

CONSULTA CIUDADANA: SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE



CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

Desde el inicio de la pandemia en marzo de 2020, las diversas medidas de confinamiento y limitaciones de movilidad han demostrado complicaciones en los diversos sectores de la sociedad. Una de las instituciones que más se han visto afectadas han sido los municipios, quienes son la puerta de entrada de la ciudadanía al Gobierno Central.

El año pasado, los municipios debieron enfrentar un déficit superior a los 200 mil millones de pesos. Para este año, las diversas asociaciones municipales proyectan una cifra de 360 mil millones de pesos, debido a la menor cantidad de recursos recibidos.

Aunque el Gobierno ha destinado diversos aportes a las administraciones locales, estos no han sido suficientes y tampoco han podido solucionar uno de los principales problemas que hoy los aquejan: la digitalización de sus servicios.

CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

La actual crisis sanitaria demostró una profunda falencia de modernización de las municipalidades, lo que ha llevado a instalar en la agenda diversas demandas respecto de la utilización de plataformas remotas, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los diversos servicios que ofrece cada municipio a lo largo del país.

La gran mayoría de los vecinos de cada comuna ha debido enfrentarse a problemas, tales como largas filas de espera, retraso en sus solicitudes y trámites, además de la exposición al contagio a raíz de la actual pandemia.

Uno de los más recientes, tiene relación con la **renovación de las licencias de conducir**, lo que ha causado una gran aglomeración de personas que buscan realizar el trámite. Muchos de ellos, no han podido debido a la falta de cupos en diversos municipios a lo largo del país, lo que ha retrasado su renovación.

Con el fin de analizar el actual escenario al que se ven enfrentados los municipios y los vecinos de distintas localidades, la **Escuela de Gobierno Local** realizó la encuesta denominada “*Consulta ciudadana: Servicios municipales online*”. El objetivo de la consulta es conocer la apreciación de los ciudadanos respecto de la oferta

CONSULTA CIUDADANA

SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

de servicios municipales en modalidad online, además de recabar información sobre los nuevos servicios que podrían ofrecer bajo esta modalidad.

Un 55,4% de los encuestados considera que la gestión de los municipios en la actual crisis sanitaria ha sido regular. En tanto, un 63,8% no ha podido realizar trámites o pagos a través de la página del municipio.

Además, un 43,2% de los entrevistados considera que el principal motivo de no realizar trámites o pagos de manera online es por falta de información, mientras que un 21,5% no sabe si el municipio cuenta con este tipo de servicio.

En un plano más específico -respecto al tema de las licencias de conducir-, un 86,9% de los encuestados no ha podido renovar su licencia durante la actual crisis sanitaria, mientras que un 86,2% estaría de acuerdo con que este proceso se realice de manera online.

CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

La consulta demuestra que los esfuerzos deben ir focalizados en virtualizar y digitalizar la mayor cantidad de requerimientos, gestiones, trámites y solicitudes, con el fin de brindar una solución viable y eficaz a la ciudadanía, descongestionando el espacio físico de los recintos municipales que hoy se presentan como un potencial foco de contagio.

Analizando los resultados de la consulta, un buen punto de partida sería comenzar con la problemática de las licencias de conducir, debido a la alta demanda de este tipo de servicio, y por ende, el retraso de la renovación para muchos conductores.

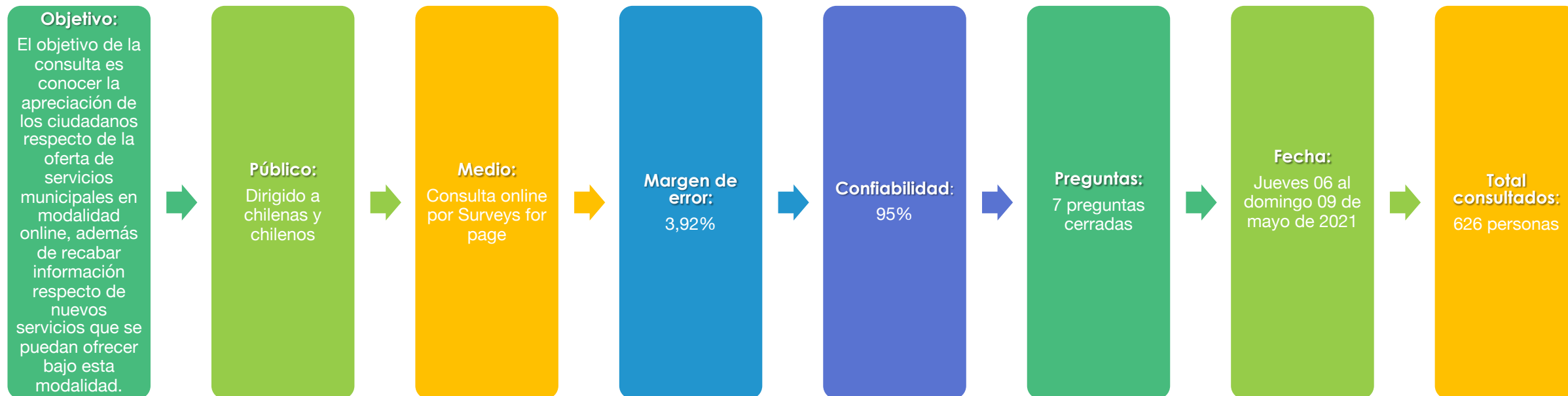
Urge una virtualización de las relaciones entre la ciudadanía y las administraciones locales, otorgando garantías de equipamiento y conectividad para que los vecinos puedan realizar la mayor cantidad de trámites de manera online, sin tener que asistir de manera presencial, y que esto sea solo para casos excepcionales o requerimientos más específicos.

CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

Las administraciones locales deben ser capaces de desarrollar los instrumentos digitales necesarios para que la población pueda acceder a los servicios y beneficios de manera online, con el fin de agilizar los procesos y contar con una base de información que ayude de manera directa a la gestión y organización de la información de los vecinos en cada comuna.

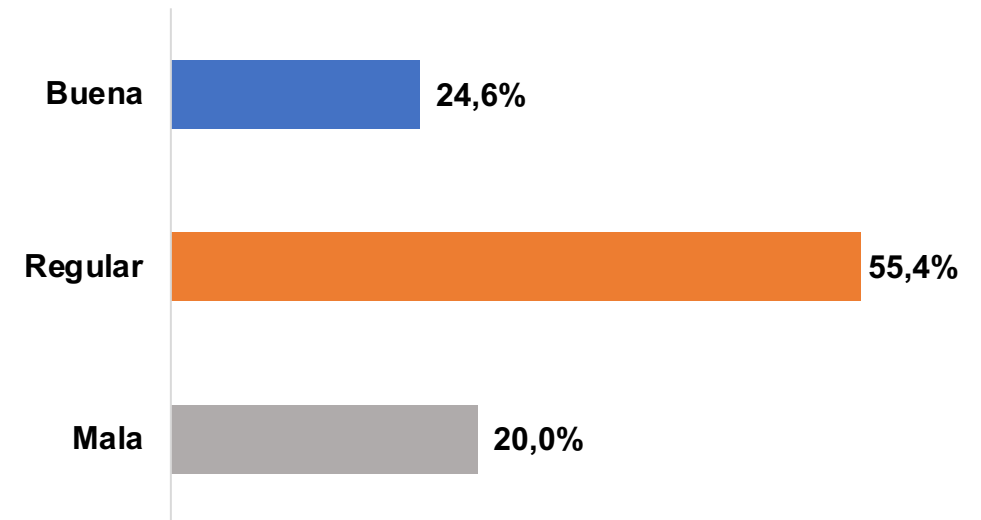
El foco principal es que los municipios logren avanzar en este tipo de materias, desarrollando plataformas que contengan contenidos interactivos y comprensibles para la comunidad, facilitando el acceso a la mayor cantidad de servicios municipales.

CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

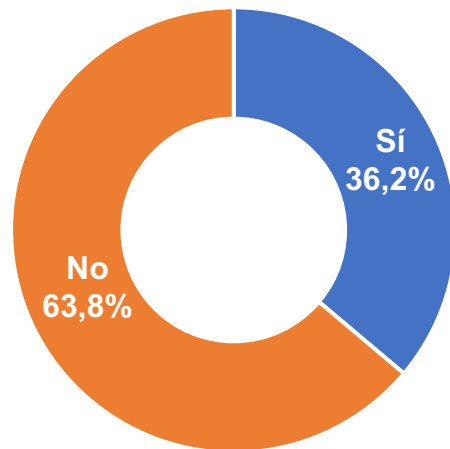


CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

1. ¿Cómo evalúas la gestión de tu municipio durante la actual crisis sanitaria?



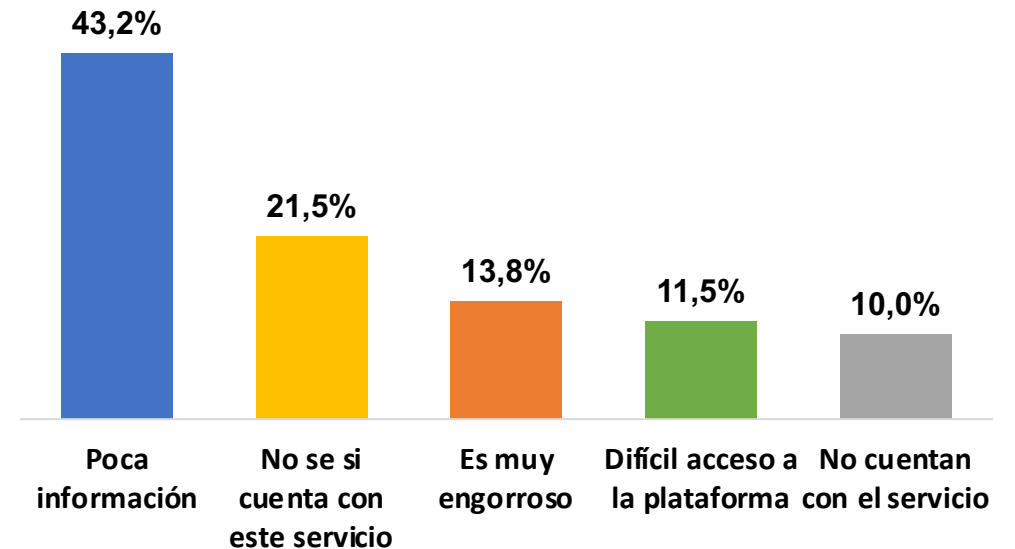
CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE



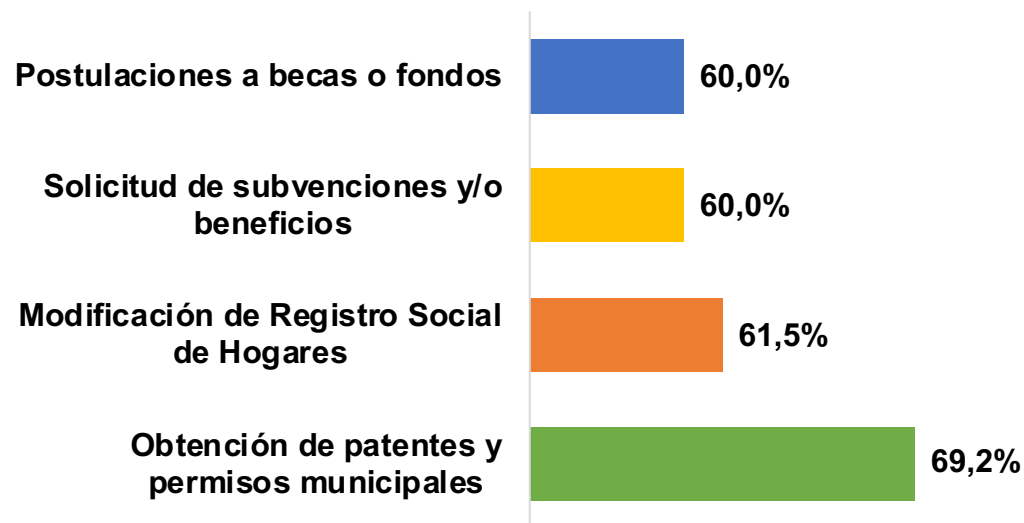
2. Durante la pandemia. ¿has podido realizar algún trámite o pago online desde la página de tu municipio?

CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

3. Según tu apreciación, ¿cuál es el principal motivo de que las personas no realicen todos los trámites o pagos en forma online en la página del municipio?



CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

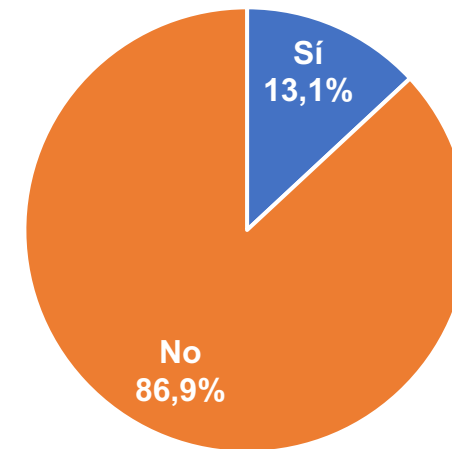


4. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios consideras que se debieran hacer de manera online a través de la página del municipio?

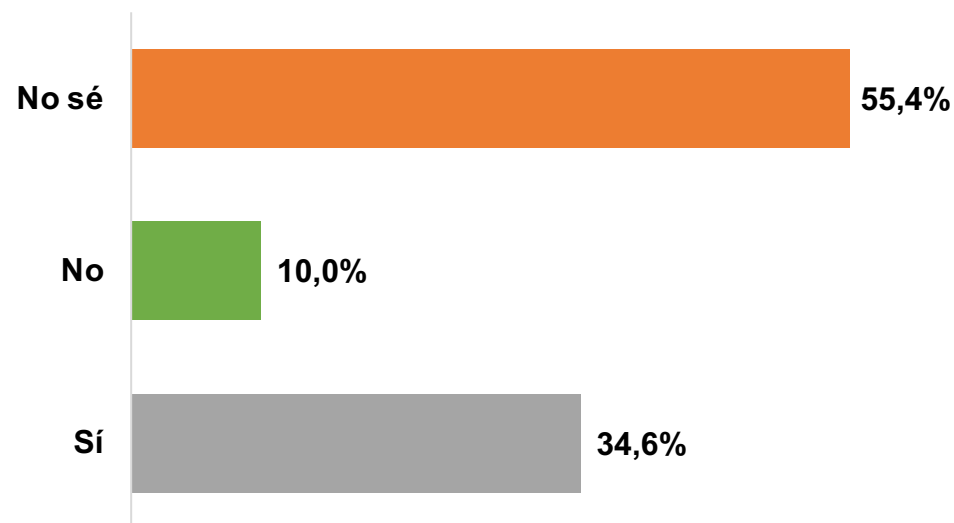
*Los consultados podían marcar más de una opción

CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

5. ¿Ha podido renovar su licencia de conducir durante el periodo de la crisis sanitaria?



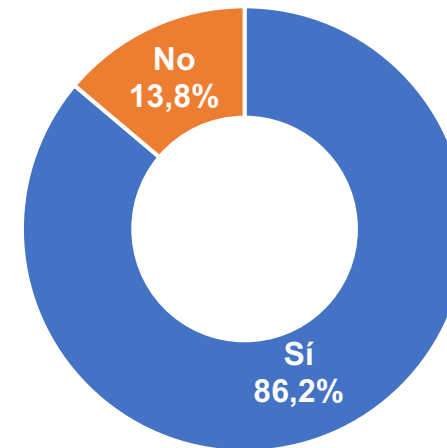
CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE



6. ¿Considera que el proceso de renovación de licencia de conducir ha sido dificultoso?

CONSULTA CIUDADANA SERVICIOS MUNICIPALES ONLINE

7. ¿Estarías de acuerdo con que el proceso de renovación de licencia de conducir sea online?



ESCUELA DE GOBIERNO LOCAL

AUTONOMÍA - LIDERAZGO - INNOVACIÓN

