

JULIO FARIÁS,  
COFUNDADOR DE ZERVIZ

## El aporte de la tecnología en la modernización del sector público

En los últimos tiempos, en el ámbito privado, las empresas han hecho un evidente esfuerzo por incorporar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías en la forma de relacionarse con sus clientes, pero, en el ámbito público, la conversión digital es aún una "asignatura pendiente".

En la última década, Chile ha dado pasos importantes hacia la digitalización del sector público, logrando avances significativos como la implementación de la Clave Única, una herramienta que facilita el acceso a diversos servicios del Estado. Sin embargo, a pesar de estos logros, aún queda mucho por hacer para lograr una transformación digital verdaderamente centrada en la experiencia del ciudadano, que no solo modernice los sistemas, sino que los vuelva más humanos, accesibles y empáticos.

Los ciudadanos al interactuar con el Estado enfrentan largas listas de espera en el sistema de salud y un acceso desigual a los servicios. Aquí es donde la visión de Customer Experience (CX) resulta esencial: no basta con automatizar procesos, sino que se trata de diseñar sistemas y plataformas que simplifiquen la vida de las personas, ofreciendo experiencias fluidas y comprensibles.

Un ejemplo claro de esta necesidad es el sistema de listas de espera en salud ¿Cómo mejorar esta experiencia? Es necesaria un sistema transparente que permita a los ciudadanos rastrear en tiempo real el estado de su atención médica, similar al seguimiento de un paquete en su ruta de entrega. Este tipo de visibilidad permite sentirse más involucrados en el proceso de atención y genera un vínculo de confianza con el sistema.

La Clave Única ha sido un avance significativo al permitir un acceso simplificado a múltiples servicios públicos. No obstante, esta herramienta podría evolucionar hacia un modelo omnicanal que permita que una persona inicie un trámite en su celular, lo continúe en su computadora y lo finalice presencialmente si es necesario, sin repetir pasos ni cargar documentos adicionales. Esta integración no solo mejoraría la eficiencia, sino que haría de la experiencia algo intuitivo y cohesionado para el usuario.

La inteligencia artificial (IA) y la automatización son tecnologías que ofrecen oportunidades inmensas para optimizar la administración pública. No solo se trata de mejorar la eficiencia, sino de facilitar el acceso y la respuesta a los ciudadanos en tiempo real. Además, implementar chatbots avanzados y sistemas de atención automatizada permite que los usuarios resuelvan dudas comunes sin la necesidad de hacer filas interminables. Estos sistemas pueden derivar al ciudadano a la instancia adecuada, reduciendo la carga sobre el personal administrativo y mejorando considerablemente la percepción del servicio público.

La transformación digital en el sector público debe estar acompañada de un cambio cultural. Para que esta transformación sea efectiva, es fundamental capacitar a los funcionarios en los principios de una experiencia de usuario centrada en el ciudadano. Los empleados públicos necesitan comprender el valor de un servicio ágil, eficiente y empático, y contar con herramientas que les permitan responder de manera rápida y eficaz.

Impulsar una transformación digital efectiva en el sector público en Chile implica más que modernizar sistemas; se trata de crear una administración que no solo funcione mejor, sino que sea inclusiva, accesible y responsable. Poner la experiencia del ciudadano en el centro de cada proceso y decisión es clave para construir una administración que realmente sirva a las personas, y no solo a los sistemas. Al aprovechar herramientas tecnológicas avanzadas y un cambio cultural enfocado en el ciudadano, Chile tiene la oportunidad de liderar en Latinoamérica.