



SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ, 29 de febrero de 2024

VISTO: La multiplicidad y complejidad de desafíos inherentes al desarrollo de la gestión efectiva de los servicios públicos y la atención a los vecinos desde el Municipio, y

CONSIDERANDO:

Que, a tal fin se visualiza la ventaja que traerá aparejado el hecho de centralizar el relevamiento, diagnóstico, sistematización y control de aspectos esenciales de la organización de la gestión, con el objetivo de proveerle modernización, agilidad y transparencia.

Que, dicha tarea está llamada naturalmente a contribuir al cumplimiento con los compromisos constitucionales que el gobierno tiene con los ciudadanos y, de esa manera, a fortalecer la confianza de los mismos en la administración municipal.

Por ello, y en uso de las atribuciones expresamente conferidas por el artículo 107º de la Ley n.º 10027,

EL PRESIDENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DE GUALEGUAYCHÚ

DECRETA:

ARTÍCULO 1.º CRÉASE la UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN, en el ámbito de la Jefatura de Gabinete de la Municipalidad de San José de Gualeguaychú, la cual tendrá el rango de subsecretaría, y las siguientes funciones, deberes y atribuciones:

1. Generar y actualizar en forma permanente un perfil de funcionamiento y capacidad de respuesta de las diferentes reparticiones municipales, sistematizando sus características, recursos y desenvolvimiento;
2. Recopilar y analizar toda información relevante para mejorar las condiciones de planificación, ejecución y seguimiento de las políticas públicas.
3. Identificar áreas problemáticas recurrentes, así como organizaciones y círculos virtuosos, analizar tendencias, definir y priorizar acciones para que el Departamento Ejecutivo pueda abordarlas de manera eficiente.
5. Principio del formulario.
4. Centralizar y supervisar la recepción, registro, derivación, seguimiento y trazabilidad de reclamos, trámites y consultas provenientes de diversas fuentes, como atención presencial, llamadas telefónicas, redes sociales del municipio, aplicaciones y cualquier otro medio de comunicación utilizado por las diferentes áreas para la atención ciudadana.
6. Coordinar y optimizar los recursos disponibles para mejorar la eficiencia, transparencia y efectividad de la gestión municipal.
7. Llevar adelante el monitoreo y evaluación constante de la gestión, procediendo a la medición cuali y cuantitativa del desempeño de los diferentes organismos municipales.
8. Promover procesos de mejora continua en la calidad de la gestión, de los servicios que presta y trabajos que realiza.
9. Velar por una atención oportuna, eficiente y satisfactoria a los ciudadanos que presenten reclamos, consultas o solicitudes de servicios municipales.
10. Monitorear el cumplimiento con las normativas y estándares de calidad en la atención al ciudadano, garantizando el respeto de los derechos y la satisfacción de las necesidades de la comunidad.



Departamento Ejecutivo

DECRETO N.º 717/2024

11. Monitorear y evaluar, en tiempo real, el estado de los reclamos, su seguimiento, resolución y la identificación de posibles cuellos de botella en el proceso.
12. Proponer al Departamento Ejecutivo mecanismos transparentes y eficaces para la gestión de reclamos, y una mejor asignación y utilización de los recursos asignados a tal fin.
13. Identificar áreas de mejora en los servicios municipales, así como detectar posibles fallos en los procesos internos que deban ser subsanados o corregidos.
14. Articular con organismos y reparticiones públicas de distintos niveles del estado, en cuestiones vinculadas de cualquier modo a la satisfacción de servicios de su competencia.
15. Las demás funciones que son consecuencia o se hallan implicadas en las expresadas anteriormente.

ARTÍCULO 2. DESÍGNASE a cargo de la Unidad de Control de Gestión al Señor Pablo Javier BALLOTTA, D.N.I. n.º 27.738.840.

ARTÍCULO 3.º Comuníquese, notifíquese, publíquese y cumplido, archívese.

DR. MANUEL OLALDE
Secretario de Gobierno
y Modernización

MAURICIO GERMÁN DAVICO
Presidente Municipal