

Mayo 27, 2021

La pandemia fue un 'punto de inflexión' para la modernización del gobierno

Benjamin Freed

Artículo original de StateScoop

Karina Galvis

Adicionales en el contexto colombiano

esri.co

Esri Colombia
Calle 90 # 13 - 40
T + 57 (1) 650 1550
Bogotá, Colombia

 **esri** Colombia

“Los puntos de inflexión son esos instantes, momentos o situaciones, que suceden de forma absolutamente inesperada, a raíz de los cuales la vida cambia... y nada vuelve a ser como antes.” Nunca una definición había sido tan apropiada para el momento en que se está viviendo el mundo entero. Nada va a volver a ser como antes después de la pandemia.

La pandemia COVID-19 -llevó a los gobiernos a un "punto de inflexión" que trajo transformaciones digitales, pero también reveló las distancias que muchos todavía tienen que recorrer, según un nuevo informe de esta semana de la consultora Deloitte, empresa con sedes en Nueva York y Londres que hace investigación, consultoría, auditoría y asesorías fiscales y financieras a nivel estatal y privado.

El estudio , que consultó a 800 funcionarios gubernamentales de ocho países, incluido Estados Unidos, descubrió que muchas entidades se encuentran en un período de transición entre "hacer digital", es decir, utilizar tecnologías digitales para aumentar los sistemas heredados, y "convertirse en digital", en el que siguen una diversidad de procesos físicos y virtuales.

Ese cambio se puede atribuir directamente a las muchas funciones que tuvieron que convertirse de experiencias en persona a configuraciones principalmente en línea a medida que el virus se propagaba por todo el mundo, según Deloitte. “Desde la telemedicina hasta el teletrabajo, los tribunales virtuales y la educación virtual, rara vez en la historia moderna hemos visto tantos experimentos a gran escala en el gobierno implementados tan rápidamente y a una escala tan masiva”, se lee en el informe. “Pero la pandemia también demostró hasta dónde deben llegar muchas entidades gubernamentales para convertirse en organizaciones verdaderamente digitales. Los aumentos repentinos de la demanda de beneficios a menudo no se pudieron acomodar, los sitios web colapsaron, los centros de llamadas estaban sobrecargados, la telemedicina y el aprendizaje virtual a menudo eran lentos para escalar ”.

El objetivo de los gobiernos, que solo unos pocos en todo el mundo han logrado, es "ser digitales", cuando se utilizan tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y la computación en la nube para elevar el diseño centrado en el ser humano en la prestación de servicios. Como una de las pocas naciones que han alcanzado tales alturas, el estudio de Deloitte destaca a Estonia, donde las prestaciones familiares se facilitan con un sistema automatizado que consulta el registro de población del país para obtener información sobre nuevos nacimientos.

Si bien la mayoría de las dependencias gubernamentales no están tan avanzadas como Estonia, la mayoría de las entrevistadas por Deloitte llegaron a través de la pandemia diciendo que la crisis ha acelerado sus transformaciones digitales, y que se necesita hacer más, con el 80% diciendo que los esfuerzos "no han ido lo suficientemente lejos". El informe establece siete "ejes" que los gobiernos pueden hacer para llegar allí, incluida la consolidación y la actuación sobre los datos, la creación de programas universales de identificación digital, el trabajo con proveedores externos y organizaciones de investigación, el personal flexible y la creación de experiencias de cliente "profundas y atractivas".

Uno de los efectos de la pandemia, es que los gobiernos finalmente están viendo los servicios digitales como vitales, así como las empresas, dijo Bill Eggers, director ejecutivo del Centro de Perspectivas Gubernamentales de Deloitte y uno de los autores de la encuesta.

"Por lo general, anteriormente, veíamos discrepancias muy grandes entre el gobierno y el sector empresarial en cómo pensaban sobre lo digital", dijo a StateScoop. "No lo vimos esta vez. Hemos visto una alineación muy estrecha en la mayoría de los ámbitos en términos de prioridades e inversiones. Es posible que no veamos una convergencia completa en términos de experiencia del usuario, pero al menos desde el punto de vista de lo que creen que es importante".

Entre el sector público de Estados Unidos, Eggers dijo que los estados y los gobiernos municipales más grandes estaban más avanzados, especialmente en términos de experimentación e innovación. Pero la encuesta también indicó que es probable que el gobierno a todos los niveles sea más maduro en el futuro cercano. "Todas las entidades del gobierno tendrán mejores capacidades digitales en cinco años", dijo Eggers, especialmente a medida que más avanzan hacia una infraestructura de nube flexible y adoptan la automatización de procesos robóticos para reducir el papeleo tedioso.

"Una gran parte de la siguiente etapa va a ser llevar inteligencia a todos estos programas", dijo. "Realmente centrándose en la pieza de IA y la automatización, ¿qué necesita el gobierno para construirse a sí mismo?" Si bien es poco probable que los esfuerzos de digitalización posteriores a la

pandemia se desarrollen a las velocidades vertiginosas a las que los gobiernos estatales y locales se apresuraron durante los primeros días de COVID-19, las administraciones deberían tratar de moverse más rápido de lo que lo hacían antes de la crisis de salud, dijo Eggers. "No deberíamos terminar con la velocidad que teníamos antes", dijo. "Debería estar en algún punto intermedio.

En Colombia, el gobierno a través Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones MINTIC, ha trabajado en aumentar la conectividad en las regiones tanto en internet como en telefonía celular junto con las empresas privadas que operan el servicio en el país. Según la ministra Abudinen en entrevista que dio al Nuevo Siglo, que aparece en la página oficial del Ministerio, se ha logrado que alrededor de 340.000 familias de estratos 1 y 2 tengan acceso a internet fijo a bajos costos. Para las pequeñas empresas han gestionado créditos con Bancoldex y FNG para incentivar las tecnologías como eje de la reactivación económica. [Se ha creado el proyecto Misión TIC 2022 que es un programa de gobierno cuyo objetivo es formar 100.000 jóvenes y adultos en programación para enfrentar la Cuarta Revolución Industrial.](#)

Consultamos las diferentes experiencias desde el punto de vista de los usuarios, como trabajadores públicos, privados, estudiantes y profesionales de la salud, y a continuación sus testimonios:

Estudiante de una universidad privada

Soy estudiante de Economía. En marzo de 2020 me encontraba cursando segundo semestre cuando comenzó la virtualidad. Fue un semestre complejo, pues algunas materias eran mucho más difíciles virtualmente. Sentí también que fue complicado para los profesores, lo cual se vio reflejado en la calidad de las clases, aunque hicieron todo lo posible para dar lo mejor que tenían. Vale resaltar que también sentí que la Universidad ayudó a los estudiantes de manera incondicional en los requerimientos de los estudiantes. El siguiente semestre lo aplacé. Hoy estoy finalizando el tercer semestre. Aunque las clases en línea, para mí, nunca serán preferibles a las presenciales, noté una gran mejoría en la calidad de las clases. Me alegró ver que los profesores se habían adaptado mejor a la virtualidad y que la Universidad seguía siendo flexible con los estudiantes. A pesar de todas las mejoras, por las que estoy agradecido, siguió siendo muy difícil para mí concentrarme igual que cuando todo era presencial y espero poder volver pronto (con todas las medidas de bioseguridad).

Contratista del estado

En 2020, trabajé en el sector público distrital. Un mes después de iniciar en la entidad se declaró el aislamiento por la pandemia, así que llevaba muy poco tiempo de conocer el equipo humano cuando arranqué con el trabajo virtual desde casa. Para mí, es el mejor escenario: ahorro tiempos de desplazamiento y me concentro mucho más. La cantidad de herramientas virtuales existentes, facilita el trabajo en equipo de forma remota y demuestra que no es necesaria lo presencial para ser eficiente y productivo. En mi opinión, continuar con un

enfoque mixto es la mejor opción: 3 días en casa, 2 días en la oficina. Esto claro está, para trabajos que no requieren del contacto con la ciudadanía o de atención al cliente.

A la pregunta ¿Cómo cree que ha influido en la responsabilidad del estado frente a sus deberes? Respondió:

-En general, considero que se han presentado cambios positivos. Por ejemplo, hemos dado un salto importante en llevar a la virtualidad trámites y procesos que antes requerían de la presencialidad, esta aceleración de la digitalización y virtualización ahorra tiempo, trámites y desplazamientos.

Lo negativo, ha sido el desconocimiento de las realidades de los territorios desde el nivel central del estado, en la medida en que no se conoce lo que pasa en los municipios, resguardos, carreteras y fronteras, se terminan tomando decisiones desde los escritorios. Otro aspecto es la falta de acceso a internet y equipos tecnológicos en zonas rurales lo que ha aumentado la brecha en educación, empleo y pobreza.

Abogada

Mi experiencia durante la pandemia es que el primer paso que me tocó hacer fue mejorar el internet de mi residencia porque con el servicio de internet que tenía las reuniones se cortaban permanentemente. Me tocó aprender a manejar diferentes plataformas como Google Chrome para poder acceder a las audiencias virtuales de la Superintendencia de Sociedades que se hacen a través de Teams. Creo que estas reuniones van a quedarse de manera virtual para siempre. Son prácticas y evitan problemas de desplazamiento y tráfico. Esto ayudará a que haya menos contaminación. La atención a los clientes se hace a través de celular, reuniones virtuales y mensajes de WhatsApp.

El médico psiquiatra de manera breve comentó que los pacientes jóvenes se sienten muy bien con la virtualidad. A los mayores les gustó mucho menos y preferirían el contacto personal.

Estas cuatro visiones sobre la experiencia de la virtualidad en la pandemia desde muy diferentes puntos de vista, muestra que la importancia de la tecnología en el mundo actual es innegable, los gobiernos y la empresa privada deberán seguir de la mano implementando las herramientas de la tecnología, incluyendo la utilización de los Sistemas de Información Geográfica SIG que aportarán la posibilidad de tomar decisiones y tener la información en tiempo real para seguir implementando la reactivación económica. Sin olvidar a las poblaciones más vulnerables en el campo y las regiones apartadas donde un dispositivo electrónico es un verdadero objeto de lujo.

[Visite este link para ver el artículo original \(en inglés\)](#)