



Montevideo, 20 de Julio de 2023

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.

Marcela Brener
Directora de la División
Información y Comunicación

Federico Rosadilla
Director del Servicio de Atención
a la Ciudadanía