



EL CONCEJO MUNICIPAL

SANCIONA LA SIGUIENTE:

ORDENANZA N° 1036/24

VISTO:

Los numerosos reclamos de vecinos de la ciudad sobre la prestación de los servicios y acciones que presta el Municipio, y;

CONSIDERANDO:

Que es necesario brindar un servicio acorde a las necesidades e inquietudes de los contribuyentes, y asegurar que sus reclamos sean registrados, tenidos en cuenta, además de un correcto seguimiento para su mediante atención;

Que los vecinos expresan sus dificultades a la hora de tener que reclamar sobre las falencias de los servicios o acciones que presta el Municipio ya sea por falta de tiempo que implica hacerlo personalmente, por la distancia, por desconocimiento, o por falta de respuesta en las distintas áreas del municipio, entre otras;

Que en la actualidad, el único lugar donde pueden ser iniciados todo tipo de tramitaciones de reclamos de vecinos es en la casa Central sita en Tomas Lubary 452, por lo que esta situación genera una notable desigualdad entre los vecinos de nuestra ciudad, ya que algunos cuentan con la cercanía al edificio municipal y otros se encuentran en barrios más alejados, sin movilidad, y debiéndose trasladar con significativas distancias, con las molestias y perjuicios que ello acarrea;

Que contradictoriamente en ciertas ocasiones algunas personas son derivadas al corralón municipal para solicitar o reclamar sobre alguna situación a resolver;

Que es crucial asegurar que todos los vecinos tengan un acceso equitativo a sus derechos y reclamos, y para lograrlo, se debe intensificar la interacción entre los



ciudadanos y sus representantes, promoviendo una comunicación y desarrollo fluido entre ambos;

Que con esta operatoria los reclamos son difíciles de procesar ya que algunos se realizan en papel, otros varias veces superan la capacidad operativa del personal y otros tantos no llegan a concretarse ya que se realizan de forma verbal lo que dificulta su recepción;

Que además muchos vecinos que necesitan realizar distintos reclamos ya sea por luz, tala de árboles, desmalezado, recolección de basura, limpieza, y demás servicios, no pueden realizar el pertinente pedido porque se encuentran trabajando en los horarios acotados del municipio;

Que tener un sistema único de reclamos facilitaría su recepción y, en consecuencia, aumentaría la efectividad en la resolución de las inquietudes de los vecinos, además permitiría generar estadísticas sobre los distintos tipos de reclamos y el tiempo que el Municipio tarda en resolverlos;

Que en el Artículo 2 de la Ordenanza N° 893/17, se solicitó al DEM que a través del área correspondiente, realice las acciones que resulten pertinentes a los fines de factibilizar la inclusión en la web de la realización de trámites en línea, el asentamiento de reclamos ciudadanos, la publicación de datos útiles relacionados con servicios, información sobre licitaciones, la promoción de la agenda cultural, social y turística, entre otras cosas importantes;

Por todo lo expuesto:

El Concejo Municipal de la Ciudad de San Carlos Centro, ORDENA:

ARTÍCULO 1º: Créase el *Sistema de Gestión de quejas y reclamos* en la página web del Municipio, como objetivo de descentralización administrativa.-

ARTICULO 2º: A los fines de iniciar el reclamo, se deberá seleccionar un tema a reclamar donde figurarán las siguientes opciones:

- *alumbrado público*
- *cementerio*



- *poda y arbolado*
- *higiene urbana*
- *tránsito*
- *multas*
- *zoonosis*
- *ruidos molestos, entre otras.*

Sin perjuicio de lo anterior, la autoridad de aplicación podrá añadir los temas que considere necesarios.

ARTICULO 3º: A los fines de realizar el reclamo pertinente se deberá completar un formulario online, que estará disponible en la web de la Municipalidad de San Carlos Centro: "<https://www.sancarloscentro.com/>" y que contará con los siguientes requisitos:

- Apellido y nombre completo.
- D.N.I
- Domicilio
- Numero de CUIM del inmueble según reclamo.
- Dirección de e-mail
- Descripción del reclamo
- Sector para adjuntar archivos/imágenes demostrativas.

DICHOS REQUISITOS NO SERÁN EXCLUYENTES PARA LA REALIZACIÓN DEL RECLAMO.

ARTICULO 4º: Una vez completado y enviado el formulario, el sistema asignará un número de trámite, que se enviará junto con el comprobante al correo electrónico indicado por el vecino, para su seguimiento posterior.

ARTICULO 5º: Crease en el sitio web del Municipio la pestaña de "Seguimiento de Gestión de quejas y reclamos" en donde se podrá ingresar el número de tramite mencionado en el Artículo 4º a los fines de saber el estado del reclamo.

ARTICULO 6º: Se mantenga, se vincule y a la vez se mejore el protocolo de reclamo presencial en cualquiera de las dependencias municipales, con el sistema de gestión de quejas y reclamos web.-



CONCEJO MUNICIPAL
Ciudad de San Carlos Centro

Tomás Lubary 452 - Tel /Fax 03404-421138 -
(3013) - San Carlos Centro
Departamento Las Colonias - Provincia de Santa Fe
Rep. Argentina

ARTICULO 7º: El Departamento Ejecutivo Municipal deberá implementar una campaña informativa y orientativa sobre la existencia de ésta nueva vía de reclamos para los vecinos.

ARTICULO 8º: Cumpliméntese en su totalidad el Artículo 2 de la **Ordenanza N° 893/17**.

ARTICULO 9º: El ejecutivo municipal reglamentará la presente Ordenanza dentro de los 60 días de sancionada la norma.

ARTÍCULO 10º: Las erogaciones que demande la implementación de la presente, deberán imputarse a las partidas presupuestarias correspondientes.-

ARTÍCULO 11º: Comuníquese al Departamento Ejecutivo Municipal para su promulgación.-

SALA DE SESIONES, 26 de Diciembre de 2024.-


Concejo Municipal
Lc. M. E. RETTI
Secretaría




Concejo Municipal
Lc. Gabriel R. Otazo
Presidente