

Voces

Compartir



Actualizado hoy a las

09:00

BLOG DE NATALIA GONZÁLEZ. ES DIRECTORA CENTRO DE DERECHO REGULATORIO Y EMPRESA FACULTAD DE DERECHO UDD



Natalia González

Directora Centro de Derecho Regulatorio y Empresa Facultad de Derecho UDD

Últimos artículos de Natalia González

Sostenibilidad empresarial: un objetivo corporativo



LO + VISTO

Jorge Navarrete

Al menos raro
30/12/2017

Alfredo Jocelyn-Holt

Frente Amplio
29/12/2017

Sergio Melnick

Resumen y conclusiones
30/12/2017

Fernando Villegas

"El golpe maestro"
30/12/2017

Pedro Cayuqueo

Una región de derecha
27/12/2017

Un Estado al servicio de los ciudadanos

¿Cuántas veces le ha pasado que una determinada repartición pública le solicita antecedentes que debe generar otra repartición pública? ¿O que le vuelvan a pedir documentos que usted ya ha entregado en otros servicios, en etapas previas de un determinado trámite? ¿Cuántas veces hemos realizado una gestión en forma presencial ante un servicio público en circunstancias que ésta podría haberse realizado en línea? La respuesta es que esto nos ocurre con bastante frecuencia, y la música de fondo que resuena cada vez que nos enfrentamos a estas situaciones es la de una desagradable ironía: **¿No estamos en la era digital? ¿Cómo puede ser que los servicios públicos actúen como islas sin interconexión, dificultando la vida de las personas y el desarrollo de instituciones y proyectos?**

En materia de modernización del Estado, y entre las muchas artistas que han de abordarse respecto de este complejo tema, la atención al usuario debiera ser una prioridad. Generar condiciones, con el mayor sentido de oportunidad, para que las personas y empresas (grandes, medianas, pequeñas y micro) perciban al Estado como uno más cercano y reciban de éste una prestación de servicios de calidad y eficiente, es esencial y constituye, posiblemente, una de las reformas más relevantes que deba llevar a cabo la nueva administración. Y las razones de su importancia son bastantes intuitivas: **la “realización de trámites” afecta muchos aspectos de la vida de las personas, y en muchas etapas de ésta, cuestión que también es válida respecto de la creación y desarrollo de las instituciones, empresas, emprendimientos y proyectos. En términos de costo oportunidad, implican una alta inversión de tiempo y recursos que sin duda estarían mejor aprovechados si el Estado se planteara al servicio de los ciudadanos.**

Acometer este aspecto de la reforma del Estado requiere de una voluntad persistente y un compromiso transversal de todos los sectores políticos. Requiere de gran convicción para hacerse cargo de diversas problemáticas, entre las cuales resulta imperativo revisar -y probablemente reducir- la multiplicidad de servicios existentes y ciertas exigencias que hoy resultan obsoletas, simplificando la malla organizacional del Estado, como así también la regulación; precisa de la evaluación de la calidad y formato de la información disponible en los servicios, de la interconexión de sus plataformas y una mayor coordinación institucional entre ellos; requiere continuar poniendo a disposición de los ciudadanos portales electrónicos o ventanillas web, amigables, de atención al público, al tiempo de avanzar en redes presenciales de atención a lo largo del país; obliga a generar incentivos correctos para elevar los estándares de servicio en términos de calidad y tiempos de respuesta y de resultados. **En suma, se trata de generar un Estado en línea y en el que impere una cultura centrada en los usuarios, de manera que los servicios agreguen valor en esta materia y no signifiquen una traba.** Pero además, requiere de mucha nobleza de parte de nuestros gobernantes y legisladores quienes, inspirados en su vocación de servicio público, probablemente no aprovecharán del todo los beneficios políticos de una reforma de este tipo, pero que son conscientes del profundo impacto que esta problemática genera para la ciudadanía. **Entusiasma advertir que hoy existe consenso transversal en la clase política, en la academia y entre los cuerpos intermedios de la sociedad respecto a que este asunto debe ser uno prioritario, y que el programa de gobierno del Presidente electo contempla la modernización del Estado como una tarea crucial, que atraviesa su hoja de ruta en La Moneda, en diversas materias, durante los próximos cuatro años.**