



Informe sobre las conversaciones financieras n.º 2:
Estudios de viabilidad de SAVE – Resumen ejecutivo –
A modo informativo
22 de octubre de 2020

Tabla de contenido

Principales conclusiones	2
Información de contexto	3
Los aspectos más destacados en un vistazo: Investigación y participación	4
Programa SAVE: Resumen de la información obtenida a través de la investigación, la participación y los medios sociales	5
Asociados de la sociedad civil	5
Habilitación de servicios digitales	6
Chatbots	6
Recuperación de costos y tasas de los servicios	6
Gestión del estacionamiento para los usuarios del transporte público	7
Respuesta del Servicio de Bomberos	7

Principales conclusiones

- Tanto la investigación como la participación ciudadana han mostrado que las opiniones de los habitantes de Calgary no están alineadas en lo que respecta al tema de los impuestos y la prestación de servicios. En general, la mayoría no quiere que los impuestos se incrementen más allá de la tasa de inflación actual, pero tampoco quieren que haya recortes en los servicios y les preocupa de qué manera las reducciones de los servicios, en particular de los servicios esenciales, pueden afectar a sus familias y a las poblaciones vulnerables de la Ciudad.
- La idea de aumentar las tasas de usuario para los servicios no esenciales resulta más atractiva para los habitantes de Calgary, pero les preocupa el acceso a los servicios para aquellos que no pueden costearlos o que experimentan otros tipos de barreras para utilizar los servicios digitales, por ejemplo, aquellos que tienen un acceso limitado o nulo a la tecnología o por causa de barreras lingüísticas. Tampoco existe un consenso claro sobre qué constituye un servicio esencial.
- La mayor parte de los habitantes de Calgary ha accedido por Internet a la información y/o a los servicios de la Ciudad. Están abiertos a que se presten más servicios digitales, viendo esto como un medio eficaz y eficiente para ahorrar dinero, pero expresan su preocupación por el hecho de que esto podría conllevar una reducción en los niveles de servicio y que la digitalización de más servicios podría impactar negativamente a los ciudadanos vulnerables.
- La única área de conversación en la que quedó manifiesto un fuerte consenso en toda la investigación, la participación y los medios sociales fue en torno a la idea de aumentar los tiempos de respuesta del Servicio de Bomberos con el fin de ahorrar dinero. Esta propuesta es muy impopular y muchas personas comentaron que sería irresponsable e inseguro. Algunos expresaron que el ahorro debería buscarse en otra área y algunas personas incluso manifestaron que desearían que se mantuviese o incluso se redujese el tiempo de respuesta actual del Servicio de Bomberos.

Información de contexto

En respuesta a las reacciones del Concejo en anteriores conversaciones sobre los presupuestos, la investigación y la participación para las Conversaciones Financieras de 2020 comenzaron a principios de este año e hicieron mayor hincapié en las acciones y estrategias que la Ciudad ha tomado en cuenta para equilibrar el presupuesto. ALT seleccionó las iniciativas del Programa SAVE como parte de la primera ola para realizar una investigación y evaluación más profundas, incluyendo el uso de la investigación corporativa y participación para recabar comentarios y opiniones de los habitantes de Calgary. Se identificaron seis estudios de viabilidad para incluirlos en una encuesta telefónica representativa (investigación) y cinco de ellos también se incluyeron en la participación en línea a través del portal *Engage* en Calgary.ca. Los medios sociales supervisaron los comentarios sobre los cuatro estudios de viabilidad que se seleccionaron para la participación en línea.

Los estudios de viabilidad examinados en este informe incluyen:

1. Asociados de la sociedad civil (*Engage*, medios sociales e investigación)
2. Habilitación de servicios digitales (*Engage*, medios sociales e investigación)
3. Chatbots (Investigación)
4. Recuperación de costos y tasas de usuario (*Engage*, medios sociales e investigación)
5. Gestión del estacionamiento para los usuarios del transporte público (*Engage* e investigación)
6. Respuesta frente a incendios (*Engage*, medios sociales e investigación)

Las aportaciones del público obtenidas a través de la investigación, la participación y los medios sociales fueron proporcionadas a los directores del Programa SAVE con el fin de informar el desarrollo de sus respectivos estudios de viabilidad. A medida que el Programa SAVE comience a trabajar en la segunda ola, que cuenta con más iniciativas que pueden repercutir en los habitantes, se llevará a cabo una participación y diálogo adicionales.

Al leer este informe, es importante tener en cuenta que, a menudo, afloran puntos de vista polarizados en las publicaciones en las redes sociales, la participación y la investigación con el público. A nivel municipal, esto se puede apreciar en los debates sobre la prestación de servicios y las prioridades de inversión. Por ejemplo, las preguntas relacionadas con la definición de los servicios esenciales, la prestación de servicios para todos, la austeridad fiscal, la eficiencia y la planificación para el futuro pueden reflejar con frecuencia opiniones fuertes del público y la falta de un consenso claro.

Los aspectos más destacados en un vistazo: Investigación y participación

ASOCIADOS DE LA SOCIEDAD CIVIL

Los servicios y programas de los asociados de la sociedad civil que se consideran **importantes** para hacer de Calgary un gran lugar para vivir y visitar:

96 %



Oportunidad de recreación

96 %



Parques y espacios al aire libre

95 %



Desarrollo económico

"Esto significa tener programas y servicios de calidad que sean transparentes y marquen una diferencia en la sociedad. Esto significa invertir en servicios que afectarán a los habitantes de forma directa." *

51 %

Está a favor de **seguir** financiando a los asociados de la sociedad civil al nivel actual

\$ 25 %

Está a favor de **reducir** la financiación a los asociados de la sociedad civil

RECUPERACIÓN DE COSTOS

64 % Prefiere un **incremento en las tasas** para que los usuarios paguen una proporción mayor por el servicio y una proporción menor a través del impuesto predial.

25 % Prefiere una **reducción en las tasas** para que los usuarios paguen una proporción menor por el servicio y una proporción mayor a través del impuesto predial.

"Preferiría que las tasas de usuario se incrementaran en lugar de mis impuestos para que yo pueda decidir si puedo permitirme las tasas de usuario o no". *

GESTIÓN DEL ESTACIONAMIENTO PARA LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

55 %

Apoya las tarifas para las plazas de estacionamiento no reservadas en las estaciones del tren C o en estaciones de autobuses a fin de aumentar la seguridad y mejorar el mantenimiento del estacionamiento



Cantidad que los habitantes **están dispuestos** a pagar al día por estacionarse en una estación del tren C o de autobuses:

56 %

Menos de \$5



29 %

Entre \$5 y menos de \$10

62 %

De aquellos que alguna vez han usado el estacionamiento gratuito para los usuarios del transporte público, encuentran una plaza **siempre o casi siempre**



"Apoyo plenamente el cobro por el estacionamiento en la estación del tren C, especialmente porque mucha gente que usa el estacionamiento y el transporte vive fuera de la ciudad". *

*Todas las citas son de la participación en el Programa SAVE de julio a agosto de 2020.

HABILITACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

Usó lo siguiente para **solicitar un servicio o información** en los últimos 12 meses:

42 %

conoce / ha oído de **myID**



66 % Calgary.ca

45 % Llamó al 311

14 % Aplicación del 311

No usaron Calgary.ca ni la aplicación del 311 en los últimos 12 meses, pero **saben** que pueden ser usadas para solicitar servicios o información:

57 % Calgary.ca

32 % Aplicación del 311



"No es más difícil para mí, sino para la población vulnerable que puede no tener acceso, computadora, u otros obstáculos". *

Se siente o se sentiría **cómodo** usando:

75 %

Se sentiría cómodo

recibiendo su

avalúo de la propiedad en línea

Registro en línea para los programas recreativos

86 %

Guía digital de recreación

86 %

311 en línea

83 %

Aplicación del 311

79 %

TIEMPO DE RESPUESTA FRENTE A INCENDIOS

73 %

No aceptará una respuesta 30 segundos más lenta del Departamento de Bomberos de Calgary (CFD) a cambio de una reducción en el impuesto predial anual



99 %

La respuesta de emergencia del CFD es **importante**

97 %

Satisfecho con la respuesta del CFD ante emergencias

98 %

Invertir la misma cantidad o más

"Ahorrar esa cantidad de dinero no es una compensación aceptable por aumentar el riesgo en la ciudad. No incrementen los tiempos de respuesta". *

CHATBOTS



77 %

Cómodo

22 %

Incómodo

... usando **la tecnología chatbot** para recibir información sobre preguntas ciudadanas habituales



*Todas las citas son de la participación en el Programa SAVE de julio a agosto de 2020.

Programa SAVE: Resumen de la información obtenida a través de la investigación, la participación y los medios sociales

Asociados de la sociedad civil

- Tanto los resultados de la encuesta de investigación, así como los datos de la participación muestran que los habitantes de Calgary consideran que los asociados de la sociedad civil que ofrecen programas y servicios relacionados con parques y espacios abiertos, oportunidades de recreación y desarrollo económico son más importantes que otros.
- Las personas involucradas en la participación comentaron que era importante que las actividades recreativas y los parques sean accesibles. Muchos hablaron de la pandemia y de la importancia que tienen los parques y los espacios al aire libre para la salud y el bienestar.

- En las conversaciones de participación también se señaló la importancia de los asociados de la sociedad civil que participan en el desarrollo económico. Los dos temas clave que surgieron fueron el apoyo a las empresas locales y la diversificación de la economía local.
- Además, los resultados de la investigación muestran que cerca de la mitad de los habitantes de Calgary considera que la Ciudad debería seguir financiando a los asociados de la sociedad civil al nivel actual, mientras que en torno a la cuarta parte piensa que debería reducirse su financiación. Un porcentaje más pequeño piensa que debería incrementarse la financiación o indica que no sabe. Entre aquellos que piensan que la financiación debería reducirse o incrementarse no existe un consenso claro sobre si los cambios de financiación deben ser aplicados a organizaciones específicas o a todo el conjunto.
- Aunque este sentimiento se refleja en las conclusiones de la participación, muchos participantes querían asegurarse de que los habitantes de Calgary pudieran obtener el mejor beneficio por su dinero, es decir, maximizar el valor y el dinero recibido para que el usuario obtenga el mayor beneficio, al tiempo que se equilibran calidad y asequibilidad.

Habilitación de servicios digitales

- En lo que se refiere a los servicios digitales de la Ciudad, la investigación mediante encuesta muestra que, en el último año, la mayoría de los habitantes de Calgary ha accedido a los servicios de la Ciudad por Internet a través de Calgary.ca o de una aplicación de la Ciudad.
- Esto está respaldado por las conclusiones de la participación, en las que los participantes manifiestan que estos servicios son beneficiosos, necesarios e imperativos. Muchos participantes consideran que, si hay un cambio para que los servicios tengan una mayor presencia en línea, esto podría suponer una reducción de los impuestos y las tasas en caso de que la Ciudad utilice la tecnología digital para centrarse en reducir y eliminar redundancias. La participación también reveló la existencia de una preocupación en torno al acceso a la tecnología por parte de los ciudadanos desfavorecidos. Si bien el volumen de comentarios en los medios sociales en torno a la habilitación de servicios digitales no fue alto, algunos comentarios se hicieron eco de esta preocupación, y manifestaron una inquietud por aquellos que no tienen acceso a Internet.
- La investigación mediante encuesta mostró que la mayoría de los habitantes de Calgary se siente o se sentiría cómoda registrándose en línea para los programas de recreación de la Ciudad, usando una guía recreacional en formato digital, usando el 311 en línea y usando la aplicación 311. Muchos de los participantes comentaron que los actuales procesos de reserva e inscripción en línea para eventos recreativos son lentos y engorrosos, y sugirieron que cualquier oferta de servicio en línea debería ser clara, simple y tener accesibilidad de búsqueda en un lenguaje sencillo.
- Los resultados de la investigación también revelaron que en el último año los habitantes de Calgary accedieron a distintas fuentes de información sobre instalaciones y programas de recreación, sin que ninguna fuente en particular resultara predominante. Al preguntarles por su forma preferida de obtener información sobre actividades recreacionales en Calgary, encabezan la lista los motores de búsqueda (por ejemplo, Google, Bing o Yahoo) y el sitio web de la Ciudad (Calgary.ca).

Chatbots

- La investigación mediante encuesta mostró que la mayoría de los habitantes de Calgary afirma que se sentiría cómoda utilizando la tecnología chatbot para recibir información en respuesta a las preguntas habituales de los habitantes, como la ubicación de las instalaciones recreativas y los horarios de transporte.
- Los chatbots no formaban parte de la participación ni de las conversaciones en los medios sociales.

Recuperación de costos y tasas de los servicios

- Al ser preguntados sobre sus preferencias generales en lo referente a la cobertura de los costes de algunos servicios de la Ciudad financiados por una combinación del impuesto predial y cuotas directas de usuario/servicio, la mayoría de los habitantes de Calgary señaló que prefiere que la Ciudad aumente las cuotas de usuario/servicio para estos servicios y reduzca la proporción pagada a través de los incrementos del impuesto predial; una minoría preferiría ver una disminución de las cuotas directas de usuario/servicio y un aumento de la proporción pagada a través del impuesto predial.
- En paralelo a la pregunta de la encuesta, se preguntó a los participantes “¿Cómo le afectaría a usted y a su familia un aumento en las tasas de usuario, que consiste en que los clientes paguen más pero una menor cantidad se cubra a través de aumentos del impuesto predial?” El tema más común que se escuchó en respuesta a esta pregunta fue el apoyo general a la idea de las tasas de usuario y de que los usuarios paguen una mayor parte de la proporción del costo de un servicio. Sin embargo, el siguiente tema más común planteado por los participantes fue la preocupación de que un aumento de las tasas afectara de manera desproporcionada a los usuarios con bajos ingresos y a otras poblaciones vulnerables.
- Algunos participantes establecieron una distinción entre limitar cualquier incremento en los servicios básicos o esenciales y el incremento en las tasas de usuario para los servicios “opcionales”. Si bien no hubo un consenso claro sobre cuál de los servicios enumerados se consideraría esencial, se mencionó con mayor frecuencia la limitación de los incrementos a las tarifas de transporte, seguida de las actividades recreativas, las bibliotecas y los servicios que apoyan la socialización y el mejoramiento de la comunidad.

Gestión del estacionamiento para los usuarios del transporte público

- La encuesta muestra que poco más de la mitad de los habitantes de Calgary apoya que se apliquen tarifas para las plazas no reservadas con el fin de aumentar la seguridad y mejorar el mantenimiento del estacionamiento, incluyendo el alumbrado y la limpieza de nieve. Una proporción similar estaría dispuesta a pagar menos de 5 dólares al día por aparcar en una estación de tren C o en una estación de autobuses.
- En contraste con los resultados de la encuesta, muchos de los habitantes de Calgary que dieron su opinión a través de la participación en línea y de los medios sociales no apoyaron la idea e indicaron que la aplicación de tasas podría actuar como un elemento disuasivo para el uso del transporte público y podría tener efectos negativos en las comunidades circundantes. Algunos también señalaron que este enfoque se había probado en el pasado sin éxito.
- De acuerdo con la encuesta, en torno a la mitad de los habitantes de Calgary ha utilizado el estacionamiento gratuito en las instalaciones de Calgary Transit por lo menos una vez, mientras que un porcentaje mucho menor ha utilizado el estacionamiento reservado alguna vez. La mayoría indicó que no tuvo dificultades para encontrar estacionamiento gratuito en los aparcamientos de Calgary Transit.

Respuesta del Servicio de Bomberos

- La investigación mediante encuesta mostró que una gran mayoría de los habitantes de Calgary no están dispuestos a aceptar un tiempo de respuesta que sea 30 segundos más lento por parte del Departamento de Bomberos de Calgary a fin de ahorrar 6,90 dólares en su impuesto predial anual.

- Los resultados de la participación también indicaron una fuerte oposición a esta idea, ya que muchos la consideran irresponsable e insegura. Además de mencionar los temas de seguridad, algunas personas comentaron que las primas de los seguros aumentarían (y por lo tanto el coste seguiría siendo el mismo o mayor por hogar), así como las repercusiones a largo plazo en las personas y las comunidades. Algunos incluso mencionaron la importancia de aumentar el servicio para reducir los tiempos de respuesta actuales, indicando que estarían dispuestos a pagar más por ese incremento en el servicio.
- En lo referente al tema de la respuesta del Servicio de Bomberos, muchos ciudadanos expresaron su preocupación sobre el aumento del tiempo de respuesta frente a los incendios y expresaron su enfado con esta idea en los comentarios a través de los medios sociales. Muchos ciudadanos que comentaron en los medios sociales no quieren recortes en el Servicio de Bomberos, puesto que lo consideran un servicio esencial.