

## Proyecto de Universidad Autónoma 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 de-

mocráticos 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 Universi-

dad 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 fa-

cilitar 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 dis-

tintas reuniones se ha conversado sobre los problemas, ventajas, oportunidades y características que debe tener la herramienta. Al respecto, el Dr. Cereceda asegura 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.

