

Hay gobierno municipal **inteligente** si hay **satisfacción ciudadana**

Patricia Alessandroni

Gobierno y Servicios Públicos 2016

5 y 6 de octubre
Buenos Aires

Gobierno inteligente

- Para mejorar los resultados que produce para los ciudadanos
- Para mejorar la satisfacción de los ciudadanos

¿Cómo?



Gobierno inteligente

1 Orientado al ciudadano

No son acciones sueltas, es una nueva manera de pensar la organización municipal y su funcionamiento

Desde los momentos e instancias de interacción entre el gobierno y los vecinos

Interacciones cotidianas

Prestación diaria de todos los servicios municipales.
Demanda ciudadana de los temas de la agenda municipal.

Obras y proyectos

Agenda de obras y proyectos municipales que se ejecutan durante el mandato

Gobierno y territorio

Evolución general del gobierno local y el proceso de construcción de comunidad

Gobierno inteligente

Orientado al ciudadano

INSTANCIAS DE INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS 	Métodos pasivos (usar)			Métodos activos (preguntar)						
	Reclamos	Transacciones	Observación	Encuestas	Entrevistas	Reuniones con actores comunidad	Presupuesto Participativo	Audiencias Públicas	Plebiscito	Propuesta Activa
Interacciones cotidianas / Prestación de servicios	X	X	X	X	X				X	X
Obras y proyectos				X	X	X	X	X	X	X
Evolución gobierno y territorio 				X	X	X	X	X	X	X

Generan las metas y resultados que tiene que alcanzar el gobierno, desde la perspectiva ciudadana

2 Capacidades para generar resultados, aquellos que espera el ciudadano

Organizacionales

Organización,
coordinación en torno a
resultados y redes de
personas responsables.

Institucionales

Marcos legales.
Procesos
institucionalizados y
reglamentados.

Humanas

Específicas para los
puestos de trabajo.
Genéricas
transversales.
Culturales y de sentido
de pertenencia.

Económicas

Proceso de
modernización
tributaria.
Eficacia recaudatoria.
Desarrollo local y
generación de riqueza
en el territorio.

3 Plan, Resultados, Información para la toma de decisiones

Plan

Expresado en

Compromiso x
resultados

Evaluación

Toma de
decisiones

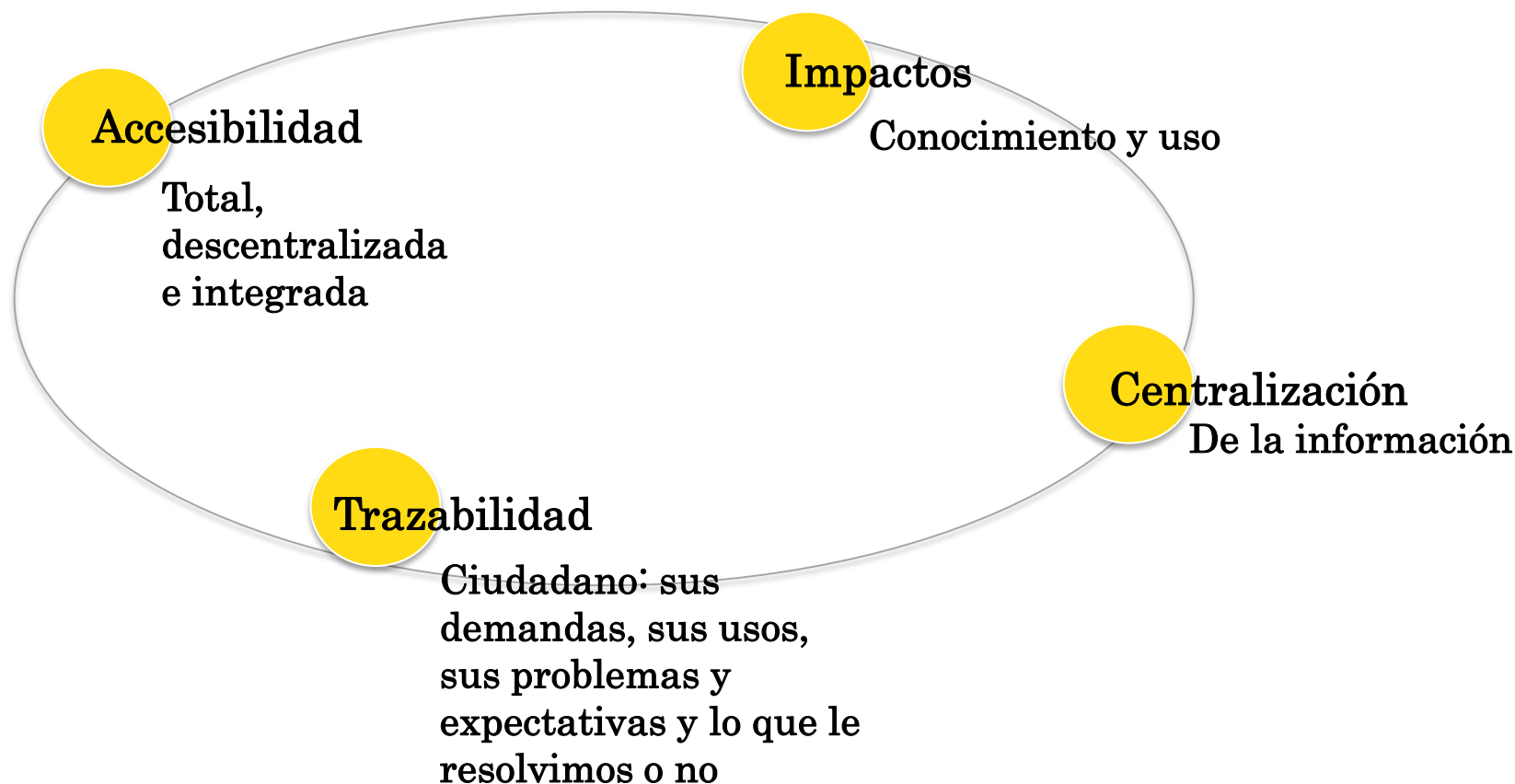
- Del ciudadano
- Técnicos de la gestión



Sistema único de metas e indicadores
Pasar de una lógica de estadísticas a una lógica de gestión por resultados; en donde sean claros los que tiene que alcanzar tanto la organización como cada funcionario municipal.

4 Vinculación y comunicación con los vecinos

Para alinear expectativas con resultados, para orientar los resultados a la satisfacción ciudadana, para que crean en el proyecto y confíen



Gobierno inteligente

Es momento de **construir gobiernos locales inteligentes**,
en los que **el ciudadano** sea el centro de la gestión
y los resultados se evalúen incorporando su perspectiva.

Gracias.
palessandroni@ic-argentina.com.ar