

Una Administración abierta a los ciudadanos

El desafío de toda administración pública es facilitar a los ciudadanos el acceso a servicios públicos de calidad de la forma más sencilla posible, de manera justa y equilibrada, y con criterios transparentes de concesión y de acceso a los mismos.

Aunque se han realizado grandes esfuerzos de simplificación administrativa, la principal queja de los ciudadanos sigue siendo el exceso de burocracia en el acceso a los servicios, la poca claridad de los procedimientos a seguir y la lentitud en resolverse.

El acceso a los servicios públicos mediante medios electrónicos ha pretendido corregir esta situación con un marco legislativo conformado por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que se verá complementado mediante los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad

Aún así, las encuestas no parecen variar mucho. El ciudadano no observa carencias especiales en el número de servicios que están disponibles en las diferentes Sedes Electrónicas, que han aumentado espectacularmente. Puede tener dudas técnicas sobre su uso o su seguridad, pero lo que realmente persiste es la sensación de falta de claridad y exceso de pape-

leo. Papeleo ahora electrónico, pero papeleo complicado y excesivo a fin de cuentas.

Es cierto que, en muchos casos, la transposición de un procedimiento administrativo a su equivalente electrónico ha supuesto una simplificación, una reducción de trámites y un ahorro de tiempo al ciudadano. Pero en otros muchos no ha sido así. Simplemente se ha realizado una traducción literal del procedimiento tradicional, incluyendo formularios igualmente farragosos en los que hay que rellenar una ingente cantidad de información. En esos casos, poco ha variado la sensación de falta de agilidad, claridad y transparencia por parte del ciudadano.

Por ello, el próximo reto es crear una Administración más transparente, abierta, que hable con los ciudadanos. Que no se limite a aclarar dudas y explicar las formas de acceder a sus servicios, sino que como resultado de ese diálogo, aprenda y cambie lo que sea necesario, según el feedback recibido.

Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones son ya un medio clave para crear comunidades abiertas de colaboración mutua en otros ámbitos con el desarrollo de las redes sociales profesionales y de ocio.

Es hora de que sean utilizadas con ese fin en la Administración Pública.

El Monográfico de este número se centra en esta Administración Abierta, participativa y eficiente basada en los principios de transparencia, participación y colaboración que se promueven en el Plan de acción 2011-2015 de la Unión Europea.

Todo ello requiere de una voluntad política clara. De un deseo de apertura de la Administración Pública. La Tecnología puede facilitarnos la tarea, pero el verdadero reto es un cambio en la concepción de la Administración y de la información que debe proporcionar. Se trata de rendir cuentas claras a los ciudadanos: qué se hace, cómo y para qué. Hablamos de un reto más complicado que implementar cualquier tecnología... 