



**TERCER CONGRESO MUNDIAL DE
CALIDAD, EXCELENCIA, INNOVACIÓN
Y BUEN GOBIERNO**

**Palabras del Gobernador de Risaralda
Dr. Carlos Alberto Botero López**

Bogotá, miércoles 27 de junio de 2012

Para la Federación Nacional de Departamentos, que me honro en presidir, constituye motivo de especial importancia la realización de este Tercer Congreso Mundial de Calidad, Excelencia, Innovación y Buen Gobierno, el cual representa una excelente oportunidad de reconocer las experiencias y los avances que se han logrado en otros lugares del mundo en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en el sector público.

En la primera jornada realiza el pasado lunes en Pereira, los cerca de 460 asistentes conocieron de primera mano los casos exitosos logrados en este campo en Ecuador, Panamá, Paraguay, Chile, República Dominicana, México, Holanda y Colombia, en





dirección a hacer más confiable, transparencia y eficiente la administración pública.

Con una buena dosis de razón, los ciudadanos del común califican de ineficiente, paquidérmico, derrochador y corrupto al sector público, en especial cuando deben enfrentar la diligencia de trámites engorrosos e inútiles ante entidades del Estado, en donde además están expuestos a toda suerte de vicios y de prácticas ilícitas.

Por convicción personal, siempre he creído que la eficiencia, la eficacia y la efectividad no pueden ser valores exclusivos de la empresa privada y que el sector público también puede avanzar con éxito en esa dirección. Las mejores prácticas gerenciales y empresariales que admiramos de la empresa privada, no pueden ser ajenas al funcionamiento del Estado.

El sector público no sólo puede sino que debe ser eficiente y ésta es la vía más expedita para que pueda cumplir con los objetivos



y la misión del Estado, dando respuesta a las expectativas y necesidades de la comunidad. En otras palabras, la gestión de la calidad en las dependencias oficiales, entendida como un proceso de transformación cultural, sólo puede evaluarse en la medida en que se cumpla realmente el papel, las funciones y las responsabilidades del Estado.

Sé que ésta no es tarea fácil, no sólo por la complejidad de este proceso, sino principalmente por la resistencia al cambio que caracteriza a buena parte de los funcionarios públicos que cree que por esta vía pueden perder buena parte de sus competencias y de los nocivos nichos de poder que construyen al interior de las instituciones.

Cuando los despachos públicos alcanzan altos estándares de calidad, se maximizan los recursos, se agilizan los trámites, se logran más fácilmente los objetivos del servicio, se maduran los resultados de la gestión y se pone en derrota la corrupción que surge al amparo de un Estado ineficiente y burocratizado.





En estas condiciones, el principio de calidad se constituye en un atributo que el usuario le entrega al servicio que el Estado le brinda, con base en la capacidad de satisfacer sus necesidades. De ahí que la incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental, la cual tiene el reto de recuperar la credibilidad y la confianza de los ciudadanos. Sin credibilidad no hay calidad.

En Colombia, la Ley 872 de 2003 estableció la exigencia a todas las entidades públicas de adoptar un sistema de gestión de calidad, amparo en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP. Y si bien se han logrado efectivos avances en esa dirección, aún falta mucho trecho por recorrer hacia ese ideal.

Dicha norma tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de todas las entidades gubernamentales al proporcionar productos y/o servicios que respondan a las





necesidades y expectativas de sus clientes, los cuales son en su mayoría la ciudadanía en general.

A su vez, el sistema Modelo Estándar de Control Interno, MECI, representa una herramienta efectiva que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, lo que marca el cumplimiento de los objetivos que se han trazados los despachos públicos.

Hay que reconocer que la construcción de un Estado Social de Derecho como verdadero generador de bienestar, en el marco de la descentralización política y administrativa con autonomía de sus entidades territoriales, es un proceso lento proceso.

Para alcanzar ese ideal, es necesario consolidar dos áreas específicas: el desarrollo organizacional y administrativo y el fortalecimiento institucional, político y democrático.



Esto último implica una profunda transformación de la vida social y democrática, dado que la madurez política del ciudadano fortalece y garantiza el cumplimiento de los objetivos del Estado. Por tanto, los dos elementos claves para lograr que tenga éxito un proceso de gestión de calidad en el sector público, enfocado en los principios de la transparencia y la productividad, son la participación ciudadana y la comunicación.

En este orden de ideas el desarrollo Institucional, las prácticas de buen gobierno y la posibilidad de generar estrategias de gerencia posibilitan el adelantar acciones que conlleven a generar dinámicas enfocadas a la efectividad en la asunción de competencias, el autofinanciamiento y por ende en una mayor calidad de vida de los habitantes.

Sólo de esta manera, repito, la administración pública podrá avanzar en la ejecución de sus apuestas de desarrollo en las áreas sociales, ambientales, económica y de infraestructura.



En la medida que las instituciones tengan una óptima capacidad de respuesta para canalizar adecuadamente las demandas sociales, políticas y culturales, podrá satisfacerlas a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad, mediante la producción de bienes, servicios y regulaciones.

Como lo anotaba el Director Nacional de Innovación de Panamá, Édgar Rodríguez, la burocracia, los trámites y el exceso de normas entorpecen el logro de los fines del Estado, lo que obliga a corregir esos factores negativos para avanzar hacia la desburocratización del Estado y lograr una administración sin tanto papeleo.

En esencia, en esa dirección apuntan el Estatuto Anticorrupción, que adoptó el gobierno nacional mediante la Ley 1474 de 2001, como la Ley Anti Trámites contenida en el decreto-ley 019 de 2012, con lo que se busca ponerle freno a la corrupción administrativa, una mayor efectividad en el control de la gestión





pública, ponerle freno a la paquidermia que caracteriza algunos despachos públicos, agilizar las diligencias ante la administración y facilitarle al ciudadano los trámites oficiales.

Como Gobernador de Risaralda y Presidente de la Federación Nacional de Departamentos, quiero manifestar mi propósito de lograr una mayor gobernabilidad y de recuperar la credibilidad ciudadana, mediante una gestión transparente, eficiente y eficaz. Por ello, la realización de este tipo de eventos como este Congreso Mundial de Calidad “Excelencia, Innovación y Buen Gobierno”, constituye un positivo avance y un reto fundamental superar los ejercicios aislados y pasar a la instrumentación de la calidad como política global e impulsarla como estrategia de gestión interna y como instrumento de innovación en la relación con los ciudadanos.

En mi anterior período en la Gobernación de Risaralda trabajamos arduamente, hasta lograr la certificación del sistema de gestión de calidad, cumpliendo los requisitos de los estándares



internacionales y nacionales ISO 9001 y NTC GP 1000. Ello evidencia nuestro compromiso con la comunidad, frente al cumplimiento de sus requisitos y necesidades prioritarias consolidadas en un Plan de Desarrollo participativo, incluyente y con resultados. Y en esta oportunidad, vamos a seguir trabajando en el sostenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad y la implementación de un nuevo modelo de gestión que impacte a la comunidad en búsqueda de la excelencia de nuestra gestión.

Tanto Gobernadores como Alcaldes del país, deben entender que la calidad es una herramienta efectiva para hacer las cosas bien, especialmente en estos momentos cuando los esfuerzos se deben dirigir a recuperar la credibilidad del pueblo colombiano, que se ha venido perdiendo por falta de una gestión adecuada y con resultados. Por ende los parámetros de eficiencia y eficacia, deben ser implementados de forma adecuada en nuestras administraciones.





Un Sistema de Gestión en el Sector Público permite hacer la evaluación y el seguimiento de los resultados e impacto de las políticas, programas y proyectos de inversión de cada entidad, fomentar una cultura de calidad en el personal de la entidad, avanzar hacia la eficacia, eficiencia y efectividad, eliminar los trámites innecesarios que dificulten las relaciones con la comunidad, escuchar al ciudadano y facilitarle la presentación de quejas y reclamos y de sus demás trámites ante el Estado.

Bienvenidos y muchas gracias

