La eficiencia gubernamental: otra estrategia (César Omar Mora Pérez, 25 de abril de 2024).

Estamos a más de la mitad del proceso electoral en el cual se definirá el rumbo de nuestro estado y nuestro país por los próximos seis años.

Durante este proceso se han visto una cantidad de propuestas de diversa índole, sin embargo, no se ha abordado con profundidad el uso de las tecnologías emergentes en lo público, es decir, no se tiene como propuesta prioritaria una agenda digital o tecnológica.

Cada vez es más común la aplicación de la inteligencia artificial en procesos productivos empresariales, sin embargo, la aplicación de inteligencia artificial en el gobierno puede tener un impacto significativo en la mejora de los trámites y servicios públicos, por ejemplo:

a) Se pueden automatizar tareas repetitivas y rutinarias en los trámites gubernamentales, como la gestión de documentos, el procesamiento de formularios y la respuesta a consultas frecuentes. Esto puede acelerar los procesos y reducir la carga de trabajo para los empleados públicos.

b) Se pueden implementar Chatbots y asistentes virtuales para proporcionar asistencia personalizada a los ciudadanos, guiándolos a través de los trámites y respondiendo a sus preguntas de manera eficiente. Esto puede mejorar la experiencia del usuario y reducir los tiempos de espera en las consultas.

c) Se pueden personalizar los servicios públicos según las necesidades individuales de los ciudadanos, ofreciendo una atención más específica y efectiva.

Por otro lado, se pueden analizar grandes cantidades de datos gubernamentales para identificar patrones, tendencias y áreas de mejora en los servicios públicos. Esto puede ayudar a optimizar la asignación de recursos y mejorar la toma de decisiones en el gobierno, por ejemplo:

a) Aplicar técnicas de análisis de datos para identificar patrones delictivos y predecir la ocurrencia de crímenes en áreas específicas. Esto puede ayudar a las fuerzas del orden a priorizar la asignación de recursos y a desarrollar estrategias de prevención del delito más efectivas.

b) Utilizar datos recopilados de programas sociales para evaluar su impacto y eficacia. Esto puede incluir la medición de resultados, la identificación de beneficiarios elegibles y la detección de posibles fraudes o abusos en la distribución de beneficios.

c) Analizar datos operativos de servicios públicos como transporte, saneamiento, energía y agua para mejorar su eficiencia y calidad. Esto puede implicar la optimización de rutas de transporte, la detección de fugas de agua o la identificación de áreas con deficiencias en el suministro de servicios básicos.

d) Aplicar modelos de predicción basados en datos históricos para prever la ocurrencia de desastres naturales como terremotos, inundaciones o incendios forestales. Esto puede permitir la implementación de medidas preventivas y la preparación para la respuesta de emergencia, lo que ayuda a reducir el impacto de los desastres en la población y la infraestructura.

Estos son solo algunos ejemplos que deberían ser considerados en la agenda digital del próximo sexenio, ya que además de la mejora de servicios públicos permite la eficiencia gubernamental.

*Presidente del CONLA Jalisco. Texto publicado el 25 de abril de 2024.