

---

# Bloque Cambiemos

## Leticia Pieretti Concejal



### PROYECTO DE ORDENANZA

#### Ref. Crea Sistema de Gestión de Reclamos.

**VISTO:** La innumerable cantidad de reclamos de vecinos de la ciudad sobre los servicios que presta el Municipio

**CONSIDERANDO:** Que los vecinos expresan sus dificultades a la hora de tener que reclamar sobre la falla o ausencia de los distintos servicios que presta el Municipio ya sea por falta del tiempo que implica hacerlo personalmente, por distancia o debido falta de conocimiento del protocolo de reclamos, entre otros.

Que dichos reclamos son difíciles de procesar ya que se realizan en papel y muchas veces supera la capacidad operativa y otras tantas se pierden ya que se realizan de formar verbal lo que dificulta su recepción.

Que además muchos vecinos que necesitan realizar distintos reclamos ya sea por luz, agua, tala de arboles, recolección de basura, chatin y demás servicios, no pueden realizar el pertinente reclamo ya que trabajan en los horarios administrativos en que son recibidos los mismos por el Municipio.

Que contar con un sistema único de reclamos facilitaría su recepción y por ende aumentara la efectividad a la hora de poder resolver las inquietudes de los vecinos, como así también poder generar estadísticas sobre los distintos rubros reclamados y el tiempo que tarda el Municipio en solucionar los inconvenientes.

Que diversos Municipios a lo largo y a lo ancho del país cuentan con sistemas similares de recepción de reclamos y han generado un contacto mas fluido con los vecinos y logrando mayor eficiencia en la resolución de los problemas. Por nombrar algunas podemos destacar a Buenos Aires, Rosario, Mar Del Plata, Bahía Blanca, Santa Fe, Carcarañá etc.

Por todo ello el

## HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

### ORDENA:

**ARTICULO 1º:** Créase el “SISTEMA DE GESTION DE RECLAMOS” en la pagina web del Municipio de Villa Constitución.

**ARTICULO 2º:** La autoridad de aplicación del sistema online que crea la presente será la Secretaria de Gobierno y Convivencia Ciudadana coordinando con las demás aéreas del Municipio.

**ARTICULO 3º:** A los fines de iniciar el reclamo, se deberá seleccionar un tema a reclamar en donde figuraran las siguientes opciones: Alumbrado Publico, arbolado, higiene urbana, transito, saneamiento, transporte de pasajeros, ruidos molestos entre otras. Sin perjuicio de estos la autoridad de aplicación podrá agregar los temas que sean necesarios.

**ARTICULO 4º:** A los fines de realizar el reclamo pertinente se deberá completar un formulario web que contara con los siguientes requisitos:

- Nombre y apellido.
- D.N.I
- Ubicación

- Numero de padrón del inmueble según reclamo.
- Dirección de e-mail
- Descripción del reclamo
- Recuadro para adjuntan imágenes probatorias.

**ARTICULO 5º:** Una vez completado y enviado el formulario el sistema enviara al correo electrónico consignado por el vecino el comprobante y número correspondiente de trámite a los efectos de su posterior seguimiento.

**ARTICULO 6º:** Crease en el sitio web del Municipio la pestaña de “Seguimiento de gestión de reclamos” en donde se podrá ingresar el numero de tramite mencionado en el art.5º a los fines de saber el estado del reclamo.

**ARTICULO 7º:** Se mantenga y a la vez se perfeccione el protocolo de reclamo presencial en el Palacio Municipal.

**ARTICULO 8º:** El Poder Ejecutivo Municipal reglamentara la presente Ordenanza dentro de los 90 días de sancionada.

**ARTICULO 9º:** Comuníquese, publíquese y archívese.

