**PROBLEMÁTICA EN LA VERTICAL DE SERVICIOS PÚBLICOS**

**Ing. Erlington Salcedo**

Los problemas de una ciudad o de un territorio pueden ser demasiados, unos muy evidentes pero otros demasiado escondidos, de tal manera que es muy difícil el poder vislumbrar cuáles de ellos pueden o no influenciar ciertos comportamientos o procesos. Sin embargo al momento de tener un punto de vista específico, las cosas se aclaran un poco y se hacen mucho más diáfanas. En este caso, el concepto que permite dar norte a este punto de vista es el concepto de SMART CITIES, el cual coloca un punto de llegada puntual aunque, también involucra un punto de vista tecnológico, técnico y pragmático bajo el concepto del proyecto puntual al cual se dirige todas las actividades.

Al pensar la problemática de este sector, lo primero que se debe empezar por definir son los actores que van a intervenir dentro del proceso y por ende las necesidades frente a cada uno de ellos. Es así como el principal actor es el usuario, no visto como cliente o población sino como un actor que no solo se le presta un servicio sino como alguien que tiene unos derechos y unos deberes plenamente definidos y donde el segundo actor, la entidad gubernamental o municipio, debe GARANTIZAR la prestación de dichos servicios públicos. Sin embargo dentro de esta vertical, hay un tercer actor fundamental, el cual es la empresa prestadora del servicio, la cual tiene la potestad de prestar el servicio con unas condiciones especificas y con un cumplimiento de ley que también lo debe GARANTIZAR el ente público. En la mayoría de los casos este tercer actor puede ser el mismo ente gubernamental, puedes ser otra entidad creada con dicho objetivo o en su defecto un tercero particular que puede prestar el servicio.

Siendo así, la sinergia que debe haber entre estos 3 actores es lo que compone nuestro objeto de estudio y sobre los cuales se debe empezar a trabajar, en aras de poder definir un sistema lo suficientemente sólido para que esa necesidad de recibir un servicio público satisfactorio de manera diáfana y sin problemas, repercuta en gestión pública eficiente y en un manejo de los procesos legales, informativos y políticos de cara a la administración y gestión de los recursos naturales y públicos.

Al empezar a dilucidar estas interacciones nace una necesidad que permite cruzar esta problemática con el concepto de Smart Cities y es la INFORMACIÓN, teniendo en cuenta que la lógica de esta variable no es capturar toda la información generada ni tampoco procesarla sino mas bien llegar a tener la información relevante, poderla entregar a quien la necesite con ciertas consideraciones de lectura, confiabilidad, disponibilidad, integridad, eficiencia y pertinencia.

Al evaluar esta variable se encuentra que en la vertical se tiene el primer problema: ¡NO HAY INFORMACIÓN!, por lo menos no en el usuario y tampoco en el ente público, por lo cual los servicios al estar manejados por terceros, los cuales son dueños de la información, donde dicha información por mandato de ley, debería ser pública o por lo menos abierta a los usuarios y sobre todo de acceso a la entidad de gobierno, no se cumple. En este sentido, hay innumerables posiciones frente a la pertinencia de la misma, pero si bien es cierto, el operador es dueño de los “secretos” de información que son propios del que hacer de su trabajo, el grueso de la misma debe poder ser administrada, manejada y procesada por el ente público.

Pero dirigiéndose en esta premisa existe una pregunta de rigor ¿para qué se debe tener esta información? La respuesta resulta ser aun más desconcertante pues se la necesita para poder saber la gestión, dimensionar la realidad de cada uno de los servicios y poder administrar la infraestructura que puede ser propia del ente gubernamental o en su defecto se tenga una idea clara, desde el punto de vista de sostenibilidad, cual es el norte de los servicios. Tal es el caso de, por ejemplo, los operadores de aseo sobre los cuales, al momento de empezar a definir modelos para recolección de residuos domiciliarios (recolección de basura), de crear modelos de política pública para aprovechamiento de desechos potencialmente reutilizables o incluso tener claridad frente a la forma de generar tarifas de aseo, no hay datos que permitan tener una base documental sobre la cual se sostenga algún tipo de modelo matemático que pueda dimensionar las decisiones correspondientes. Los datos, la información es propia de los operadores y por ende no se sabe la realidad del servicio, de sus procesos internos y por ende el control real no es del ente gubernamental sino de los terceros.

Adicionalmente a esto hay otra limitante, que va enmarcada hacia la unificación de la información. Pensemos por un momento, -si como usuario, soy único en una ciudad (no existen dos personas iguales con TODOS los datos iguales), lo mínimo que se quiere es que mi información sea única-. Premisa clave dentro del proceso, pues si ahondamos en este concepto esto ayudaría a que la actualización de datos sea sencilla, en la medida que las cosas ocurran puede estar definiendo acciones en tiempo real y en fin facilitaría la vida enormemente no solo a las entidades sino a las empresas. Paradójicamente esto no se da, pues cada empresa tiene su catastro de usuarios el cual es único y en este momento saber cuáles son los servicios públicos que se le prestan a alguien, desde una sola aplicación es imposible, más aún se vuelve inmanejable desde la administración central el poder delimitar niveles de cumplimiento, población objetivo, posibilidades de mejora de servicios por usuario, etc., llevando al incumplimiento normativo y legal.

Ahora bien, el rol que está desempeñando la entidad pública de manera directa o por medio de una entidad creada para tal fin, es de supervisar el cumplimiento legal de las condiciones mínimas para cada uno de los servicios, luego existe una necesidad clara de tener un canal centralizado, por medio del cual se tenga una vía directa con el usuario final, es por eso que la necesidad de un sistema de PQRS es vital para empezar a medir ese nivel de satisfacción, que el usuario siente frente a un servicio público. Hasta el momento no hay mayor innovación pues incluso Bogotá tiene un sistema centralizado, pero dicho sistema sigue siendo un agujero negro donde la experiencia de usuario es casi nula o muy negativa, pues el seguimiento que se hace a los casos por parte de las entidades gubernamentales, llega hasta remitir al tercero correspondiente, el caso que le compete, pero no se hace seguimiento al cumplimiento del servicio, calidad del servicio y satisfacción del usuario final.

El marco que se debe propender en este caso, es el seguimiento y monitorización point2point con aseguramiento de calidad en la prestación del servicio, el cual no solo está definido desde el punto de vista del usuario final, el cual puede mirar en tiempo real cual ha sido el avance correspondiente, revisar los resultados y enviar calificaciones de servicio, sino desde la perspectiva del mandatario, donde él puede realizar gestión frente a demoras, castigar pagos por servicios mal atendidos, disminuir tiempos de respuesta y GARANTIZAR los servicios prestados, sin contar la innumerable información que se puede obtener frente procedimientos no atendidos, problemática ciudadana, seguridad de infraestructura, etc., que permite tomar decisiones generar modelos de atención eficiente y política pública para optimizar servicios.

Hasta el momento se ha empezado a observar varias problemáticas que en cierta medida, son sencillas de abordar o de trabajar, pero uno de los problemas que se tienen al levantar este tipo de propuestas es que son procesos estáticos, donde se sistematizan procedimientos pero que no impactan de manera clara a la sociedad y en muchos de los casos pasa desapercibido por la misma, más aún ni siquiera les interesa. De esta manera, el punto de cohesión está en la creación de cultura ciudadana apoyada desde las herramientas que se construyen, haciendo que el ciudadano sea el eje central de los sistemas y que se empodere a cada uno de ellos como el veedor ciudadano de su hogar, de su sitio de trabajo.

Es aquí donde se encuentra otro punto de intersección y son las aplicaciones móviles, las cuales deben incluirse dentro de este paquete tecnológico con el fin de que se den herramientas que permitan acceder a los servicios anteriormente definidos, de una manera clara, precisa y con soluciones a primera mano, pensando en la experiencia de usuario como eje guiador del proceso de construcción y donde el norte de todo esto es darle al ciudadano el poder de denunciar, hacer seguimiento y calificar el servicio prestado.

Esto fuera de ser contraproducente para el ente gubernamental, busca generar procesos de generación de información de manera masiva, dado que es imposible la verificación punto a punto con personal de la entidad y de esta manera se deben crear estrategias que permitan acercar a la población con la entidad a partir de métodos de captura de datos estandarizados, para que sean ellos los que capturen información y estén pendientes de la misma.

En este orden de ideas, surten innumerables posibilidades de software y aplicaciones que pueden tener cabida dentro de este proceso, las cuales van a tener la misma idea, entregar información pero que también el ciudadano entregue o cargue la información propia y de esta manera administrarla y analizarla para efectos propios de la administración.

Al volver al problema inicial sobre información unida a los conceptos de ciudades inteligentes, es innegable que la inversión en infraestructura es más que necesaria, toda vez que la automatización de procesos conlleva a cometer menos errores, a centralizar información y a poder saber con precisión la capacidad de las ciudades a enfrentar problemas, sin contar con las ventajas que se tienen sobre las ciudades en términos de planeación, capacidad crítica, expansiones y verificación grafica de zonas por algún tipo de filtro (seguridad, impacto de obras, impacto de daños, etc.). Si revisamos la forma de operación de los servicios públicos, dicha modernización puede darse a partir de los procesos normales de operación del mismo, por lo cual no se requiere necesariamente de inversión pública para tal efecto, pues la tarifa puede conllevar elementos de sofisticación del proceso ya sea por cambio directo o por obsolescencia de los actuales. Luego las entidades públicas deben tener claridad en la posibilidad de definir este tipo de reglas de juego, que permita discernir todas las posibilidades, evaluarlas y concretar obligaciones claras, no solamente a partir de los cambios de infraestructura sino sobre los sistemas que los operadores deben tener de cara al cumplimiento de las leyes y donde el principal consumidor de dicha información es el municipio o el ente gubernamental.

Al decantar todas esta ideas se puede observar que la cantidad de información es enorme y se necesita de varios medios de visualización de dicha información de tal manera que permitan a nivel gerencial y particular, definir impactos, mostrar lo relevante y en fin hacer digerible los datos ahí contenidos. En este momento es donde la georeferenciación se convierte en una de las herramientas que permitiría hacer seguimientos más precisos, modelamiento de información, presentación de datos y en fin, darle herramientas al mandatario e incluso al mismo ciudadano para abstraer toda esa maraña de datos e información y mostrársela de una manera más didáctica y delimitada. Una debilidad se convierte en una gran oportunidad, oportunidad que parte de la información completa de la ciudad, hablando de completa cuando se deben tener capas de vías, tuberías de toda índole (agua alcantarillado, tv por cable, internet, fibras ópticas, predios, postes, luminarias, parques, etc.), carreteras, semáforos, instituciones, tendido eléctrico, etc., el cual es el insumo inicial para poder abstraer los datos sobre dichas capas.