



SERGIO M. MARQUACH

Director de Política Pública
del Centro para la
Nueva Economía

Odisea en el Registro Demográfico

Durante el año fiscal pasado, los recaudos del Fondo General ascendieron a \$7,690 millones y este año se espera que sean un poco más de \$7,900 millones. En qué se gasta el gobierno todo ese dinero es uno de esos misterios de nuestra existencia macondiana, pero definitivamente en el Registro Demográfico no es.

Recientemente, tuve que inscribir a mi tercer hijo, nacido a finales de agosto. Yo prefiero usualmente hacer estos trámites a través de la Internet, por teléfono o por correo. Mi experiencia es que si se puede evitar tener que bregar con seres humanos en estos procesos la cosa funciona mucho mejor. Hace cinco años, renové mi pasaporte de Estados Unidos sin tener contacto alguno con ningún burócrata. Simplemente bajé la solicitud de renovación de la página web del Departamento de Estado federal, la envié por correo expreso con todos los documentos requeridos y los pagos necesarios, y a la semana recibí mi pasaporte nuevo por correo.

Desafortunadamente, la inscripción de un recién nacido es uno de esos procesos que se tiene que hacer en persona. Ya varias amistades me habían advertido del despelote olímpico que impera en la oficina principal del Registro en San Juan. Así que procedí a la oficina del Registro Demográfico en Dorado, donde resido. El edificio donde ubica la oficina no hubiera estado fuera de lugar en

uno de los países del viejo Pacto de Varsovia, digamos Albania o Bulgaria, cerca de finales de los setenta o principios de los ochenta. El enorme vestíbulo, oscuro y sin divisiones, alberga varias docenas de sillas mohosas y con los cojines rotos, pero no hay ningún letrero o guía que indique a donde ir. El ambiente que impera es uno de desolación y ausencia.

Después de preguntarles a varias personas, doy con la oficina del Registro Demográfico. Hay dos personas atendiendo a más de 40 ciudadanos. Me armo de paciencia y hago la fila para ser informado que las inscripciones están atrasadas, no se ha hecho ninguna de las que se radicaron el mes pasado, y que lo más que me pueden dar es un papel para indicarle al plan médico que el registro está en proceso. Le pregunto cuánto se va a tardar el proceso y la contestación es que no se sabe, puede

ser días, semanas o meses. Al decirle que es absurdo que el gobierno de Puerto Rico no pueda procesar la inscripción en un tiempo razonable, la persona me contesta que es culpa de la Ley 7 y de los que la aprobaron.

Para ser justos, era obvio que las dos personas atendiendo al público tenían demasiado trabajo y pocos recursos. A diferencia de lo que he presenciado en otras agencias del gobierno, no vi a nadie allí hablando por el celular, pintándose las uñas o finalizando el cuadrado de caballos para las carreras del día. Sim-

de procesamiento, pero no tuve que comprar ningún sello.

La colectoría de Dorado queda en el sótano del centro de gobierno. El lugar es pequeño, con las paredes sucias, una con la pintura cayéndose a cantos, y la ventilación consistía de un hueco hecho a mano en el conducto del acondicionador de aire que provee ventilación al piso de arriba. El aspecto era el de un edificio enfermo. Si no fuera por las banderas ondeando afuera, uno pensaría que se encontraba en el centro de gobierno de una remota provincia en la

frontera entre Afganistán y Pakistán.

Había dos personas atendiendo, una para transacciones de lotería solamente y otra para todo lo demás. La fila comenzaba afuera del edificio. Hago fila por más de una hora y finalmente obtengo los sellos. Regreso a la oficina del Registro Demográfico y me dan un pedazo de papel "para que bregue con el plan médico". Supuestamente me van a llamar por teléfono cuando la información para la inscripción esté procesada.



EL VOCERO / Archivo / Alvin J. Báez

plemente se necesitaban más personas para lidiar con el volumen de trabajo.

Procedo a llenar los documentos, y me doy cuenta que tengo que escribir mi dirección postal tres veces, algo que se pudiera haber evitado si el trámite se pudiera hacer electrónicamente. Aprovecho para ordenar dos copias del certificado de nacimiento del recién nacido. Ahí se tranca la cosa. Necesito dos sellos de rentas internas de \$5 cada uno. Obviamente no los venden allí, hay que ir a la colectoría.

La compra de sellos para obtener documentos oficiales es una reliquia medieval y es otro de esos misterios que nadie puede explicar. Si el objetivo es recuperar parte del costo de tramitar los certificados, ¿por qué no se puede pagar la cantidad necesaria en el Registro? Cuando renové mi pasaporte tuve que pagarle al gobierno federal unos cargos

Después de haber pasado esta odisea, les sugiero lo siguiente a las personas que están trabajando en la reorganización de las agencias de gobierno. Primero, los espacios donde se atiende el público deben estar bien organizados, debidamente rotulados y limpios. Segundo, se necesita más personal, aunque sea temporalmente, para atender apropiadamente a los ciudadanos en las colectorías, centros de servicios al conductor y oficinas del Registro Demográfico. Tercero, digitalizar hasta donde sea posible los documentos para solicitar servicios gubernamentales y utilizar más efectivamente las tecnologías de informática y comunicación. Finalmente, eliminar el requisito de los sellos o por lo menos reducir el número de transacciones que requieren sellos de Hacienda. Creo que no es mucho pedir a cambio de \$7,900 millones al año. ■