

LA DEMANDA POR MÁS Y MEJORES SERVICIOS PÚBLICOS ESTÁ VIGENTE

Agregar valor a la gestión del servicio público requiere de un **enfoque integrado que aborde tanto los desafíos operativos como los estructurales**. La modernización tecnológica, la capacitación del recurso humano, una mayor transparencia y rendición de cuentas, junto con una gestión fiscal responsable, son pilares fundamentales en este proceso. La **colaboración entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil será clave** para construir una gestión pública que no solo responda eficazmente a las necesidades actuales de la población, sino que también establezca las bases para un desarrollo sostenible y equitativo a largo plazo. La gestión del servicio público en el país se encuentra en un punto de inflexión donde las decisiones y acciones de hoy determinarán la calidad y eficacia de los servicios públicos del mañana.

Qué

- La gestión pública es el conjunto de operaciones y procesos dirigidos a solucionar problemas o satisfacer necesidades de la sociedad y el país de forma eficiente, eficaz y equitativa, creando valor público para la sociedad como un colectivo.

Por qué

- La gestión pública es uno de los elementos clave para la competitividad, ya que es en el aparato estatal donde se diseñan e implementan las políticas y acciones que a nivel macro y micro logran brindar el entorno propicio para hacer al país más competitivo.

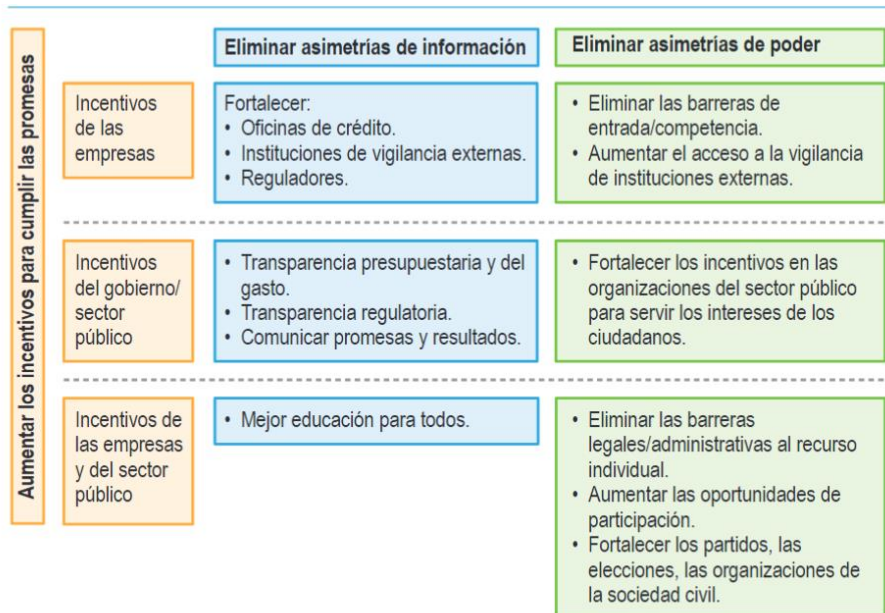
De acuerdo con el Panorama de las Administraciones Públicas de América Latina y el Caribe 2020, la confianza es uno de los fundamentos claves sobre los cuales se construye la legitimidad y la sostenibilidad de un sistema democrático y es importante para garantizar el cumplimiento de la ley; la confianza –en particular- en el gobierno es vital para la cohesión social y el bienestar. Bien lo confirma el Banco Interamericano de Desarrollo (2022), las consecuencias económicas y políticas de la desconfianza se propagan a toda la sociedad. La desconfianza reduce el crecimiento y la innovación; la

inversión, la iniciativa empresarial y el empleo florecen cuando las empresas y el gobierno, los trabajadores y los empleadores, los bancos y prestatarios, así como los consumidores y productores confían unos en otros. Los desafíos, principalmente se centran en las asimetrías de poder o de información.

La falta de confianza conduce también a la baja “moral fiscal”, referida a la disposición de los ciudadanos a pagar impuestos (OCDE, 2019), debilitando la capacidad del Estado para incrementar los ingresos fiscales que le permitan atender los bienes y servicios públicos.

La desconfianza en el sector público es un obstáculo para el crecimiento inclusivo. En ese sentido, el BID (2022), ofrece

Ilustración 1. Resumen de programa de mejoras para fortalecer la confianza



Fuente: Confianza: la clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe (BID, 2022).

recomendaciones para aumentar la confianza (y el civismo) a través de reformas que pudieran ayudar a lograr mejoras en ese ámbito (véase Ilustración 1).

El uso de los fondos públicos también es una variable importante. El estudio del BID “Mejores gastos para mejores vidas” (2018) señala que en América Latina y el Caribe el gasto público consolidado ronda en promedio a un 29% del PIB, casi 6 puntos porcentuales más que a principios de los años 2000. El gasto oscila entre más del 35% del PIB en Argentina y Brasil y menos del 20% en la República Dominicana y Guatemala. Este documento tiene entre sus hallazgos que “una estimación moderada del costo de la ineficiencia que suma excesos en las compras gubernamentales (incluyendo pérdidas por causa de la corrupción y por demoras), junto a una abultada nómina salarial en el sector público y las transferencias que no llegan al sector indicado de la población, da como resultado pérdidas por 4.4 por ciento del PIB, o unos US\$220,000 millones (un 16 por ciento del gasto total). Ese monto sería suficiente para eliminar la pobreza extrema en la región. Chile y Perú tienen la mejor calidad de gasto, con costos de ineficiencias que llegan al 1.8 y 2.5 por ciento del PIB, respectivamente”. Además, indica que “la inversión pública - necesaria para asegurar el crecimiento futuro - ha perdido más de 8 puntos porcentuales en el presupuesto respecto de los gastos corrientes. Mientras que en todas las otras regiones del mundo la inversión pública per cápita ha crecido en promedio más del 50 por ciento, en América Latina sólo avanzó un 5 por ciento, manteniéndose aproximadamente en los mismos niveles que en la década de 1980”.

En el Estudio de Caso “Agregar valor en la gestión del servicio público” preparado por el CNC (2024) se identifican los principales avances en el fortalecimiento de la gestión pública. Este relevamiento fue establecido a partir de aportes de información recibidos de forma directa por parte de instituciones públicas; las intervenciones de actores del sector público en el XV Foro Nacional para la Competitividad (2023) y de la investigación realizada por el CNC tamizando la información a la luz de su impacto en la competitividad.

Entre los principales proyectos se encuentran: el Presupuesto Basado en Resultados (PbR, del MEF); Transformación Digital de la Administración Tributaria (DGI); Implementación del Módulo Expediente Judicial Electrónico (EJE, del Órgano Judicial); Plataforma de Monitoreo de Transparencia Activa (ANTAI); Portal Tecnológico de Comercio Exterior y Logística-Etapa 1 (PORTCEL del Ministerio de la Presidencia), Sociedades de Emprendimiento (Ventanilla Única), de AMPYME; Modernización de la Dirección de Sedes de Empresas Multinacionales (MICI); Presupuesto Abierto (MEF), por citar algunos.

Lograr eficacia en la compleción de aquellos que están en curso (y por supuesto, no solo mantenerlos, sino realizar las oportunas actualizaciones) han de contribuir con la eficiencia del Estado en beneficio de su gestión con los ciudadanos y las empresas.

¿Cómo agregar valor en la gestión pública? Con un manejo de calidad y saludable de las finanzas públicas; con un actuar transparente y rendición de cuentas; disponiendo de un capital humano capaz y competente; y aplicando innovación en la entrega de soluciones desde el Estado.

Es de importancia la colaboración entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil para impulsar la modernización de la administración pública. Solo a través de esfuerzos conjuntos y un compromiso compartido con la mejora continua, se podrá alcanzar un nivel óptimo de gestión del servicio público que respalde la visión de futuro de Panamá.

PRINCIPALES ÍNDICES INTERNACIONALES CON ENFOQUE EN GESTIÓN PÚBLICA

- Índice de Percepción de la Corrupción
- Índice de Calidad Institucional
- Índice de Estado de Derecho
- Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico

Este extracto se desprende del documento producido por el CNC, “Agregar valor en la gestión del servicio público” (Estudio de Caso). Marzo de 2024. El documento está disponible en www.cncpanama.org.