

Procedimiento | Gestión de consultas y reclamos

1. Alcance

Atención de consultas y recepción, derivación y seguimiento de reclamos, sobre temáticas vinculadas al espacio público de la ciudad de Rosario, ingresados telefónicamente o por canales digitales al Servicio de Atención Ciudadana del Centro Integrado de Operaciones de Rosario (CIOR).

2. Objetivo

Gestión de solicitudes referidas a diversas temáticas municipales del espacio público que forman parte del Centro Integrado de Operaciones de Rosario, las cuales son:

- Alumbrado público
- Atención ciudadana
- Bicicletas públicas
- Estacionamiento medido,
- Semáforos
- Señalización vial
- Taxis y remises
- Tránsito
- Transporte escolar y especial
- Colectivos urbanos
- Riesgo
- Arbolado
- Convivencia ciudadana
- Parques y plazas
- Higiene urbana
- Cloacas desagües y zanjas
- Calzadas y veredas

3. 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. Incluye:

- **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/Emergencia: Solicitud de una intervención inmediata sobre un acontecimiento puntual.

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

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

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.

4. Referencias

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

IRAM 90600:2010 Sistema de gestión de reclamos

5. Desarrollo

5.1 Recepción de consultas y reclamos

1- Canales. Accesibilidad al sistema de reclamos:

Medio	Detalle
Telefónico	147
Twitter	@RosarioResponde
Aplicaciones Móviles	Rosario Responde

2- Registro en SUA

Tipo de contacto	Registro
Reclamos	SUA
Consultas	SUA
Denuncia	SUA
Trámite	SUA
Suceso/Emergencia	SUA

Todas las solicitudes que ingresan al Servicio de atención al ciudadano (147), son registradas 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 por el operador que lo registra, informando además también, que el área tomará el caso dentro de las 48 hs hábiles, para evaluarlo y establecer el tiempo de resolución.

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 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.

5.2 – Circuito de consultas y reclamos

1- 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 la solicitud de parte del ciudadano y la registra en el Sistema Único de Atención (SUA).

Los reclamos 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.

Mediante la aplicación móvil, el ciudadano puede cargar directamente toda la información del reclamo, el 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.

2- El área recibe el reclamo 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.

3- En los casos en que las áreas deban “reprogramar” la fecha de intervención programada, pueden reabrir aquellas solicitudes en curso o en curso vencidas para poder establecer una nueva fecha, detallando el motivo de dicha “reprogramación”.

Cuando una solicitud ha sido “reprogramada”, el sistema genera automáticamente un aviso en www.rosario.gov.ar/reclamossua, el cual puede ser consultado por el vecino, ingresando

a dicho sistema de consultas de solicitudes y reclamos, con el número de solicitud o su DNI. Mediante este aviso, se informa, en el estado de situación actual, la nueva fecha de intervención programada para dicho reclamo, y un mensaje que contiene la leyenda: “Estamos trabajando en la resolución de su solicitud. Por razones operativas la fecha de intervención ha sido reprogramada.”

4- Una vez resuelto el reclamo, el área correspondiente le da cierre al proceso.

5- El vecino puede hacer el seguimiento de su reclamo, 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 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 ingresando a la página web municipal o bien comunicándose nuevamente al 147.

En los casos en que la resolución a su reclamo no sea satisfactoria, el ciudadano puede iniciar uno nuevo, dando inicio a un nuevo proceso de reclamo.

5.3 – Acciones correctivas

Detalle de actividades

1- A partir de los datos registrados en SUA, se realiza un análisis y procesamiento mensual de las solicitudes ingresadas y de la calidad del servicio brindado. Diferenciando en ese análisis la cantidad de reclamos por área, la cantidad de reclamos más frecuentes, la evolución de los mismos en el tiempo, la cantidad de reiteraciones de los reclamos, y la calidad de respuestas provistas por cada área.

Una vez realizado dichos análisis, los mismos son enviados a la coordinación general, dirección ejecutiva y a los referentes de cada área involucrada.

2- Se realizan evaluaciones periódicas de la atención telefónica y controles de calidad para evaluar el desempeño del equipo 147, y poder de esa forma responder a las necesidades del mismo y capacitarlos en los momentos oportunos para la mejora en la calidad de atención.

3- En el caso de las consultas recibidas de temáticas no incluidas por el servicio de atención al ciudadano 147, se mantienen y realizan reuniones con las áreas respectivas para evaluar en el caso correspondiente su pronta inclusión al servicio y el tratamiento de las mismas.

6. Consideraciones generales

i. 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 preconcepciones a favor de cualquiera de las partes.

ii. Reclamos que puedan afectar a varios reclamantes

En los casos en donde se detecte que se ve afectada la seguridad de los reclamantes, los operadores toman el reclamo (si la temática corresponde) y se le sugiere al ciudadano que refuerce su reclamo llamando a la repartición correspondiente al caso. Ej, Defensa Civil, 911, etc. Si el reclamo no es pertinente al Servicio 147, se le notifica donde debe comunicarse para su intervención inmediata. Ante la duda de cómo proceder, el operador debe consultar a su supervisor

iii. Escalonamiento.

1- <i>Coordinación General del CIOR y referentes de Áreas</i>
2- <i>Director ejecutivo</i>
3- <i>Comité ejecutivo del CIOR</i>
4- <i>Secretarías</i>

En los casos en que los reclamos no sean resueltos en el tiempo de resolución apropiado o que la respuesta de los mismos no sea satisfactoria para el reclamante, se generará una reiteración del reclamo. En los casos en que el problema persista, se procederá al escalonamiento para el análisis de dichos casos, mediante el siguiente esquema:

- 1- El supervisor del 147 envía un mail al responsable del área informando del reclamo y su reiteración, poniendo en copia al Coordinador General del CIOR.
- 2- Si 48 hs después no se recibe respuesta, el Coordinador General del CIOR reenviará el mail al superior (coordinador/director). Si luego de 48 hs sigue sin recibir respuesta, el Coordinador General del CIOR lo elevará al Director ejecutivo del CIOR, quién lo gestionará con el Secretario/Subsecretario del área correspondiente o en su defecto será presentado el problema ante el Comité ejecutivo del CIOR.

iv. Respuesta al ciudadano

La respuesta de un reclamo 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: con el número de solicitud o bien su DNI en caso de que no haya sido reservada previamente su identidad.

v. Supervisión y control.

En caso de ser necesario podrá solicitarse al Coordinador General del CIOR colaboración para verificar en campo que las resoluciones a los reclamos o denuncias coincidan con las respuestas que las diferentes áreas dejan en los reclamos o denuncias o en su defecto, si un reclamo/denuncia o su reiteración realizado por un vecino tiene asidero.

vi. 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.

vii. 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 gráficas del servicio 147.

7. Anexos

ANEXO I: Flujograma

ANEXO II: Compromiso de confidencialidad

ANEXO III: Resumen de temáticas SUA



8. Registros

Nombre	Identificación	Almacenamiento	Tiempo de archivo	Disposición
Base de datos de Reclamos	SUA	Electrónico	Permanente	----
Base de datos de Consultas	SUA	Electrónico	Permanente	----
Base de datos de Denuncias	SUA	Electrónico	Permanente	----
Base de datos de trámites	SUA	Electrónico	Permanente	----
Temáticas abordadas		Electrónico	Permanente	----
Informe de Gestión		Electrónico	Permanente	----
Central Telefónica - IVR		Electrónico	Tres Meses	---

9. Indicadores

ID	Indicador	Origen	Frec.	Resp.
1	Llamadas entrantes al Servicio de Atención al Ciudadano 147	Central telefónica	Mensual	Eq. Tecnico
2	Llamadas respondidas por el Servicio de Atención al ciudadano 147	Central telefónica	Mensual	Eq. Tecnico
3	Llamadas abandonadas del Servicio de Atención al ciudadano 147	Central telefónica	Mensual	Eq. Tecnico
4	% de llamadas abandonadas/llamadas entrantes del Servicio de Atención al ciudadano 147	Central telefónica	Mensual	Eq. Tecnico
5	Llamadas ingresadas al IVR	Central telefónica	Mensual	Eq. Tecnico
6	Duración media de las llamadas del Servicio de Atención al Ciudadano 147	Central telefónica	Mensual	Eq. Tecnico
7	Tiempo de espera promedio en el Servicio de Atención al Ciudadano 147	Central telefónica	Mensual	Eq. Tecnico



8	Cant. de reclamos, denuncias y sucesos/emergencia registradas en SUA	Qlik Sense	Mensual	Eq. Tecnico
9	Cant. de consultas y trámites registradas en SUA	Qlik Sense	Mensual	Eq. Tecnico
10	Cant. de reclamos, denuncias y sucesos/emergencia por categorías	Qlik Sense	Mensual	Eq. Tecnico
11	Cant. de consultas y trámites por categoría	Qlik Sense	Mensual	Eq. Tecnico
12	Cant. de reclamos, denuncias y sucesos/emergencia por subtipos de una categoría	Qlik Sense	Mensual	Eq. Tecnico
13	Cant. de consultas y trámites por subtipos de una categoría	Qlik Sense	Mensual	Eq. Tecnico
14	% de reclamos, denuncias y sucesos/emergencia por canal de ingreso	Qlik Sense	Mensual	Eq. Tecnico