



 Valeria Lopez Delzar  
 valelopezdelzar  
 @valedelzar  
 342-5121155

Santa Fe, 26 de Mayo de 2020.-

## **PROYECTO DE COMUNICACIÓN**

El Honorable Concejo Municipal de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz solicita al Departamento Ejecutivo Municipal que, a través de la Oficina Municipal de Información a Usuarios y Consumidores, que depende de la Dirección de Derechos y Vinculación Ciudadana, realice las gestiones pertinentes ante las entidades bancarias con sede en nuestra ciudad, a los fines que informen de qué manera está funcionando la atención al público, qué trámites se pueden realizarse presencialmente, si están otorgando turnos para atención presencial y qué trámites están realizando virtualmente y a través de qué vías (homebanking, telefónica, correo electrónico) en el marco de las medidas tomadas y los protocolos establecidos para su funcionamiento por la pandemia covid-19.

**Concejala Valeria Lopez Delzar**  
**Concejal Lucas Simoniello**

Santa Fe, 26 de Mayo de 2020

## **FUNDAMENTOS**

Señoras Concejales y Concejales:

El presente Proyecto de Comunicación se fundamenta en la necesidad de contar con información precisa y veraz respecto de la forma en que se desarrolla la atención al público en entidades bancarias que se lleva a cabo en el marco de la pandemia covid-19 en nuestra ciudad.

Cabe destacar, que en nuestro rol de representantes de la ciudadanía santafesina muchos/as usuarios/as de distintas entidades bancarias con sede en nuestra ciudad nos han manifestado diferentes reclamos en torno al funcionamiento del otorgamiento de turnos para atención presencial como respecto de la atención por otros medios digitales y telefónicos.

La actividad bancaria ha pasado por diferentes etapas en el marco de la pan-



demia, desde su paralización total en cuanto a la atención al público, continuando con la reapertura para tramites puntuales y cobro de ciertos beneficios para usuarios determinados hasta esta nueva etapa de atención al público con solicitud de turnos. Debido a los reclamos mencionados sobre su funcionamiento, resulta imprescindible conocer qué tipos de trámites se están realizando actualmente, qué gestiones aún no se puede realizar presencialmente, que proyección de atención por turno diaria estiman y qué tipo de soluciones prevén para encontrar salida a las realidades de muchos/as usuarios/as de las entidades bancarias que se encuentran impedidos de acceder a tecnología digital para realizar un trámite bancario por medios digitales.

Cabe recordar, que esta iniciativa se presenta en el marco de un sin número de reclamos realizados por nuestra ciudadanía, que ha encontrado serias dificultades a la hora de tener acceso al servicio bancario, sobre todo personas adultas mayores y jubilados/as, población que por su edad se encuentra dentro de los grupos de riesgo de sufrir las peores consecuencias del covid-19. Asimismo, han tenido problemas de accesibilidad a trámites bancarios on line y/o digitales aquellas personas que por no cuentan con una computadora y/o acceso a internet ilimitado en sus hogares.

Por otra parte, es necesario conocer cuáles han sido los canales de comunicación adoptados por las entidades bancarias para dar respuesta a preguntas y consultas frecuentes y/o atender telefónicamente consultas de los usuarios/as, de manera efectiva.

Por lo expuesto precedentemente es que solicito a mis pares el apoyo para la aprobación del presente proyecto.

**Concejala Valeria Lopez Delzar**  
**Concejal Lucas Simoniello**