



El Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires puso en funcionamiento una plataforma de videollamadas para resolver infracciones de tránsito. Ya se puede hablar con un controlador de manera más rápida y eficiente, sin necesidad de ir a una oficina de faltas.

Para utilizar este servicio es necesario pedir un turno mediante BOTI, el WhatsApp de la Ciudad (11-5050-0147). El sistema genera un enlace único y personal para el acceso a la audiencia virtual que se envía al vecino por correo electrónico.

Ingresando simplemente las palabras “multa” o “infracciones” para iniciar una conversación y siguiendo las opciones “Revisar multas”, “Cómo pagar” y “Turno virtual”, después de haber indicado el número del DNI o la patente del vehículo, es posible agendar una audiencia para hacer un descargo. Hay que tener en cuenta que al igual que en la modalidad presencial, al acceder a este sistema se pierde el beneficio del 50% de descuento por pago voluntario.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a 20 y se puede acceder desde cualquier dispositivo. En la videollamada con el controlador es necesario que la persona presente un documento válido. La audiencia tiene una duración máxima de 20 minutos y garantiza el derecho de defensa de cada vecino y la posibilidad de presentar un descargo y pruebas.

Al finalizar se hace un acta y se dicta la resolución correspondiente, que será incorporada al expediente electrónico del caso. Todo el proceso queda grabado en video.

“Seguimos simplificando trámites en la Ciudad. El tiempo de las personas es valioso y estas audiencias virtuales nos aseguran no solo ahorrar tiempo sino también un menor costo operativo para el Estado, ya que se descomprime el sistema presencial”, dijo el Jefe de Gobierno, Jorge Macri.

La plataforma asegura la confidencialidad y seguridad de la comunicación. También se garantiza la protección de los datos personales y el derecho a la imagen de cada vecino.

La iniciativa, impulsada por el Ministerio de Justicia porteño en conjunto con la Secretaría de Innovación y Transformación Digital, se encuadra en las políticas de digitalización y simplificación de trámites que promueve la actual gestión.

“Nuestro objetivo es que este sistema de videollamadas se convierta en nuestro principal canal de atención para ofrecerle al vecino una experiencia más simple y previsible, y para que sea más ágil la resolución de las audiencias con un controlador de faltas”, dijo el ministro de Justicia de la Ciudad, Gabino Tapia.

A las audiencias virtuales sólo pueden acceder quienes tengan multas de tránsito pendientes para abonar y, antes de desplegar la oferta de turnos disponibles, el sistema envía un aviso para quienes no quieran perder el beneficio del pago voluntario, no cuenten con documentación de respaldo para efectuar un descargo o no deseen resolver todas sus actas en la audiencia con el controlador.

"Esta implementación representa un avance significativo en materia de simplificación de trámites. Mejoramos la experiencia de las personas, ahora pueden resolver sus infracciones desde cualquier lugar sin necesidad de acercarse a una oficina del Gobierno de la Ciudad. Así, además optimizamos la gestión, ahorrando tiempo y recursos", comentó Raúl Piola, secretario de Innovación y Transformación Digital.