

Ya cuidamos el agua. ¿Y ahora qué?

Cristián Valdivieso
Director de Critería



En tiempos donde campea la desconfianza institucional, los chilenos están confiando cada vez más en el agua que sale de la llave. Según el estudio “Barómetro de la Crisis Hídrica” realizado por Critería para Andess, un 57% de chilenos declara tomar agua directamente de la llave, cuando hace apenas dos años esa cifra era de 37%. Al mismo tiempo, la confianza en su calidad crece de forma sostenida.

Pero lo que es verdaderamente interesante no es solo la confianza. Es lo que hay detrás de ella y que queda bien reflejado en el estudio.

Durante años, la crisis hídrica fue presentada como un problema de conciencia. Había que educar, informar, instalar hábitos. Y, contra lo que muchas veces se cree, la ciudadanía respondió. Una amplia mayoría ha adoptado conductas de cuidado como cerrar la llave al lavarse los dientes, reducir el tiempo de ducha o evitar usos innecesarios. El cuidado del agua dejó de ser una causa y pasó a ser una norma social.

¿Dónde siguen estando los desafíos?

Más de la mitad de las personas reconoce eliminar residuos por el desagüe. No se trata de cuánto agua usamos, sino de lo que hacemos con ella una vez que desaparece por la cañería.

Visto así, si durante años el foco estuvo en el consumo, hoy el desafío mayor está en el sistema: en cómo se capturan, potabilizan, tratan y sanean las aguas. También en cómo se enfrenta el cambio climático, la presión de ciudades más densas y hábitos propios del desarrollo que generan externalidades que no siempre vemos.

Y ese ya no es un problema que se resuelva solo con buena voluntad individual. Es un problema colectivo, pero no en abstracto. Involucra responsabilidades distintas y complementarias.

En las personas, que ya no solo deben cuidar el agua que consumen, sino entender el impacto de lo que descartan. En las empresas sanitarias, que no solo proveen un servicio, sino que sostienen una infraestructura crítica que exige resiliencia, inversión constante, adaptación tecnológica y mayor pedagogía pública. Y en el Estado, que tiene el rol insustituible de regular, fiscalizar y coordinar un sistema que cruza dimensiones sanitarias, ambientales y urbanas.

A diferencia de la mayoría de los países de la región, en Chile logramos modificar conductas sin coerción. Lo hicimos a partir de información, experiencia y, sobre todo, de sistemas que funcionan lo suficientemente bien como para generar confianza. Cuando eso ocurre, las personas no solo confían: actúan.

Pero esa misma ciudadanía que respondió espera ahora algo distinto. No solo campañas que le recuerden cerrar la llave, sino instituciones resilientes y educación para hacerse cargo de lo que ocurre después.

En momentos en que la política discute prioridades como crecimiento y seguridad, el agua ofrece una señal que vale la pena mirar con atención: la confianza no es un dato abstracto ni un imposible, sino el resultado de sistemas que funcionan, de responsabilidades bien distribuidas y de problemas correctamente diagnosticados.