

# Proyecto busca crear chatbot que permita mejorar la comunicación entre municipalidades y la ciudadanía

El proyecto "Chatbot UNI2" es liderado por el investigador y académico de la Universidad Autónoma de Chile, Dr. Marcos Cereceda, y busca entregar una solución innovadora, a través de metodologías de diseño participativo y co-creación, para mejorar los procesos democráticos e incentivar la participación de las comunidades y sus autoridades locales.

La iniciativa surge a propósito de los resultados de la encuesta REDATA, realizada en la región del Maule en el año 2022 desde la carrera de Trabajo Social de la Universidad Autónoma, para evaluar diferentes servicios municipales. En dicho estudio se preguntó a una muestra de 1.200 personas (residentes en Talca, Curicó y Linares) sobre el "grado de confianza en las instituciones y organizaciones del Estado", mostrando un alto porcentaje de desconfianza por parte de las personas. "Otro indicador relevante fue que la mayoría de los encuestados evaluaron negativamente la comunicación de la municipalidad con la ciudadanía", señala Marcos Cereceda.

En ese contexto nace la idea del "Chatbot UNI2", que busca facilitar la comunicación

bidireccional. "Por un lado, los vecinos podrán realizar consultas, trámites, sugerencias, etc. Y por otro lado, el alcalde podrá realizar consultas, validar propuestas, recoger sugerencias de la ciudadanía, lanzar encuestas o abrir espacios de diálogo. Esta bidireccionalidad en la comunicación es lo que ayuda a profundizar la participación y la democracia a nivel local", explica el investigador de la U. Autónoma.

Un aspecto importante del proyecto es la co-creación con la ciudadanía, por lo que el equipo inició un trabajo con la Unión Comunal de Talca, donde a través de distintas reuniones se ha conversado sobre los problemas, ventajas, oportunidades y características que debe tener la herramienta. Al respecto, el Dr. Cereceda ase- gura que "este proceso está

siendo enriquecedor para todos. Ya hemos realizado la primera jornada de co-creación y durante el segundo semestre realizaremos la segunda jornada, para luego comenzar a realizar validaciones conjuntamente con los líderes comunitarios que están participando. Esperamos culminar con una innovación pública destinada a impulsar la ciencia ciudadana para mejorar el funcionamiento de la democracia", dice. El investigador recalca que el equipo del proyecto es interdisciplinario y está compuesto por un sociólogo, un psicólogo comunitario, dos trabajadores sociales y un ingeniero civil en informática, además de contar con la ayuda de ChatGPT para programar código.

Por último, el Dr. Marcos Cereceda destacó el apoyo y aporte económico realizado



a través del programa "+Conectad2", del Centro de Comunicación de las Ciencias de la Universidad Autónoma, y que tiene como objetivo busca fomentar la investigación abierta, participativa y colaborativa. "Con este respaldo hemos logrado desarrollar el proyecto y avanzar en el desarrollo informático del prototipo. Generalmente, para evaluar el desarrollo de una tecnología, utilizamos los parámetros de "Niveles de madurez tecnológica" (TRL),

que van desde la investigación (TRL 1) hasta el nivel TRL 9 (pruebas con éxito en entorno real). Con el financiamiento asignado por el programa hemos avanzado del TRL 1 al TRL 3. El objetivo es que, con la obtención de esta tecnología ciudadana, podamos presentarnos al concurso Idea I+D de la ANID. Esta convocatoria permite avanzar el grado de madurez de la tecnología, hacia la validación del sistema en entorno real", concluye el investigador.