

# Metas cómodas, ciudadanos insatisfechos

**Ignacio Irarrázaval**  
Centro de Políticas Públicas UC



**D**urante más de tres décadas, el gasto público en Chile ha crecido de manera sostenida. En paralelo, también lo ha hecho el escepticismo sobre su efectividad. A pesar de que entre 1990 y 2023 se ha sextuplicado el desembolso fiscal, persiste la sensación de que ese esfuerzo no se ha traducido en mejoras palpables en la calidad de los servicios que entrega el Estado.

El sector público mide su desempeño mediante indicadores. En 2022, más de 170 instituciones elaboraron cerca de 800 de ellos. La mayoría corresponden a producto –como libros entregados o pensiones pagadas– y alrededor del 20% miden resultados, por ejemplo, cuánto aprendieron los niños, o cuántas personas consiguieron empleo después de una capacitación.

Sorprendentemente, con la excepción del año 2020 debido a la pandemia, entre 2015 y 2022, el promedio de cumplimiento superó consistentemente el 90%. Más aún, en 2022, un 72% de los indicadores registraron niveles de cumplimiento iguales o superiores al 100%. Parecen buenas noticias, pero hay algo que no cuadra: según la Medición de Satisfacción Usuaria del mismo año, entre un 37% y un 40% de las personas no se declararon satisfechas con los servicios públicos, o bien entregaron una evaluación neutra o negativa.

Hay al menos tres factores que ayudan a entender esta brecha entre indicadores y percepción. Tanto la Dirección de Presupuestos como la División de Coordinación Interministerial, y otras unidades del centro de gobierno, no son capaces de entender en detalle los cien o más indicadores que tiene el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, o el del Interior y Seguridad Pública, por mencionar algunas entidades. En segundo lugar, también ocurre lo que en la literatura se denomina *gaming*, que apunta a que los indicadores se fijan de acuerdo a metas poco exigentes, con un alto grado de certeza de que serán alcanzadas. Finalmente, algunos indicadores no están alineados con los objetivos estratégicos más relevantes de cada servicio.

Dejando atrás la mirada autocomplaciente, hace algunas semanas la Dipres dio a conocer una nueva publicación que se enfoca en el avance efectivo de los objetivos. Más allá del mero cumplimiento, se analiza cuántos de los indicadores entre 2021 y 2022 se mantienen, mejoran o empeoran. La conclusión es reveladora: un 61% se mantuvo igual o mostró un deterioro respecto al año anterior, afectando a una proporción significativa de los ministerios evaluados.

En un contexto de austeridad y restricción fiscal, resulta especialmente valioso avanzar hacia una medición más rigurosa y exigente. La información generada por estos indicadores es clave para orientar decisiones y focalizar el gasto donde más se necesita. Pero debemos ser capaces de mirar más allá de las cifras cómodas. No se trata solo de cumplir metas, sino de que ellas realmente impacten en la calidad de vida de las personas. En tiempos donde el Estado está llamado a hacer más con menos, no podemos darnos el lujo de engañarnos a nosotros mismos.