



División Información y Comunicación

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Montevideo, 20 de Agosto de 2025

MISIÓN

Brindar atención y respuesta unificada a las consultas y necesidades de la ciudadanía a través de un sistema omnicanal: atención personal, digital y telefónica. Así como ser un centro de recepción y gestión integral de trámites vinculados a diferentes sectores de la Intendencia.

VISIÓN

Ser un centro de atención integral para la ciudadanía con funcionarias y funcionarios comprometidos con la excelencia y la mejora continua, que brinden por diferentes vías una atención eficaz y amable a las personas, incorporando principios de igualdad y no discriminación en donde se reconozcan y se incorporen las distintas oportunidades de acceso a los servicios.

POLÍTICA

- Desarrollar una planificación estratégica y operativa alineada con los objetivos de la Intendencia de Montevideo y consistente con los recursos presupuestales disponibles.
- Brindar oportunidades de formación a funcionarios y funcionarias para potenciar su desarrollo y mejorar la calidad del servicio.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, así como de los establecidos en el Digesto Departamental.
- Potenciar los sistemas de comunicación internos y externos para que la información en el Servicio sea clara, oportuna y actualizada.
- Continuar el proceso de mejora de la gestión orientado a prestar más y mejores servicios.
- Profundizar acciones para promover la equidad de género, reconociendo los puntos de partida diferenciados según género y disidencias, pertenencias étnico raciales, edades, lugares de residencia, entre otros marcadores de diferencia que pueden condicionar la permanencia y mejora en la organización.
- Satisfacer las demandas de la ciudadanía y de nuestros/as clientes internos/as, así como de los requerimientos de otras partes interesadas.

Martín Rosas
Director (I)
Servicio de Atención a la Ciudadanía

Lucía Rodríguez
Sub Directora (I)
Servicio de Atención a la Ciudadanía

Montevideo, 20 de Agosto de 2025

VALORES

Empatía experimentando de forma objetiva y racional lo que siente el individuo que estamos atendiendo.

Trabajo en equipo buscando la solidaridad y la coparticipación desarrollando el sentimiento de unidad dentro del grupo.

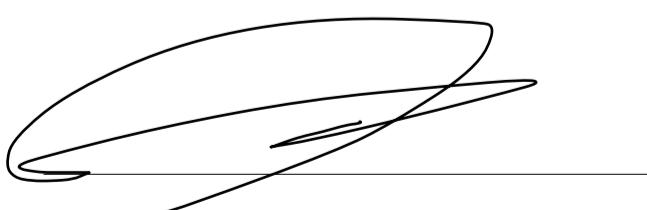
Orientación a la vocación por el servicio.

Trabajo transversal con múltiples miradas e integrador.

Innovación y creatividad acorde con las tendencias de comunicación y la resolución de servicios.

Inclusión con perspectiva de igualdad de género mediante la promoción de ambiente igualitario, libre de discriminaciones y de violencias.

Adaptabilidad a los cambios del ambiente y las necesidades de la ciudadanía.



Martin Rosas
Director (I)
Servicio de Atención a la Ciudadanía



Lucía Rodríguez
Sub Directora (I)
Servicio de Atención a la Ciudadanía