

## **PALABRAS DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA, ANDRÉS PASTRANA ARANGO, CON OCASIÓN DE LA ENTREGA DEL PREMIO NACIONAL DE ALTA GERENCIA**

Bogotá, D. C., 30 de Octubre de 2001

Una conocida ley de Murphy sobre la burocracia dice que “*si una cosa puede ir mal, irá mal por triplicado*”. Puede que alguna vez sucediera, pero les aseguro que Murphy jamás visitó alguna de las entidades que nos acompañan hoy, 30 de octubre de 2001, en la entrega del Premio Nacional de Alta Gerencia.

Si alguna vez el desconocido perfil de este legislador de la fatalidad se hubiera aproximado a cualquiera de las instituciones que hoy premiamos, se hubiera llevado una gran sorpresa. Gracias a los cambios que se han implementado en la administración pública colombiana, los formularios por triplicado están desapareciendo, así como desaparecen las nóminas paralelas, la duplicación de servicios y la corrupción administrativa.

Al contrario de lo que Murphy plantea, las cosas marchan muy bien. En diciembre del año pasado nos encontramos aquí para premiar los esfuerzos del talento humano de 30 entidades gubernamentales que demostraron con hechos concretos que

transformaron sus procesos internos para agilizar y simplificar los trámites, para abrir espacios más amplios de participación ciudadana, en suma, para mejorar su gestión y beneficiar a más gente.

Hace un año, la Superintendencia de Notariado y Registro se llevó el Premio Nacional de Alta Gerencia, en la categoría Nacional, cuando convirtió la cartulina donde se guardaba toda la historia de un inmueble en un folio magnético donde se almacena la matrícula inmobiliaria, y que puede consultarse rápidamente a través de una base de datos.

Más de 8 millones de hojas amarillas que testimoniaban compraventas y trasposos de viviendas, comercios o edificios, descansarán en los archivos de la historia, alejadas ya de los dedos de apurados negociantes. Sin lugar a dudas Jorge Luis Borges, creador de infinitas bibliotecas, estaría orgulloso de la creatividad de quienes, usando la tecnología, clasificaron e hicieron más accesible toda esa información.

¡Cuántas veces no habremos deseado que el recibo del agua se pague solo, o que la Alcaldía Local quedara más cerquita! Hay un viejo refrán que, aunque no lo dijo Murphy, bien podría

adjudicársele: *“Ten cuidado con lo que deseas porque puede volverse realidad”*.

Pues bien, el adagio resultó cierto, aunque esta vez para bien. Ese deseo de tener la administración local más cerca ya se les cumplió a los paisas. La creación de once Centros Regionales Comunitarios de Atención Administrativa, CERCA, fue la respuesta del Municipio de Medellín a las necesidades de la comunidad, y por eso el año pasado, el Premio Nacional de Alta Gerencia, Categoría Departamental, fue para ellos.

Tres millones de ciudadanos atendidos, 3.500 actividades zonales con la comunidad, y cerca de 78 mil millones de pesos recaudados, son los hechos que confirman la conveniencia de este premio. Los once CERCAAs creados por el Municipio de Medellín fueron el viento refrescante que dispersó la pesadilla de las filas interminables.

Sin embargo, a veces las leyes de Murphy tienen toda la razón. Hay una que dice que *“las oportunidades aparecen en el momento más inoportuno”*, y este fue el caso del Hospital San Rafael de Girardot. El año pasado le fue otorgado el Premio Nacional de Alta Gerencia, en la categoría Municipal, con toda

la razón. En medio de un periodo difícil para el sector de la salud, los funcionarios del hospital idearon una solución innovadora para mejorar la gestión hospitalaria.

A través de la suscripción de contratos de servicios se incrementó la contratación en el hospital, garantizando así la satisfacción de la demanda y pagando mejores salarios a los especialistas. Con los 14 mil millones de pesos reunidos, se crearon un pabellón de cuidados intensivos y de pediatría, y una unidad de quemados. El Hospital de Girardot es un excelente ejemplo de cómo con algo de cooperación y con la racionalización de procedimientos, se resuelven los problemas de gestión pública.

Y los buenos resultados traen mejores resultados. Por eso, este Hospital San Rafael estuvo dentro de los 19 a los que hace una semana tuve la oportunidad de entregar personalmente recursos para aliviar su situación de caja, dentro de la adición presupuestal aprobada para el sector salud. ¡3.800 millones de pesos adicionales entregados a esta institución son el testimonio de nuestra fe en su futuro y su calidad!

Hace casi un año decíamos que el reto de un gobernante, y la tarea principal del Estado en su totalidad era mejorar la calidad de vida de los colombianos, adaptando los procesos de gestión pública y flexibilizando sus estructuras para humanizarlo y adaptar su funcionamiento a las exigencias de una sociedad moderna; más crítica, participativa y globalizada.

Este año nos reunimos nuevamente para premiar a otras entidades estatales que, al igual que las ya mencionadas, se empeñaron en reformar sus estructuras, en simplificar los trámites y en luchar contra la corrupción para continuar haciendo de Colombia un mejor país. Hoy, a través de ellas, renovamos el compromiso de la Administración pública con nuestra nación, con nuestra gente.

Queremos un Estado eficiente y sin ataduras a trámites o burocracias interminables. Para lograrlo, precisamente, presentamos hace unos días al Congreso un proyecto de ley que busca eliminar trámites y requerimientos innecesarios, como otro testimonio del esfuerzo y de la voluntad sostenida del Gobierno por hacer que el aparato estatal se acerque más a la gente, que es su razón de ser.

La búsqueda de un sector público eficiente es una tarea de todos. Por eso debo resaltar que, aunque no todos los 102 casos que se postularon este año terminen haciendo parte del Banco de Éxitos, la simple participación de las diversas entidades estatales en esta convocatoria es una muestra del interés y del compromiso de la Administración pública frente al cambio.

Aquí están, según se acaban de anunciar, los nuevos representantes de la eficiencia y la gestión pública, a quienes extendemos nuestras más efusivas felicitaciones. ¡Y qué campos tan diversos los que abarcan estos ganadores! Desde la transparencia en la vinculación de personal, como es el caso del Concurso Abierto para la Provisión de Cargos de la Contraloría General de la República y la Universidad Nacional, pasando por la eficaz tarea de convocar a los artesanos de Colombia en una feria inolvidable por su calidad y éxito, como fue la “Expoartesanías”, hasta una labor tan importante para el campo y la ganadería de nuestro país como la que realizó el Instituto Colombiano Agropecuario en el tema de la Erradicación de la Aftosa.

Además, otro hospital, como es el caso del Hospital del Tunal, nos sigue demostrando, a pesar del escepticismo de muchos, que sí es posible ser un Hospital Público con Enfoque Empresarial.

A todos ellos, así como a las instituciones seleccionadas para el Banco de Éxitos y a las que reciben mención especial, les rendimos hoy el homenaje de una Colombia agradecida por su buena gestión.

Apreciados amigos:

“Funcionario” viene de función, de funcionar. En nosotros está depositada la responsabilidad de acabar con la corrupción, de hacer más sencillos y confiables los procedimientos internos, de transformar las organizaciones a las que pertenecemos para que el Estado en su conjunto salga victorioso frente a las nuevas realidades de la sociedad global. ¡De nuestro trabajo de todos los días depende que el Estado cumpla cabalmente con su tarea de satisfacer las necesidades de los ciudadanos!

Vuelvo a darle la razón a Murphy cuando decía que *“sólo la burocracia puede enfrentar a la burocracia”*. Este *“Principio de la*

*burocracia*” señala hasta qué punto nosotros, los servidores públicos, somos los principales responsables de la buena marcha de la Administración pública. A despecho del tinte pesimista de Murphy, recojo sus palabras como expresión de nuestro reto cotidiano: garantizar que cada día los servicios del Estado respondan completamente a criterios de excelencia.

Todos ustedes están presentes aquí porque han demostrado con su trabajo que la excelencia no es una virtud virtual. La disciplina y el rigor, la innovación y la flexibilidad, la continuidad en el tiempo y la sostenibilidad de sus programas, son la prueba concreta de que con un poco de motivación, con un poco de cooperación, todo se puede hacer. ¡Felicitaciones!

La tradicional caricatura del burócrata lo dibuja como un personaje abatido por la rutina, acorazado tras un escritorio gigantesco y casi oculto por millones de papeles. El tiempo se le va en soñar las vacaciones, y al aterrizaje forzado por el usuario que lo importuna, responde con un gruñido. Ustedes y yo, burócratas al fin y al cabo, sabemos lo poco de verdad que esta imagen contiene.

Como hemos visto, los rimeros de papel desaparecen, las filas se disuelven y la eficiencia de la gestión permite abrir nuevos espacios de trabajo. Las iniciativas que hoy premiamos comparten esa misma fortaleza: nos estamos alejando, cada vez más y con más fuerza, de la pesadilla kafkiana del funcionario congelado en el tiempo.

El pensador brasileño José Rodrigues Migueis decía que *“la creatividad es lo que no puede esperar, no puede parar, no puede retroceder: rápida o lenta, va siempre hacia delante, a través, a lo largo, encima, pese a crisis o sistemas”*. Eso es lo que premiamos hoy aquí: esta inquieta creatividad que despunta en la administración pública, y que no se parece en nada al personaje gruñón que hace un momento describíamos.

Estimados participantes y ganadores:

Todos y cada uno de los casos que nos reúnen aquí comparten el secreto impulso de la creatividad, y es en momentos de cambio como éste cuando podemos romper las cadenas de la monotonía para construir el futuro que le corresponderá a nuestros hijos. Con cada nueva iniciativa que se presente, con cada experimento de gestión pública que se duplique, con cada

jornada de trabajo que enfrentemos creativamente, estaremos fortaleciendo la excelencia en nuestra gente.

Cada vez que uno de ustedes implementó un mecanismo alternativo para agilizar su trabajo, cada vez que un colombiano resolvió oportunamente su necesidad de información, de participación, de servicio, estábamos ganando una batalla contra la corrupción, y garantizando un poco más de bienestar en nuestra sociedad. Esta satisfacción, tanto como el reconocimiento que hoy hacemos, son el premio a sus esfuerzos.

Permítanme terminar con una cita final de la inagotable enumeración de Murphy: Según una de sus leyes, *“cualquier burocracia reestructurada para ser más eficiente es, al cabo de poco tiempo, idéntica a la situación anterior”*. En nuestro caso esperamos, de verdad, que no sea así.

Ese es el reto que todos los días enfrentaremos en la gestión pública: demostrar con nuestras acciones cotidianas que, en el caso de la burocracia colombiana, Murphy estaba equivocado.

Muchas gracias.