

## **Política de gestión de consultas y reclamos**

Implementar un procedimiento que permita a los vecinos de la ciudad de Rosario presentar sus reclamos, consultas, denuncias, trámites, sucesos o solicitud de información, a través de diversos medios y soportes para dar solución a sus requerimientos de manera eficiente.

La política de gestión de consultas y reclamos del Servicio de Atención al Ciudadano 147, proporciona un medio de fácil utilización y de generación de respuestas efectivas, a través del cual los vecinos puedan manifestar su insatisfacción, hacer una denuncia, un trámite, una intervención o una consulta, contribuyendo a la mejora continua en la calidad de los servicios públicos prestados por la Municipalidad de Rosario.

El Servicio de Atención al Ciudadano 147 se encuentra en el marco de las acciones que se realizan desde el Centro Integrado de Operaciones Rosario (CIOR), cuyo objetivo es incrementar la capacidad de respuesta frente a sucesos en el espacio público que demandan una intervención integrada, a partir de sistemas de información, tecnologías y procesos operativos, y que se ofrece a todos sus ciudadanos o terceros interesados y el cual forma parte de las políticas que lleva adelante la Municipalidad de Rosario.

El Estado Municipal considera cada reclamo como una oportunidad de mejora del servicio prestado a sus ciudadanos. Consciente de la importancia de cada reclamo, consulta, denuncia, trámite, suceso o solicitud de información, se implementó un sistema de gestión de reclamos (SGR) de acuerdo con los requisitos de la Norma IRAM 90600:2010, entendiendo que los reclamos gestionados adecuadamente, solucionados en forma satisfactoria y registrados sistémicamente, harán posible tomar las acciones correctivas o preventivas que correspondan, lo que permitirá mejorar en forma continua la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos brindados.

La Municipalidad de Rosario asume el compromiso de la protección y reconocimiento de los derechos de los ciudadanos y del personal. Garantiza la imparcialidad de los procesos de gestión de reclamos para con los ciudadanos y con respecto al personal involucrado en el proceso, protegiéndolos contra un injusto tratamiento, se garantiza un trato equitativo, actuando de manera imparcial al momento de la toma de reclamos, para evitar tendencias o preconcepciones a favor de cualquiera de las partes. La confidencialidad de los datos se garantiza mediante el compromiso de confidencialidad, el cual es un documento que firma toda persona involucrada en el proceso 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.

Existe el compromiso de las autoridades de las áreas que conforman el CIOR, conjuntamente con todo el personal municipal involucrado, para brindar un servicio de excelencia a los ciudadanos, poniendo a disposición los recursos operativos y organizacionales necesarios.