



# Conversaciones financieras

## Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

### Visión general del informe

El aporte de la participación del público resumido en este informe constituye un elemento que la Administración usó para proporcionar recomendaciones al Concejo en relación con los ajustes anuales del plan y del presupuesto. Desde el 9 de noviembre de 2020, el Consejo revisará los ajustes propuestos por la Administración y tomará decisiones sobre los planes y presupuestos de servicios para el 2021.

Este informe refleja todo lo que hemos escuchado a través de la participación del público entre el julio y septiembre de 2020.

### Enlaces a secciones clave

Visión general del informe .....	1
Acerca de los presupuestos y los planes.....	1
¿Qué es la participación al nivel de la Ciudad y cómo se utilizará mi aportación?.....	1
Enfoque de la participación .....	2
Lo que preguntamos .....	2
Lo que escuchamos: Ajustes presupuestarios.....	3
Lo que escuchamos: Estudios de viabilidad de SAVE.....	12
Tus comentarios.....	21

### Acerca de los presupuestos y los planes

La Ciudad revisa sus planes y presupuestos anualmente a fin de asegurar que estén alineados con las necesidades de los habitantes de Calgary. Este año, el proceso se denomina [Ajustes Presupuestarios \(Mid-Cycle Adjustments\)](#). En julio, el Concejo estableció la [tasa impositiva prevista \(indicative tax rate\) para el 2021](#). La Administración prepara las recomendaciones para efectuar la tasa impositiva propuesta mediante ajustes de sus planes y presupuestos.

El [Programa de soluciones para lograr valor y excelencia \(SAVE, por sus siglas en inglés\)](#) también es un elemento clave de los Ajustes Presupuestarios. El Programa SAVE respalda la sostenibilidad financiera de la Ciudad y está comprometido con la búsqueda, la implementación y la realización de ahorros. En concreto, tiene un objetivo de ahorro de \$24 millones para principios del año 2021, y de \$50 millones para principios del año 2022 provenientes de los presupuestos subvencionados con impuestos.

### ¿Qué es la participación al nivel de la Ciudad y cómo se utilizará mi aportación?

La participación al nivel de la Ciudad se define como un diálogo constructivo entre la Ciudad y las partes interesadas para reunir información a fin de orientar la toma de decisiones.

La participación consiste en obtener tantas ideas y perspectivas como sea posible sobre un proyecto o tema, para así obtener un entendimiento completo de dicho tema o proyecto. Esto significa que las personas pueden



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

participar varias veces. También significa que no se trata de una votación. El objetivo es entender los intereses, las necesidades y los impactos a fin de tomar mejores decisiones.

### Enfoque de la participación

La participación para los planes y presupuestos de la Ciudad estuvo abierta durante el estado de emergencia que se decretó debido al COVID-19. Para garantizar la seguridad de nuestros ciudadanos, todos los comentarios se recopilaron en línea o a través del 311.

- La participación que orientó el proceso de Ajustes Presupuestarios estuvo abierta del 27 de julio al 6 de septiembre.
- La participación que orientó el Programa SAVE estuvo abierta del 26 de agosto al 16 de septiembre.

Para cumplir con el compromiso continuo de incrementar el acceso a la participación pública, las preguntas fueron traducidas al español, árabe, chino tradicional, chino simplificado y punyabí. La participación también se promovió de forma activa en todos los idiomas, y a través de los medios sociales, anuncios digitales, organizaciones asociadas, carteles en centros recreativos y a través de anuncios en radios multiculturales y anuncios impresos. El enlace al sitio web para la participación también estuvo disponible en todas las computadoras de la Biblioteca Pública de Calgary.

En total, las páginas web fueron visitadas 24.183 veces. Recibimos un total de 3.336 respuestas. A saber:

- Se recibieron 1.018 respuestas para orientar los Ajustes Presupuestarios.
- Se recibieron 2.318 contribuciones para orientar el Programa SAVE.

### Lo que preguntamos

Para orientar nuestro proceso de ajuste del plan y del presupuesto, preguntamos de manera rutinaria sobre las expectativas relacionadas con los servicios de la Ciudad, a fin de entender mejor las necesidades y las deseos de los habitantes de Calgary. Este año hicimos preguntas sobre:

1. La principal expectativa para Calgary en estos momentos, a elegir de una lista de cinco opciones.
2. Detalles sobre cómo pueden la Administración y el Concejo cumplir esas expectativas.
3. Necesidades informativas y barreras en el acceso a la información.
4. Cuestiones demográficas para ayudarnos a entender a quién estamos llegando y a quién no.

Adicionalmente, como parte del Programa SAVE, la Ciudad recopiló las opiniones sobre cuatro áreas específicas relacionadas con los estudios de viabilidad que se estaban llevando a cabo a fin de encontrar una reducción de costes adicionales. Los comentarios se centraron en cuatro áreas: Servicio de Bomberos, tasas de usuario, financiación de asociados de la sociedad civil y servicios digitales.

Área de evaluación de viabilidad	Temas tratados
Servicio de Bomberos	Preguntamos si las partes interesadas opinaban que era razonable que la Ciudad asumiera más riesgo en relación con los tiempos de respuesta del Servicio de Bomberos para reducir costes, y lo que deberíamos tener en cuenta al tomar esa decisión.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

Tasas de usuario	Preguntamos sobre el impacto de las diferentes tasas de usuario, en un modelo en el que la persona que usa un servicio paga más de manera directa al momento de usarlo.
Asociados de la sociedad civil	Preguntamos sobre el valor de las inversiones para diferentes áreas de interés. Estas son: artes y la cultura, turismo, atracciones culturales, recreación y parques, reducción de pobreza, servicios bibliotecarios, preservación del patrimonio cultural.
Servicios digitales	Preguntamos sobre servicios que podemos proporcionar en línea. Preguntamos sobre los impactos tanto positivos como negativos.

Todas las preguntas se hicieron en los cinco idiomas. Para ver las preguntas exactas, visite <https://engage.calgary.ca/yourservices>

### Lo que escuchamos: Ajustes presupuestarios

**Pregunta 1: En el año 2019, los habitantes de Calgary compartieron las siguientes cinco expectativas del Concejo Municipal. De las cinco expectativas, marque la que sienta que es más importante para usted en estos momentos.**

Desde el comienzo del proceso One Calgary (“Una Ciudad unida”), hemos pedido a los habitantes de Calgary que comenten sus expectativas para el Concejo y la Administración. Entre estas expectativas se incluyen:

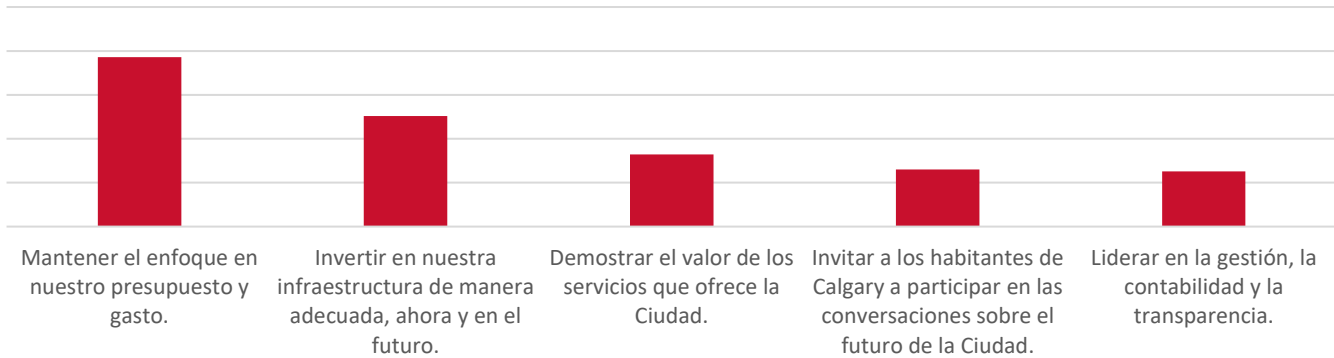
- Demostrar el valor de los servicios que ofrece la Ciudad.
- Invitar a los habitantes de Calgary a participar en las conversaciones sobre el futuro de la Ciudad.
- Invertir en nuestra infraestructura de manera adecuada, ahora y en el futuro.
- Liderar en la gestión, la responsabilidad y la transparencia.
- Mantener el enfoque en el presupuesto y el gasto.

Las personas involucradas en la participación de 2020 dieron prioridad, con mayor frecuencia, a mantener el enfoque en el presupuesto y el gasto; seguido de invertir en nuestra infraestructura de manera adecuada, ahora y en el futuro; demostrar el valor de los servicios que ofrece la Ciudad; invitar a los habitantes de Calgary a participar en las conversaciones sobre el futuro de la Ciudad; y finalmente liderar en gestión, responsabilidad y transparencia.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

En el año 2019, los habitantes de Calgary compartieron las siguientes cinco expectativas del Concejo Municipal. De las cinco expectativas, marque la que sienta que es más importante para usted en estos momentos.



**Pregunta 2: ¿Cómo son las cosas cuando la Administración de la Ciudad cumple la expectativa?**

**Pregunta 3: ¿Cómo son las cosas cuando el Concejo Municipal cumple esta expectativa?**

Al igual que en el año 2019, escuchamos que “mantener la atención en los presupuestos y los gastos” sigue siendo la principal expectativa del Concejo y la Administración. Al examinar las respuestas detalladas que los participantes enviaron, no hay ni una definición de cómo sería esto. Para algunos, esto suponía hablar de una reducción general del presupuesto, mientras que para otros suponía sugerir un incremento en los servicios y las inversiones. A continuación se presenta un desglose más detallado de los temas principales de las respuestas textuales.

También cabe señalar que, para muchos participantes, las expectativas para la Administración de la Ciudad eran las mismas que para el Concejo Municipal. Algunos participantes hablaron de la relación que tiene la Administración con el Concejo, mientras que otros no identificaron la diferencia entre las dos. Para hacer eco de estas respuestas comunes, muchos de los comentarios recibidos para la respuesta 2 y respuesta 3 se han agrupado en torno a temas generales. La última sección de los temas incluye los comentarios dirigidos específicamente al Concejo Municipal.

### **Temas sobre las reducciones presupuestarias**

- El deseo de lograr una reducción del gasto que aplique de manera general a todos los departamentos de la Ciudad.
- La expectativa de que la Administración y el Concejo deberían mantener los servicios como la Policía, los Bomberos y carreteras de Calgary (mantenimiento y limpieza de nieve) en los niveles actuales o mejores.
- Que los proyectos existentes deben ser recortados, incluyendo el centro de eventos, la línea verde (Green line) y arte público.
- El deseo de reducir el número de personal y los salarios (Administración y Concejo), así como crear una lista en la que se comparen los sueldos del personal municipal con sus equivalentes en el sector privado.
- La percepción de que sería más rentable externalizar los servicios.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

- Afirmaciones generales indicando que se mantenga solo lo necesario frente a lo “deseado” o lo que “sería bueno tener”. Sin embargo, no se identificaron con claridad las diferencias entre lo necesario y lo “deseado”.
- Comentarios sobre la deuda de la Ciudad y las múltiples pensiones para los concejales y el personal.

### ***Temas sobre el incremento de servicios***

- En general, hay una idea recurrente que reclama incrementar los servicios para aquellos en necesidad. Esto incluye incrementar el acceso a la salud y el bienestar de los habitantes de Calgary, y el énfasis en los servicios que contribuyen a su bienestar a largo plazo.
  - La falta de hogar, la vivienda asequible, la salud mental, los parques y el ciclismo fueron los principales servicios en los que las personas pedían una mejora o que se abordaran con más ahínco ahora y en el futuro. También se escuchó la necesidad de realizar inversiones continuadas en el transporte y la petición general de hacer que la Ciudad sea más amigable con el peatón.
- Las ideas sobre qué se clasificaría como un servicio esencial eran variadas. Algunas personas expresaron su deseo de que se incrementara o mantuviera la financiación, mientras que otras buscaban reducciones. Escuchamos expresamente el deseo de que se reduzcan los fondos para la Policía, y que esos fondos sean desviados a programas, servicios y organizaciones que abordan los factores causantes de crímenes y adicciones (como Alpha House y vivienda asequible).
- Se percibió un fuerte énfasis en bibliotecas y programas para familias. Se dejó ver una satisfacción general con los niveles existentes y un deseo de que estos fueran expandidos. También escuchamos sobre la importancia de los parques y la peatonalización/transitabilidad, especialmente durante la actual pandemia y para la calidad de vida a largo plazo en Calgary.

### ***Temas sobre la planificación a largo plazo y la planificación para todos***

- Esta es la primera vez que se compartió la equidad y la necesidad de una planificación a largo plazo para todas las personas en Calgary, en las expectativas tanto para el Concejo como para la Administración.
- Se debatió como algo necesario que la Administración y el Concejo realizaran planes a largo plazo (es decir, planes, servicios, impuestos, presupuestos).
- Esto también incluyó comentarios sobre cómo diversificar la economía, alejándose de la dependencia de la industria del petróleo y del gas.
- Se mostró interés en llevar a cabo acciones climáticas fuertes, mientras se mantiene la austeridad fiscal.
- También hubo expectativas de que tanto el Concejo como la Administración se comprometiesen a abordar temas sistémicos (raza y género eran dos ejemplos específicos).

### ***Temas sobre la transparencia y la participación pública en la toma de decisiones***

- Escuchamos de muchas personas sobre la importancia de la transparencia y de compartir la información. Escuchamos sobre el deseo de que tanto la Administración como el Concejo hagan un mejor trabajo a la hora de compartir información sobre las decisiones en general y, en particular, sobre cómo se asignan los presupuestos entre los servicios.
- Escuchamos que es importante que tanto la Administración como el Concejo escuchen y compartan lo que se ha hecho con la información e ideas públicas.
- También se mencionó el tema de la toma de decisiones basada en pruebas. Para muchos, esto significaba que el Concejo usara los consejos aportados por la Administración a la hora de tomar decisiones. A este respecto también escuchamos que debería haber un mejor reconocimiento y concienciación sobre la capacitación y la experiencia en el marco de la Administración tanto por parte del Concejo como del público.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

### *Temas relacionados sobre cómo el Concejo puede cumplir con las expectativas*

Había cuatro temas principales que surgieron sobre cómo podría el Concejo demostrar que cumple con las expectativas específicas. Escuchamos lo siguiente:

- Se mostró como importante el tema de la participación y comunicación continuadas con todos los constituyentes. Esto incluyó el deseo de ver transparencia y facilidad de acceso a listados de todas las votaciones.
- Las expectativas abarcan temas de liderazgo, ética, decoro, transparencia en las votaciones y toma de decisiones, trabajo conjunto con los líderes comunitarios, incluir a los jóvenes en la toma de decisiones, dejar tiempo para la participación comunitaria (frustración específica con el estadio), y una expectativa general de ver decisiones claras y concisas.
- También escuchamos el deseo de una gestión financiera buena y mejor, y la expectativa de defensa e impulso durante la crisis económica. Escuchamos específicamente sobre el liderazgo y la defensa de una mayor inversión en tecnología en Calgary, así como el apoyo a los negocios locales.
- Asimismo escuchamos, como una expectativa para el Concejo, sobre la necesidad de la toma de decisiones basadas en pruebas. Esto incluye escuchar a la Administración, la necesidad de menos “grandilocuencias” y más moderación, decisiones claras y relaciones de colaboración más claras y mejores entre el Concejo y la Administración.

**Pregunta 4: ¿Sobre qué servicio de la Ciudad le gustaría proporcionar su opinión?**

**Pregunta 5: ¿Qué deberíamos saber sobre este servicio?**

A los participantes se les proporcionó un enlace a la información en el que se describía la gama de servicios que ofrece la Ciudad y se les dio la oportunidad de opinar sobre servicios específicos de la Ciudad. A continuación se resumen las opiniones recibidas sobre cada servicio; sin embargo, no todos los servicios de la Ciudad recibieron comentarios de las partes interesadas.

### ***Vivienda asequible***

La mayoría de los encuestados apreciaron los esfuerzos que se estaban haciendo para proporcionar viviendas asequibles en Calgary y muchos ofrecieron sugerencias para realizar mejoras. Un pequeño número de encuestados dijo que el número de viviendas disponibles es suficiente o que hay individuos que abusan del sistema.

Temas:

- El impacto de los temas de salud en las opciones de vivienda
- La necesidad de considerar los factores determinantes de la salud
- La posibilidad de reconvertir negocios vacíos en viviendas asequibles, y las opciones de desarrollo de viviendas de pequeño tamaño
- Así como el impacto de las viviendas ilegales y las obras de renovación que causan situaciones peligrosas para los servicios de primera respuesta

### ***Apelaciones y Tribunales***

Recibimos dos sugerencias de que se simplifiquen los procesos, pero no se dieron detalles.

### ***Arte y cultura***

Muchos de los encuestados se mostraron a favor de reducir el número de fondos asignados a proyectos de arte y cultura. Los encuestados sugirieron que debería haber más enfoque en los artistas locales y en el arte y los



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

artistas indígenas. Se reconoció que se trataba de un caso de “chivo expiatorio” y algunos encuestados consideraron que se trataba de un servicio no esencial y que debía dejar de financiarse. Algunos encuestados también se preocuparon por las obras de arte de Black Lives Matter.

### **Seguridad edilicia**

Los encuestados realizaron observaciones sobre las repercusiones de la actual situación económica en el presupuesto de mantenimiento de los administradores de inmuebles. En concreto, se planteó la preocupación por el aumento de los problemas de salud y, en particular, la calidad del aire. También se mencionó el interés de optimizar los servicios de inspección. Escuchamos que actualmente hay múltiples inspecciones e inspectores para los diversos componentes de los edificios.

### **Reglamento**

Los encuestados comentaron sobre el tiempo de respuesta a las quejas y sugirieron una mayor participación ciudadana en los procesos de aprobación de los reglamentos.

### **911 de Calgary**

Los encuestados comentaron sobre la naturaleza esencial de este servicio. Escuchamos preocupaciones sobre la consolidación provincial de los servicios, y la preocupación de que podría dar lugar a demoras.

### **Participación e información ciudadana**

Los encuestados comentaron sobre la necesidad de la participación ciudadana en temas importantes que afectan a los residentes. Se plantearon inquietudes con respecto a la situación económica actual y la necesidad de hacer partícipes a los ciudadanos que se ven afectados por las decisiones. Esto incluía a los que experimentan barreras a la hora de participar y de hacer uso de los servicios de la Ciudad.

### **Información y servicios para los ciudadanos**

Los encuestados asumieron que esto se refería al 311. La mayoría consideró que el 311 era un servicio valioso, aunque los comentarios sugirieron que los tiempos de espera son demasiado largos y que, en general, el tiempo de respuesta a las solicitudes de servicio era demasiado largo.

### **Cementerios municipales**

No se recibieron comentarios sobre los cementerios.

### **Planificación y política de la Ciudad**

Escuchamos el deseo de que hubiera una mayor eficiencia. Los encuestados sugirieron que se prestara más atención a la densificación y a la sostenibilidad. La expansión urbana también era una preocupación. Unos pocos encuestados no estaban a favor de la densificación.

### **Aprobación de desarrollos urbanísticos**

Los encuestados sugirieron que hay demasiado control por parte del Concejo. Los que respondieron querían una disminución del control y un proceso más sencillo. Escuchamos tanto opiniones a favor como en contra de una mayor densidad.

### **Desarrollo económico y turismo**

El desarrollo económico se considera clave para el futuro de Calgary. Escuchamos un deseo de:

- Diversificar la industria para responder a la economía actual.
- Sugereencias para atraer a las empresas de alta tecnología y de energía alternativa.



## **Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos**

Unas pocas respuestas comentaron la imagen de Calgary. Hablaron de que la imagen actual de una Ciudad occidental de petróleo y gas es negativa para el turismo.

### ***Gestión de emergencias***

No hemos recibido ningún comentario sobre la gestión de las emergencias.

### ***Gestión medioambiental***

Los encuestados indicaron que estaban a favor de que la Ciudad de Calgary siguiera invirtiendo en soluciones ambientales "verdes". También se mencionaron las fuentes de energía alternativas y los incentivos para adoptarlas.

### ***Servicios de habilitación***

Los encuestados sugirieron que el ahorro de costos podría llevarse a cabo mediante el aumento de la financiación para la innovación y el cambio. Escuchamos que debería haber una transformación digital de los servicios de primera línea y una optimización general de los servicios para reducir los costos.

### ***Servicios de respuesta a incendios y emergencias / Servicios de Bomberos y Emergencias***

La mayoría de los encuestados están a favor de mantener o aumentar la financiación para respaldar los servicios de respuesta a incendios / Servicio de Bomberos. Se trata de un servicio que se identificó claramente como esencial. Entre las sugerencias de mejora se mencionaron la reducción de la estructura organizativa y la reevaluación de la necesidad de enviar grandes equipos a los accidentes de tráfico de menor importancia.

### ***Inspección de incendios***

Los encuestados lo consideran un servicio esencial.

### ***Seguridad contra incendios***

Se mencionó la educación sobre la prevención de incendios para los propietarios, pero no se dieron detalles sobre la seguridad contra incendios.

### ***Desarrollo del suelo***

El desarrollo suburbano nuevo y la densificación fueron destacadas como preocupaciones clave. Los proyectos de compensación de carbono y contaminación también se mencionaron como ideas para los nuevos desarrollos del suelo.

### ***Servicios bibliotecarios***

La mayoría de los encuestados expresaron su orgullo y satisfacción por este servicio. Se sugirieron mejoras como el aumento de horas de apertura y de programas culturales.

### ***Elecciones Municipales***

Los encuestados desean ver mejoras en este servicio. Entre los ejemplos de temas planteados están la escasez de papeletas y las mejoras en los procesos de inscripción de votantes.

### ***Apoyo vecinal***

Escuchamos sobre la mediación de disputas, la limpieza de nieve, la recogida de basura, el desarrollo urbano y la protección de sitios patrimoniales. Algunos encuestados mencionaron la necesidad de un apoyo continuo a los programas que abordan el aislamiento social y el desarrollo económico de la comunidad.





## Conversaciones financieras

### Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

#### **Estacionamiento**

Los comentarios de los encuestados eran variados. Se mencionaron como motivo de preocupación la reducción de la tasa de estacionamiento y el aumento de la disponibilidad de plazas de estacionamiento en el centro. Se escuchó una demanda general de reducción de los costos de estacionamiento, y también se mencionó la eliminación de los mínimos de asignación de estacionamiento. También se escucharon algunas preocupaciones generales sobre los estacionamientos que no son de la Ciudad.

#### **Parques y espacios al aire libre**

Todos los encuestados mostraron su aprecio por este servicio. Entre las sugerencias para mejorarlo figuraban la creación de más espacios verdes y de reunión al aire libre, así como un mayor mantenimiento de los parques existentes y el desarrollo de una iniciativa de “adopta un parque”.

#### **Licencias para tener mascotas**

La mayoría de los encuestados no estaban a favor de una legislación específica para cada especie de mascota. Entre las sugerencias se incluyen la licencia para todos los animales, el aumento de multas por molestias por animales y la creación de más zonas valladas para su uso sin necesidad de correas.

#### **Servicios policiales**

La mayoría de las respuestas recibidas específicamente referidas a este servicio sugerían una reducción de la financiación del mismo. Los encuestados sugieren que los fondos deben ser desviados a programas y servicios que aborden proactivamente las condiciones sociales que conducen a la actividad delictiva. Algunos comentarios hablaron de desfinanciar este servicio sin ofrecer más explicaciones. Otros comentaron el actual clima político que influye en cómo se percibe la policía y su impacto en la sociedad. También se mencionó el aumento de la responsabilidad, la transparencia y la capacitación. También escuchamos preocupaciones de que el aspecto de los coches y los uniformes está haciendo que la policía se parezca al ejército.

#### **Tasación de propiedades**

La mayoría de los encuestados desearía que se redujera el impuesto predial, alegando las condiciones económicas actuales. Los encuestados también mencionaron que el gasto debería ser indexado según las condiciones económicas.

#### **Transporte público**

En general, se percibe que el transporte público es apreciado, teniendo en cuenta su complejidad en una ciudad de grandes dimensiones. Escuchamos:

- Comentarios sobre la escalabilidad. En concreto, la necesidad de abordar la disminución del número de pasajeros durante la pandemia de COVID-19 con autobuses más pequeños y más frecuentes.
- Comentarios sobre que este servicio tiene el mayor impacto en los ciudadanos de bajos ingresos, y algunos hablaron de la necesidad de proporcionar más opciones de bajo costo o gratuitas para esos ciudadanos.
- Preocupación por la seguridad, servicio poco fiable o con retrasos, conexiones mal programadas y el problema de que las compras expiren después de una semana en la aplicación de transporte público.
- Sugerencias de aumentar los servicios para atraer a los usuarios a largo plazo.
- Deseos de aumentar el servicio y de hacerlo más sencillo, barato y atractivo.
- Deseo de contar con un tren que lleve al aeropuerto.
- Necesidad de transporte a demanda en las zonas periféricas.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

### ***Bienes raíces***

Escuchamos que la Ciudad solo debería implicarse en la vivienda asequible, el patrimonio y los sitios de servicios esenciales. También escuchamos comentarios sobre la necesidad de aumentar la densidad del desarrollo urbano.

### ***Administración de los registros***

Hubo una petición para que la Ciudad amplíe el gobierno abierto poniendo a disposición más información en un sitio de datos de libre acceso.

### ***Oportunidades recreacionales***

La mayoría de los encuestados aprecian las oportunidades recreacionales que ofrece la Ciudad de Calgary. Hubo algunas sugerencias relacionadas con la reducción de las tasas, así como para aumentar la disponibilidad de programas en toda la Ciudad.

### ***Aceras y senderos***

La mayoría de los encuestados aprecian el sistema de caminos y la transitabilidad de las comunidades. Las sugerencias para mejorar incluyen:

- Accesibilidad, específicamente consistencia en la presencia de rampas para sillas de ruedas y coches de niños
- Mejorar el mantenimiento y la comunicación con respecto a los cierres de aceras y senderos

También hubo comentarios sobre los carriles bici del centro de la ciudad y las dificultades que algunos crean entre los peatones, los ciclistas y los automóviles.

### ***Programas sociales***

La mayoría de los encuestados apoyan el papel de la Ciudad de Calgary en el tratamiento de los problemas sociales. Sin embargo, muchos de los comentarios se refirieron a servicios que no son de la Ciudad como la atención médica y la educación. Parecía haber confusión en cuanto al papel que la Ciudad desempeña en la provisión de servicios y la procedencia de la financiación. Unos pocos encuestados consideraron que los programas sociales no son responsabilidad de la Ciudad y no deberían ser financiados por esta.

### ***Transporte especializado***

Para aquellos que respondieron, este servicio es considerado esencial y los costos de su prestación les parecen razonables.

### ***Agua pluvial***

Escuchamos comentarios generales sobre la capacidad y el mantenimiento del sistema. Algunos compartieron las preocupaciones sobre el impacto de los nuevos desarrollos de viviendas en la infraestructura existente y la recuperación de los costos de los servicios de mitigación de inundaciones.

### ***Calles***

Muchos de los encuestados se centraron en la mejora del servicio, el mantenimiento y la seguridad de los peatones. Los comentarios abarcaron desde cuestiones relacionadas con la señalización y el alumbrado de las calzadas hasta la necesidad de una reparación continuada de las mismas, específicamente de los baches. Algunos consideraron que usar soluciones alternativas a la aplicación de sal en las calzadas disminuiría los daños a los vehículos y a las carreteras. Escuchamos hablar de Visión Cero y de otras políticas climáticas de la Ciudad y que estas deberían tenerse en cuenta al mantener las calles. Otros consideraron que la aplicación de tasas de usuario y la privatización de los servicios reducirían los costos. También se mencionó la seguridad de



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

los peatones y la necesidad de centrarse en ellos en lugar de en los vehículos, creando una zona de 20 km/h para las bicicletas en el centro de la Ciudad. También se habló de cuestiones relacionadas con la aplicación 311.

### **Impuestos**

La mayoría de los encuestados quieren que se reduzcan los impuestos personales y comerciales. Escuchamos comentarios sobre el descenso de la economía local y el impacto de la pandemia en los ingresos tanto personales como comerciales. En general, los encuestados quieren que la Ciudad se centre en los servicios esenciales y que reduzca el gasto en servicios no esenciales en lugar de aumentar los impuestos.

### **Taxis y vehículos de alquiler**

Recibimos dos preguntas sobre este tema: ¿Por qué los taxis tienen un acuerdo de servicio exclusivo en el aeropuerto? ¿Por qué la Ciudad está involucrada en estos servicios?

### **Silvicultura urbana**

La mayoría de los encuestados aprecian este servicio. Muchos comentaron el aumento tanto del número de árboles plantados como de la mejora del mantenimiento de los nuevos árboles. Se mencionó la aceleración del programa de expansión del dosel urbano. Se sugirió como objetivo el plantar un millón de árboles además de sustituir árboles viejos y dañados.

### **Residuos y reciclaje**

Las personas que respondieron manifestaron su deseo de pagar menos y tener menos contenedores azules y verdes. También escuchamos preocupaciones generales sobre la necesidad de contenedores azules. Muchos de los encuestados no están a favor de la privatización, ya que creen que costaría más y prestaría un peor servicio. Una sugerencia fue que se permitiera compartir los contenedores para los pequeños complejos de casas adosadas.

### **Aguas residuales**

Escuchamos el deseo de implantar medidas más estrictas de conservación del agua antes de una crisis climática. También escuchamos que el costo de este servicio es demasiado alto. Se recibió una pregunta sobre por qué hay una tasa de aguas residuales para el agua utilizada en el césped y los jardines.

### **Tratamiento de agua**

Los encuestados comentaron que consideran que este es un servicio esencial y que debería ser apoyado. También escuchamos que sentían que los cargos son demasiado altos.

### **Pregunta 6: ¿Qué obstáculos ha experimentado usted para obtener la información que desea sobre el destino de los impuestos?**

En general, escuchamos que sería beneficioso tener más información sobre cómo se distribuyen los impuestos e información más detallada sobre los presupuestos y los planes. De forma concreta, escuchamos comentarios sobre el deseo de que la información fuera más transparente en lo referido a dónde se gasta el dinero, qué se financia y quién es responsable de qué (la administración federal, provincial y municipal).

Al ser preguntados sobre los obstáculos para acceder a la información, muchos afirmaron que no experimentaban ningún obstáculo o que podían encontrar lo que buscaban en los sitios web de la Ciudad. De los que señalaron obstáculos específicos, escuchamos lo siguiente:

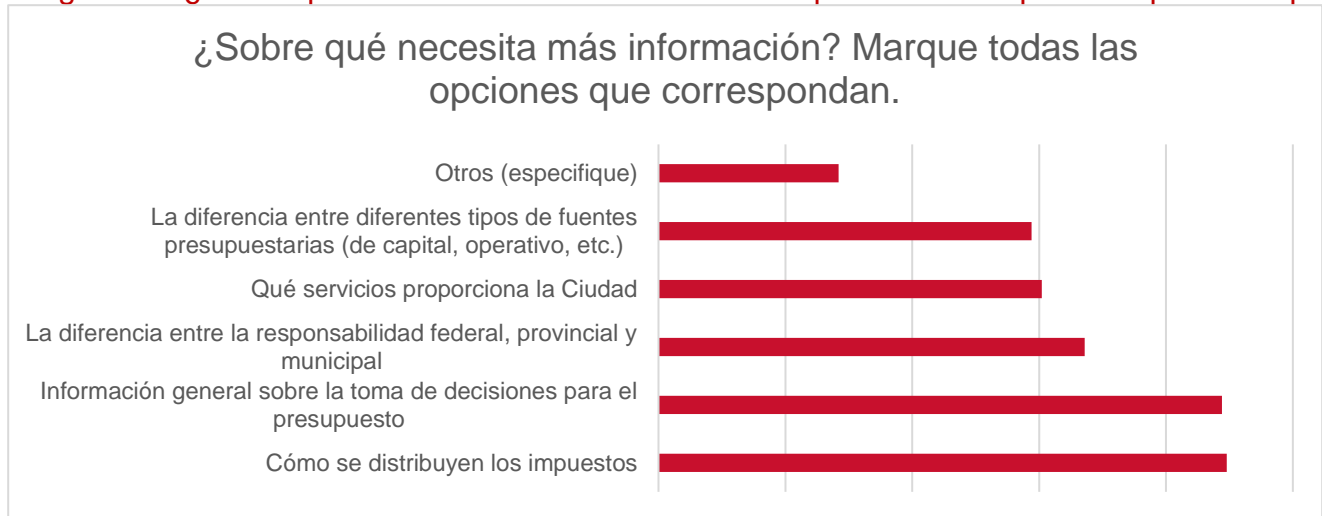
- No pueden encontrar lo que buscan, no han buscado o no saben por dónde empezar.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

- Quieren más información detallada del presupuesto, específicamente por cada servicio.
- Quieren más información en un lenguaje sencillo. Escuchamos sobre el deseo de una información más proactiva en los medios sociales. Esto incluye elogios generales para las cuentas existentes en los medios sociales como Instagram.
- Escuchamos una falta general de comprensión de los servicios provinciales y municipales, y dónde y cómo se desglosan los impuestos.

Pregunta 7: ¿Sobre qué necesita más información? Marque todas las opciones que correspondan.



### Lo que escuchamos: Estudios de viabilidad de SAVE

#### Niveles de Servicio de Bomberos

Como parte de nuestra participación en el Programa SAVE, el primer estudio de viabilidad que debatimos fue el del servicio de respuesta ante incendios / Servicio de Bomberos. En general, percibimos una opinión mayoritaria a favor de aumentar este servicio. En concreto, escuchamos:

- Su importancia para la tranquilidad, la seguridad y no solo para actuar en caso de incendio, sino en todas las emergencias.
- Cuando los encuestados hablaron de reducciones, en su mayoría mencionaron el "vehículo adecuado a cada intervención". Específicamente se habló del tamaño del camión. La gente también realizó comentarios sobre los salarios y la estructura organizativa, la posición y la relación con los Servicios de Salud de Alberta (AHS, por sus siglas en inglés) al hablar de los recortes.
- Tuvimos un comentario que mencionaba que la inspección de incendios y la educación en materia de incendios eran importantes.

Se observaron respuestas que no estaban a favor de aumentar los tiempos de los servicios a fin de ahorrar dinero. Estos encuestados estaban preocupados por la seguridad, por el aumento de las primas de los seguros (y por lo tanto el coste seguiría siendo el mismo o mayor por hogar), así como por las repercusiones a largo plazo en las personas y las comunidades.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

Las respuestas que hablaban en contra de un aumento de los tiempos de respuesta ante incendios podrían dividirse en dos perspectivas principales.

- Un primer grupo no quería ver ninguna reducción y sentía que cualquier reducción sería irresponsable o insegura. Muchos en este grupo hablaron de su disposición de pagar más impuestos. Algunos hablaron de la importancia de mejorar los servicios y su disposición de pagar más por esa mejora.
- Un segundo grupo al que le gustaría que, en su lugar, se hicieran recortes en otras áreas. Esto originó una amplia variedad de sugerencias sobre dónde deberían ocurrir esos recortes, pero pueden dividirse en reducciones de los Servicios de Bomberos y en otras partes de la organización.

### ***No apoya las reducciones: buscar la eficiencia en el Servicio de Bomberos***

- **A través de una mejora en las políticas:** esto incluye tanto actualizaciones del código de seguridad ante incendios como decisiones políticas sobre las comunidades.
  - En cuanto a los códigos de seguridad ante incendios, se habló de los requisitos de materiales de construcción y de los requisitos de separación de las viviendas.
  - En cuanto a la política comunitaria, se escucharon opiniones a favor de no aprobar más comunidades y reducir la expansión, y de hacer que las nuevas comunidades paguen por sus Estaciones de Bomberos.
- **A través de una reorganización de los recursos existentes:** esto incluye la reorganización y sugerencias específicas sobre el despliegue y el uso del equipo.
  - Más educación sobre incendios, reorganización del personal y de los recursos internos, incluidos los camiones. Escuchamos acerca de la innovación continua en la dotación de personal y en la práctica, y se tomaron como ejemplo otros municipios (Edmonton, Toronto, Vancouver, Nueva York, South Metro Colorado, LA, LACOFD, entre otros). Algunos también hablaron de añadir una fuerza de bomberos voluntarios.
    - Los ejemplos incluyen integrar a los Servicios Médicos de Emergencia (EMS, por sus siglas en inglés) con los Bomberos, el cruce del personal, las unidades de las estaciones y el reemplazo de los camiones.
  - Hubo opiniones encontradas sobre la relación con los Servicios de Salud de Alberta, los EMS y los Bomberos. Algunos comentarios vieron la necesidad de que los EMS fueran trasladados a la Ciudad, mientras que otros querían que se estableciera una distinción más clara entre ambos. Es de notar que las percepciones sobre el ahorro de costos eran mixtas en lo referente al establecimiento más claro de una distinción entre los dos servicios.

### ***No apoya las reducciones: aumento de impuestos***

Encontramos un fuerte apoyo al pago de la estimación aproximada de \$6,90 de impuestos en cada hogar a cambio de no reducir el tiempo medio de respuesta. También escuchamos que muchos estarían de acuerdo en pagar una cantidad mayor para reducir aún más los tiempos actuales de respuesta ante incendios.

### ***No apoya las reducciones: buscar la eficiencia en otras líneas de servicio***

En lo que respecta a lo que no atañe específicamente a los incendios, se habló de reducir la financiación de las siguientes áreas para aumentar los fondos para los Bomberos: artes, biblioteca (recuperando el servicio de pago), salarios y pensiones del personal del Concejo y recortes generales en los servicios. Muchos también respondieron indicando que los fondos de la Policía se podrían desviar a los Bomberos.

### ***Apoya los recortes***

Un pequeño número de las respuestas se mostró a favor de los recortes. Aunque la mayoría de estos comentarios estuvieron de acuerdo con la reducción de los costos en general, también consideraron que se



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

podría aumentar la eficiencia del servicio existente. La mayoría de los encuestados proporcionaron comentarios sobre los tipos de llamadas que se contestaron, el tipo de equipo que se debería proporcionar, la programación de turnos (turnos de 24 horas) y ejemplos específicos de la estructura de equipo y organización de otros municipios.

La cuestión subyacente en estas respuestas es la relación entre el AHS y los Bomberos. Estos encuestados vieron la necesidad y la oportunidad de cambiar o crear una distinción entre aquellas emergencias a las que responden los EMS y los Bomberos, y algunos hablaron específicamente de cambiar el equipo y los vehículos (camiones más pequeños para la respuesta inicial) como una oportunidad para lograr un mayor ahorro.

También se mencionó la importancia de la educación y la prevención de incendios, en lo que respecta a la política y el diseño comunitarios.

Un pequeño número de respuestas mostró su acuerdo con que los tiempos de respuesta fueran más lentos si las casas estaban más alejadas unas de otras.

### **Otros temas**

Muchos cuestionaron la encuesta y encontraron que esta pregunta era la principal. Los encuestados solicitaron más información y consideraron que la pregunta no mostraba el impacto o la imagen completos del escenario que se proponía.

### **Valores de los asociados de la sociedad civil**

Como parte de nuestra participación en el Programa SAVE, el segundo estudio de viabilidad que debatimos fue el valor de la inversión relacionada con los asociados de la sociedad civil. Preguntamos acerca de cómo se percibe el valor de los asociados de la sociedad civil en general.

**Valores generales:** Usando las palabras sugeridas arriba, o en sus propias palabras, díganos qué significa para usted el valor de la inversión.

En lo que respecta al valor general de las inversiones de los asociados, escuchamos que todos los temas enumerados a continuación eran importantes. También escuchamos comentarios generales sobre reducciones en todos los servicios de la Ciudad.

- **La eficiencia** se valoró tanto en la organización de los asociados como en la forma de gastar el dinero. En cuanto a la organización, esto significa maximizar el dinero recibido para que el usuario obtenga el mayor beneficio y equilibrar la calidad y la asequibilidad. Para muchos, esto parecía reducir la duplicación en los servicios y encontrar maneras de aumentar el impacto en los diferentes servicios.
- **La asequibilidad** se refería sobre todo al costo y al acceso, pero también a que la organización gastara dentro de sus posibilidades y planificara a largo plazo. También escuchamos hablar del rendimiento de la inversión y la responsabilidad. Se trataría de la transparencia en el gasto, la supervisión ciudadana, el acceso digno a los servicios y los beneficios tangibles. La planificación a largo plazo y las necesidades futuras también se consideraban importantes para la eficiencia de las organizaciones.
- **La especialización** tenía que ver con la organización y el personal. Esto incluía la importancia de contar con personal competente y bien capacitado, así como con políticas mejoradas que redujeran la burocracia para maximizar los efectos en los usuarios de los servicios. También se habló de la importancia de financiar a los asociados y a las organizaciones que hacen el trabajo directamente. Una serie de comentarios señaló las brechas en el servicio del gobierno provincial, y se produjo un debate sobre cómo la Ciudad no debería ocuparse de cerrar estas brechas.



## Conversaciones financieras

### Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

- **La equidad** estaba relacionada con el acceso y la diversidad de servicios y necesidades de todos los habitantes de Calgary. Esto incluyó comentarios sobre la importancia de la financiación y el apoyo a las distintas necesidades, creando el acceso para los que más lo necesitan. Sin embargo, hubo opiniones encontradas sobre lo que significaba “para todos los habitantes de Calgary”. Algunos hablaron de la diversidad y de abordar las necesidades singulares, mientras que otros hablaron del valor que se obtiene cuando se atiende a la mayoría de las personas. También se habló de los múltiples impactos sobre distintas generaciones y de la creación de cohesión comunitaria.
- **La innovación** se refería a la solución creativa de problemas. Incluía flexibilidad, probar cosas nuevas y hacer las cosas de manera diferente. Se mencionó la importancia de apoyar a los grupos y negocios locales, así como de la innovación para diversificar la economía local. También escuchamos que la innovación debía apoyar la resiliencia de la Ciudad, específicamente nuestra economía local y el bienestar de las personas. Esto incluía tanto la innovación durante la pandemia como para la recuperación posterior.

#### *Área específica: Asociados en el ámbito de las artes*

Al igual que en otras áreas, se escucharon comentarios en torno a la aplicación de recortes generales. Se mencionó la necesidad de centrarse solo en los “imprescindibles”, pero hubo pocas menciones específicas encaminadas a señalar qué servicios son imprescindibles. Hubo una fuerte división en el valor de este servicio. Escuchamos tanto una antipatía general hacia las artes y la cultura, como un apoyo general, valoración e importancia otorgados al servicio. Escuchamos lo siguiente:

- Las artes y la cultura deberían centrarse en lo “local”, y apoyar a los artistas, organizaciones y eventos locales.
  - Esto parecía centrarse en que el arte y la cultura fueran accesibles para todos. La gente habló de la importancia de la inclusión, de contar las historias indígenas y de permitir a los jóvenes y a todos los habitantes de Calgary participar y aprender sobre la historia, la cultura y el arte.
  - Aquellos que fueron críticos hacia las artes también enfatizaron el arte local y el apoyo a la economía local a través del arte.
- Algunos también hablaron de la importancia de atraer actos de relevancia mundial. Que esto da una medida de la importancia de una Ciudad.
- Hay una necesidad de transparencia y de aportación pública en el proceso de selección, específicamente para proyectos de capital.
- Fuerte apreciación y deseo de más eventos, actuaciones y programas comunitarios. Esto también incluye la capacidad y el deseo de un enfoque orientado a la educación, la creación de empleo y la accesibilidad para todos en Calgary.
- Se opinó sobre el arte y los eventos, así como la necesidad de que las organizaciones que los proporcionan sean “sostenibles”, aunque no se definió este término de forma concreta.
- Escuchamos que el arte y la cultura desempeñan un papel importante para hacer de Calgary una Ciudad de relevancia mundial y que son importantes para el crecimiento económico. En particular, la importancia del arte y la cultura para atraer a turistas, empleos y a personas para vivir en Calgary.
- Se mencionó la importancia del arte y la cultura para la salud de las personas y el sentido de comunidad, especialmente durante la pandemia.
- Hay una necesidad de innovación. Tendría que ver con los asociados y los usos creativos de los espacios existentes en la Ciudad. La gente señaló la opción de usar los espacios de diferentes maneras en su comunidad y de apoyar el acceso de todos a usarlos.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

### **Área específica: Asociados relacionados con el patrimonio cultural**

Al igual que en otras áreas, escuchamos comentarios en torno a la aplicación de recortes presupuestarios. También se escucharon muchos comentarios que apoyan o quieren mantener los niveles actuales de preservación del patrimonio.

En las respuestas en las que los participantes hablaron de los valores, escuchamos que lo más importante debería ser la accesibilidad para todos en Calgary. La gente habló de la necesidad de que los espacios y los lugares de reunión aporten un valor percibido a la Ciudad, que las atracciones turísticas sean capaces de generar ingresos y que los acontecimientos y monumentos históricos ayuden a contar nuestra diversa historia, incluida nuestra historia indígena.

Los otros puntos que se mencionaron fueron la importancia de la inversión continua en el mantenimiento para evitar grandes reparaciones puntuales y los beneficios de asociarse con promotores, arquitectos, comunidades y otras organizaciones.

### **Área específica: Asociados para el desarrollo económico**

Como en otros casos, escuchamos comentarios sobre la realización de recortes estrictos a los gastos. En lo que respecta a los valores en torno al desarrollo económico, los dos temas clave fueron el apoyo a la economía local y a la diversificación de la economía. Específicamente, con respecto a la necesidad de alejarse del petróleo y el gas, y de apoyar a las empresas locales. También se trató la importancia de atraer nuevos negocios, específicamente compañías tecnológicas. Sin embargo, hubo sentimientos encontrados sobre las corporaciones multinacionales como Amazon. En general, las ideas se centraron en torno a:

- Innovación: apoyo a una amplia variedad de negocios (cervecerías, cine y televisión, y tecnología fueron algunas de las industrias sugeridas) y aumento de la tolerancia al riesgo.
- Igualdad: invertir en diversas áreas, atraer a diferente población trabajadora y generar oportunidades para la mayoría de los habitantes de Calgary. De manera específica, se mencionó la igualdad de oportunidades, la igualdad de acceso y la importancia del apoyo de las organizaciones y los asociados comunitarios para todos los habitantes de Calgary, no solo para los adinerados.
- Responsabilidad y supervisión: más responsabilidad, transparencia y que el rendimiento de la inversión sobre la promoción económica y las asociaciones sea comunicado con claridad al público.

### **Área específica: Asociados del sector turístico**

En los comentarios generales sobre el turismo, se escucharon las mismas ideas sobre "no financiar", "recortar impuestos" y "no financiar en este momento debido a la pandemia".

En general, los comentarios apoyaban el turismo, y las personas encontraban en él un valor general. Al igual que en otras áreas, también se valoró de forma destacada el apoyo al turismo local.

Se expresó una amplia variedad de ideas, pero en general, se escuchó que la innovación en el turismo debía centrarse en buscar más variedad y opciones al margen del rodeo (Stampede) y la proximidad a las montañas. Se escuchó un fuerte deseo de celebrar más eventos de invierno, y el apoyo a lugares que están abiertos todo el año (nuevos y ya existentes) como la Biblioteca Central. La Biblioteca fue señalada varias veces como un ejemplo de valor y retorno de la inversión. Escuchamos que es importante tener atracciones turísticas que apoyen a la comunidad local y la diversidad cultural, e instalaciones como la biblioteca.

También escuchamos que la especialización es importante, y para muchos esto sería una colaboración entre diferentes sectores (turismo y economía, cultura). Se indicó que esto es importante para el futuro de Calgary, así





## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

como que es necesario ser innovador en esta área para atraer y apoyar un mayor número de atracciones locales diversas.

La eficiencia tendría que ver con la prosperidad económica, así como con la recuperación posterior a la pandemia. También tendría que ver con la asociación regional y el acceso fácil a diferentes atracciones.

### **Área específica: Servicios bibliotecarios**

En general, se manifestó un fuerte aprecio por la forma en que se gestionan los servicios bibliotecarios, el impacto que tienen en la comunidad y el valor que aportan a todos los habitantes de Calgary y a la economía a través del turismo.

Escuchamos lo siguiente:

- La actual accesibilidad y asequibilidad del servicio eran claves, y muchas personas compartieron su apreciación y el deseo de que se destinaran más fondos para que los programas y servicios accesibles y gratuitos pudieran seguir desarrollándose.
- El enfoque actual sobre la equidad y la cultura era importante y debía mantenerse. Se mencionó la importancia del apoyo y desarrollo personal y profesional comunitario que proporcionan los servicios de la biblioteca, especialmente durante la pandemia, y que este enfoque debería mantenerse o incrementarse. Se habló de programas y servicios para todas las edades (desde niños hasta las personas de la tercera edad) y en todos los grupos demográficos.
- Volvimos a escuchar la importancia de lo local y de la comunidad. Hubo un gran aprecio por la singularidad de cada sucursal y su contribución al carácter de la comunidad local.
- Otros términos utilizados para manifestar el valor de las bibliotecas fueron familia y educación. Esto incluyó ideas sobre espacios, programas y servicios familiares y la capacidad de la biblioteca para apoyar a todas las edades.
- Por último, se mencionaron la accesibilidad y la eficiencia de las bibliotecas. La accesibilidad se refería a la variedad y asequibilidad de los programas y servicios accesibles y digitales ofrecidos. Se considera que el servicio gratuito es bastante eficiente y existe el deseo de mantenerlo. En el punto de vista opuesto, se hicieron algunos comentarios acerca de los recortes, la recuperación de las tasas para mantener los niveles actuales de financiación y el deseo de comunicar más sobre el valor que aportan.

### **Área específica: Asociados para la atracción cultural**

Al igual que en otras áreas, se recibieron comentarios sobre la reducción de la financiación y el enfoque sobre la recuperación económica. Sin embargo, también se apreció una cantidad igual de apoyo general y valoración para mantener el gasto en atracciones culturales.

La accesibilidad, la eficiencia y la asequibilidad se utilizaron indistintamente para describir el deseo de asegurar que las atracciones culturales fueran asequibles y pudieran ser usadas por el mayor número posible de personas en Calgary.

La responsabilidad y el rendimiento de la inversión de los proveedores de las atracciones se describieron como la capacidad de articular el valor para los usuarios y los ciudadanos en cuanto a la conexión y la asociación con otros sectores (en apoyo de la economía local) y también en cuanto a la participación pública y la educación.

Los comentarios más populares se refirieron a la especialización y la equidad.



## Conversaciones financieras

### Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

La especialización tendría que ver con la variedad y el apoyo a la cultura y a los acontecimientos locales. Esto incluiría la innovación a través de diversos medios y el apoyo a diversos proveedores. La especialización también se relacionó con la importancia de crear espacios comunitarios de reunión, apoyar las oportunidades de aprender sobre la cultura e introducir funciones para las asociaciones comunitarias en apoyo de la cultura local.

La equidad consistiría en mostrar y apoyar a todos los habitantes de Calgary. Se trataría, una vez más, de que la comunidad local fuera accesible y estuviera abierta a todos, y de la importancia de eliminar los obstáculos al acceso. También se refería a la importancia de apoyar y asociarse con las comunidades indígenas para aumentar la equidad para todos.

#### ***Área específica: Asociados para oportunidades recreacionales***

En general, hubo un gran apoyo a las oportunidades recreacionales en Calgary, y se dio un gran valor a la recreación, las instalaciones, los senderos y los parques en general. Los encuestados querían mantener o aumentar los niveles existentes de conservación, el número de parques, los servicios como los aseos, y apoyar el mantenimiento general de las instalaciones existentes. La sostenibilidad y el mantenimiento fueron dos palabras clave que se utilizaron al hablar de los parques, senderos e instalaciones existentes. También escuchamos hablar de eficiencia en relación con el mantenimiento de las instalaciones existentes.

El elemento más destacado en lo referente a la recreación y a los parques es que sean accesibles. Muchas personas hablaron de la pandemia y de la importancia que tienen los parques y los espacios al aire libre para la salud y el bienestar. Sin embargo, en términos de apoyo a la calidad de vida para todos, el acceso también significaba que estuvieran disponibles durante todo el año y que fueran una forma de conectarse con la familia, los amigos y la comunidad. Las personas también consideraban que la recreación tenía un aspecto equitativo que apoya a los ecosistemas locales y crea una conexión social para todos.

#### ***Área específica: Asociados para la reducción de la pobreza***

Con carácter general, se expresó un fuerte deseo de mantener o aumentar los programas de reducción de la pobreza. Algunos mencionaron que esto era una responsabilidad federal o provincial, mientras que otros no creían que esto fuera algo que la Ciudad debiera hacer en absoluto.

Los encuestados compartieron dos valores clave: asociación y prevención.

La asociación era la expectativa de consolidación de los servicios para minimizar la duplicación, incluyendo la coordinación con otros niveles de gobierno. Se mostró el deseo de que las políticas de la Ciudad apoyaran diferentes formas de reducción de la pobreza, por ejemplo a través de viviendas en sótanos. También se trataba de compartir y medir el rendimiento de las inversiones.

La prevención consistiría en abordar las causas principales de la pobreza y de las adicciones, y proporcionar apoyos, programas y servicios basados en la evidencia para abordarlas. Se escuchó sobre el valor de un enfoque polifacético así como de la continuidad del enfoque y de las asociaciones existentes.

#### **Servicios en línea**

Como parte de la conversación general, se ha percibido que una clara mayoría de los encuestados están a favor de que la Ciudad tenga una presencia digital más robusta.

#### ***Oportunidades y retos***

La mayoría de los encuestados consideraron que aumentar los servicios digitales sería una solución positiva y rentable. Sin embargo, también se escuchó que es importante que los niveles de servicio no se vieran afectados por ningún cambio. Se escuchó que algunos tiempos de espera en los servicios de la Ciudad siguen siendo



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

largos (311, por ejemplo) y que si los servicios se trasladan al ámbito digital, tienen que ser sencillos de usar, intuitivos y seguros.

Se planteó que la accesibilidad era una necesidad si se produce la transformación digital. Se hicieron algunas sugerencias como situar quioscos de servicio en las instalaciones de la Ciudad, como bibliotecas, centros de recreación y centros de transporte público. También se sugirió que pudieran seguirse los autobuses por GPS en tiempo real como una posibilidad de mejorar la experiencia para los usuarios. Otra sugerencia fue mejorar las opciones de búsqueda en Calgary.ca y el sistema de recreación en línea.

### ***Impacto personal: información sobre el servicio de recreación solo en línea***

La mayoría de los encuestados comentaron que preferirían el acceso exclusivo en línea, mientras que algunos dijeron que seguían prefiriendo los catálogos en papel y que agradecerían tener acceso a las copias impresas.

Muchos hablaron de los retos con los actuales procesos de reserva e inscripción en línea. Escuchamos que cualquier cambio debe ser accesible para todos, claro y sencillo de usar.

### ***Impacto personal: información acerca del impuesto predial y el recibo anual solo en línea***

La mayoría de los encuestados se mostraron a favor de que la información acerca del impuesto predial y el pago anual se hiciera únicamente por Internet. Sin embargo, se escucharon preocupaciones sobre la seguridad, el acceso y el deseo de registros en papel.

Algunos sugirieron que si fuera solo en línea, la transición sería mejor si hubiera recordatorios personalizables, se pudieran añadir fechas límite en los calendarios y si existieran opciones para imprimirlos de forma sencilla.

### **Tasas de usuario**

En el marco de la conversación general, de las personas que respondieron, la mayoría está a favor de las tasas de usuario de la Ciudad.

### ***¿Cómo le afectaría a usted y a su familia un aumento en las tasas de usuario, que consiste en que los clientes pagan más, pero una menor cantidad se cubre a través de aumentos del impuesto predial?***

Ante esta pregunta, hubo división en las respuestas de los encuestados. La mayor parte de las respuestas se referían al acceso y la equidad. Específicamente, se escucharon preocupaciones porque esto haría que ciertos servicios fueran inasequibles para algunos habitantes de Calgary.

Otros consideraron que no debería producirse un incremento para los servicios básicos esenciales, pero se sentirían cómodos con que los usuarios pagaran la mayor parte, si no todos los costos de los servicios "opcionales". Algunos encuestados definieron como esenciales a los servicios como los de la Policía, los Bomberos, el transporte público y el apoyo y la reparación de infraestructuras como carreteras y agua, mientras que otros incluyeron las artes, las bibliotecas y los servicios de apoyo a las personas y a la comunidad. Algunas personas consideraron que los usuarios deberían pagar el costo completo para todos los servicios, mientras que otros afirmaron que era importante que el costo se distribuyera entre todos para apoyar los subsidios.

### ***¿Cómo le afectaría a usted y a su familia una reducción en las tasas de usuario, que consiste en que los clientes individuales pagan menos, pero una mayor cantidad se cubre a través de aumentos del impuesto predial?***

Al igual que con la posibilidad de realizar un incremento, se manifestó una amplia variedad de impactos y perspectivas sobre la posibilidad de reducir las tarifas. Las respuestas variaron desde el pleno apoyo a las tasas



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

de usuario completas hasta la eliminación de las mismas. Al hablar de la eliminación de las tasas, las opiniones se refirieron principalmente a los servicios esenciales.

Muchas personas afirmaron que se sentirían cómodas con un modesto aumento de los impuestos para apoyar el subsidio a los más necesitados con el fin de que el acceso a los servicios fuera igualitario. Algunos hablaron de la necesidad general de eliminar todos los servicios “de lujo”, pero no especificaron qué servicios consideraban como tales.

También se habló de:

- La indexación de los costos a la tasa de inflación
- Pagar por lo que se usa
- Servicios inclusivos

### ***Tasas de estacionamiento para plazas no reservadas***

En general, las respuestas a las preguntas relacionadas con la posibilidad de establecer tasas de estacionamiento que permitieran financiar un aumento en la seguridad y el mantenimiento de las instalaciones, incluyendo el alumbrado y la limpieza de la nieve, señalaron que esto tendría un impacto negativo. Escuchamos que los disuadiría del uso del transporte público.

Se escuchó la sugerencia de que se debería considerar la posibilidad de añadir incentivos y una mayor recuperación de costes en el transporte público. Se hicieron las siguientes sugerencias: entrada vallada para los andenes, tarjetas “Oyster” como en Londres, y vías de peaje para recuperar los costos de mantenimiento de las carreteras. También se escuchó que establecer tasas de estacionamiento en las estaciones hará aumentar los aparcamientos comunitarios.

### **Próximos pasos**

- 9 de noviembre: Conversaciones financieras: Participación sobre las finanzas de la Ciudad y los servicios disponibles
- 9 de noviembre: Reunión especial del Concejo sobre planes y presupuestos de servicio
- Del 23 al 27 de noviembre: Deliberaciones sobre los planes y los presupuestos de servicios
- Para conocer cómo puede observar y participar en las reuniones del Consejo visite <https://www.calgary.ca/citycouncil/citycouncil.htm>

Las presentaciones escritas deben ser recibidas en inglés. Le informamos de que existen servicios de interpretación disponibles si desea hacer comentarios en persona o por teléfono. Para recibir asistencia, sírvase contactar con [publicsubmissions@calgary.ca](mailto:publicsubmissions@calgary.ca).



# Conversaciones financieras

## Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

### Tus comentarios

**5a. ¿Qué deberíamos saber sobre este servicio? Díganos, por ejemplo, por qué este servicio es importante para usted, cómo afecta su vida, o qué piensa sobre este servicio.**

Es indispensable para poder movilizarme a diario

Porque la inseguridad ha aumentado en calgary y debemos tener mas policias y mejor preparados para enfrentar el crimen organizado

Soy usuaria del transporte público y pierdo mucho tiempo en ir de un punto a otro, lo que en carro me toma 20 min en trasporte público es hasta hora y media lo cual es inaceptable. Tengo un hijo de 9 años y son al menos dos horas en ir y venir.

Pienso que es excelente ya que podemos aprovechar en este tiempo y en el invierno a los parques bien cuidados

Ah que quisiera agregar concientizar a las personas de no arrojar basuras

Como primer comprador, me gustaría saber las opciones disponibles para comprar una casa propia

**5b. ¿Qué deberíamos saber sobre este servicio? Díganos, por ejemplo, por qué este servicio es importante para usted, cómo afecta su vida, o qué piensa sobre este servicio.**

yo vengo de montreal y el transporte publico es continuo, sistematizadoY MUY PUNTUAL. Pero el calgary es impuntual y muchas veces tengo que esperar 30 minutos en avenida principal para tomar el bus

El servicio de jeringas seguras para usuarios en situación de calle o bajos recursos ha afectado tanto que tuvimos que cambiar nuestro negocio a un area más segura ya que los disturbios en Beltline por esa causa, ya son un problema mayor. Este servicio se debe repensar y tomar en cuenta a los vecino

Pienso que cada familia debería tener su vivienda propia

Desigualdad en devolución de impuestos

**5c. ¿Qué deberíamos saber sobre este servicio? Díganos, por ejemplo, por qué este servicio es importante para usted, cómo afecta su vida, o qué piensa sobre este servicio.**

Es importante para mi porque quisiera comprar una casa. Esperaría que los reglamentos de las nuevas construcciones estuvieran mejor regulados, ya que las casas nuevas en cuestión de 10 años ya tienen que ser remodeladas por la pobreza con que fueron construidas, muchas veces, mucho antes.

Promoverlo más

Como la ciudad mitiga la falta de transporte en comparación con el rápido crecimiento de la ciudad

**6. ¿Qué obstáculos ha experimentado usted para obtener la información que desea sobre el destino de los impuestos?**

El lenguaje que usan debería ser directo y sin rodeos.

Ninguno

Ninguno



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

**7a. ¿Sobre qué necesita más información? Marque todas las opciones que correspondan.**

Información completa y directa en cuanto a los programas ambientales que existen.

**¿Cómo le afectaría a usted y a su familia un incremento en las tarifas de usuario, en donde los clientes pagan más pero se pagaría menos a través de los aumentos al impuesto inmobiliario?**

How about cutting the cost of civic administration and city council instead?

It is already expensive and bad quality, there is no a good network

Nos afectaría de manera importante siempre. Cualquier aumento sin una comprensión del beneficio directo o justificación es rechazado. Con explicarlo bien creo es suficiente.

El que quiere pague más pero no deben cobrarle a todos y menos en el impuesto de la casa

En estos momentos la situación no está para pagar más impuestos el trabajo está muy lento

No de acuerdo, ya cobran más que muchas ciudades que operan sin problemas... impuestos inmobiliarios ya son extremadamente elevados .. si quieres un servicio específico pues págalo ..

**¿Cómo le afectaría a usted y a su familia una disminución a las tarifas de usuario, en donde los clientes particulares pagan menos pero se pagaría más a través de los aumentos al impuesto inmobiliario?**

Stop raising taxes by stop spending money on useless projects.

Is the same case, at least the people can tell the difference, the problem are the networks

Nos afectaría de manera importante siempre. Cualquier aumento sin una comprensión del beneficio directo o justificación es rechazado. Con explicarlo bien creo es suficiente.

No es bueno

Difícil dar una respuesta en estos tiempos del covid19

Pueden aumentar las tarifas , pero no más impuestos inmobiliarios .. ya es mucho

**Si se cobrara tarifas de estacionamiento por las plazas sin reserva, esto podría cubrir los gastos para una mayor seguridad y mantenimiento del lote que incluyen iluminación y limpieza de nieve. ¿cómo le afectaría a usted y a su familia esta tarifa?**

That is a great way to disincet people to use traffic.

It's not fair because there are already people struggling for access to transit

es una excelente opción. Si el nuevo cobro es más alto que el ahorro y beneficio en el uso del tren puede impactar el tráfico ( warning )

Mucho!!! No más cobros, menos en un año como este

Mucho nos afectaría. El pase mensual de tránsito es bastante costoso y muchos hacemos el sacrificio de madrugar para poder ahorrar algo de dinero. Un parqueadero en sí necesita mantenimiento mínimo como para justificar cobrarle a la gente que dependa del tránsito. Por favor sean serios y sensatos con la gente.

Para esos beneficios sí estoy de acuerdo

How about cutting back on wages at the Council and city executive level? Then you won't disincetive people that want to use transit.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

**¿Qué oportunidades usted ve en estas nuevas formas de prestación de servicios a los ciudadanos?**

Poder hacer trámites en línea es muy conveniente pues nos ahorra el traslado, el tiempo que toma hacerlo en persona.

**¿Qué retos usted ve en estas nuevas formas de prestación de servicios a los ciudadanos?**

Las passwords a veces son muy largas, la información es mucha para recuperarlas cuando uno la olvida.

**¿Cuál sería el impacto para usted, positivo o negativo, si la información sobre recreación estuviera solo en línea?**

No me afectaría.

**¿Cuál sería el impacto para usted, positivo o negativo, si la información del impuesto sobre la propiedad residencial y la factura anual estuviera solo en línea?**

No me afecta

Negativo

**Queremos saber su opinión acerca de cómo usted espera que La Ciudad administre estas compensaciones.**

EN caso de incendios, el cobro debería de ser llevado al propietario de la casa y cubierta pro el seguro, ya bastante alto es. Este pago no debería de ser en general.

**Usando las palabras claves de arriba, o en sus propias palabras, ¿cómo significa el valor de la inversión para usted?**

Dependiendo del punto de vista del actor el significado podría cambiar. En términos generales, el valor de una inversión es una medida del aporte y del beneficio, caracterizados por eficiencia, equidad, asequibilidad y especialización. Creo que la naturaleza humana de ayudar a otros juega un papel importante. La generación de bienestar directo o indirecto es otra medida importante.

Que la Ciudadanía tengo mejor y rapido acceso a todos los servicios de la municipalidad

enriquecimiento de la calidad de vida de los ciudadanos

Creo que necesitan replantear en principio de cuentas la redacción básica del texto de esta encuesta en principio de cuentas, ya que es imposible traducir al español directamente muchos de los conceptos que aquí se mencionan lo cual hace confuso el entendimiento clave.

Valor de la inversión así como lo redactan tiene que ver con la justificación de los servicios en relación al presupuesto.

**Desarrollo económico**

Muy Importante y de alto valor: promover permite que los posibles inversores conozcan y sean atraídos ( tomen el riesgo ) basados en información concreta y analizada.



## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

El turismo en Calgary es escaso, promoción en todos los sentidos es necesario  
siempre y cuando se traigan empresas o personas que sean incluyentes con los ciudadanos  
No está muy claro a qué refieren con ¿qué valor? ¿Valor monetario? ¿Valor cívico? ¿Valor socioeconómico?

### Arte y cultura

Muy alto valor: al final, la calidad de vida es el mayor beneficio directo e indirecto para todos. Eso hace necesario todas las posibles formas de expresión.  
Muchas culturas necesitan el apoyo de la Ciudad para poder darse a conocer  
un área que necesita mayor inversión y promoción.  
El arte y la cultura tienen gran importancia en cualquier sociedad,  
SAVE - stop spending money on art. Seriously, just stop.

### Turismo

Alto valor: mantener la visibilidad en el tiempo de la ciudad hace más atractivo la inversión en el tiempo.  
Este sería el primordial  
se está manejando muy bien este renglón  
No considero que el turismo sea tema de inversión o distribución de presupuesto gubernamental

### Atracciones culturales

alto valor: para mantener el excelente nivel de vida de la ciudad.  
Creo en este caso tenemos los espacios necesarios, solo tienen que ser más accesibles  
grupos étnicos necesitan mayor participación y promoción  
Creo que va de la mano con uno de los puntos anteriores, es redundante

### Parques y lugares de recreación

super alto: uno de los mayores atractivos de Canadá es precisamente la posibilidad de vivir haciendo uso y práctica de la recreación.  
Espacios abiertos sería mejor  
más zonas sociales cubiertas son necesarias en toda la ciudad  
Sí, los parques siempre deberían tener cabida en el presupuesto

### Reducción de la pobreza

medio-bajo valor: la pobreza es una consecuencia de factores individuales también. Generar opciones para salir de esta condición es, en parte, un beneficio inmediato e indirecto de toda inversión.  
Habiendo más flujo económico en todas las áreas el nivel de pobreza baja significativamente





## Conversaciones financieras Participación en relación con las finanzas y los servicios de la Ciudad: Lo que escuchamos

Si el apoyar a la sociedad e impulsar el apoyo educativo a la gente que se encuentra menos privilegiada es y ser siempre una buena estrategia por múltiples razones

### Servicios de biblioteca

medio-alto: como lugar legacy cultural de esparcimiento y agrupación menor.

Tenemos los servicios necesarios, es excelente así como esta.

deberían integrarse con zonas sociales públicas cubiertas / comunales / negocios

Sin duda alguna estos servicios siempre son de gran valor en cualquier sociedad y el darles la importancia que merecen es necesario

### Preservación del patrimonio

muy muy alto valor: la marca, huella e identidad debe preservarse a como de lugar y el progreso tiene que considerarlo siempre.

No quedan muchos edificios históricos en la ciudad, su preservación es necesaria.

muy importante preservar el patrimonio histórico de la ciudad y promocionarlo

Si es importante conservar el patrimonio de cualquier lugar