

Chile en el Top 10 de la OCDE: ¿triunfo estratégico o desconexión con la ventanilla?

El Ministerio de Hacienda ha comunicado con entusiasmo un hito que, en el papel, parece histórico: Chile escaló 20 puestos en el Índice de Gobierno Digital de la OCDE, situándose en el décimo lugar a nivel global. Para la macroeconomía y la imagen país, es un éxito de "grandes ligas". Sin embargo, para el ciudadano que hoy lida con un sistema de licencias de conducir colapsado, con largas listas de espera en la salud pública o que ve cómo la Ley de Transformación Digital se posterga una y otra vez, este ranking se siente como una provocación ante una realidad que no mejora.

Es la "Paradoja del progreso invisible": un Estado que es campeón mundial en estrategia legislativa, pero que sigue perdiendo por goleada en la atención al usuario.

El laberinto de la fragmentación

Uno de los problemas de fondo que el ranking OCDE no termina de transparentar es la extrema fragmentación institucional de la agenda digital en Chile. Hoy, la responsabilidad está dispersa: Hacienda mira los ranking y el presupuesto; Gobierno Digital, una división de la misma cartera, intenta coordinar la implementación con el mínimo costo; el Ministerio de Ciencia empuja la IA y los data center; y Subtel, la conectividad; mientras que ciberseguridad está en el Ministerio de Seguridad Pública, Datos personales en Economía y así...

Esta estructura de "muchos jefes" provoca



JORGE ATTON P.
EXSUBSECRETARIO DE
TELECOMUNICACIONES

"Chile ya tiene la fachada de la casa digital. Ahora falta que el ciudadano pueda entrar a vivir en ella sin que se le caiga el techo encima".

que no exista un solo responsable para un Chile Digital, lo que es peor cuando las cosas fallan. El resultado es un Estado esquizofrénico que, por un lado, promulga una Ley Marco de Ciberseguridad de vanguardia, pero, por otro, es incapaz de evitar que un municipio pierda citas médicas por un sistema caído o que el Registro Civil se convierta en un cuello de botella infranqueable.

Ejemplos que irritan

La ciudadanía no evalúa al Gobierno por su

posición en París, sino por los minutos que pierde en trámites innecesarios. Ejemplos sobran:

- **Las licencias de conducir digitales:** el hecho de haber tenido que postergar por ley su vigencia es la admisión oficial de que la digitalización local fracasó. Mientras la OCDE nos premia, el ciudadano debe esperar meses por una hora en una dirección de tránsito que opera con lógica del siglo pasado.

- **La Ley 21.180 sobre Transformación**

Digital: se vende como el fin del papel, pero sus hitos críticos se han movido en el calendario porque el Estado central no logra que sus servicios "hablen" entre sí.

- **El absurdo del dato duplicado:** es irritante que, en pleno 2026, el Estado le siga pidiendo al ciudadano certificados que el propio Estado emite. La interoperabilidad sigue siendo un concepto de PowerPoint que no llega a la ventanilla de las regiones.

Regiones, donde el ranking se vuelve ficción

En las regiones de Chile, la "potencia digital" es, a menudo, una ficción. La brecha no es solo de internet, sino de capacidad técnica. Mientras en Santiago se discuten servicios en la nube, en una comuna rural un funcionario debe lidiar con plataformas que no cargan y procesos que terminan, inevitablemente, en un papel timbrado. Esta desconexión territorial es el mayor peligro para la cohesión social, con un Chile digital para

la élite y uno analógico para el resto.

El desafío (y la trampa) para el próximo Gobierno

El próximo Gobierno recibirá una herencia compleja: un país con expectativas altísimas y un ranking internacional que dice que ya "llegamos a la meta". Sin embargo, la realidad es que el trabajo sucio —el de la implementación real en la calle y en regiones— está apenas comenzando.

La próxima administración no será juzgada por si subimos al puesto ocho o nueve de la OCDE, sino por su capacidad de:

- **Terminar con la fragmentación:** crear una gobernanza única y con poder real que ordene el caos entre ministerios.

- **Resolver la brecha municipal:** inyectar recursos y tecnología no al nivel central, sino a las municipalidades, que son el verdadero rostro del Estado.

- **Ejecutar sin excusas:** pasar de las leyes y prorrrogas a la entrega de servicios que funcionen a la primera.

Chile ya tiene la fachada de la casa digital. Ahora falta que el ciudadano pueda entrar a vivir en ella sin que se le caiga el techo encima. El Top 10 es un buen titular, pero la verdadera noticia será el día en que un chileno, en cualquier rincón del país, pueda hacer un trámite desde su celular sin sentir que el Estado le está haciendo perder el tiempo.