



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

EXPTE. D 303

109-10



PROYECTO DE DECLARACION

LA HONORABLE CAMARA DE DIPUTADOS

DECLARA

Que vería con agrado que el Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires promueva -a través de los organismos que crea pertinente- una más eficaz y mejor atención a los usuarios de los Entes Prestadores de Servicios Públicos.-

ALBERTO AGUSTIN DELGADO
Diputado Provincial
Bloque Frente para la Victoria - PJ
www.albertodelgado.com.ar

100-100

100-100

100-100

100-100

100-100



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

FUNDAMENTOS

Si los usuarios de servicios públicos nos guiamos por las páginas Web que publican cada uno de los entes prestadores de servicios públicos y/o la publicidad en otros medios, seguramente nos impresionamos por el alto grado de modernización y eficiencia.-

Nadie pone en duda que tal vez se han modernizado en su infraestructura ampliando el horario de atención en algunos casos, sumando cajas de atención al público en otros, pero la realidad del usuario que concurre es otra. En líneas generales debemos esperar una larga cola para ser atendidos por la única caja que ese día funciona, o debemos regresar por que se "cayo el sistema", o después de sortear estoicamente la hora de cola nos falta algún papel que casi nunca está indicado en carteles

señaladores a tal fin o en el peor de los casos el empleado que nos atendió anteriormente obvio comunicarnos.

Un tema a "resaltar" son las líneas telefónicas de estas Empresas prestatarias, abiertas exclusivamente para atención al público. En líneas generales los usuarios pasamos largo tiempo procurando entender que "opción" es la adecuada para nuestra consulta que no siempre puede ser evacuada por el "contestador" que nos atiende y en donde hablar con un empleado es una misión imposible de alcanzar. Después de insistir varias veces, desistimos la mayoría de las veces y terminamos concurriendo a los lugares de atención.

Dentro del múltiple escenario de entes prestadores de servicios públicos tenemos que distinguir aquellos que para realizar un trámite cobran un valor sello para ser despachado en mínimo plazo y otro valor superior para seguir los canales habituales que nunca son inferiores a una semana.- La pregunta es por qué debemos pagar mayor valor por mejor servicio, si se hiciera un mejor aprovechamiento de los recursos humanos esto no debería suceder.

Esta solicitud al Poder Ejecutivo es para que los Entes Prestadores de Servicios Públicos esenciales estudien los diferentes procesos administrativos-informáticos, con el objetivo de mejorarlos y efectuar -de ser necesario una

ALBERTO AGUSTIN DELGADO
Diputado Provincial
Frente para la Victoria - PJ
www.albertodelgado.com.ar

SECRET

CONFIDENTIAL

ALBERTO GARCIA
DIRECTOR
CENTRO DE INVESTIGACIONES
CIENSA Y TECNOLOGIA



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

siempre priorizando la atención del usuario, que es quien sostiene en definitiva estas Empresas.

Por lo señalado es que solicito a los Sres. Legisladores acompañen con su voto este Proyecto de Declaración.

ALBERTO AGUSTIN DELGADO
Diputado Provincial
Bloque Frente para la Victoria - PJ
www.albertodelgado.com.ar

4