



Plan de Estado Abierto llegó a su quinta etapa

Instituciones públicas mejoran su servicio a las personas con el apoyo de la UCR

Foto cortesía del Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública (Innovaap).

Innovaap-UCR acompaña procesos de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana en el Estado.

18 MAY 2023 Sociedad

¿Se ha sentido usted con pereza, desidia y hasta con **temor de ir a realizar una gestión a una institución pública** por la cantidad de tiempo que deberá dedicarle a ese asunto y la complejidad de los procesos? Si es así, entonces de seguro se va a identificar con Priscilla Montoya, un personaje totalmente ficticio pero que sirve para contar una historia cien por ciento real.

Amanecía el viernes. Mientras sonaba aún el despertador al lado de su cama, el primer pensamiento de Priscilla al abrir los ojos fue tan desalentador como desagradable: debía “sacar la tarde” para **ponerse al día con unos trámites de su vivienda**, a solicitud de la municipalidad de un populoso cantón de la Gran Área Metropolitana.

Esa mañana llamó a las oficinas competentes para saber con exactitud cómo era el trámite que debía realizar y así ahorrar tiempo (y disgustos). De poco le sirvió ser tan precavida, porque ningún teléfono de la municipalidad fue atendido y tampoco había

información suficiente en la página web. Al final, **tuvo que pedir mediodía de vacaciones en su trabajo para solventar la situación.** Pero, de nuevo, todo fue en vano.

En la municipalidad le dijeron (un viernes a las 3:34 de la tarde) que ya estaba cerrado y que debía volver la otra semana, en horario laboral. Además, le indicaron que **tenía que cumplir con una serie de papeleos en físico** que la obligaron a postergar para otro día el fin de su gestión.

Al final del día, Priscilla pensó que no puede ser que **el sistema burocrático la obligue a sacar más días de vacaciones.** Además, con enojo masculló que deberían simplificarse trámites, porque ya estamos en el 2023 y hace más de 25 años en el país se usa el internet como herramienta de trabajo.

La experiencia frustrante de Priscilla se replica en miles de personas y en muchas instituciones públicas que poco (o nada) han escuchado del [Plan de Estado Abierto](#) (versión ampliada del Gobierno Abierto) que se basa en tres pilares: **la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la transparencia.**

La incidencia de la UCR en el Plan de Estado Abierto

Para reducir la posibilidad de toparnos con procesos agotadores y frustrantes como el que vivió Priscilla, es que la Universidad de Costa Rica (UCR), por medio del [Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública](#) (Innovaap) apoya e impulsa el [Quinto Plan de Estado Abierto 2023 - 2026](#) que, en términos generales, pretende **empoderar más a la ciudadanía ante los servicios que brindan las diversas instituciones del Estado.**

Este acompañamiento, que la UCR realiza con el Gobierno Abierto desde el 2014, consiste en una **estrategia interinstitucional que informa a la población de su responsabilidad con el Estado**, la cual va mucho más allá que solo ir a votar cada cuatro años (o dos, en el mejor de los casos) por sus candidaturas favoritas. El Plan pretende también que cada persona levante la voz, ponga quejas, denuncie irregularidades, participe en talleres de simplificación de trámites o acuda a las audiencias de regulación de precios, entre otros aportes.

Pero también, esta estrategia supone que las **instancias faciliten la información y se interesen por mejorar la calidad de vida la gente** y responder a sus necesidades actuales. ¿Cómo lograrlo? Con una mejora del lenguaje que usan para comunicarse con las personas usuarias o por la forma (plataformas, medios...) como se ofrecen los servicios. Esto es parte de los aportes que está realizando el laboratorio Innovaap con su acompañamiento.

Además, tanto las instituciones como la ciudadanía deben **trabajar en conjunto para evitar procesos engorrosos** y se generen mecanismos para garantizar la transparencia y la participación ciudadana. Así lo reseñó la estudiante avanzada de [Administración Pública](#) e integrante del equipo del Innovaap, [Rebeca Chavarría Solano](#).

Estudiante Rebeca Chavarría Solano: los impactos directos del Plan de Estado Abierto en la ciudadanía, los datos y el sector público

Para hacer posible este ideal en las instituciones estatales, Innovaap **conformó un equipo interdisciplinario de docentes y estudiantes** que trabajan de forma voluntaria en el diseño de métodos para mejorar la participación ciudadana y el compromiso de las entidades públicas en los valores que plantea el Plan de Estado Abierto.

La coordinadora de Innovaap, [Allison Quesada Agüero](#), destacó la trascendencia que ha tenido este plan en ediciones pasadas para la **simplificación de los trámites para la ciudadanía**, que incorpora temas como la virtualidad, la accesibilidad y otros factores que deben ser incorporados a los servicios.

Allison Quesada Agüero, coordinadora de Innovaap: el Plan busca empatar servicios estatales con necesidades ciudadanas

El Plan viene a rectificar la **falta de una ley de acceso a la información pública** en el país. Esto ocasiona que la solicitud de datos a las entidades estatales pueda complicarse al punto de tener que acudir a instancias judiciales para obtenerlos.

De hecho, Quesada señaló que el Plan de Estado Abierto **empodera a la ciudadanía para exigir información más fácil de procesar**, más adaptada a sus necesidades y que comprometa a las instancias públicas a ofrecer mayor transparencia y rendición de cuentas.

Allison Quesada Agüero, coordinadora de Innovaap: buscamos que la información de las instituciones públicas sea accesible y transparente

Otros impactos directos que tiene la participación de la UCR en la estrategia que propone el Plan son **asegurar la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a datos abiertos**. Además, se espera que el involucramiento de los tres poderes de la República brinde mayor vigor al Estado Abierto, así como la propuesta de soluciones desde la ciudadanía para concretarlos como compromisos institucionales. Así lo explicó Chavarría:

Estudiante Rebeca Chavarría Solano: la UCR se ha involucrado en el Plan de Estado Abierto con sus saberes y enfoque humanista

Otros temas que se pretenden potenciar con el proceso del Plan de Estado Abierto son la **divulgación de esta iniciativa**, así como fomentar la **participación de diferentes minorías sociales** para tener un enfoque más amplio en la protección a los derechos humanos.

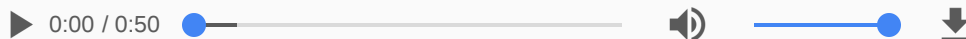
Además de la UCR, en este quinto plan participan los tres poderes de la República y la [Defensoría de los Habitantes](#).

Buscar soluciones, no problemas: la motivación de don Joel

Don **Johel Quesada Pérez** es un pequeño ganadero que empezó después de la pandemia, de 57 años, vecino de [Pavones de Pérez Zeledón](#). Entre sus trabajos en el campo y los ratos que puede sacar para ver sus redes sociales, él se dio cuenta de que **habría un taller para participar en el Plan de Estado Abierto** que se realizaría cerca de su vivienda. No lo pensó dos veces, se inscribió y a los pocos días lo llamaron para coordinar su presencia en esta actividad.

Entre sus vacas, toros y otras labores, él tiene claro que **es urgente que la ciudadanía se vincule con este tipo de procesos** si realmente se quiere producir un cambio en la institucionalidad.

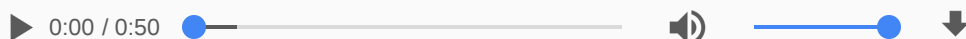
Johel Quesada Pérez: La motivación para participar en los talleres del Plan de Estado Abierto



Él participó en una mesa donde se discutió cómo mejorar la empleabilidad en su cantón. De ahí, señala, salieron **valiosas propuestas que pueden ser ejecutadas por las autoridades**. Además, tiene claro que las soluciones no son de un día para otro y que requieren su tiempo para ser ejecutadas.

Además, don Johel afirmó que es necesario **que el Gobierno y las universidades públicas trabajen más de forma conjunta** para mejorar las políticas públicas en beneficio de la ciudadanía.

Johel Quesada Pérez: el trabajo conjunto entre el Gobierno y las universidades públicas es fundamental para sacar adelante al país- Gobierno.mp3



Don Johel, así como muchas otras personas que han conformado los talleres del Plan de Estado Abierto, esperan que esta **proactividad genere cambios tangibles** en las diferentes instituciones que están siendo evaluadas en este quinto plan que impulsa la UCR por medio de Innovapp.



[Pablo Mora Vargas](#)
Periodista, Oficina de Divulgación e Información
pablo.moravargas@ucr.ac.cr

Etiquetas: [transparencia](#), [rendicion de cuentas](#), [estado abierto](#), [burocracia](#), [tramitologia](#), [participacion](#), [innovaap](#).