

# Nos pasaron por arriba



Por **Gonzalo Blumel**

“Nos pasaron por arriba”. Así de lapidaria fue la conclusión de la senadora argentina Patricia Bullrich tras comparar el Metro de Santiago con el de Buenos Aires. En una grabación publicada en sus redes sociales recordó que el segundo fue inaugurado en 1913, mientras que el nuestro recién en 1975. Y, desde entonces, las diferencias no han hecho más que ampliarse. Actualmente el Metro capitalino tiene 149 km de extensión y 660 millones de viajes anuales, frente a los 56 km y 191 millones de viajes del Metro bonaerense.

Lo más notable es que la expansión del Metro ha sido una política de Estado sostenida por todos los gobiernos. Si hace 30 años teníamos 52 estaciones, hoy son 143. Y con las futuras líneas 7, 8 y 9 la red crecerá un 50%, lo que tendrá impactos significativos en calidad de vida y menor contaminación.

Dichos logros, paradójicamente, contrastan con otra noticia aparecida esta semana, que daba cuenta de 44 estaciones con fallas en ascensores y escaleras mecánicas por problemas de mal uso y contratos de mantenimiento no adjudicados. Esto, que puede parecer anecdótico, revela algo que es propio de cualquier institución: la obsolescencia. A medida que pasa el tiempo, si no se aprietan las perillas, hasta las mejores pierden eficacia.

Un ejemplo reciente es la Clave Única, que hoy cuenta con 16 millones de usuarios. Esta fue una tremenda innovación pública –basta imaginar cuánto peor habría sido la pandemia si los permisos hubiesen tenido que tramitarse presencialmente–, pero parece estar quedando rezagada frente a los estándares más avanzados en interoperabilidad y seguridad digital. Y si uno mira un poco más allá, los casos se acumulan: listas de espera en salud, cuellos de botella para obtener pasaportes o licencias de conducir, fraude masivo en licencias médicas por debilidades de control y cruce de datos.

Al mirarnos en el espejo comparado, el panorama tampoco es alentador. La última revisión de la OECD (Government at a Glance 2025) muestra que los chilenos confiamos poco en el Estado, que la satisfacción con los servicios públicos es baja y que la digitalización gubernamental –que alguna vez fue una fortaleza– ya no está a la vanguardia.

El punto de fondo es evidente: Chile hace rato dejó de hablar de modernización del Estado. Y esto es grave, porque el Estado cumple un rol fundamental. Los hospitales públicos, el IPS, el Registro Civil, Fonasa, las municipalidades, forman parte de la cotidianeidad de millones de compatriotas y de miles de pymes. Y su buen o mal funcionamiento resuelve o arruina vidas.

Por eso, urge reponer esta agenda. Además, mejorar la vida de los chilenos en aspectos prácticos calza medio a medio con el relato del gobierno y el estilo del presidente. Sin embargo, hasta ahora no se conoce un plan ni propuestas específicas, más allá del necesario ajuste fiscal que se está impulsando y de los bienvenidos cambios a la permisología.

El programa de gobierno, de hecho, era más bien generalista (empleo público más flexible, digitalización de trámites, etc.), y lo que se necesita en este frente es justamente lo contrario: medidas concretas, responsables definidos y plazos precisos. Como solía recordar el presidente Piñera, “la diferencia entre un sueño y un proyecto es una fecha”.

Entre muchas otras cosas, necesitamos un cronograma claro para la transformación digital del Estado, potenciar el uso de la inteligencia artificial en los servicios, racionalizar el organigrama estatal e impulsar una reforma al empleo público. Hay demasiadas tareas por delante. Y si no se corre a toda velocidad, la obsolescencia se terminará imponiendo.

Aquí hay un tremendo desafío que tiene relato propio. Pero la ventana no estará abierta indefinidamente. La decadencia institucional rara vez llega con estruendo; suele avanzar silenciosamente, hasta que un día descubrimos que, efectivamente, nos pasaron por arriba.