialidad, el cual es un documento que firma toda persona a la que se le da el alta en el SUA y que garantiza la obligación, por parte de dicha persona, de reserva y confidencialidad asumida de toda información adquirida y por los privilegios de accesos recibidos. Todo el personal del 147 que ingresa al CIOR, firma dicho compromiso de Confidencialidad.

Por otro lado, además, también, se garantizan los datos de los reclamantes, a través de la “reserva de identidad”, la cual tiene opción de solicitar todo aquel vecino que se comunica al 147. Este mecanismo implica que la información de contacto no estará disponible para las áreas operativas que intervienen en la resolución de la denuncia o reclamo.

Cuando los vecinos se encuentren con disconformidad respecto de la atención recibida de parte de un operador, puede dejar asentado su reclamo, siendo el mismo analizado por la Coordinación General del CIOR.

Todo operador y personal vinculado al 147, debe proceder de forma imparcial al momento de la toma de reclamos, para evitar tendencias o preconceptos a favor de cualquiera de las partes.

Respuesta al ciudadano

La respuesta de un reclamo o denuncia será informada al ciudadano a través del e-mail, telefónicamente o vía web.

El vecino puede realizar el seguimiento de su reclamo o denuncia por tres vías:

- Correo Electrónico. En este caso es requerimiento que el vecino haya dejado su correo electrónico en el momento del reclamo o denuncia. El sistema mediante un e-mail le notifica el registro del mismo y una vez resuelto le vuelve a enviar un correo notificando a la persona.
- Telefónicamente nuevamente al 147 informando su DNI o el número de solicitud
- Ingresando a la web municipal: www.rosario.gov.ar/reclamossua con el número de solicitud o bien su DNI en caso de no haya sido reservada previamente su identidad.

Revisión y resolución externa

En aquellos casos en que la resolución se estancara, demorara o no fuera aceptada por el ciudadano, se establece una etapa de resolución externa, donde se intentará llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso. Se establece como organismo de conciliación, mediación y arbitraje para arribar a un acuerdo a la Defensoría del pueblo de la Provincia de Santa Fe.

Comunicación de contacto

Se informan los medios de contacto a los ciudadanos, por medio de propagandas en las unidades de TUP, campañas gráficas publicadas en el sitio web del municipio, gráficas en los puestos de recarga y venta de tarjetas y en los refugios de las paradas de colectivo. Asimismo todos los móviles oficiales del municipio cuentan con graficas del servicio 147.