



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

PROYECTO DE COMUNICACIÓN

La Cámara de Diputados y Diputadas de la Provincia vería con agrado que el Poder Ejecutivo, por intermedio del organismo que corresponda, evalúe la posibilidad de crear una línea única de atención telefónica gratuita, por medio de la cual se brinde asistencia a las consultas relacionadas con el programa "Boleto Educativo Gratuito (BEG)".

Sergio J. Basile
Diputado Provincial



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

FUNDAMENTOS

Señor presidente:

El Boleto Educativo Gratuito (BEG) es un programa provincial - creado mediante Decreto N° 1175/2020 - destinado a los usuarios del servicio público de transporte automotor de pasajeros en sus servicios interurbanos, suburbanos y urbanos. Su objetivo es garantizar la llegada de estudiantes regulares de los niveles inicial, primario, secundario, terciario y universitario, como así también de docentes y asistentes escolares a los establecimientos educativos. Para gestionar el beneficio, las personas beneficiarias pueden inscribirse de manera online a través de la página web www.santafe.gov.ar/boletoeducativo o descargando la aplicación para teléfonos móviles "Boleto Educativo", debiendo estar previamente registrados en ID Ciudadana.

La solicitud del beneficio se realiza de manera anual. Por lo tanto, para que las personas beneficiarias puedan hacer uso del beneficio mencionado, deberán volver a solicitarlo para este ciclo 2023. En este punto, las personas usuarias de este programa presentaron problemas de diversas índole: la aplicación móvil deja de funcionar o demora en el procesamiento de tareas; saturación de la página web; desconexión del beneficio en relación a la tarjeta "MOVI" (la cual funciona en la ciudad de Rosario), demora en la activación del beneficio, entre otros reclamos. Resulta relevante destacar que en el mes de enero 2023, más de 100.000 santafesinos y santafesinas se inscribieron al programa.

Asimismo, cabe recordar que desde el Gobierno Provincial anunciaron que esta política pública entraría en vigencia a partir del 1 de febrero - un mes antes del inicio del ciclo lectivo 2023 - para *"acompañar también a quienes deben rendir materias previas o exámenes finales"*. Transcurrida la primera quincena del referido mes, aún existen beneficiarios y beneficiarias del programa que no han resuelto sus inconvenientes o no han encontrado un canal de comunicación propicio para evacuar sus interrogantes.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Respecto a los canales de comunicación existentes que brindan asesoramiento y gestionan las demandas ya explicitadas en relación al BEG, encontramos las siguientes:

a) de forma presencial, encontramos sedes físicas que el programa tiene en distintas localidades - como por ejemplo, la que en la ciudad de Santa Fe se emplaza en Bulevar al 2350, en la puerta del Molino Fábrica Cultural. El inconveniente es que el usuario y usuaria del beneficio puede estar horas haciendo fila para evacuar su consulta.

b) el 0800-777-0801 perteneciente al Centro Único de Contacto (CUC), centro operativo que recibe consultas sobre trámites, servicios y programas del gobierno provincial, entre otras consultas. Si bien este canal de comunicación es gratuito, pueden presentarse demoras en la atención a raíz de la amplitud de los reclamos que atienden, produciendo una constante congestión de la línea.

c) el correo electrónico consultasbeg@santafe.gob.ar. El principal problema que presenta este canal de comunicación es la demora en la respuesta, la cual puede llevar hasta días en la espera de la misma.

A fin de mejorar la experiencia de las personas beneficiarias y resolver de manera eficiente sus reclamos, se propone la creación de una línea única de atención gratuita que solamente canalice las consultas y demandas de los usuarios y usuarias del referido beneficio. Entendemos que un servicio específico y personalizado que sólo se aboque en atender consultas relacionadas al BEG, no solo evacuaría con agilidad las consultas de los beneficiarios y beneficiarias, sino también brindaría celeridad en las soluciones que estas personas actualmente requieren.

Por lo expuesto, solicito a nuestros pares el apoyo para la aprobación del presente proyecto de comunicación.

Sergio J. Basile
Diputado Provincial