

Estado: de gigante lejano, a producto que se consume en ferias.

*Más servicio, más tecnología y más creatividad, son las exigencias de la década para cualquier entidad del Estado. Ya hay avances.*

Con el fin de mejorar la calidad de los servicios que el Estado le presta al ciudadano, la Revista SEMANA, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través de su Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, y el programa Gobierno en Línea, del Ministerio de las TIC, realizaron un foro en el que se expusieron experiencias de servicio al cliente y en el que se evidenciaron los desafíos que enfrentan las entidades del Estado para fortalecer sus procesos de servicio y atención.

El director del DNP, Hernando José Gómez afirmó que tener trámites más eficientes y mejorar los canales de atención al ciudadano, fortalece la presencia institucional. Propuso generar sinergias entre funcionarios de diferentes entidades estatales con el objetivo de lograr una articulación que permita a la nación consolidarse en el territorio. Esto, de la mano de una estrategia que permita estandarizar servicios que conduzcan a mejorar la eficiencia de la administración pública. Desde la ciudadanía se propone a la Registraduría Nacional que permita al resto del Estado el uso de la base de datos de ciudadanos, con todo el rigor que amerita, con el objeto de reducir ineficiencias en los procesos que visiblemente requieren de cruces de información. Tal es el caso de beneficiarios de subsidios, de afiliados al sector salud, etc.

Por su parte, Francisco Camargo, gerente general de Gobierno en Línea anunció que actualmente los colombianos pueden realizar 900 trámites en línea. Entre los servicios que están disponibles, el de ‘viajero seguro’ permite consultar el número de peajes en un trayecto, el tiempo de desplazamiento aproximado y el estado de las vías. Existen otras innovaciones como el desarrollo de un software para descargar en smart-phones que permite conocer el estado del servicio de transporte prestado por TransMilenio y una página en la que los gobernantes publican sus estados financieros con el fin de fomentar la transparencia (Open Data). Robert Pantzer, del Banco Interamericano de Desarrollo, afirmó que mientras el ciudadano menos tenga que desplazarse para realizar trámites, se generan efectos positivos para la ciudad como la reducción de trancones y una menor producción de huella de carbón.

Por su parte, Liliana Caballero, consultora experta en Renovación de la Administración Pública de la firma Pizza y Caballero señaló que parte del bajo nivel de confianza en las administraciones obedece al laberinto institucional para realizar trámites. “Hay baja percepción de transparencia en las administraciones por cuenta de la corrupción y el mal servicio”, aseguró y luego propuso que para generar un cambio hay que empezar por concebir a los funcionarios como servidores fomentando una cultura de respeto mutuo entre los ciudadanos y el sector público.

La exposición sobre las experiencias de éxito que se presentaron durante el foro tuvo su más contundente exponente en Diego Molano, recién nombrado director del ICBF y ex consejero de Acción Social, quien aseguró que se debe estructurar una estrategia que permita llegar a aquellos lugares del país donde el ciudadano no está acostumbrado a escuchar sobre temas de servicio del

Estado. “Para conectarnos con las familias más necesitadas, tuvimos un ejército de trabajadores sociales que identificaron a cinco millones de colombianos, a los que hoy el Estado les hace seguimiento y con los que se comunican por medio de teléfonos celulares”.

Sonia Amaya, directora del programa de Renovación de la Administración Pública, presentó la estrategia de Ferias Nacionales de servicio al Ciudadano, que se realizaron en zonas del país donde las personas no conocían algunas entidades estatales o no cuentan con un acceso adecuado y permanente a éstas. Dichas ferias contaron con puntos de servicio como el de la Registraduría, lo que le permitió a cerca de 67.000 ciudadanos tramitar documentos de identidad y libretas militares. Explicó además, que hacen parte del esfuerzo por coordinar las entidades territoriales con las nacionales para beneficio del ciudadano y permiten caracterizar las necesidades de la población objetivo.

Hay consenso sobre la importancia de ampliar y replicar en otras ciudades del país el modelo que la ciudad de Bogotá implementó hace años de Cades y Supercades, en los que se prestan servicios de diferentes entidades en las mismas instalaciones. Juan Carlos Molano, director de Servicio al ciudadano, del Distrito Capital, afirmó que actualmente hay 77 entidades en la red Cade en las que se realizan 80 millones de trámites con un recaudo de 2.6 billones de pesos por RedCade. Se espera integrar otros servicios como la posibilidad de pedir citas médicas y de usar la tarjeta de TransMilenio para pagar otros servicios.

Le llegó la hora al Estado de bajarse de la nube y ponerse en forma de producto en ferias o en supermercados “online”. Lo invitamos a ver la campaña de pedagogía de Gobierno en línea usando como protagonistas a un personaje animado: el Capitán SuperO.