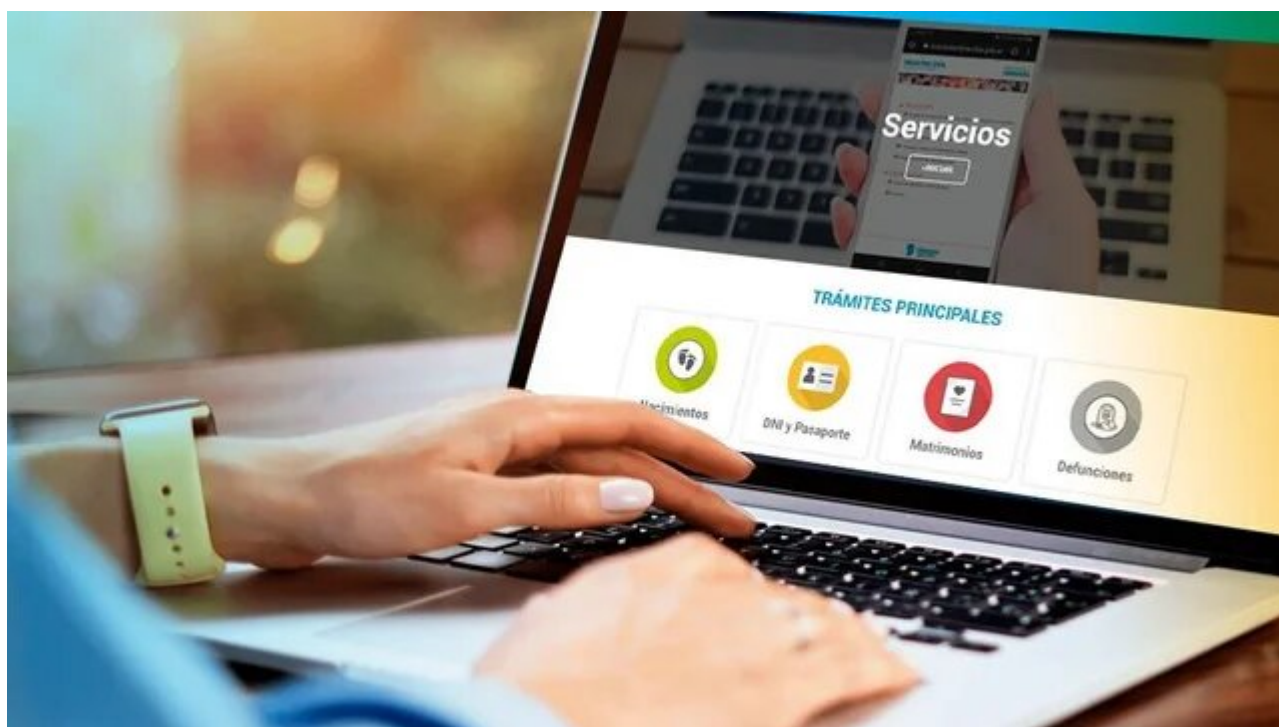


# El desafío de la «burocracia digital»: solo cinco municipios de Mendoza aprueban en modernización

21/04/2026



Un exhaustivo informe elaborado por una consultora de Mendoza analizó el Índice de Digitalización de las comunas de la provincia, revelando que la mayoría de los sitios web municipales fallan en su función básica: ser una oficina virtual eficiente para el vecino. **Lucas Inostroza, consultor político y codirector de la consultora**, advirtió sobre la falta de transparencia y la lentitud de las plataformas. «No alcanza con tener una web; debe ser funcional. Hoy estamos ante una suerte de burocracia digital que frustra al ciudadano», sentenció en diálogo con FM Vos 94.5.

El estudio partió de la premisa de que, en la era de la información, el sitio web de un municipio debe ofrecer la misma cercanía y capacidad resolutoria que una atención

presencial. «Nosotros salimos a medir el índice de digitalización porque entendemos que los sitios web, en la práctica, deberían funcionar como una oficina municipal más, buscando facilitar el acceso a los trámites más demandados e información vital. Sin embargo, hemos encontrado datos curiosos y preocupantes: se ha desviado la atención hacia el contenido visual y el diseño, dejando de lado la funcionalidad objetiva. El vecino necesita solucionar sus problemas en dos o tres clics, no perderse en una plataforma lenta», advirtió Inostroza de entrada.

### **Transparencia: una asignatura pendiente**

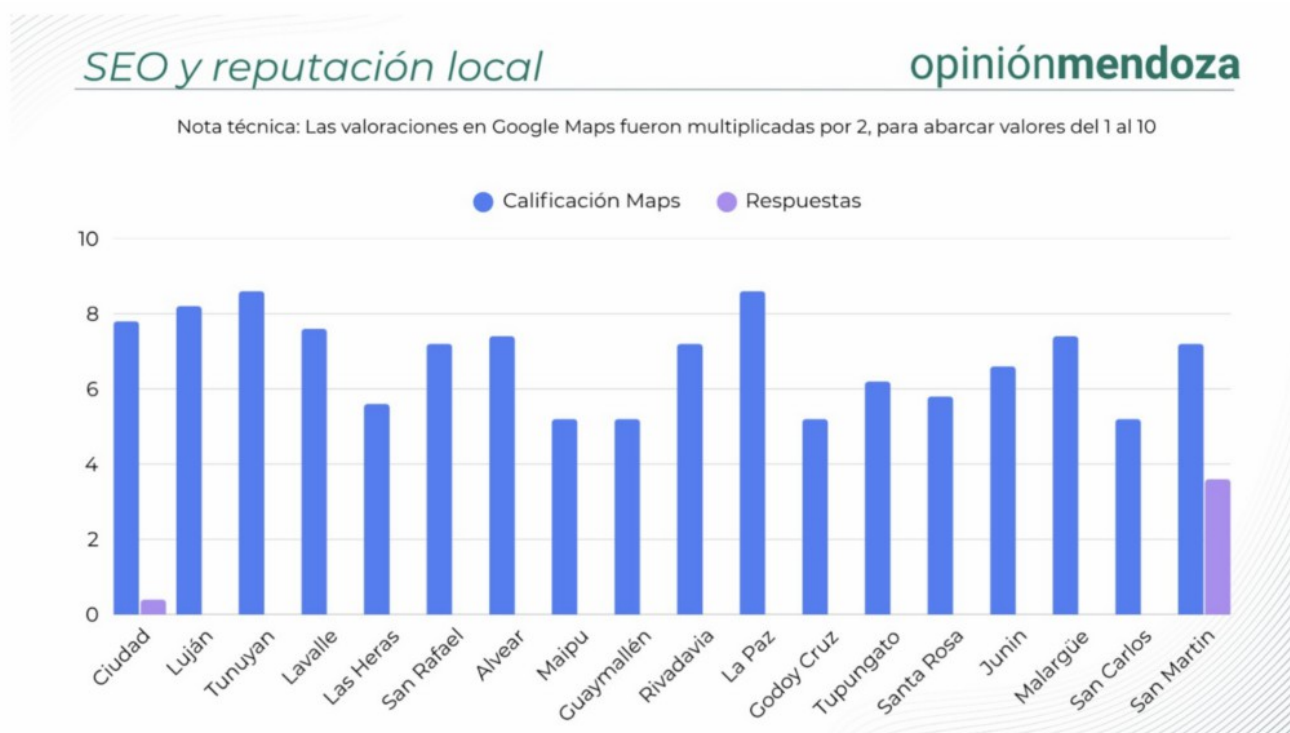
Uno de los puntos más críticos del informe elaborado por **Opinión Mendoza** es la dificultad que encuentran los ciudadanos para acceder a datos públicos que, por norma, deberían ser de consulta directa, sencilla y sin intermediarios para cualquier contribuyente.

El estudio marca una brecha evidente entre el cumplimiento formal y la accesibilidad real, especialmente al comparar licitaciones vs. salarios. «En términos de transparencia, todos los municipios cumplen con mostrar las licitaciones en tiempo real. Sin embargo, cuando buscamos declaraciones juradas de funcionarios o los salarios municipales, la mayoría no cumple», aseguró el consultor.

«En muchos sitios, para ver una declaración jurada tenés que ir a un link externo de la provincia y buscar nombre por nombre, lo cual diluye el índice de transparencia porque el acceso se vuelve muy difícil y tedioso para el vecino», consideró.

En este escenario, surge el ejemplo de Rivadavia como un caso excepcional dentro de la provincia. «Es uno de los pocos departamentos que destaca positivamente. Tienen cargados los sueldos actualizados a febrero de 2026, tanto de los funcionarios como de los trabajadores, y las declaraciones

juradas están a disposición inmediata. En contraste, la mayoría de los otros municipios tienen datos muy atrasados o, en los casos más graves, directamente no publican información alguna», aseveró.



**Lucas Inostroza, consultor político y codirector de la consultora,** advirtió sobre la falta de transparencia y la lentitud de las plataformas

### **El top 5 y la realidad de San Rafael**

El ranking de modernización destaca a la capital provincial, mientras que San Rafael se ubica en una zona gris debido a problemas técnicos que afectan la experiencia del usuario. **«El Top 5 lo encabeza la Ciudad de Mendoza, seguida por Rivadavia, Las Heras, Santa Rosa y Lavalle. San Rafael está en mitad de tabla. Su mayor déficit hoy es que el sitio carga muy lento, y considerando que el 70% del tráfico entra desde el celular, esto genera que el usuario se empiece a frustrar»**, opinó Inostroza.

«Si promovés trámites online pero no proveés la capacidad técnica para recibirlos, terminás ocasionando una burocracia digital por descuido. Es contraproducente», coincidió.

## **Bots y atención al cliente**

Ante la complejidad que presentan muchas de las interfaces municipales, los asistentes virtuales han surgido como una rueda de auxilio para el usuario, aunque el informe revela resultados muy dispares dependiendo del departamento que se analice.

Un dato que llamó la atención de los consultores fue el caso de General Alvear, donde la eficiencia tecnológica compensa otras falencias del sistema. **«Nos encontramos con una sorpresa en Alvear: su sitio web es lento, pero su bot es excelente. Te guía paso a paso hasta completar la totalidad del trámite de manera muy intuitiva. En contraste, la mayoría de los asistentes de otros municipios son muy limitados y no ayudan a razonar el problema del vecino, limitándose a opciones básicas que no resuelven la consulta»**, diferenció el entrevistado.

Por otro lado, el estudio detectó un preocupante abandono en Google Maps, plataforma que los ciudadanos utilizan espontáneamente ante la falta de canales oficiales de reclamo. **«Ningún municipio incluye un libro de quejas digital en su web. Lo más parecido son las reseñas en Google Maps, y allí el panorama es de desidia total. Hay comunas con más de 70 comentarios, tanto positivos como negativos, y nadie responde. Están ignorando una fuente de información en tiempo real sobre lo que le está pasando al vecino y qué es lo que lo frustra, perdiendo la oportunidad de corregir fallas tanto digitales como presenciales»**, destacó el codirector de **Opinión Mendoza**.

## **Conclusión: más funcionalidad, menos diseño**

Para los especialistas de **Opinión Mendoza**, el futuro de la gestión pública pasa por simplificar procesos y priorizar la utilidad por sobre la estética. **«El mensaje para los municipios es claro: hoy con la digitalización no alcanza. Es necesario que estas páginas sean efectivamente un mostrador digital que solucione problemas. No sirve de nada mostrar**

mucho contenido gráfico o videos si el vecino no puede pagar las tasas o sacar un turno para la licencia de conducir de forma ágil», manifestó.

«Por eso largamos este informe con lineamientos específicos para mostrarles dónde están fallando y cómo pueden recuperar esa cercanía real con el ciudadano», argumentó Inostroza al cierre de la comunicación.