

En el centro del ciudadano

Es el nuevo paradigma de la administración pública. Un mundo altamente interconectado, donde el ciudadano es el eje y la puesta en marcha de todas las políticas públicas que emergen del Estado.

Este siglo trajo consigo grandes cambios para la humanidad; y la forma de gobernar, es uno de ellos. Hoy, el ciudadano se informa, busca satisfacer sus necesidades y espera poder realizar sus trámites gubernamentales con la mayor brevedad posible.

Bajo ese esquema, los gobiernos del mundo deben evolucionar, dejar atrás aquellos viejos y malos hábitos que lo hacen correr a usted de una ventanilla a otra, solicitando cualquier documentación.

No es una utopía, es el mundo digital, donde la administración pública debe entrar con bistorf

en mano, transformando y mejorando procesos, con el fin de ser más transparentes y ante todo eficientes.

Es una presión interna enorme para lograr ser eficaces al más bajo costo posible, añade Mario Grullón Damian, encargado de Coordinación Intergubernamental del Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana, y quien se desempeñara por muchos años como gerente del Centro de Estudios e Investigación de Gobierno Electrónico de la Oficina Presidencial de Tecnologías de Información y Comunicación (OPTIC) de su país.

Los gobiernos se conectan con sus principales instituciones, ministerios y carteras, sin comprometer los presupuestos de aquellos temas que los propios ciudadanos han señalado como una prioridad en un momento determinado. Esto convierte la gobernanza en un pleno ejercicio de planificación e innovación, de la mano con las nuevas tecnologías, y manteniendo a las personas como centro de las políticas públicas.

¿Qué ocurre? “El ciudadano demanda que el gobierno o la administración haga de conocimiento público la forma en que gestiona los recursos económicos que se ponen a su cuidado y quiere saber también cómo lo hará de forma que su ejecución se traduzca en beneficios para la colectividad”, menciona Grullón Damian.

Otras experiencias

Un ejercicio que ha favorecido el desarrollo en esa dirección, es observar cómo diversos países, naciones con realidades muy similares, han logrado progresos, propiciando que la administración sea cada vez más participativa y plural.

Así lo han hecho Singapur y Corea, quienes han compartido con países de la región latinoamericana sus tropiezos, sus experiencias, pero también todas las lecciones aprendidas.

“Que nuestros países estén abiertos a recibir a misiones de gobierno y jefes de estado que desean ver casos de éxito para replicar metodologías en sus propios territorios, es una muestra de apertura, pero también de un manifiesto interés en hacerlo cada vez mejor”, indica Mario Grullón.

Uno de los puntos en que el especialista hace hincapié, es que debemos ser justos y medir los progresos de los países de nuestra región a partir del punto en que se encontraban hace veinte años, para estar seguros de que han logrado dar el salto cuantitativo. Es necesario establecer diferencias en una visual delimitada en el tiempo, con la mirada en la legitimidad de los procesos con que son instaladas sus autoridades, la capacidad en

términos del nivel educacional de su población y sus funcionarios, la generación de oportunidades para los profesionales jóvenes que emergen, la estructura creada para propiciar liderazgos que potencialicen a los emprendedores y el clima de negocios favorable para los inversionistas extranjeros y locales. En suma, poder comparar cómo acometen las prioridades que la población señala, en especial en los temas de salud, seguridad pública y costo de la vida, en general.

Oportunidades y desafíos

Las tecnologías de la información y comunicación son un ente catalizador de oportunidades, en especial para quienes no las miren con ojos de temor. “Claro, es importante que veamos las oportunidades en dos ámbitos: la nueva generación como empleado, pero también la nueva generación como empresario”, indica el experto dominicano.

Lograr posicionarse como empresa oferente en portales de compras públicas o en redes especializadas de profesionales de las más diversas ramas, pero también disponer de las publicaciones más actualizadas en el aspecto investigativo, son parte del cambio.

Para Grullón Damian, uno de los principales desafíos para muchos de los países de la región, es el costo por acceso al servicio de Internet de banda ancha, que requerirá de acciones heroicas por parte de la administración pública y de las empresas prestadoras de estos servicios para impactar y llegar a diversas comunidades menos favorecidas.

Fuente consultada: Mario Grullón Damian, encargado de Coordinación Intergubernamental del Ministerio de la Presidencia de República Dominicana y especialista en temas de gobierno electrónico. Puede contactarlo a: mfggrullon[@] gmail.com.