

# Hacia la transformación digital del Estado

*La crisis del COVID-19 no solo puso a prueba la situación económica y sanitaria de los países, sino que tuvo una connotación positiva al generar la aceleración de la transformación digital que es crucial para mejorar la calidad de los servicios públicos, los tiempos, costos y la transparencia en la interacción entre el Estado y la población. De acuerdo con el estudio Simplificando Vidas (SV) (BID, 2018) a nivel regional existe un progreso muy lento de la digitalización; no obstante, la transformación digital aplicado a esos trámites podría incidir mejorando los resultados; tal como se aprecia en el estudio SV Uruguay (BID, 2022) en donde el 19% de las transacciones se realizaron en línea, un gran avance frente al 6% de 2018. En Panamá se observan avances en esta materia en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico y también en el Índice de Participación Electrónica, lo que indica una mayor vinculación entre el ciudadano y el gobierno. Es importante continuar avanzando hacia la transformación digital ya que impacta directamente a la productividad y la competitividad, lo que se convierte en mayor bienestar para la población.*

## Qué

- Como señalan Cubo, Hernández, Porrúa y Roseth (2022) “La transformación digital se refiere al cambio de cultura corporativa, modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación para que las instituciones públicas atiendan las necesidades de los ciudadanos y empresas de forma eficiente, transparente y segura”.

## Por qué

- Esta transformación es necesaria para mejorar la interacción entre las entidades gubernamentales y el ciudadano, impactando la competitividad y productividad del país. La facilidad, agilidad y transparencia atraen inversiones extranjeras, generan y fortalecen las inversiones locales, hacen más eficiente al aparato estatal, eliminan discrecionalidad, permiten medir desempeño y también, abona a la paz social.

Cristia y Vlaicu (2022) señalan que los gobiernos de A.L. y el Caribe afrontan desafíos estructurales en sectores clave que, en algunos casos, han sido exacerbados por la pandemia de la COVID-19 como la educación y la salud. Es por ello por lo que los gobiernos pueden lograr avances en estos desafíos de forma rápida y con baja inversión a través de la implementación de servicios públicos digitales que generen gran valor para la sociedad. La provisión de estos servicios implica el uso de tecnologías digitales, como las apps, los mensajes de texto y los videos, como por ejemplo para aumentar el aprendizaje de los estudiantes, reducir la afectación en la salud mental, ampliar las campañas de prevención de salud, realizar trámites tales como obtener documentos de identidad válidos, entre otros.

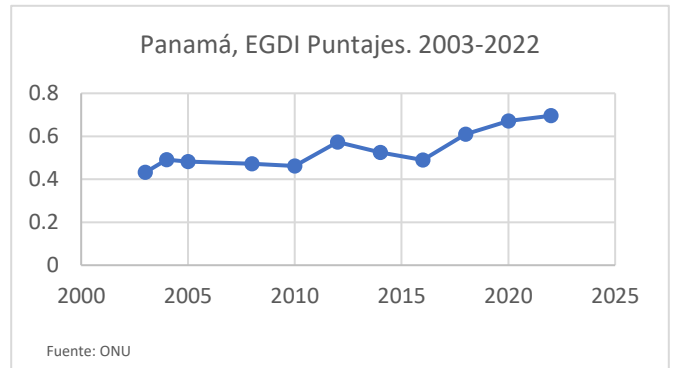
El documento Simplificando Vidas-2018, publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) evalúa los niveles de gestión de la calidad (perspectiva del organismo) y de satisfacción ciudadana (perspectiva del usuario) con los trámites más comunes en América Latina y el Caribe (ALC). En él se analizan los trámites de cita médica, denuncia de hurto, inscripción de nacimiento, inscripción de escuela, renovación de documento de identidad, solicitud de jubilación y

Resultados regionales		
	2015	2018
Satisfacción ciudadana	4.6	4.9
Gestión de calidad	5.9	5.9

renovación de licencia de conducir. Los resultados (obtenidos antes de la pandemia, momento donde se aceleraron algunos procesos) brindan información valiosa sobre el estado de los trámites. Se resalta que de los 42 servicios medidos solo 11 de obtuvieron una evaluación satisfactoria por parte de los usuarios (en 2015 fueron 5 de 36). Por otro lado, para los trámites considerados, solo 5% de las transacciones fueron realizadas de manera digital-

el resto es aún presencial- lo cual indica un progreso muy lento de la digitalización en la región. La transformación digital aplicada a esos trámites podría incidir en los resultados tanto de satisfacción ciudadana como de calidad, mejorando los mismos; como se aprecia en el estudio Simplificando Vidas Uruguay (2022) en donde el 19% de las transacciones se realizaron en línea, un gran avance frente al 6% de 2018. En el mismo período, la presencialidad se redujo del 88% al 72%.

Por otro lado, la medición del progreso en la transformación digital puede incluir no solo trámites, sino toda interacción entre las partes. Ello se puede evaluar a través del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI por sus siglas en inglés) que presenta el estado del desarrollo del gobierno electrónico de los países miembros de las Naciones Unidas. Este incorpora las características de acceso, como la infraestructura y los niveles educativos, para reflejar cómo un país está utilizando las tecnologías de la información para promover el acceso y la inclusión de su gente. El EGDI es una medida compuesta de tres dimensiones importantes del



gobierno electrónico: prestación de servicios en línea, conectividad de telecomunicaciones y capacidad humana. Panamá obtuvo 0.6956 puntos en el 2022 ocupando la posición #82 entre 193, mejorando en puntaje y ganando dos posiciones con relación al 2020 (#84). Esta es la mejor puntuación desde que se mide el índice lo que implica avances del país en esta materia y, aunque aún está por debajo del promedio regional de América (de 0.6438 puntos) está por encima del promedio subregional de Centroamérica (de 0.5837). En todos los componentes se observó mejoras en comparación a la medición anterior, así en el índice de servicios en línea el país obtuvo 0.6741 (0.6235- año 2020), en el índice de infraestructura de telecomunicaciones el país obtuvo 0.6603 (0.6488- año 2020) y en el índice de capital humano alcanzó 0.7525 (0.74210-año 2020).

El EGDI cuenta con un subíndice denominado índice de participación electrónica. En él se evalúan la participación ciudadana y la gobernanza participativa abierta a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). La creciente evidencia apunta a la rápida expansión de la participación electrónica como herramienta para la interacción y la colaboración fortalecida entre los gobiernos y los ciudadanos. Su objetivo es mejorar el acceso a la información y a los servicios públicos, así como promover la participación en la formulación de políticas, tanto para el empoderamiento de los ciudadanos como para el beneficio de la sociedad en su conjunto. Panamá obtuvo 0.5114 puntos ocupando la posición #76 en el 2022 significando 17 peldaños más que en el 2020 (#93) y con resultados mayores al promedio regional (América) y subregional (Centroamérica) de 0.4253 y 0.3793 respectivamente. Esto representa resultados alentadores, no solo en la transformación digital del gobierno, sino también en como impacta de forma positiva la participación de los ciudadanos.

Para lograr la transformación digital en la región se requiere una visión holística del gobierno, donde el ciudadano sea el centro. Para ello se debe crear una institucionalidad y gobernanza que guíe, impulse y coordine la transformación; establecer un marco normativo que brinde seguridad jurídica; diseñar la infraestructura y las herramientas que sienten las bases tecnológicas de la transformación; promover el talento digital y crear nuevos procesos y servicios digitales para transformar la administración pública y su interacción ciudadana (Cubo, Hernández, Porrúa y Roseth, 2022, p. 6). En adición, como lo señala el documento Digitalizar los servicios públicos: oportunidades para América Latina y el Caribe (BID, 2022) se sugiere el priorizar los proyectos digitales y/o aplicaciones considerando su valor agregado, sus costos y beneficios; invertir en el desarrollo de aplicaciones digitales confiables e intuitivas; maximizar la escala de implementación apoyados en la posición única de los gobiernos con estrategias promocionales efectivas; y mejorar la equidad priorizando las aplicaciones compatibles con los teléfonos celulares o los smartphones focalizando los esfuerzos de promoción en las poblaciones vulnerables.

Por último, la transformación digital es una herramienta que fortalece la institucionalidad, el bienestar de la población y la competitividad del país. El contar con una interacción entre el gobierno y la población, efectiva y de calidad; aumenta la productividad (ciudadanos y empresas) con transparencia y paz social. El promover el avance de la transformación digital en el país, es una pieza fundamental para lograr crecimiento y desarrollo económico y social; logrando atraer y promover inversiones y mejorando la calidad de vida.