



**"2016 – Año del Bicentenario de la  
Declaración de la Independencia Nacional"**



**HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE DE LANÚS**

**POR CUANTO :**

**EL HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE HA SANCIONADO LA  
SIGUIENTE :**

**ORDENANZA 12210**

**Artículo-1º.-** Créase en la órbita de la Secretaría de Comunicación Social, bajo su dependencia, la Dirección General de Atención Ciudadana, con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo I, las cuales forman parte integrante de la presente.

**Artículo-2º.-** Créase en la órbita de la Dirección General de Atención Ciudadana, bajo su dependencia, la Dirección de Atención y Gestión Telefónica con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo II, las cuales forman parte integrante de la presente.

**Artículo-3º.-** Créase en la órbita de la Dirección General de Atención Ciudadana, la Dirección de Atención Vecinal con las misiones y funciones que se consignan en el Anexo III, las cuales forman parte integrante de la presente.

**Artículo-4º.-** Incorpórense las modificaciones establecidas en el artículo precedente al Organigrama Municipal establecido en la Ordenanza N° 11.988.-

**Artículo-5º.-** Facúltase al Departamento Ejecutivo a realizar las adecuaciones presupuestarias y de cargos que correspondieren.-

**Artículo-6º.-** Comuníquese, etc.-

**SALA DE SESIONES. Lanús, 9 de Marzo de 2017.-**

REVISÓ  
  
SILVANA MARIEL RECALDE  
SECRETARÍA  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE



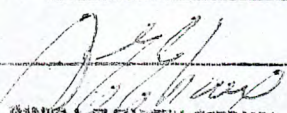
MARCELO F. RIVAS MIERA  
PRESIDENTE  
HONORABLE CONCEJO DELIBERANTE

**ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL**

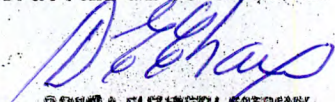
DANIELA ELIZABETH ESTANY  
Jefe Int. Div. Reg. Ord. y Resoluciones  
Dpto. Administrativo de la  
Dirección Adm. de la Secretaría de Gobierno

PROMULGADA POR DECRETO N° 0582

DE FECHA 10 MAR 2017

Registrada bajo el N°	12210
	
DANIELA ELIZABETH ESTRANY	
Jefa Int. Div. Reg. Ord. Dir. y Resoluciones	
Dpto. Administrativo de la	
Dirección Adm. de la Secretaría de Gobierno	

ES COPIA FIEL DE SU ORIGINAL


DANIELA ELIZABETH ESTRANY
Jefa Int. Div. Reg. Ord. Dir. y Resoluciones
Dpto. Administrativo de la
Dirección Adm. de la Secretaría de Gobierno





ANEXO IESTRUCTURA, MISIONES Y FUNCIONESDIRECCION GENERAL DE ATENCION CIUDADANAMISIONES

- La Dirección General de Atención Ciudadana trabajara en la puesta en marcha de los programas que propendan a la mejora de los servicios y la atención al ciudadano y promuevan la realización de estudios e investigaciones sobre la administración municipal, a fin de proponer mejoras en el desarrollo e implementación de acciones de gobierno con la premisa de mejorar la calidad de atención al vecino por parte de los empleados municipales y elevar los estándares de calidad y eficiencia en la respuesta.

Con el fin de agilizar las gestiones y orientar al vecino, se integraran en un mismo servicio la atención telefónica, presencial y digital. Se facilitara al Ciudadano el acceso a instrumentos relacionados con la administración Pública Local, desde información acerca de los tramites que pueden realizarse en la sede Municipal hasta la recepción de inquietudes y consultas.

FUNCIONES

- Atender y tomar nota del trámite del contribuyente.
- Dar rápida solución y curso al reclamo.
- Agilizar y modernizar la gestión.
- Coordinar el sistema de atención y reclamos de los ciudadanos.
- Desarrollar los mecanismos que fomenten la participación ciudadana
- Entender el diseño e implementación de las políticas de descentralización y modelos de gestión que optimicen la calidad de los servicios a los ciudadanos.
- Coordinar con las diferentes áreas del municipio los reclamos realizados por los ciudadanos a fin de dar una respuesta favorable a los mismos.
- Realizar un seguimiento exhaustivo de los reclamos realizados con el objetivo de brindar al ciudadano, una respuesta favorable del mismo.
- Controlar que la Dirección de Atención y gestión Telefónica y la Dirección de Atención Vecinal, informe al ciudadano que realizo dicho reclamo, en qué situación se encuentra el mismo. Este contacto, podrá realizarse vía mail o telefónicamente.
- Impulsar acciones e iniciativas tendientes a generar espacios de comunicación entre los organismos de control y las Secretarías correspondientes del Municipio, estableciendo una relación de colaboración entre los distintos actores.









## ANEXO II

### DIRECCION DE ATENCION Y GESTION TELEFONICA

#### MISIONES

- Coordinar y atender los reclamos centralizados en la línea gratuita del Municipio. Gestionar y dar rápida solución al vecino.

#### FUNCIONES

- Atender y tomar nota del reclamo del contribuyente.
- Dar rápida solución y curso favorable en cada una de las áreas específicas.
- Agilizar y modernizar la gestión
- Generar una amplia y eficiente comunicación con el vecino.
- Realizar el seguimiento del reclamo del ciudadano y elevarlo a la Dirección General de Atención Ciudadana para canalizar el mismo.
- Informar al ciudadano que realizó dicho reclamo, en qué situación se encuentra el mismo. Este contacto podrá realizarse vía mail o telefónicamente.
- Coordinar con la Dirección General de Atención Ciudadana los reclamos realizados por los contribuyentes a fin de dar una respuesta favorable a los mismos.



## ANEXO III

### DIRECCION DE ATENCION VECINAL

#### MISIONES

- Se trabaja en equipo centralizado, coordinado para atender trámites y reclamos del contribuyente a fin de dar rápida solución a todos los vecinos. Coordinar y atender las consultas centralizadas de una forma ágil y unificada, dando pronta solución.

#### FUNCIONES

- Brindar una atención rápida al vecino.
- Agilizar y modernizar el servicio de reclamos.
- Poder acercarse de una forma eficaz e informar a la comunidad sobre las acciones de Gobierno.
- Informar al ciudadano que realizó dicho reclamo, en qué situación se encuentra el mismo. Este contacto podrá realizarse vía mail o telefónicamente.
- Coordinar con la Dirección General de Atención Ciudadana los reclamos realizados por los contribuyentes a fin dar una respuesta favorable a los mismos.

ES COPIA DEL ORIGINAL

SECRETARÍA EJECUTIVA DEL GOBIERNO  
Jefe del Dep. Reg. Civil, Civil, y Recaudaciones  
Calle 1000 105 NUS  
Dirección Adm. de la Secretaría de Gobierno

