

# Temuco es la cuarta comuna más digitalizada de Chile

**PROCESO.** A través de su Índice de Digitalización Comunal (IDC), el Núcleo Milenio de Desigualdades y Oportunidades Digitales (Nudos) midió la calidad de la conectividad de los hogares, escuelas y servicios digitales en los distintos municipios a lo largo y ancho del país.

El Austral  
 cronica@australtemuco.cl

El inédito Índice de Digitalización Comunal (IDC), estudio desarrollado por académicos de la Universidad Católica, la Universidad de Chile, Universidad Diego Portales y Universidad Mayor, fue aplicado este año en 301 de los 345 municipios de Chile, arrojando números que revelan las importantes brechas digitales que separan a los distintos territorios del país.

El estudio califica a cada comuna en tres dimensiones: conectividad fija en hogares, que mide la calidad y cantidad de conexiones fijas de hogares a internet; digitalización escolar, que mide la percepción de inclusión tecnológica escolar; y trámites digitales, que mide la oferta de trámites municipales en línea y la calidad de los procesos de entrega de información a la ciudadanía.

## RESULTADOS

Liderando este ranking, las regiones Metropolitana y de Valparaíso destacan por contener las diez comunas más digitalizadas del país; siendo las primeras del ranking Las Condes, Santo Domingo y Viña del Mar. Sin embargo, la comuna de Temuco rompió el esquema co-

“Para la administración municipal, la digitalización es sumamente relevante porque nos ayuda a poder mejorar nuestros sistemas y procesos internos de la Municipalidad”.

Mauricio Cruz,  
 alcalde (s) de Temuco

mo el inmediato cuarto lugar en el ranking de las comunas más digitalizadas a nivel nacional; seguida por Vitacura, Providencia, Concepción, Concón, Ñuñoa y Valparaíso. Esto hace de Temuco la única comuna del sur de Chile en el ranking de las diez mejor evaluadas.

Además, Temuco también ocupa el cuarto lugar a nivel nacional en la evaluación de la calidad y cobertura de sus trámites y servicios digitales; factor que avala la nominación de “municipio digital”.

El alcalde (s) Mauricio Cruz comenta que este hito se condice con el gran esfuerzo que ha puesto la gestión municipal en avanzar en este ámbito: “Para la administración municipal la digitalización es sumamente relevante porque nos ayuda a mejorar nuestros sis-



MUNICIPALIDAD DE TEMUCO

LA ÚLTIMA INNOVACIÓN FUE EL LANZAMIENTO DEL CALL CENTER MUNICIPAL EL MES PASADO; UN SISTEMA QUE, A TRAVÉS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA), RECIBE, CONTESTA Y RESUELVE CONSULTAS TELEFÓNICAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL NÚMERO 800 100 650.

temas y procesos internos de la Municipalidad”.

Cruz además enumera las distintas instancias que el municipio ha implementado para agilizar su atención ciudadana en los últimos tres años y medio de gestión. Por ejemplo, DataGest, una plataforma interna que permite registrar y monitorear las distintas inquietudes y requerimientos ciudadanos por macrosector, midiendo el volumen de problemas solucionados o pen-

dientes a lo largo y ancho de la comuna. Un sistema desarrollado por funcionarios municipales a tan bajo costo y con tan buenos resultados, que se hizo merecedor del primer lugar en el Concurso Funciona! 2023.

Sin embargo, la última innovación fue el lanzamiento del Call Center Municipal el mes pasado; un sistema que, a través de la Inteligencia Artificial (IA) recibe, contesta y resuelve consultas telefónicas de la ciudadanía a través del número

800 100 650. “El sistema está entrenado para responder y derivar 500 preguntas, que se han levantado junto a los distintos departamentos. De esta forma, damos respuesta a la ciudadanía de manera inmediata, derivándoles a las direcciones correspondientes cuando es necesario”, explica Mauricio Cruz. A la fecha, Temuco es el único municipio de Chile con un sistema de call center que utiliza estas tecnologías. C3