

## **Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)**

### **Art.256 Función Básica:**

Prestar atención a los usuarios de la DGAC y público en general, cumpliendo con los procedimientos legales establecidos que permitan un acceso expedito y oportuno a la información.

### **Art.257 Denominación del Cargo:**

La persona a cargo de la OIRS se denominará Jefe (a) de la OIRS.

### **Art.258 Funciones Específicas:**

- a.- Informar sobre la organización, competencia y funcionamiento del organismo. Asimismo, informar sobre la ubicación, competencia y horario de las unidades de la DGAC, relacionadas con los servicios que se requieran.
- b.- Ejecutar el proceso formal para la canalización de las solicitudes ciudadanas (información, reclamos, sugerencias o felicitaciones) realizadas, para cumplir con lo establecido en las leyes N° 19.880 y 20.285.
- c.- Efectuar derivaciones, cuando corresponda, a otros organismos públicos o privados.
- d.- Realizar el registro, seguimiento y respuesta de las solicitudes ciudadanas, con la finalidad de dar cumplimiento a las exigencias contempladas en la ley N° 19.880.
- e.- Elaborar un informe mensual de actividades, mencionando todas las solicitudes ciudadanas tramitadas y su correspondiente estadística, la que es enviada a la autoridad para la toma de decisiones.
- f.- Cumplir con las actividades dispuestas en el proceso de "Atención, gestión y respuesta a solicitudes ciudadanas" (Ley N° 19.880).
- g.- Informar mensualmente al Departamento Secretaría General, Sección Integral de Atención al Ciudadano (SIAC), la medición del proceso de su responsabilidad.