

TRIBUNA LIBRE

La urgencia digital de Kast: de los rankings a la legitimidad ciudadana

El próximo Gobierno recibirá un activo poco común en América Latina: Chile está entre los países mejor evaluados de la OCDE en gobierno digital. No es un premio simbólico. Es una plataforma real de modernización estatal. La pregunta es si ese capital podrá convertirse en resultados visibles para las personas.

La urgencia digital del Presidente electo, José Antonio Kast, no es tecnológica; es institucional. No se trata de acumular estrategias o marcos normativos, sino de transformar ese avance en servicios públicos que funcionen mejor y se perciban mejor. En política pública, la legitimidad no proviene del diseño, sino del resultado concreto.

Chile ha avanzado en regulación y arquitectura digital. Sin embargo, la experiencia cotidiana sigue marcada por trámites híbridos, tiempos excesivos y desigualdad municipal en capacidades técnicas. El desafío no es "más digitalización", sino digitalización orientada a impacto medible.

Una propuesta concreta es crear un Indicador Nacional de Impacto Digital (INID) que mida trimestralmente cuatro variables clave: tiempo real de resolución de trámites prioritarios; porcentaje de trámites completamente digitales; satisfacción ciudadana por servicio; y brecha territorial de acceso efectivo por comuna.



KENNETH PUGH
SENADOR

Lo que no se mide no se gestiona. Y lo que no se publica no genera confianza.

La experiencia internacional demuestra que la agenda digital requiere autoridad rectora fuerte. Sin coordinación obligatoria, la digitalización se fragmenta en sistemas incompatibles. Chile necesita una Agencia Nacional de Gobierno Digital con mandato legal claro para fijar estándares de interoperabilidad e identidad digital robusta, evaluar proyectos tecnológicos y administrar un fondo competitivo de innovación. No es más burocracia: es coherencia y eficiencia acumulativa.

El mayor desafío es territorial. Un buen

ranking internacional no compensa que un municipio rural carezca de capacidades para operar plataformas complejas. La transformación digital exige infraestructura, soporte continuo y formación. Modelos como la SuperApp DIIA de Ucrania muestran que es posible integrar servicios nacionales en una plataforma compartida, reduciendo costos y riesgos. Esto debe complementarse con un programa nacional de certificación en competencias digitales para funcionarios municipales y regionales.

La evidencia es clara: cuando los trámites se simplifican y los tiempos bajan, la aprobación ciudadana mejora transversalmente. Si en dos años el Ejecutivo reduce 25% los tiempos promedio, alcanza 80% de satisfacción en servicios digitales y garantiza cobertura funcional en todos los municipios, la digitalización dejará de ser un ranking y se convertirá en legitimidad.

El Estado compite silenciosamente con la experiencia del sector privado. Cuando abrir una cuenta bancaria demora minutos y un trámite público semanas, la comparación erosiona confianza. Chile ya tiene arquitectura estratégica. Lo que falta es ejecución disciplinada y foco radical en el usuario.

La urgencia digital no es ideológica. Es pragmática. Y puede ser la primera gran prueba de liderazgo del Presidente Kast.

"Cuando los trámites se simplifican y los tiempos bajan, la aprobación ciudadana mejora transversalmente".