

## Opinión

Boris  
Barra Valencia



*Administrador Público  
Director Administrativo Defensoría Regional de  
Aysén*

### Transformación Digital en el Estado: Hacia una Administración Centrada en los Ciudadanos

La transformación digital implica repensar la forma en que los órganos de la administración del Estado cumplen con su mandato y entregan sus productos a los ciudadanos, poniendo en el centro las necesidades de los usuarios, por sobre las necesidades burocráticas institucionales. En la práctica, esto implica conocer a los usuarios y entender sus necesidades, optimizar y simplificar procesos, acortar tiempos de ejecución y respuesta, de manera fácil y amigable mediante el uso de tecnologías digitales, datos e innovación.

En suma, la transformación digital impacta directamente la forma en que las personas se relacionan con el Estado, influyendo en la eficiencia y eficacia de la gestión pública y, como consecuencia, también en la confianza en el Estado y sus instituciones.

La implementación de la Ley N°21.180 sobre Transformación Digital del Estado impone un tremendo desafío a los órganos públicos, los que deben revisar la manera en que gestionan sus procedimientos administrativos para que, al año 2027, sean completamente electrónicos.

A la fecha, la Defensoría Penal Pública ha avanzado significativamente en la implementación de la transformación digital, con el fin de mejorar sus servicios y optimizar la experiencia de los usuarios y usuarias. Algunos de los esfuerzos más destacados incluyen:

Digitalización de Expedientes (Carpeta Digital): hemos implementado la digitalización de nuestros expedientes, permitiendo que defensores y defensoras, imputados, imputadas y otros intervinientes del sistema penal puedan acceder a la información de los casos en tiempo real, de manera remota y segura. Esto reduce la dependencia de documentos físicos y agiliza el acceso a la información.

Portal de Defensa Digital (Mi defensoría): Este portal ha sido desarrollado para que los usuarios y usuarias puedan consultar el estado de sus causas, conocer las etapas procesales, y recibir información relevante sobre el proceso penal. Además, permite la interacción digital con las y los defensores, lo que facilita la comunicación y coordinación.

Automatización de Procesos Administrativos: Con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta, hemos optimizado procesos internos, como la tramitación de solicitudes y la gestión de recursos. Esto ayuda a liberar tiempo de los profesionales para enfocarse en el trabajo de defensa y mejorar el acceso a la justicia.

Estos esfuerzos son parte del compromiso de la Defensoría Penal Pública con la Ley N°21.180 de Transformación Digital del Estado, para lograr una justicia más accesible, eficiente y cercana a las necesidades de las y los ciudadanos.