

OCDE realizará nuevo estudio para Chile sobre la confianza en las instituciones públicas

- *El ministro Mario Marcel, señaló que avanzar en este tema “nos puede hacer dar saltos importantes en materia de tener un Gobierno e instituciones más efectivas”.*
- *El trabajo con el organismo comenzará en noviembre y tendrá una duración de 18 a 20 meses.*

Santiago, martes 01 de noviembre de 2022.- En el marco de la Agenda de Modernización del Estado, el Ministerio de Hacienda encargó a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) un estudio para analizar en profundidad la confianza en las instituciones públicas en nuestro país y los principales factores que influyen en ella.

El nuevo reporte, llamado *“Drives of Trust in public institutions in Chile”*, medirá las razones específicas de la disminución de este indicador en el último tiempo, para ayudar a comprender qué impulsa la confianza de las personas en las instituciones públicas y monitorear cómo las reformas y los mecanismos de gobernanza pública influyen en la evaluación y la experiencia de los ciudadanos con sus gobiernos. El objetivo es que este informe aporte con ideas para poder recuperar esa confianza.

“La gran ventaja y diferencia que hace mirar a las instituciones desde la perspectiva de la confianza es que nos pone al frente un espejo, donde no estamos viendo simplemente lo que nosotros queremos, sino que nos estamos viendo con los ojos de la ciudadanía” señaló el ministro de Hacienda, Mario Marcel, al referirse al tema durante un encuentro organizado la semana pasada por el Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica.

En esa misma línea sostuvo que revisar cómo el ciudadano observa la labor del Estado marca una diferencia notable: “es lo que nos puede hacer dar saltos muy importantes en materia de tener un Gobierno e instituciones más efectivas, y una ciudadanía que, sobre la base de la confianza, también coopere en el logro de metas, objetivos y aspiraciones que todos compartimos”.

El acuerdo con la OCDE incluye, adicionalmente, la participación de nuestro país en la segunda versión de la Encuesta Global de Confianza en las instituciones públicas, que en su primera edición consideró a 22 países. Esta consulta global mide el desempeño de los gobiernos en cinco ejes impulsores de la confianza: confiabilidad, capacidad de respuesta, integridad, apertura y equidad.

“Queremos darle a este tema de la confianza un nuevo empuje. El año pasado se hizo un estudio sobre confianza, en el cual lamentablemente Chile no participó. Ahora en noviembre se iniciará ese estudio y vamos a poder compararnos con otros países con un cuestionario que profundiza sobre la confianza en qué tipo de instituciones y basado en qué atributos”, explicó el ministro Marcel.

El organismo también realizará una revisión de la Medición de Satisfacción Usuaría gestionada anualmente por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, así como del

procedimiento de recopilación de datos (incluido el proceso de adquisición) para identificar posibles fuentes de sesgos y formas de mejorar tanto la muestra y el diseño del cuestionario, sobre la base de buenas prácticas internacionales. La revisión también analizará cómo las instituciones públicas utilizan los datos recopilados en la encuesta actual y proporcionará recomendaciones para fortalecer el uso de dicha información para mejorar la calidad de servicio y la experiencia usuaria.

El estudio, que comienza en noviembre, tiene una duración de 18 a 20 meses y contemplará entrevistas a expertos y focus group.

La Agenda de Modernización del Estado -a cargo de la Coordinación de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda- se construye en base al marco conceptual de la OCDE que identifica los factores que impulsan la recuperación de la confianza en las instituciones públicas¹ agrupados en dos dimensiones: competencias, entendidas como la eficiencia operativa, habilidad y capacidad para cumplir con un mandato determinado; y los valores, que corresponden a los principios que guían las acciones y el comportamiento del sector público.

¹ <https://www.oecd.org/governance/trust-in-government/>