

GOBIERNO ELECTRÓNICO. ADMINISTRACIÓN DIGITAL

Por Prof. Mirko A. Maldonado Meléndez

Instituto Peruano de Buen Gobierno y Buena Administración

La modernización del Estado es un tema que viene formando parte de las políticas públicas y de las agendas de los gobiernos que han regido la vida de nuestro país. El Gobierno electrónico y la Administración digital son cuestiones transversales que han llegado para quedarse. El primero de ellos se refiere al proceso de incorporación de las TIC a la gestión pública, transformando entidades públicas y haciéndolas interoperables; mientras que el segundo está vinculado a la mejora de los servicios por parte de las administraciones públicas mediante el uso de la tecnología en la automatización de sus procesos, en beneficio del ciudadano, eliminando la tramitología innecesaria, con ahorro de tiempo, recursos y personal.

Por ello, la incorporación de las TIC a los procesos de la administración pública se hace indispensable en los tiempos actuales, donde casi todo funciona en el mundo de lo digital, de la inmediatez o de lo instantáneo. El Estado y la administración pública deben adaptarse a estos avances y a la rapidez con la que ocurren las cosas en el mundo de las personas y las organizaciones.

Todo ello se basa en el ordenamiento legal y en la estructura de los órganos del Estado, que cada vez más adoptan un enfoque centrado en el ciudadano. Sin embargo, esto a menudo entra en conflicto con la visión tradicional de muchas administraciones públicas, caracterizadas por su lentitud, ineficiencia y falta de transparencia. En este contexto, las administraciones públicas se han visto obligadas por las tendencias globales a adoptar objetivos como la apertura de datos, la transparencia en sus actos y procedimientos, el fomento de la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Además, han trabajado en el diseño de un marco legal que garantice los derechos y las garantías de los ciudadanos en entornos virtuales, permitiéndoles relacionarse con el Estado por medios electrónicos y asegurando la protección de sus datos personales por parte de los poderes públicos.

Dicho esto, y considerando que el Gobierno Electrónico y la Administración Digital deben coexistir en todos los niveles de gobierno, cabe preguntarse si realmente han logrado funcionar a nivel local (gobiernos municipales). Es en las ciudades y centros poblados donde los ciudadanos esperan y necesitan servicios públicos eficaces y obras públicas que se ejecuten de manera oportuna, así como sistemas de información adecuados que permitan al contribuyente, administrado o recurrente conocer y determinar con exactitud sus obligaciones tributarias.

Para graficar con un ejemplo, tenemos el caso de José, un ciudadano a quien una municipalidad distrital pretende cobrarle una suma exorbitante por concepto de impuesto predial, alegando que sus terrenos han cambiado el tipo de uso de suelo solo por el mero hecho de encontrarse en una zona de expansión urbana. Sin embargo, al acercarse a la municipalidad se da cuenta que los funcionarios municipales carecen de información sistematizada para calcular el impuesto y pretenden cobrarle con el tradicional método “a ojo de buen cubero”, lo cual resulta inadmisibles, abusivo y hasta contrario a la ley.

Otro caso es el de un colegio (ubicado en el límite territorial entre una municipalidad distrital y una provincial), que ha venido declarando y pagando a esta última, de manera puntual, los arbitrios por el servicio de limpieza pública y seguridad ciudadana. Repentinamente, la municipalidad distrital le notifica con la cobranza coactiva de dichos arbitrios por periodos pasados, alegando que el colegio se ubica dentro de su jurisdicción. Esto es igualmente intolerable, pues la ley prohíbe cobrar dos veces por el mismo servicio, más aún si se trata de municipalidades que deberían tener sistemas interoperables para cruzar información y evitar estos atropellos o cuando menos este actuar negligente en perjuicio de los usuarios.

Es cierto que existen factores que retrasan el avance del Gobierno Digital y la Administración Electrónica a nivel de las municipalidades, siendo la falta de presupuesto el principal de ellos, seguido de la ausencia de infraestructura digital y la falta de cultura digital entre los servidores y funcionarios. Sin embargo, estos factores no deberían ser una excusa, sino el motor de los cambios necesarios para lograr una verdadera transformación digital en los gobiernos municipales.

Una municipalidad que cuenta con un gobierno electrónico eficiente es mucho más que tener una cuenta en Facebook o TikTok, o usar un chatbot para comunicar ciertos asuntos convenientes. Debe estar realmente orientada a lo que le concierne e interesa al ciudadano. Por ello, son los funcionarios, especialmente las autoridades locales, quienes no solo deben exigir al gobierno central un mayor presupuesto, sino también trabajar de manera intencional en los planes de transformación digital que repercutan en mejores servicios para los ciudadanos.