

“Servicios públicos inteligentes y gobernanza digital: desafíos metropolitanos del siglo XXI”

Luis Jair Pacheco. Profesor asociado e investigador grupo Conatus ESAP / Conferencista U.N. Colombia, Fac. Ingeniería Bogotá – Administrador Público (ESAP Bogotá); Doctorando en PhD Política y Gobierno (UCC, Córdoba Ar), MSc Estrategia y Geopolítica (Esdegue, Bogotá); Esp. Responsabilidad Social Empresarial (U. Externado y Columbia U.N.Y.); Esp. Gobierno Municipal (P. U. Javeriana Bogotá).

Resumen

Las áreas metropolitanas enfrentan una complejidad creciente en la provisión de servicios públicos, derivada de la fragmentación institucional, la presión demográfica y la urgencia por transitar hacia modelos sostenibles e inclusivos. En este contexto, el papel de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se vuelve estratégico para repensar la ciudad en clave de eficiencia, participación ciudadana y equidad territorial.

La presente ponencia analiza los principales retos que enfrentan las ciudades intermedias y áreas metropolitanas en Colombia en cuanto a la integración de las TIC en la gestión de servicios públicos, con énfasis en el acceso, la interoperabilidad institucional y la articulación multinivel. Se propone un marco analítico que combina los principios de gobernanza digital con estrategias de innovación pública, destacando el rol de los datos abiertos, la inteligencia artificial y las plataformas colaborativas.

Mediante estudios de caso territoriales, se examinan experiencias significativas en áreas como agua, energía, movilidad y seguridad, identificando cuellos de botella en materia de gobernanza, regulación y capacidades institucionales. Asimismo, se discuten tensiones derivadas de la brecha digital, la privatización tecnológica y la concentración de competencias, en contraposición a modelos más cooperativos e interjurisdiccionales.

Finalmente, se plantea una agenda transformadora para la gestión metropolitana de servicios públicos basada en cinco pilares: (1) enfoque territorial diferenciado, (2) interoperabilidad tecnológica, (3) participación ciudadana digital, (4) evaluación de impacto basado en datos y (5) coordinación institucional efectiva. Esta propuesta busca no solo aumentar la eficacia en la prestación de servicios públicos, sino también fortalecer la legitimidad democrática y la resiliencia urbana en el siglo XXI.