

LA DEFENSORÍA CIUDADANA DE LA PLATA JUNTO A LA DE LA PROVINCIA DE FORMOSA RECOMENDARON SOBRE LA NECESIDAD DE RESTITUIR CANALES DE ATENCIÓN HUMANA PARA NO DEJAR A NADIE AFUERA

-Los adultos mayores son los que más sufren la digitalización de la atención, chats automáticos y mensajes grabados se imponen a los consumidores, dejando a miles fuera del sistema, frente a ello, “Quiero Hablar con una Persona” es el reclamo que se repite diariamente-

La Defensora Ciudadana de La Plata, Luciana Bartoli, junto al Defensor del Pueblo de la Provincia de Formosa, Dr. José Leonardo Gialluca, visibilizaron una situación que puede resultar especialmente difícil para las personas mayores, uno de los grupos más afectados por la brecha digital, **turnos médicos, trámites, consultas y reclamos que antes se resolvían frente a un mostrador, ahora exigen desenvolverse con apps, páginas web y sistemas automatizados.** Frente a esto, desde nuestros Organismos, hacemos un llamado a las entidades públicas y privadas, **“sobre la necesidad de restituir canales de atención humana para no dejar a nadie afuera”**, debiendo revisar sus mecanismos de atención y mantener o restituir las atenciones presenciales y analógicas, contemplando alternativas inclusivas en los procesos de digitalización, pues, **humanizar la atención no es volver atrás, es entender que detrás de cada número de cliente, de cada factura y cada trámite, existe una persona que necesita ser escuchada por otra.** La digitalización absoluta de los canales de atención de empresas de servicios públicos, bancos, comercios, obras sociales y dependencias del Estado nacional, provincial y municipal, ha generado una barrera enorme en el acceso a derechos para un sector de la población: las personas mayores y aquellas que no cuentan con competencias, conectividad o recursos para manejarse en entornos digitales. Hoy, para hacer un reclamo por falta de energía eléctrica, para pedir un turno médico, para consultar por una factura impaga o para iniciar un trámite, se exige tener un teléfono, una casilla de mail, una aplicación, un usuario y una contraseña. Cuando por fin el ciudadano logra sortear esa carrera de obstáculos, del otro lado no atiende una persona, encuentra un bot, un contestador automático, con un menú que deriva de una opción a otra y una y otra vez vuelve al mismo punto de partida en donde muchas veces no se encuentra lo que se necesita. **En estos casos se vulneran lisa y llanamente, derechos.** El derecho de acceso a los servicios, el derecho a la información, el derecho a ser escuchado, en definitiva, el derecho de reclamo y reparación. Si bien, entendemos y propiciamos el avance tecnológico, sin embargo, nadie puede quedar excluido del sistema y de sus derechos por no saber usar una app, plataforma, sitio web, etc. Por ello, las Defensorías **recomiendan y solicitan** a las empresas prestadoras de servicios públicos, entidades bancarias, obras sociales, prepagas, clínicas, hospitales, seguros y a los distintos estamentos de gobierno municipal, provincial y nacional: * 1. **Restituir y garantizar un canal de atención con voz humana.** Un call center ó 0800 atendido por personas capacitadas, con empatía que pueda responder con paciencia, respeto y claridad, que atienda en un tiempo razonable y no realice derivaciones infinitas a canales digitales. * 2. **Mantener un canal de atención presencial y analógica** que preserve la **posibilidad de hacer trámites, reclamos y consultas de forma presencial, telefónica y simple.** * 3. **Contemplar alternativas inclusivas en los procesos de digitalización: la tecnología debe ser una herramienta para incluir, no para excluir. Ofreciéndose por último que, ante cualquier inconveniente en estos casos, se puedan contactar con nuestras Instituciones en el caso de Formosa a los números 3704 – 4436379 – 4436320 y/o al 0800 – 444 – 1770, donde serán debidamente escuchados.**