

La necesidad de diseñar un nuevo modelo de servicio público en Venezuela, resulta una medida Urgente. Pero ese nuevo modelo, para ser diferente, para romper paradigmas y adecuarse a las demandas globales, debe considerar al ciudadano como actor y no sólo como usuario o beneficiario.

Un modelo de servicio público que incluya al ciudadano como actor, lograría con mayor efectividad contribuir con la cohesión de la sociedad venezolana. Por otro lado, que el ciudadano sea considerado en la gestión del servicio público, hace posible una mayor sensibilidad social en torno a la calidad del servicio público respectivo.

El país reclama un servicio público que sea efectivo, eficiente, transparente y sobre todo responsable ante los usuarios y suscriptores, principios en los cuales el artículo 141 de la Constitución reconoce como principios a los cuales debe atender una Administración Pública al servicio de los ciudadanos. En la medida que esos principios se concreten en la práctica, la confianza ciudadana en el servicio público irá surgiendo progresivamente.

Pero para que esos principios inspiren la actuación de los prestadores del Servicio Público respectivo, es requisito esencial, rescatar la institucionalidad a los desafíos que se presentan. Una institucionalidad condicionada a un fin partidista e ideológico, abandona la prioridad en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

Una institucionalidad comprometida con un mejor servicio público y los principios expresados previamente, se fortalece con una gestión en la que haya mayor gobernanza, lo que supone diseñar en su modelo de gestión, espacios institucionales, respaldados con la formalidad de normas locales, estatales o nacionales, que garanticen la inclusión ciudadana en los temas relacionados con el servicio respectivo.

En nuestro país, la debilidad institucional, en materia eléctrica, de agua potable y saneamiento, claramente aleja al ciudadano de estos temas, haciéndolos menos exigentes en la calidad del servicio, precisamente porque la posibilidad y oportunidad al reclamo efectivo resulta una labor que podría denominarse maratónica.

La ausencia de información pública, de indicadores de gestión, de artículos como el 108 de la Ley Orgánica del Servicio Público que penaliza con prisión cualquier otra información sobre el sistema eléctrico, distinta a las que puedan ser catalogadas como secretos, resulta una amenaza al derecho que tiene todo usuario a recibir información completa, precisa y oportuna para la defensa de sus derechos en materia eléctrica.

Por otro lado, la ausencia de las distintas instancias que desde 2007 se han debido crear a los fines de la gestión integral del agua, hacen que la crisis que hoy nos agobia, no pueda encontrar un marco institucional que responda a los desafíos del presente. La ausencia de Consejos Hidrológicos Regionales, imposibilita la cooperación y colaboración que hoy debería darse entre alcaldes, gobernadores y responsables nacionales en materia de agua, pero además, impide que las instancias de planificación local y estatal, así como los ciudadanos organizados en Consejos Comunales, puedan sean actores en la búsqueda de alternativas para enfrentar los retos que la crisis impone.

La discrecionalidad con la que operan las Mesas Técnicas de Agua y las Salas Comunitarias de Agua, hacen que estas figuras, garantizadas en la Ley y sometidas expresamente al Código Civil, no logren desarrollarse como mecanismos efectivos de inclusión ciudadana en el tema del agua.

Otro ejemplo importante, se puede destacar, cuando el usuario del servicio de agua potable o saneamiento, pretende ejercer su derecho a reclamar, la Ley Orgánica de Prestación del Servicio de Agua Potable y Saneamiento, le garantiza ese derecho e identifica como primer paso, hacerlo ante el prestador del servicio, en su defecto ante el Municipio, pero en el supuesto que ambos actores no respondan, entonces acudir a la Superintendencia Nacional de Agua Potable y Saneamiento que aún no existe.

Por lo tanto si esos actores no responden, simplemente no habrá otra instancia para ejercer el reclamo respectivo; más cuando el Municipio no cumple ninguna función en la gestión integral del agua.

El rol del Municipio es esencial, cualquier modelo que pretenda sustituir lo que hoy existe, debe incluir al ciudadano y al municipio como actor, con lo cual, facilita comprender al municipio como unidad política primaria. En el diseño actual del municipio, previsto en la Ley Orgánica de Poder Público Municipal del 2010, el Plan Municipal de Desarrollo y el Consejo Local de Planificación Pública, instancia que participa con un representante en el diseño del Consejo Regional Hidrográfico, se presentan como herramientas idóneas para la inclusión ciudadana y para el desarrollo de un mejor servicio público.

Esas herramientas hoy simplemente han sido confiscadas, a espaldas de la voluntad popular expresada el 2 de diciembre 2007 en el referendo que rechazó el modelo del Poder Popular, por el modelo del Estado Comunal, y en consecuencia, son ignoradas por el gobierno nacional. Como esas herramientas no han logrado concretarse, el ciudadano tampoco las extraña.

La descentralización política y administrativa, desarrollada como proceso gradual y según cada caso en particular o bien la desconcentración, son dos principios esenciales en cualquier futuro modelo, pues mientras más cerca estén las instituciones de los usuarios y beneficiarios, estos tendrán la libertad de valorar la participación y la ciudadanía como elementos que fortalecen la institucionalidad y la propia democracia.

El mayor desafío que hoy tenemos es reencontrarnos con la democracia, con el orden jurídico y con la institucionalidad política, y sólo así, podremos entonces recorrer como sociedad el camino hacia un modelo de servicio público que sea incluyente y de calidad, que además, esté al servicio del ciudadano.