



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
20 ABR 2016	
Recibido.....	11:25.....Hs.
Exp. N°.....	31020.....C.D.

PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados de la Provincia de Santa Fe solicita al Poder Ejecutivo, a través del organismo correspondiente, incorpore y habilite dentro de la página web www.santafe.gov.ar un link que conduzca a un libro de quejas virtual propio de la Subsecretaría de Transporte de la Provincia de Santa Fe. Asimismo, se coloquen en el interior de los vehículos y en las estaciones carteles advirtiendo al público de la existencia del libro de quejas virtual.

JULIAN GALDEANO
Diputado Provincial

HÉCTOR DELFINO GREGORET
Diputado Provincial

FUNDAMENTACION

Sr. Presidente:

Visto el avance de las nuevas tecnologías, el número - cada vez mayor - de la población que cuenta con una computadora o dispositivo móvil con acceso a internet, y por último, la comodidad que brinda el "hacer todo desde el hogar", se cree sumamente necesario la modernización de los medios de reclamos a partir de herramientas electrónicas. Son varias las razones que demuestran esta necesidad inmediata.

En primer lugar, una realidad que nadie puede desconocer es que los "libros de quejas" físicos son poco solicitados en las estaciones terminales o intermedias. Y esta razón conduce a que, si uno desea realizar una evaluación del servicio público de transporte de colectivo de pasajeros prestado no se encuentre la herramienta fundamental para llevarla a cabo: el reclamo formal del usuario.

En segundo lugar, a diario se observa que los libros de quejas en formato papel están siendo desplazados por el reclamo, queja o denuncia del usuario en las redes sociales o medios periodísticos, los cuales no son los canales





CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

formalizados para dejar asentada una queja.

Por último, y que se desprende de lo anterior, hoy muchos ciudadanos observamos en los diferentes canales de comunicación (Facebook, Twitter, Radio, TV) el deficiente servicio que prestan algunas de las empresas de transporte las cuales son subsidiadas por el mismo Estado. Nosotros como legisladores tenemos la obligación y el deber de no hacer oídos sordos a los mismos y exigir que se garantice a toda la ciudadanía todos los medios formales necesarios para que cualquier queja, denuncia o reclamo llegue a los órganos de control competente. Porque de lo contrario, no podemos exigirle a los órganos de control que tomen medidas al respecto.

Por todas las razones aquí expuestas, y por tratarse de una Ley promulgada el año 1935 la cual exige modernizaciones para los tiempos que vivimos, se solicita que junto a la existencia obligatoria del libro de quejas físico (según el art.26 de la reglamentación del servicio público de transporte colectivo de pasajeros en vehículos automotrices) se habilite un libro de queja virtual en la página de la Provincia de Santa Fe.


JULIÁN GALDEANO
Diputado Provincial


HÉCTOR DELFINO GREGORET
Diputado Provincial