



Informe sobre las conversaciones financieras n.º 1  
Ajustes presupuestarios: Conversaciones con los habitantes sobre el presupuesto.  
Un resumen de la aportación de los habitantes sobre el presupuesto y los  
servicios de la Ciudad de Calgary

8 de octubre de 2020

## **Tabla de contenido**

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Puntos clave: Investigación, participación (Engage) y medios sociales</b>	<b>3</b>
<b>Enfoque y consideraciones</b>	<b>4</b>
<b>Resultados</b>	<b>6</b>
<b>Tema 1: Expectativas de los habitantes sobre la reducción de impuestos y la disminución de gastos</b>	<b>6</b>
<b>Tema 2: Expectativas de los habitantes en lo referente a invertir sabiamente y centrarse en el futuro</b>	<b>8</b>
<b>Tema 3: Expectativas de los habitantes sobre la toma eficaz y responsable de decisiones</b>	<b>12</b>
<b>Tema 4: Expectativas de los habitantes sobre la transparencia y el escuchar a los habitantes</b>	<b>13</b>
<b>Informes de investigación y actividades de participación citados en el presente informe</b>	<b>15</b>

## Introducción

Este informe presenta un resumen de los datos y percepciones recopilados durante las investigaciones, la participación y las actividades en los medios sociales a lo largo del año pasado, llevadas a cabo desde el punto de vista del presupuesto y el valor obtenido por el dinero de los impuestos.

Con el fin de ofrecer una imagen más clara de aquello que los habitantes valoran y de los factores que esperan que la Ciudad tome en consideración a la hora de tomar decisiones que afecten al presupuesto y a los servicios, se han incorporado a este informe los anteriores informes de las encuestas de investigación, las actividades de participación y los comentarios en los medios sociales.

Además, se han llevado a cabo nuevas actividades para reunir y presentar las perspectivas de los habitantes a través de la investigación, la participación y los medios sociales. Se han integrado medidas de investigación estadísticamente representativas con aportaciones de los medios sociales y de la participación que han proporcionado un contexto adicional a través de conversaciones más profundas y personales. Este enfoque representa un perfeccionamiento de los enfoques anteriores de presentación de datos sobre el presupuesto y la participación con el fin de satisfacer la necesidad de ofrecer una visión más profunda.

## Puntos clave: Investigación, participación (*Engage*) y medios sociales

La incertidumbre económica, los desafíos derivados de la pandemia de COVID-19, la pérdida de empleos y el cierre de empresas, las demandas de cambio social y muchos otros asuntos recientes tienen un impacto sobre las perspectivas de los habitantes de Calgary, sobre cómo ven los diferentes niveles de gobierno y la realidad de su vida cotidiana. A nivel municipal, esto se puede apreciar en los debates sobre la prestación de servicios, el valor y las prioridades de inversión. Como se puede observar en este resumen de investigación, participación y comentarios en los medios sociales recientes, los habitantes de Calgary están realmente preocupados por la austeridad fiscal, los impuestos y la eficiencia, pero también expresan su preocupación por el futuro de Calgary, por la información que obtienen de la Ciudad, la transparencia y la prestación de servicios para todos (incluyendo a los más afectados por los desafíos económicos y sociales). Si bien los "impuestos" se presentan como uno de los tres temas más importantes que enfrentan los habitantes de Calgary, las investigaciones mediante encuesta muestran que un número ligeramente mayor de habitantes de Calgary prefiere aumentar los impuestos de acuerdo con la tasa de inflación o por encima de ella para mantener o ampliar los servicios, frente a aquellos que prefieren recortar los servicios para mantener o reducir los impuestos.

1. **Enfoque sobre el presupuesto y el gasto.** Los resultados de la participación destacan que, para la mayoría de los participantes, "mantener la atención en los presupuestos y los gastos" sigue siendo la principal expectativa del Concejo Municipal y la Administración.
2. **Aumentar la inversión en servicios sociales.** En lo que se refiere a la inversión en servicios, la investigación mediante encuesta muestra que las áreas en las que los habitantes preferirían aumentar la inversión son la vivienda asequible y los servicios sociales. Otras áreas prioritarias para la inversión son las carreteras, el 9-1-1, el Servicio de Policía de Calgary y el Departamento de Bomberos de Calgary. Aunque esto se refleja en los resultados de la participación, así como en los comentarios en los medios sociales, algunos habitantes querían que se reasignaran los fondos para estos departamentos, mientras que otros querían centrarse en los futuros servicios orientados a la calidad de vida.

3. **Aumentar la transparencia.** Aunque hubo una serie de sugerencias sobre cómo podrían cumplir la Administración y el Concejo Municipal las expectativas en torno al presupuesto y al gasto, respectivamente, uno de los temas clave que se planteó fue lo que algunos identificaron como una falta de transparencia. En concreto, los participantes comentaron que tanto la Administración como el Concejo Municipal necesitan mejorar la manera en la que se comparte la información acerca de cómo se toman las decisiones relativas a la asignación presupuestaria para cada servicio. Muchos también expresaron su deseo de ver resúmenes regulares y en lenguaje claro de lo que se está haciendo y por qué. Este sentimiento está fuertemente respaldado por la investigación mediante encuesta y los comentarios en los medios sociales.
4. **Seguir solicitando la aportación ciudadana.** Las conclusiones extraídas de la participación ciudadana subrayan las conclusiones obtenidas a través de la investigación y los medios sociales, que enfatizan la importancia de recibir los comentarios del público. Los comentarios relacionados con la transparencia, el escuchar a los habitantes y las oportunidades de participación pública se han mantenido al nivel de lo que escuchamos en anteriores participaciones sobre los presupuestos. Esto también incluye la apreciación de la 311 y la participación como puntos de retroalimentación de los habitantes.
5. **Mejorar la confianza.** Los habitantes de Calgary expresan un mayor nivel de confianza en la respuesta de la Ciudad ante el COVID-19 que la confianza general. La investigación más reciente muestra que la confianza general en la Ciudad ha disminuido significativamente en el último año a una de las puntuaciones más bajas de confianza en la Ciudad desde que comenzó el rastreo.

## Enfoque y consideraciones

### Participación e información ciudadana

Con el objetivo de fundamentar las decisiones de ajuste presupuestario anual, la línea de servicio de Participación e Información Ciudadana ha planificado y ejecutado una estrategia integral que combina la investigación, la participación y las actividades y datos de los medios sociales para proporcionar al Concejo y a la Administración un mayor conocimiento de los valores y perspectivas de los habitantes y de los factores que los determinan.

Este enfoque coordinado aprovecha los puntos fuertes de cada canal de aportación para maximizar el valor de la información obtenida de los datos existentes y de las actividades recién planificadas. Si bien esto ha permitido obtener una serie de aportaciones útiles, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Los resultados de la participación y de la investigación proporcionan una visión útil del sentimiento general de los habitantes, pero solo pretenden ser una aportación al proceso de toma de decisiones y deben considerarse junto con otros factores relevantes.
- Como se ha demostrado en los resultados de la investigación y participación recientes, sigue habiendo un interés público significativo en temas como el presupuesto, el gasto, los impuestos y la economía. Asimismo, existen diversos niveles de comprensión sobre cómo se elaboran y ejecutan los presupuestos y los planes. Sin embargo, teniendo en cuenta los desafíos de la pandemia de COVID-19, aspectos como el bienestar personal, el estado de la economía y el futuro de Calgary

son también áreas de preocupación importantes y crecientes. Los resultados de la participación siguen poniendo de manifiesto un malentendido sobre qué administración pública es responsable de qué servicio, y qué administración pública puede endeudarse.

- Los requerimientos operacionales y las inversiones necesarias para apoyar los distintos servicios son complejos, no se pueden resumir fácilmente y a menudo son interdependientes con otros servicios. En consecuencia, a los habitantes les resulta difícil identificar las oportunidades de reducción de costos o las soluciones relativas a la inversión en los servicios y las estrategias de prestación de servicios.
- Con un tema tan amplio como el presupuesto general de la Ciudad y sus servicios, alcanzar una profundidad de discusión significativa y coherente sobre un tema constituye todo un reto. Los temas que aparecen con más frecuencia tienden a ser los que preocupan al ciudadano en primera instancia, bien porque utiliza esos servicios con frecuencia, porque son una prioridad de la Ciudad y el Concejo, o debido a la cobertura de los medios de comunicación. Como consecuencia, no hay una respuesta coherente a las preguntas sobre recortes o inversiones capaz de satisfacer a todos los habitantes de manera uniforme.

## Metodología

### Investigación

El principal objetivo de la investigación no es incluir a todas las partes interesadas, sino más bien reunir la información que represente mejor a la población en general de forma objetiva y cuantificable.

La investigación de mercado, de la opinión pública y otras investigaciones sociales constituyen una disciplina profesional que implica la recopilación e interpretación sistemáticas de información sobre personas, organizaciones o productos y servicios. La investigación utiliza métodos, técnicas y principios estadísticos y analíticos de las ciencias sociales aplicadas para obtener conocimientos. Existen mejores prácticas y directrices para llevar a cabo la recopilación, el análisis y la presentación de datos e información recopilados a través del proceso de investigación.

### Participación

La participación al nivel de la Ciudad de Calgary se define como un diálogo constructivo entre la Ciudad y las partes interesadas para reunir información a fin de influenciar la toma de decisiones. La Unidad de Recursos de *Engage* trabaja con los equipos de proyectos de la Ciudad para cubrir las necesidades de los proyectos y asegurar que los habitantes expresen su opinión sobre los mismos.

A diferencia de la investigación, las oportunidades de participación son inclusivas y normalmente están abiertas a todas las partes interesadas que deseen opinar sobre el asunto o tema en cuestión. La naturaleza de estas técnicas inclusivas significa que la información recogida es direccional y, como en el caso de la investigación cualitativa, no puede extenderse a la población en general. Los resultados de las actividades de participación son descriptivos y proporcionan una comprensión más profunda de las opiniones y las percepciones de los participantes.

### Medios sociales

Los canales de los medios sociales se usaron para compartir información, interactuar con los habitantes, proporcionar información y, a través de la práctica de escucha social de la Ciudad, recopilar conversaciones y la percepción general de los habitantes.

A medida que los habitantes consumen, comparten contenido, y se relacionan con las marcas en línea cada vez más, los canales digitales se convierten en fuentes cruciales para conocer las perspectivas de los ciudadanos. Las herramientas de escucha social reúnen información en tiempo real para analizar y presentar conclusiones sobre temas y prioridades de los habitantes, sin dejar de captar las conversaciones individuales y los puntos de vista inesperados. La percepción y las reacciones de los habitantes ante el contenido pueden ser captadas y consideradas a gran escala y a bajo costo.

## Resultados

En las siguientes secciones se detallan las opiniones combinadas recibidas de los habitantes a través de las metodologías descritas anteriormente. Dada la amplitud de los temas y la amplia gama de conversaciones, los resultados se han clasificado en cuatro (4) temas generales distintos:

- Tema 1: Expectativas de los habitantes sobre la reducción de impuestos y la disminución de gastos
- Tema 2: Expectativas de los habitantes en lo referente a invertir sabiamente y centrarse en el futuro (incluye también las percepciones de la inversión en servicios)
- Tema 3: Expectativas de los habitantes sobre la toma eficaz y responsable de decisiones
- Tema 4: Expectativas de los habitantes sobre el aumento de la transparencia, el escuchar a los habitantes y la participación pública

### Tema 1: Expectativas de los habitantes sobre la reducción de impuestos y la disminución de gastos

#### Los “impuestos” se presentan como uno de los tres temas más importantes que enfrentan los habitantes de Calgary.

En el otoño de 2020, se pidió a los encuestados que identificaran, sin asistencia (con respuesta abierta), el problema más importante al que se enfrentaba su comunidad.

- Aunque los habitantes de Calgary siguen citando “las infraestructuras, el tráfico y las carreteras” como la cuestión más importante, esta ha disminuido ligeramente con respecto a encuestas anteriores, y “la delincuencia, la seguridad y la vigilancia policial” y “los impuestos” han pasado a ocupar un lugar más destacado.<sup>1</sup>

#### La percepción de los residentes en torno al valor del dinero que pagan por el impuesto predial se ha mantenido constante.

La mayoría de los habitantes de Calgary siguen creyendo que reciben un “buen valor” a cambio de su impuesto predial: un poco más de la mitad de los habitantes de Calgary otorga a la Ciudad una calificación de “buen valor” por el valor del dinero que pagan por concepto del impuesto predial.<sup>2</sup>

- Menos de dos de cada diez habitantes de Calgary dicen que reciben “poco valor” de su impuesto predial.

---

<sup>1</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2020

<sup>2</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2020

- Esto es equiparable con los estudios anteriores realizados en la primavera de 2020 y el otoño de 2019.<sup>3</sup>

## **Una ligera mayoría de los habitantes de Calgary prefiere aumentar los impuestos de acuerdo con la tasa de inflación actual o por encima de ella para mantener o ampliar los servicios**

En lo referente al equilibrio entre impuestos y prestación de servicios, la investigación mediante encuesta muestra que un número ligeramente mayor de habitantes de Calgary prefiere aumentar los impuestos para mantener o ampliar los servicios, frente a aquellos que prefieren recortar los servicios para mantener o reducir los impuestos.

- Históricamente, las encuestas han mostrado que la mayoría de los habitantes de Calgary ha preferido los aumentos de impuestos frente a los recortes de servicios. Sin embargo, a partir de 2016, los habitantes de Calgary se mostraron mucho más divididos en sus opiniones. En 2019, por primera vez desde 2006, los habitantes de Calgary dijeron que preferirían recortar los servicios para mantener o reducir los impuestos en lugar de aumentar los impuestos para mantener o ampliar los servicios.<sup>4</sup>
- Sin embargo, en encuestas recientes, esta percepción ha cambiado de nuevo: a fin de equilibrar los impuestos y los niveles de prestación de servicios, una ligera mayoría de los habitantes de Calgary dice ahora que es más probable que apoyen un aumento de impuestos para mantener o ampliar los servicios de acuerdo con la tasa de inflación actual o por encima de esta, en lugar de apoyar los recortes de servicios con el único objetivo de mantener o reducir adicionalmente los impuestos.<sup>5</sup>
  - De entre aquellos que prefieren aumentos de impuestos para mantener o ampliar los servicios, un número significativamente mayor de habitantes de Calgary preferiría un aumento de los impuestos de acuerdo con la tasa de inflación actual para mantener los servicios a los niveles actuales frente a los que preferirían un aumento de los impuestos más allá de la tasa de inflación actual para ampliar los servicios.<sup>6</sup>

## **Aunque una gran mayoría de los encuestados en la investigación manifiestan estar interesados en saber cómo se invierte su impuesto predial, tan solo algo más de la mitad de los habitantes de Calgary indica que la Ciudad hace un "buen trabajo" al proporcionar suficiente información sobre cómo se invierte el dinero recaudado a través de su impuesto predial.**

Los habitantes de Calgary siguen manifestando un fuerte interés por saber cómo se invierte el dinero de su impuesto predial: la gran mayoría de los habitantes están interesados en saber cómo se invierte el dinero de su impuesto predial en varios servicios de la Ciudad, incluyendo una mayoría que está "totalmente" de acuerdo en que les gustaría conocer más.

---

<sup>3</sup> Encuesta global de primavera, primavera de 2020

<sup>4</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2019

<sup>5</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2020

<sup>6</sup> Ibid

- Sin embargo, una proporción mucho menor está de acuerdo en que la Ciudad hace un “buen trabajo” al proporcionar a los habitantes información sobre cómo se invierte el dinero de su impuesto predial en diversos servicios de la Ciudad.<sup>7</sup> Aunque la investigación mediante encuesta muestra que poco más de la mitad de los habitantes de Calgary reporta conocer cómo se invierte el dinero de sus impuestos, muchos sienten que la Ciudad no les está dando la información necesaria.

### **Los habitantes esperan que el Concejo Municipal y la Administración mantengan la atención en los presupuestos y los gastos.**

Los resultados de la participación destacan que, para la mayoría de los participantes, “mantener la atención en los presupuestos y los gastos” sigue siendo la principal expectativa del Concejo Municipal y la Administración. Cuando se les preguntó cómo sería si la Administración de la Ciudad y el Concejo Municipal cumplieran con esa expectativa respectivamente, se escucharon de manera coherente en ambos grupos los temas que se describen a continuación:

- Los participantes hablaron de parar o limitar los aumentos de impuestos e incluso de reducir el impuesto predial. Según algunos, esto podría llevarse a cabo haciendo hincapié en el gasto dentro de los medios existentes y manteniendo el gasto en los presupuestos aprobados. Otros realizaron sugerencias de reducir los presupuestos y los niveles de gasto en general.
- Una de las sugerencias más comunes para lograr estos ahorros fue el comentario de reducir el número de empleados de la Ciudad o recortar los salarios del personal y los concejales.
- En menor medida, se formularon sugerencias sobre la externalización de trabajo para ahorrar, aunque algunos expresaron su preocupación por el hecho de que el uso excesivo de proveedores externos podría incrementar los costes.
- Otros comentarios de este grupo también se refirieron al interés de un "listado público " que hiciera públicos los salarios, la limitación o reducción de las pensiones, las auditorías públicas de los gastos del Concejo y la Administración, así como los comentarios que contrastaban los niveles de personal y los salarios de la Ciudad con los recortes o reducciones en el sector privado.
- Si bien la transparencia y la responsabilidad surgieron como temas generales por sí mismos, algunos de los encuestados que dieron prioridad a los recortes de gastos y a la reducción de impuestos también hablaron de la falta de transparencia, o de tener esta percepción, y de cómo tanto la Administración como el Concejo tendrían que mejorar en el intercambio de información sobre las decisiones en general y específicamente sobre la forma en que se asignan los presupuestos a los distintos servicios.

## **Tema 2: Expectativas de los habitantes en lo referente a invertir sabiamente y centrarse en el futuro**

### **Los habitantes de Calgary están preocupados por el futuro de la Ciudad y de si esta se está moviendo en la dirección correcta.**

Los resultados de encuestas recientes han mostrado que una proporción cada vez mayor de habitantes de Calgary cree la Ciudad no va por el buen camino o no se está moviendo en la dirección correcta.

---

<sup>7</sup> ibid

Esto no es inesperado teniendo en cuenta la omnipresencia de la pandemia de COVID-19, la recesión económica, la caída del precio del petróleo y otros factores.

- Si bien siete de cada diez habitantes de Calgary están de acuerdo en que “Calgary está en el camino correcto para ser una mejor Ciudad dentro de diez años”, esto representa un descenso estadísticamente significativo desde el otoño de 2019, y un descenso considerable de 16 puntos desde el otoño de 2016.<sup>8</sup>
- Es estadísticamente más probable que una mayor proporción de adultos jóvenes esté de acuerdo con esta visión de futuro que las personas de 25 años de edad o más.<sup>9</sup>
- Asimismo, solo la mitad de los encuestados cree que Calgary “se está moviendo en la dirección correcta para asegurar una alta calidad de vida para las generaciones futuras”. La proporción de habitantes de Calgary que creen esto también ha sufrido una caída sustancial de 16 % desde 2016.<sup>10</sup>
- Los adultos jóvenes son notablemente más propensos a estar de acuerdo en que “Calgary se está moviendo en la dirección correcta para asegurar una alta calidad de vida para las generaciones futuras”.<sup>11</sup>

### **En lo que se refiere a la inversión en servicios, la investigación mediante encuesta muestra que las áreas de mayor preferencia para aumentar la inversión son la vivienda asequible y los servicios sociales.**

Al preguntar si la Ciudad debería invertir más, menos o la misma cantidad en servicios y programas específicos, las áreas clave en las que los habitantes de Calgary afirman que la Ciudad debería **invertir más** incluyen la vivienda asequible y los servicios sociales para individuos como las personas de la tercera edad o los jóvenes. A esto le sigue el mantenimiento de las carreteras, incluyendo la reparación de baches y la eliminación de nieve.<sup>12</sup>

### **Los resultados de una encuesta de investigación centrada en los servicios y la inversión mostraron que los habitantes de Calgary quieren que se aumente la inversión en el 911, en el Servicio de Policía, en la vivienda asequible y en el Departamento de Bomberos de Calgary.**

En verano de 2020, Corporate Research realizó una encuesta centrada en los servicios y la inversión. Se llevó a cabo un tipo de análisis de compensación para identificar los servicios en los que los habitantes quisieran que la Ciudad invirtiera más en los próximos tres años, lo que proporcionó una imagen más clara de las prioridades de inversión de los habitantes de Calgary.

- Tras analizar los datos, los resultados indican que el 9-1-1, el Servicio de Policía de Calgary, las viviendas asequibles para los habitantes de Calgary con bajos ingresos, y el Departamento de Bomberos de Calgary se identificaron como prioritarios para los habitantes de Calgary y son

---

<sup>8</sup> ibid

<sup>9</sup> Encuesta sobre actitudes y perspectivas de Calgary

<sup>10</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2020

<sup>11</sup> Encuesta sobre actitudes y perspectivas de Calgary

<sup>12</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2020

considerados los servicios más importantes en los que se debería aumentar la inversión en los próximos tres años.<sup>13</sup>

- En cambio, los servicios de la Ciudad considerados menos importantes para que la Ciudad invierta en ellos son: Arte y Cultura, Bibliotecas, Recreación, y Aceras y Caminos.<sup>14</sup>

### **Con respecto a la importancia de los proyectos de infraestructura en Calgary para el futuro de la Ciudad, los resultados de las investigaciones muestran que la Línea Verde es considerada la más importante, seguida del Centro de Eventos.**

Cuando se preguntó sobre la importancia de proyectos específicos de infraestructuras para “el futuro de Calgary, dentro de diez años y más allá”, los resultados de la encuesta muestran que, para una mayoría, la Línea Verde adquiere los más altos niveles de importancia.<sup>15</sup>

- A esto le siguen casi tres cuartas partes de los habitantes de Calgary que creen que el proyecto de infraestructura del Centro de Eventos es importante, seguido por la ampliación del Centro BMO, el Foothills Fieldhouse, y la ampliación de Arts Commons.<sup>16</sup>

### **Los comentarios en los medios sociales sobre el valor de los servicios se centraron en lo que muchos consideraban “servicios esenciales”, como carreteras, parques, Policía de Calgary y el Departamento de Bomberos.**

En lo referente al valor de los servicios, muchos habitantes afirman que les gustaría que la Ciudad gastara dinero solo en servicios esenciales, como carreteras, parques y espacios verdes, policía y bomberos.

- Algunos comentarios pedían específicamente “Cuidar la Ciudad - ¡de manera igualitaria!” o se centraron en "ajustes apropiados" y en el valor de la prestación del servicio.
- Algunos también pedían centrarse en las aceras, caminos y carreteras, específicamente en los baches: “tenemos baches y enormes grietas en nuestros caminos y aceras, etc. ¡Arreglen la Ciudad!”

### **Mientras que los resultados de la encuesta de principios de 2020 mostraron que la mayoría de los habitantes de Calgary creía que ese era un buen momento para que la Ciudad invirtiera en infraestructuras, la confianza en la Ciudad para tomar las decisiones correctas sobre la inversión en infraestructuras disminuyó significativamente.**

Mientras que la mayoría de los habitantes de Calgary cree que es un buen momento para que la Ciudad invierta en infraestructuras, una proporción menor está de acuerdo en que confía en que la Ciudad tomará las decisiones correctas sobre la inversión en infraestructuras.<sup>17</sup>

---

<sup>13</sup> Encuesta sobre las perspectivas ciudadanas: Inversión en servicios, agosto de 2020

<sup>14</sup> Encuesta sobre las perspectivas ciudadanas: Inversiones en servicios, agosto de 2020

<sup>15</sup> Encuesta sobre actitudes y perspectivas de Calgary

<sup>16</sup> Encuesta sobre actitudes y perspectivas de Calgary

<sup>17</sup> Encuesta sobre las perspectivas económicas, marzo de 2020

## **Los comentarios en los medios sociales sobre el gasto en infraestructuras tienden a estar en contra del gasto excesivo, a favor del gasto en prioridades.**

Los comentarios en las publicaciones realizadas en los medios sociales están principalmente en contra de los gastos en infraestructuras si no se centran en el mantenimiento y la conservación.

- Los comentarios tienden a centrarse en “ajustarse al presupuesto” o en cómo “el Concejo puede gastar millones en infraestructuras, pero descuidar el presupuesto para mantenerlas o no terminar nunca algunos proyectos”.

## **Haciendo eco tanto de la investigación como de los comentarios en los medios sociales, los resultados de la participación destacan que la relación calidad-precio, la eficiencia, la seguridad y la visión a largo plazo son fundamentales a la hora de invertir en infraestructuras y servicios. Es importante señalar que muchos comentarios también se centraron en la inversión en servicios e infraestructuras sociales para cubrir las necesidades de todos los habitantes de Calgary, incluidos los más afectados por los desafíos económicos y sociales.**

Los resultados de la participación destacan que, aunque muchos participantes dieron prioridad a los recortes de gastos y al ahorro de impuestos, existe un interés y una retroalimentación considerables sobre la expectativa de "invertir en nuestras infraestructuras de la manera correcta, ahora y en el futuro". Se pidió a los participantes que describieran cuál sería su opinión si la Administración de la Ciudad y el Concejo Municipal cumplieran esa expectativa, y nuevamente se escucharon comentarios similares para ambos grupos.

- Los comentarios de este grupo enfatizaron la relación calidad-precio y la eficiencia, pero se centraron en los efectos positivos de la inversión en infraestructuras y servicios, en lugar de simplemente limitar el gasto. Mientras que algunos se centraron directamente en las infraestructuras y el mantenimiento de las carreteras e instalaciones, muchos hablaron de los servicios que apoyaban la salud y el bienestar de los habitantes de Calgary. La falta de hogar, la vivienda asequible, la salud mental, el transporte, los parques y el ciclismo fueron los principales servicios que la gente quería que se abordaran ahora y en el futuro.
- Se mencionaron con frecuencia la seguridad y la protección, así como la inversión en infraestructuras para apoyar la economía. También hubo un fuerte énfasis en las bibliotecas y programas familiares, parques y la necesidad de realizar inversiones continuas en transporte y de hacer la Ciudad más amigable para el peatón.
- También se habló de priorizar la visión a largo plazo sobre las cuestiones a corto plazo, y algunos participantes reconocieron los retos que enfrentan la Administración y el Concejo al intentar planificar a largo plazo, pero a la vez tener que gestionar las cuestiones y tomar decisiones a diario.
  
- Muchos de estos comentarios también se centraron en la inversión en servicios e infraestructuras sociales para cubrir las necesidades de todos los habitantes de Calgary. Esto incluyó el apoyo a los programas para todos los habitantes de Calgary, especialmente aquellos que experimentan retos económicos y sociales, así como algunos comentarios sobre el establecimiento de nuevas prioridades o la redirección de los fondos de la Policía hacia programas, servicios y organizaciones que abordan los factores causantes de la delincuencia y adicciones.

- Tanto la investigación como la participación han mostrado que existe un bajo nivel de acuerdo sobre el modo de definir qué servicios se consideran esenciales.

### **Tema 3: Expectativas de los habitantes sobre la toma eficaz y responsable de decisiones**

#### **En líneas generales, los habitantes de Calgary siguen teniendo una percepción positiva sobre la transparencia de la Ciudad y el grado de participación ciudadana en la toma de decisiones.**

Las percepciones sobre la transparencia y la aportación de los habitantes se han mantenido estables durante el último año, ya que casi tres cuartas partes de los habitantes de Calgary coinciden en que “la Ciudad de Calgary ejerce un gobierno abierto y accesible” y siete de cada diez encuestados coinciden en que “confían en que la Ciudad de Calgary está trabajando para mejorar la forma en la que incluye la aportación de los habitantes en las decisiones importantes”.

- Además, la mayoría de los habitantes de Calgary también coincide en que la Ciudad “utiliza el aporte de los habitantes de Calgary al tomar decisiones sobre los proyectos y servicios de la Ciudad”, mientras que la mayoría está de acuerdo en que la Ciudad “permite a los habitantes tener un aporte significativo en la toma de decisiones”.<sup>18</sup>

#### **La mayoría de los habitantes de Calgary cree que el Concejo Municipal y la Administración de la Ciudad están realizando un buen trabajo conjunto en beneficio de Calgary.**

En general, dos tercios de los habitantes de Calgary creen que “el Concejo Municipal y la Administración de la Ciudad trabajan juntos para tomar las mejores decisiones posibles para el futuro de Calgary”, conclusión que se sitúa al mismo nivel que en investigaciones anteriores.<sup>19</sup>

#### **La responsabilidad, la transparencia y la toma de “decisiones difíciles” son áreas clave para que los participantes formen parte de la toma de decisiones.**

La opinión de los habitantes ante la adopción de decisiones eficaces y responsables se centró en gran medida en las expectativas del Concejo Municipal; sin embargo, algunos temas relacionados con esta cuestión también aparecieron en las reacciones sobre ante lo que se espera de la Administración.

- Gran parte de los comentarios en esta área se centraron en el deseo de ver al Concejo tomar “decisiones difíciles”, en lugar de aplazarlas o retrasarlas. Curiosamente, se apreció una división entre los que abogaban por tomar decisiones difíciles en torno a la reducción del gasto y los que abogaban por tomar decisiones difíciles en torno a la inversión estratégica en servicios o infraestructuras.
- Otro tema común en este grupo fue la responsabilidad personal de los concejales. Los habitantes consideraron que se debía dar prioridad a la construcción de una relación de confianza. Se escuchó que los concejales deberían ser responsables de lo que dicen en las cámaras del Concejo y en público, y que todos deberían comprometerse a trabajar juntos. Algunos comentarios se

---

<sup>18</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2020

<sup>19</sup> Encuesta sobre la satisfacción ciudadana, otoño de 2020

refirieron a la necesidad de tomar decisiones menos “grandilocuentes” y más meditadas, mientras que otros pidieron una relación más productiva entre el Concejo y la Administración, así como habilitar una forma sencilla para que el público pueda contactar con las oficinas de los consejeros.

- Cuando los comentarios se referían a la responsabilidad dentro de la Administración de la Ciudad, tendían a centrarse en la transparencia financiera y la responsabilidad en las decisiones sobre el gasto.
- Algunos comentarios también plantearon el tema de la adopción de decisiones basadas en pruebas. Manifestaron la expectativa de que la Administración esté bien capacitada y haga el trabajo que se le pide, y que el Concejo utilice luego ese asesoramiento, las pruebas y la información para tomar decisiones bien informadas.

## **Tema 4: Expectativas de los habitantes sobre la transparencia y el escuchar a los habitantes**

**Aunque se produjo un ligero aumento de la confianza en el Concejo y en la Ciudad al inicio de la pandemia de COVID-19, la confianza general de los habitantes de Calgary en la Ciudad ha disminuido significativamente en el último año, y la investigación más reciente muestra algunas de las puntuaciones más bajas de confianza en la Ciudad desde que comenzó el rastreo.**

Si bien la confianza en la Ciudad y en el Concejo aumentó ligeramente al inicio de la pandemia de COVID-19, la investigación mediante encuesta muestra que la confianza general de los habitantes de Calgary en la Ciudad ha disminuido notablemente desde la primavera de 2020 y el otoño de 2019. Sin embargo, la desconfianza en la Ciudad se ha mantenido estadísticamente coherente con investigaciones previas, lo que indica que las actitudes de los habitantes de Calgary son más neutrales cuando se trata de confiar en la Ciudad.<sup>20</sup>

- Sin embargo, casi la cuarta parte de los habitantes de Calgary se considera “defensor” de la Ciudad, un resultado coherente con la investigación anterior de otoño de 2019. Además, dos de cada diez habitantes de Calgary se mostrarían “críticos” con la Ciudad al ser preguntados, lo que se sitúa, de nuevo, al mismo nivel que en otoño de 2019.<sup>21</sup>

**La satisfacción con el desempeño de la Administración de la Ciudad sigue siendo fuerte; las percepciones relacionadas con el desempeño del liderazgo del Concejo Municipal también son similares a los resultados del año pasado.**

Aproximadamente siete de cada diez habitantes están satisfechos con la forma en que el Concejo y la Administración están dirigiendo la Ciudad, en línea con investigaciones anteriores.

- La investigación mediante encuesta también muestra que dos tercios de los habitantes de Calgary creen que el Concejo Municipal y la Administración de la Ciudad trabajan juntos para “tomar las mejores decisiones posibles para el futuro de Calgary”, conclusión que se sitúa al mismo nivel que en investigaciones anteriores.

---

<sup>20</sup> ibid

<sup>21</sup> ibid

## **La mayoría de los habitantes valoran positivamente las oportunidades que ofrece la Ciudad para proporcionar sus aportaciones.**

Alrededor de dos tercios de los habitantes de Calgary afirman que confían en que la Ciudad está trabajando para mejorar la forma en que incluye las aportaciones de los habitantes en las decisiones importantes.

- Además, la mayoría está de acuerdo en que la Ciudad permite a los habitantes tener un aporte significativo en la toma de decisiones, mientras que una proporción similar está de acuerdo en que la Ciudad utiliza el aporte en la toma de decisiones sobre los proyectos y servicios.<sup>22</sup>

## **Los comentarios en los medios sociales sobre la transparencia piden que la Ciudad se tome el tiempo para escuchar a todos los habitantes de Calgary.**

Los habitantes piden que tengamos en cuenta los comentarios en los medios sociales a la hora de tomar decisiones.

- Los comentarios sobre este tema incluían pedirle a la Ciudad que “prestara atención” a las publicaciones en los medios sociales, y “pidieron nuestra opinión y nuestros comentarios, es mejor que hagan algo con estos”.

## **Las conclusiones extraídas de la participación ciudadana subrayan las conclusiones obtenidas a través de la investigación y los medios sociales, y enfatizan la importancia de recibir los comentarios del público.**

Los comentarios relacionados con la transparencia, el escuchar a los habitantes y la participación pública han aumentado con respecto a lo que escuchamos en anteriores participaciones sobre los presupuestos. Este tema se pudo apreciar en una amplia gama de comentarios, y resultó importante para los encuestados que hablaban de la necesidad de realizar recortes de gastos, así como en los comentarios de aquellos encuestados que abogan por el aumento de los servicios o la inversión.

- Los participantes destacaron la importancia de la claridad y la accesibilidad de la información. El uso de un lenguaje sencillo se consideró tan importante como el hecho de compartir información sin ambigüedades o exacta, sin intentar siempre dar un giro positivo a las cosas. Se consideró específicamente que las actividades de participación eran importantes y se hizo hincapié en la accesibilidad, ya sea en línea o, cuando correspondiera, en la comunidad.
- El deseo de ver que tanto el Concejo como la Administración actúen de buena fe estaba implícito en los comentarios sobre la importancia de la participación. Ejemplos de esto incluían preguntar antes de tomar decisiones, escuchar realmente las aportaciones y abordar las preocupaciones de los habitantes. Algunos también recordaron que el Concejo debería ofrecer plazos apropiados para que se dé lugar a una participación significativa.
- Más allá de señalar la importancia de escuchar, muchos encuestados subrayaron la importancia de actuar tomando como base las opiniones recogidas, junto con la petición de conectar más a menudo aquello que se escuchó y lo que tanto la Administración como el Concejo hicieron con esa información.

---

<sup>22</sup> Encuesta sobre las perspectivas ciudadanas: Inversión en servicios, agosto de 2020

- Otros aspectos que se plantearon incluían asegurar que escuchamos a todos los habitantes, incluidos aquellos a los que es más difícil alcanzar, así como hacer hincapié en los jóvenes. En algunos comentarios se percibió que, en ocasiones, las voces más poderosas se escuchan con más frecuencia que otras. Dirigiéndose al Concejo Municipal, los encuestados señalaron que era importante escuchar incluso a aquellos con los que no se está de acuerdo.

## **Informes de investigación y actividades de participación citados en el presente informe**

Los resultados de la investigación en este informe son un reflejo estadísticamente representativo de las perspectivas de los habitantes.

### **Actividades de investigación:**

Con el fin de proporcionar un mayor contexto y facilitar la comprensión, en el presente informe se incluyen elementos de la Encuesta sobre la satisfacción ciudadana de 2020 y otras encuestas.

#### **Encuesta sobre la calidad de vida y la satisfacción ciudadana de 2020**

- Encuesta telefónica realizada entre el 17 de agosto y el 6 de septiembre de 2020 con una muestra seleccionada al azar de 2.500 habitantes de Calgary de 18 años de edad o más. Se utilizó una muestra tanto de teléfonos fijos (55 %) como de teléfonos celulares (45 %) para obtener una muestra aleatoria y estadísticamente representativa de los habitantes de Calgary.
- El margen de error (MOE, por sus siglas en inglés) para la muestra total de  $n=2.500$  es de  $\pm 2,0$  puntos porcentuales, 19 veces de 20.

#### **Encuesta sobre las perspectivas económicas**

- Encuesta telefónica realizada entre el 24 de febrero y el 8 de marzo de 2020 con una muestra seleccionada al azar de  $n=500$  habitantes de Calgary, utilizando tanto una muestra de teléfonos fijos (33 %) como una de teléfonos celulares (67 %) para obtener una muestra aleatoria y estadísticamente representativa de los habitantes de Calgary.
- El margen de error (MOE, por sus siglas en inglés) para la muestra total de  $n=500$  es de  $\pm 4,4$  puntos porcentuales, 19 veces de 20.

#### **Perspectivas ciudadanas: Encuesta sobre la inversión en servicios**

- Encuesta telefónica realizada entre el 13 y el 22 de julio de 2020 con  $n=501$  habitantes de Calgary. La encuesta se llevó a cabo utilizando números tanto de teléfonos fijos (48 %) como de teléfonos celulares (52 %) para obtener una muestra aleatoria y estadísticamente representativa de los habitantes de Calgary.
- El margen de error (MOE, por sus siglas en inglés) para la muestra total de  $n=501$  es de  $\pm 4,4$  puntos porcentuales, 19 veces de 20.

#### **Encuesta sobre actitudes y perspectivas de Calgary**

- Encuesta en línea realizada entre el 20 de agosto y el 8 de septiembre de 2020 con  $n=769$  habitantes de Calgary, incluyendo 369 de 18 a 24 años de edad. Los panelistas en línea fueron inscritos a través del panel en línea de habitantes de Calgary de Ipsos, complementado con una muestra de panel de subcontratistas (Maru Blue y Schoolfinder).
- Dado que esta encuesta se llevó a cabo utilizando un panel en línea, no se puede establecer un margen de error.

### **Nuevas actividades de participación incluidas en este informe:**

- La participación en línea se realizó en el portal *Engage* de la Ciudad del 12 de agosto al 6 de septiembre de 2020. Las conversaciones se centraron en las prioridades de los habitantes, las preferencias y perspectivas de información y los valores que impulsan la percepción del valor en relación con los impuestos.
- Como parte de la Estrategia Multicultural de Comunicaciones y Participación, las oportunidades de participación fueron traducidas a otros idiomas, entre ellos el árabe, el chino simplificado, el chino tradicional, el punyabí y el español.
- También se compartieron oportunidades de participación a través de las computadoras de la Biblioteca Pública de Calgary y se hicieron disponibles a través del 311 para mejorar la accesibilidad de los habitantes de Calgary que no tienen acceso a Internet.
- Para darles mayor difusión, se compartieron las actividades con más de 40 colaboradores de la comunidad.