

**ORD.: N. ° 4620/2021.**

**ANT.:** Solicitud de Acceso a la Información

**N. ° MU263T0004354**

**MAT.:** Responde Solicitud de Acceso a la Información.

**RECOLETA,** 14 de Junio de 2021.

**DE: GIANINNA REPETTI LARA  
ADMINISTRADORA MUNICIPAL  
MUNICIPALIDAD DE RECOLETA**

**PARA: JOAQUÍN GONZÁLEZ ALONSO - Censurado por Ley 19.628**

De acuerdo con la ley N° 20.285 "sobre Acceso a la Información Pública", la Municipalidad de Recoleta, con fecha 06 de diciembre de 2020, ha recibido su solicitud de información a través del Portal de Transparencia del Estado, cuyo contenido es el siguiente:

*"El siguiente cuestionario tiene como fin levantar percepciones sobre la forma en la que el Municipio ha desarrollado sus proyectos de modernización digital. Asimismo, se busca conocer los desafíos y dificultades a los que se han visto enfrentados al momento de ofrecer servicios digitales de calidad a la ciudadanía. 1. ¿Cuál es su opinión respecto al avance del desarrollo digital del Municipio? (Cobertura de servicios, velocidad de cambio, accesibilidad) 2. ¿Cómo se ha abordado la digitalización de trámites municipales que son ofrecidos a la ciudadanía? (recursos propios, terceros, paquetes prediseñados, colaboración con otras instituciones públicas, etc.) 3. ¿Cómo cree que ha influido la pandemia de COVID-19 en la forma en el que el Municipio entrega servicios a los ciudadanos? 4. A propósito de la pregunta anterior: ¿Se han digitalizado nuevos servicios? En caso afirmativo, ¿cuáles? 5. ¿A qué dificultades se ha visto enfrentado el Municipio - ya sean, tecnológicas y organizacionales - al momento de abordar sus proyectos de modernización? 6. A su juicio, ¿qué factores o elementos deberían abordarse para mejorar los procesos de modernización digital de su Municipio? (tecnología, personal, capacitación, etc.) 7. A su juicio, ¿cuál es el nivel de preparación del Municipio para implementar la Ley 21.180, de Transformación Digital del Estado? 8. ¿Poseen métricas para medir el estado de digitalización de servicios municipales? En caso afirmativo, ¿Cuáles? 9. ¿Posee el Municipio mecanismos para interoperar con otras instituciones del Estado? En caso afirmativo, ¿Qué habilitante digital se utiliza?"*  
Formato deseado: PDF.

Esta solicitud fue realizada en el mes de diciembre del 2020. Por diversas situaciones que afectaron la pronta respuesta a su solicitud, entre ellas: pandemia, disminución de funcionarios que recaban la información no se dio respuesta a tiempo.

Sin embargo, es política del Alcalde y del municipio, entregar a quien lo solicita la información que precisa. El hecho que usted no hubiese interpuesto un Amparo al Consejo para la Transparencia como era su derecho, hace aún más necesario que reciba la información que pidió, usando un derecho que debemos respetar. La Unidad de Transparencia de la Municipalidad de Recoleta, da respuesta ante lo requerido.

La respuesta es la siguiente:

1. El Municipio se ha adaptado rápidamente a los servicios digitales demandados en pandemia, dando énfasis a pagos online, mejora continua en los servicios web municipales, uso de RRSS, nuevas tecnologías y actualización de plataformas acorde a las solicitudes tanto externas como internas.
2. Principalmente recursos propios (Programación interna, recursos internos) pero de igual forma con terceros se han abordado desarrollos específicos enfocados en la mejora en la calidad de los diferentes servicios entregados por el Municipio.
3. Ha afectado sobre todo en una mayor demanda de servicios digitales, con lo que ha existido una adaptación y crecimiento en el uso de estos canales, debiendo actualizar y automatizar la mayor cantidad de herramientas tecnológicas y de seguridad para entregar los servicios adecuadamente.
4. Se han digitalizados nuevos servicios, tales como: Postulación ferias navideñas, pago derechos y certificados DOM, pago derechos y certificados DAC, solicitudes DOM, postulación juguetes de navidad, canal de denuncia anticorrupción, entre otros.

5. Principalmente falta de recursos económicos para la adquisición de nuevas y mejores tecnologías (Hardware y Software) que permitan optimizar aún más los servicios.
6. Capacitaciones para la estandarización y mejora en el uso de herramientas tecnológicas y recursos para la adquisición, según respuesta 5.
7. No existe una estandarización de nivel en esta pregunta, pero se complementa con respuesta 5 y 6, enfocado a la falta de recursos, sin embargo, actualmente se está en proceso de desarrollo e implementación de FEA en diferentes ámbitos municipales, abordando la Ley 21.180.
8. Actualmente en desarrollo, por tanto la respuesta es negativa, en este momento.
9. Acorde a respuesta 7, se está trabajando en desarrollo e implementación de FEA entregada por el gobierno y posterior uso en nuestros diferentes sistemas y flujos.

Reiterando las disculpas, atentamente,

*Firmado por orden del Alcalde de conformidad a Decreto Exento N° 3947 de 30 de Diciembre 2016.*

Saluda atentamente a Ud.



**GIANINNA LEPETTI LARA**  
**ADMINISTRADORA MUNICIPAL**  
**MUNICIPALIDAD DE RECOLETA**

GRL/hca/jee