



**Intendencia
Montevideo**

División Información y Comunicación
Servicio de Atención a la Ciudadanía

Montevideo, 21 de agosto de 2026

MISIÓN

Brindar una atención de calidad a la ciudadanía a través de un sistema multicanal accesible, eficiente e innovador, que facilite el acceso equitativo a la información, los trámites y los servicios de la Intendencia de Montevideo.

VISIÓN

Ser un Servicio de referencia en atención a la ciudadanía, basado en los principios de omnicanalidad, accesibilidad y transparencia, reconocido por su capacidad de brindar respuestas oportunas y resolutivas, así como por su contribución a la mejora continua de la gestión de la Intendencia.

POLÍTICA DE CALIDAD

El Servicio de Atención a la Ciudadanía establece como compromiso:

- Desarrollar un modelo de atención omnicanal, integrado y eficiente, que contemple las diferentes necesidades y condiciones de acceso de las personas y garantice una experiencia consistente a través de los distintos canales.
- Brindar información clara, confiable y actualizada, promoviendo la transparencia y facilitando el acceso de la ciudadanía a los trámites, servicios, derechos y oportunidades que brinda la Intendencia.
- Promover la equidad y el respeto por la diversidad de las personas disminuyendo barreras para el acceso a la atención y a los servicios.



**Intendencia
Montevideo**

División Información y Comunicación
Servicio de Atención a la Ciudadanía

- Desarrollar las capacidades de funcionarias y funcionarios, mediante la formación, participación y fortalecimiento de las competencias necesarias para potenciar su desarrollo y brindar una atención de calidad.
- Impulsar la innovación y la mejora continua mediante la evaluación sistemática de los procesos y la experiencia de las personas, incorporando tecnología que contribuya a satisfacer las necesidades de la ciudadanía y la eficiencia del servicio.
- Cumplir con la normativa vigente, los lineamientos institucionales y otros requisitos aplicables, gestionando los recursos públicos de manera responsable, eficiente y orientada al cumplimiento de los objetivos del Servicio.
- Fortalecer la capacidad resolutive de la atención, procurando dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía y articulando con las áreas competentes.
- Sistematizar y analizar la información generada en los distintos canales de atención para identificar necesidades, demandas y oportunidades de mejora, contribuyendo con evidencia a la toma de decisiones y a la mejora de los servicios de la Intendencia.

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

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



**Intendencia
Montevideo**

División Información y Comunicación
Servicio de Atención a la Ciudadanía

Montevideo, 21 de agosto de 2026

VALORES

- **Empatía y escucha activa.**
- **Trabajo en equipo.**
- **Vocación de servicio.**
- **Innovación y creatividad.**
- **Transparencia.**
- **Adaptabilidad.**
- **Inclusión y equidad.**

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

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