

Los Rolex y el arte de gobernar

Rogers M. Valencia Espinoza

Las naturales preocupaciones de la ciudadanía entorno a el origen de los Rolex presidenciales o los Rolex del Gobernador, son el psicosocial del momento que esconden una crisis muy profunda.

La crisis que muestra al ciudadano desconectado del interés público, habido del chisme y las bolas, de un periodismo amarillista dedicado a la desinformación, que busca el escándalo, la crisis que separa profundamente al gobierno de los gobernados.

La democracia se sostiene en una ciudadanía que elige a sus autoridades y estas a cambio dan su mejor esfuerzo en proveer los servicios que les ha delegado al Estado.

Para un importante porcentaje de la ciudadanía el Estado es inexistente, como es para los miles de ciudadanos del área rural o es ineficiente para los pobladores de ciudades y pueblos donde los servicios de seguridad, salud y educación, no cumplen con estándares mínimos.

Entonces el gran esfuerzo de las autoridades elegidas, para sostener la democracia, debe estar en mejorar la calidad de los servicios que el estado presta, los ciudadanos deberíamos reportar el nivel de satisfacción del servicio recibido, es decir, si una persona visita la municipalidad del Cusco, el Hospital Regional o una comisaria, como parte de la visita se debería poder instrumentalizar un reporte ciudadano.

Hay muchos modelos; desde el email enviado por las aerolíneas a los viajeros, para que reporten su satisfacción, hasta las llamadas o mensajes de WhatsApp de los bancos, sin embargo en los servicios que provee el Estado no existen mediciones de la satisfacción con el servicio recibido.

La necesidad de validar la tarea, premiar al servidor público que tiene un alto nivel de desempeño y de mejorar la atención a la ciudadanía nos llevan a plantear la opción de un reporte ciudadano, como instrumento de gestión de los administradores y de los mandos medios encargados de proveer y evaluar sus servicios.

Muchos servicios en aeropuertos en el mundo tienen una pantalla con la opción de reporte muy simple y anónimo



Imaginemos unas pantallas de igual simplicidad para reportar la satisfacción con la atención en una comisaria o en la atención de cada área de servicios en los hospitales; nos permitiría ir separando las áreas donde hay mejores resultados de aquellas donde los cambios de personal y tal vez una reingeniería del servicio sea necesaria.