



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

FUNDAMENTOS

El 31 de diciembre de 2016 vence el contrato por el cual el Banco Patagonia brinda el servicio de agente financiero al estado provincial. Por lo tanto, el Poder Ejecutivo debe enviar en el corto plazo a esta Legislatura, el pliego de licitación que propone para contratar a una entidad financiera por un nuevo periodo.

Para lograr un adecuado tratamiento del nuevo pliego licitatorio, los legisladores debemos tener todos los elementos que nos permitan analizar objetivamente como evalúan los usuarios la trayectoria del actual agente financiero - Banco Patagonia - y cuáles son sus expectativas respecto al servicio que debe prestar en un nuevo periodo el banco que resulte ganador de la próxima licitación.

Por lo tanto la recopilación de información, que se debe producir antes de avanzar en el tratamiento del pliego, es con el objeto de obtener una calificación global de la calidad del servicio y determinar las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio según las percepciones de los clientes. A su vez los datos pueden servir para proponer un conjunto de acciones encaminadas a la mejora del proceso del servicio.

En este sentido, es fundamental recoger las percepciones que tienen los empleados públicos - clientes cautivos del agente financiero provincial - y los sectores productivos, quienes deberían ser beneficiarios de políticas crediticias, sobre el servicio que prestó el Banco Patagonia en el tiempo transcurrido del actual contrato.

Se necesita saber si la atención al cliente y la cantidad de cajeros automáticos es la adecuada, si las sucursales bancarias son suficientes, si los costos financieros de los créditos otorgados para el consumo y la producción son adecuados, si los tiempos de espera son razonables, entre otros tantos interrogantes.

Para avanzar en este relevamiento proponemos que, a través de la Dirección de Estadísticas y Censos, se realicen encuestas (en la cantidad que se considere pertinente a los fines estadísticos) a los empleados públicos provinciales y también a los productores, comerciantes y empresarios que deberían verse beneficiados con las políticas de fomento del banco que presta el servicio financiero de la provincia. Para encuestar a estos sectores se pueden realizar convenios con las diferentes asociaciones y cámaras de comercio, de productores y empresariales que actúan en Río Negro.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

A su vez, otra herramienta fundamental de participación ciudadana que proponemos utilizar son las Audiencias Públicas. Se deberían desarrollar en todas las regiones de la provincia, a fines de generar un espacio de opinión respecto a los servicios que actualmente brinda el Banco Patagonia y el que debería brindar en el futuro el nuevo agente financiero.

El relevamiento de opinión propuesto, no solo permitirá que el usuario sea el evaluador central de la calidad del servicio prestado, sino que también facilitará el acercamiento de propuestas y reformas que se deben incorporar al nuevo pliego de licitación a tratar por esta Legislatura.

Por ello:

Autor: Marcelo Mango.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO

SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y

Artículo 1°.- Encomiéndese a la Dirección de Estadísticas y Censos la realización de encuestas a los empleados públicos, comerciantes y productores de la provincia con el objeto de obtener y determinar, entre otros, los siguientes puntos:

- a) Una calificación global de la calidad del servicio que presta actualmente el agente financiero de la provincia.
- b) Las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio.
- c) Cuáles son sus expectativas respecto al servicio que debe prestar en un nuevo periodo el banco que resulte ganador de la próxima licitación.

Artículo 2°.- Encomiéndese al Ministerio de Gobierno la realización de Audiencias Públicas en todas las regiones de la Provincia de Río Negro, con el objeto de relevar, a través de la Dirección de Estadísticas y Censos, la opinión ciudadana respecto a la calidad del servicio que presta el actual agente financiero y las propuestas para mejorarlo, haciendo hincapié en los siguientes puntos:

- a) Si la atención al cliente y los tiempos de espera son adecuados.
- b) Si la cantidad de cajeros automáticos distribuidos en las ciudades o regiones son suficientes.
- c) Si la cantidad de sucursales bancarias son suficientes.
- d) Si los requisitos para acceder a un crédito son razonables.
- e) Si los costos financieros de los créditos otorgados para el consumo y la producción son adecuados.



*Legislatura de la Provincia
de Río Negro*

- f) Si los costos administrativos por la prestación de los distintos servicios bancarios son apropiados.

Artículo 3°.- De forma.