

Mejorar la gestión pública con interoperabilidad e información

MÓNICA RÍOS



Mucho se discute sobre la urgencia de mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública en Chile. Avanzar en esa dirección permitiría mejorar la calidad de vida en áreas clave como salud, educación y seguridad e impulsar el crecimiento económico.

Existen múltiples ejemplos donde más tecnología, mejor información y mayor transparencia permitirían avanzar en estos objetivos. Sin embargo, persiste una brecha entre las capacidades disponibles y su uso efectivo en el Estado: el problema no es la falta de herramientas, sino la ausencia de integración e interoperabilidad.

Un primer paso sería que el Estado no solicite a los ciudadanos información que ya posee. Con frecuencia se exigen certificados generados por el propio Estado, obligando a las personas a transitar entre servicios, ya sea física o digitalmente.

En salud pública, la masificación del agendamiento en línea y la telemedicina permitirían optimizar recursos, reducir listas de espera y evi-

tar traslados innecesarios. Asimismo, contribuye a que el lugar de residencia de una persona no determine la calidad de su atención médica.

En seguridad, la integración de datos podría mejorar la prevención y respuesta ante delitos. En ciudades como Santiago existen numerosas cámaras en centros comerciales, autopistas urbanas y calles, que operan de forma aislada. El desafío no es tecnológico, sino de coordinación.

En educación pública, las plataformas integradas permitirían monitorear el progreso de los estudiantes e identificar brechas de aprendizaje. Compartir información entre establecimientos y autoridades facilitaría la toma de decisiones basada en evidencia y avanzar hacia una gestión más preventiva.

En la actividad económica, la interoperabilidad entre servicios públicos en procesos de tramitación permitiría mayor transparencia y trazabilidad. La actual desconexión ralentiza los procesos, mientras que el acceso en línea permitiría conocer el estado de sus solicitudes en tiempo real.

El denominador común es claro: sin interoperabilidad ni gestión de la información, la tecnología pierde valor. Modernizar el Estado no es solo digitalizar trámites, sino conectar sus instituciones. Chile puede dar este salto.