

Un Estado moderno simplifica la vida de sus ciudadanos

La competitividad de una nación influye en el nivel de bienestar de la población en general, por lo cual las acciones deben incluir a todos sus ciudadanos

Simonekha Tam

Analista del Centro Nacional de Competitividad
rtam@cpnpanama.org

Panamá mostró un desempeño positivo al cierre del año 2016, alcanzando un crecimiento del 49%, a diferencia de la región latinoamericana que evidenció una contracción en su economía para ese mismo año. Se destaca que el país se posicionó como el segundo de la región en competitividad del Índice de Competitividad Global, superado solo por Chile. A nivel mundial, Panamá ocupó el puesto 42 de 138 economías quedando entre los 50 primeros países más competitivos.

No obstante, a pesar de contar con áreas en las que el país es muy competitivo, como infraestructura, estabilidad macroeconómica y sofisticación del mercado financiero, en otras áreas tales como el pilar de instituciones, los resultados dejan mucho que desear. Además, se identificó a la burocracia gubernamental como el segundo factor más problemático para hacer negocios después de corrupción, convirtiéndose en uno de los elementos que alcanzan negativamente nuestra competitividad.

Lo anterior sugiere la importancia de mejorar el funcionamiento del sector público para que pueda tener una gestión que le permita ser más competitivo y más

Aunque el país es competitivo en infraestructura en pilar de instituciones, deja mucho que desear.

arrogable hacia los ciudadanos. Hacer uso de la tecnología y de la innovación es clave para simplificar los procesos y mejorar la calidad del servicio que se le presta a los ciudadanos. De acuerdo al informe "Simplificando Vidas del Banco Interamericano de Desarrollo, 2016", la innovación debe estar en el corazón de la transformación del Estado moderno y la transformación de la gestión pública, pues se trata de una región cuyo grado de desarrollo institucional no se corresponde con su desarrollo económico y donde predominan las economías emergentes de ingreso medio.

La competitividad de una nación influye en el nivel de bienestar de la población, por lo cual las acciones del Estado deben procurar incluir al ciudadano, brindándole una institucionalidad sólida y que atienda con agilidad, eficiencia y con transparencia, sus requerimientos, impactar a la población,



Un Estado moderno es un imán para atraer inversión extranjera que se funda en beneficios para el país.

minimizando los costos de transacción entre las partes involucradas. El estado y los ciudadanos involucrados deben digitalizar sus procesos y establecer canales simplificados de trámites, entre otros, juegan un papel importante para el país.

En el informe "Simplificando Vidas" se midió la calidad de los servicios del Estado y la satisfacción de los ciudadanos, donde se confirma que la simplificación y la digitalización de los trámites públicos son la estrategia para mejorar la calidad de los ser-

vidios y que de la calidad impacta positivamente en la ciudadanía que tiene el estado claro y simple en la gestión pública. Asimismo, en el estudio, durante los resultados, se calculó cuánto tiempo valoran los ciudadanos es el tiempo que dedican a los trámites y el trato que reciben, ya sea por el desempeño de los empleados públicos o por las facilidades que brindan las instalaciones, por lo que las políticas públicas deben ir enfocadas a mejorar estos aspectos sin olvidar la medición periódica que permita la

evaluación de la calidad de los servicios.

La Autoridad de Instituciones Gubernamentales, en cumplimiento de la resolución del Decreto Ejecutivo No. 457 de 19 de agosto de 2016 para la Modernización Gubernamental Digital que establece un mandato presidencial para la simplificación de trámites, el fortalecimiento de las direcciones de informática y la medición de avances en esta materia, atendiendo el objetivo de brindar eficientes y eficaces servicios gubernamentales.

De conformidad con lo antes expresado se presenta marcha del Proyecto de Panamá en 20 años por la suma de 500 millones en una operación integral a cinco años con el Banco Interamericano de Desarrollo.

Estas dos grandes acciones son un paso importante para la modernización del Estado panameño lo que facilitará los trámites a los ciudadanos con calidad, eficiencia y pertinencia, elevando su nivel de bienestar e impactando a la competitividad.