

# Innovación tecnológica de gobierno abierto para un mejor servicio al ciudadano

Rita Elena Coello Contreras<sup>1</sup>

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.  
Universidad de Los Andes.  
Mérida-Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-2531-9478>

Correo electrónico: [re\\_coello@yahoo.es](mailto:re_coello@yahoo.es)

Ensayo

## Open government technological innovation for a better service to the citizen

### Abstract

Public management is facing important challenges that have forced to reconsider its government models. The rise of technology and innovation, the growing interrelation and interconnection between people and organizations, the possibility to provide and transmit more information in real time, among others, are factors that have developed empowerment citizens, and also more active and involved in public affairs. According to UN's 2030 Agenda for Sustainable Development, a paradigm has emerged and has changed the relationship between governments and citizens, this is: open government. Open government is based on the principles of transparency, participation, collaboration, innovation and technology. Citizens are the center of all its action, fostering its satisfaction and life quality by means of spaces for public services co-creation and co-production increasingly adapted to its own demands and context. This research identifies how innovation and a good use of technology tools in open government contexts, support quality of public services and citizen satisfaction, verifying successful experiences of citizen co-responsibility in production and provision of public services, as well as use of technologies for these purposes, improving considerably people quality life and government quality management. Otherwise, it is a reflexion about active rol of the citizen and the challenges that governments have to assume to achieve their developments goals, a pending but not impossible task for Venezuela.

**Key words:** Open Government, Citizen, Technology, Innovation, Public Services.

### Resumen

La gestión pública enfrenta importantes retos que han obligado a replantear sus modelos de gobierno. El impulso de la tecnología y la innovación, la creciente interrelación e interconexión entre personas y organizaciones, la posibilidad de disponer y transmitir mayor cantidad de información en tiempo real, entre otros, son factores que han generado ciudadanos empoderados, más activos e involucrados en los asuntos públicos. En sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU, surge un paradigma que cambia la relación entre los gobiernos y los ciudadanos: el gobierno abierto. Basado en los pilares de transparencia, participación, colaboración, innovación y tecnología, el gobierno abierto sitúa al ciudadano en el centro de todo su accionar, propiciando su satisfacción y calidad de vida mediante espacios de co-creación y co-producción de servicios públicos cada vez más adaptados a sus demandas y las del entorno. Este trabajo identifica como la innovación y el buen uso de las herramientas tecnológicas en entornos de gobierno abierto, favorecen la calidad de los servicios públicos y la satisfacción ciudadana, verificando experiencias exitosas de corresponsabilidad ciudadana en la producción y prestación de servicios, así como el aprovechamiento de las tecnologías para estos fines, mejorando notablemente la calidad de vida de las personas y la calidad de la gestión de los gobiernos. Por otra parte, se reflexiona sobre el rol activo de los ciudadanos y los retos que los gobiernos deben asumir para el cumplimiento de sus objetivos de desarrollo, tarea pendiente pero no imposible para Venezuela.

**Palabras clave:** gobierno abierto, ciudadano, tecnología, innovación, servicios públicos.

**Recibido:** 25-06-2020

**Revisado:** 15-05-2020

**Aceptado:** 22-11-2020

<sup>1</sup> Licenciada en Administración de Empresas -ULA. Maestría en Administración de Empresas, MBA, por la Universidad Autónoma de Madrid. Profesora adscrita al Departamento de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes. Miembro de la Coordinación en Mérida de la organización Transparencia Venezuela.

Como citar este artículo - How to cite this article

Cohelo, R. (2021). El principio de innovación tecnológica de gobierno abierto para servir mejor al ciudadano. *Revista Visión Gerencial*, 20(1), 157-168. Recuperado de: <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>

## 1. Introducción. Nuevo paradigma de la gestión pública: El gobierno abierto

Los modelos de gestión pública deben estar orientados hacia el desarrollo. Según la Comisión Económica para América Latina y El Caribe-CEPAL, esto requiere de estados fuertes que, en conjunto con otros actores, desarrollen políticas, basadas en estrategias de desarrollo económico, social y ambiental, es decir, desarrollo sustentable. La CEPAL establece tres elementos complementarios que enmarcan el ciclo de la gestión pública y que permiten establecer parámetros para su calidad : la calidad de las finanzas públicas y el uso eficiente de los recursos, la gestión por resultados, es decir, la obtención de los mejores resultados posibles y la rendición de cuentas (*accountability*) y la lógica de la cadena de producción de valor público (insumos, procesos, productos, resultados e impactos), es decir, los efectos de las políticas públicas en todos los actores.

Otra iniciativa que tiende a repensar los modelos de gobierno, es la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y sus 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>2</sup>, aprobados en el año 2015 por los países miembros de la Organización para las Naciones Unidas-ONU-. Los ODS se enfocan en abordar las causas de la pobreza, la implementación de modelos de desarrollo que beneficien a todas las personas y la protección del planeta. Esto plantea desafíos para las administraciones, pues hace necesario el trabajo colaborativo y coordinado con todos los actores posibles de la sociedad, generando una base de confianza y corresponsabilidad. Ya para entonces, gobiernos como el de Barack Obama, se comprometían a tener una

administración innovadora, transparente, participativa y colaborativa (Gascó, 2014). Este fue un importante punto de partida para la creación de la Alianza para el Gobierno Abierto- AGA- (OGP, por sus siglas en inglés), en septiembre de 2011 y en el marco del 66° período de sesiones de la Asamblea General de las ONU. Con cerca de 100 miembros entre gobiernos nacionales y sub nacionales, esta plataforma impulsa iniciativas en torno a los principios de gobierno abierto de las administraciones comprometidas con este nuevo paradigma en la gestión pública. Son variadas las definiciones de gobierno abierto. Gascó (2014) plantea lo siguiente:

Gobierno abierto se define como un modelo de gobierno basado en la transparencia y la rendición de cuentas y en la participación y la colaboración, que apuesta por el co-gobierno y que, en este sentido, instaura una manera de gobernar más dialogante, con mayor equilibrio entre el poder de los gobiernos y de los gobernados, lo que implica dar voz a una ciudadanía corresponsable. (p.19)

Esta definición enfatiza que la apertura de los gobiernos se relaciona con una relación entre gobiernos y ciudadanos marcada por el equilibrio y el diálogo efectivo entre ambas partes. Otras definiciones dan cuenta de la necesidad de una apertura no solo entre ciudadanos y gobernantes, si no del gobierno con el mundo que lo rodea, posibilitando el trabajo colaborativo y en red, en el que todos los actores participan de las acciones de gobierno. En ese sentido, Álvaro Ramírez Alujas (2011), como lo cita Transparencia Venezuela (2019), opina que:

---

<sup>2</sup> En la web <https://www.un.org/sustainabledevelopment> se pueden revisar en detalle los objetivos y los países suscritos.

El Gobierno Abierto surge como un nuevo paradigma y modelo de relación entre los gobernantes, las administraciones y la sociedad: transparente, multidireccional, colaborativo y orientado a la participación de los ciudadanos tanto en el seguimiento como en la toma de decisiones públicas, a partir de cuya plataforma y espacio de acción es posible catalizar, articular y crear valor público desde y más allá de las fronteras de las burocracias estatales. (p.10.)

Este nuevo modelo se relaciona con la modernización del Estado, lo que implica el uso de las nuevas tecnologías de información, lo cual tiende a confundir el gobierno abierto con gobierno electrónico. En ese sentido, es importante aclarar que no es lo mismo hablar de gobierno abierto y gobierno electrónico (*E-government*), aun cuando el primero sea una evolución del segundo. El gobierno electrónico impacta en la gestión mediante el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, mientras que el gobierno abierto tiene un alcance más amplio. Para hablar de gobierno electrónico, se debe incluir el uso de las tecnologías de la información -TIC- en las relaciones que el gobierno establece con sus ciudadanos y otros actores. Cuando la innovación tecnológica está presente en las formas de relación interna y, sobre todo, externa de los gobiernos, ya estaríamos hablando propiamente de un gobierno abierto (Glascó, 2014).

## 2. Principios o pilares de gobierno abierto

Existe un acuerdo general en el que, para tener un gobierno abierto, al menos deben garantizarse los principios de transparencia, participación y colaboración. Organismos como la AGA y Transparencia Internacional, incluyen la

innovación tecnológica como principio y eje transversal para lograr con éxito la receta del gobierno abierto en todas sus dimensiones. Ramírez-Alujas y Dassen (2012, p.16-25), conceptualizan los tres principios básicos de esta forma:

1. **Transparencia:** Un gobierno transparente proporciona información sobre lo que está haciendo, sobre sus planes de actuación, sus fuentes de datos y sobre aquello de lo que puede responsabilizarse frente a la sociedad. Ello fomenta y promueve la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y un permanente control social. Acceso a la información y rendición de cuentas son dos condiciones necesarias para la transparencia y esta es condición necesaria para la participación y la colaboración.
2. **Participación:** Un gobierno participativo promueve, por varios canales, el derecho de la ciudadanía a colaborar activamente en la formulación de políticas públicas y facilita el camino para que las administraciones públicas se beneficien del conocimiento, de las ideas y de la experiencia de los ciudadanos.
3. **Colaboración:** Un gobierno colaborativo compromete e implica a los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas. Ello supone la cooperación y acciones coordinadas no sólo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones y demás agentes. Asimismo, potencia el trabajo combinado dentro de las propias administraciones, y entre ellas y sus funcionarios, de manera transversal.

Según Transparencia Venezuela (2018), la innovación tecnológica y los datos abiertos<sup>3</sup> se presentan como un

---

<sup>3</sup> Datos abiertos (open data). Significa que la información es libre, sin licencias, presentada en formatos reutilizables.

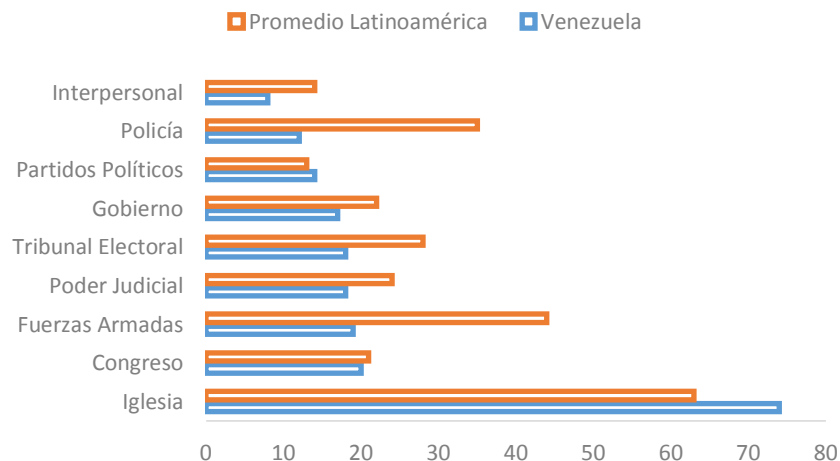
elemento integrador y eje transversal sin el cuál no sería posible la transparencia, la participación ni la colaboración. El acceso cada vez más abierto a las nuevas tecnologías, favorece los procesos de innovación ya que brindan a los ciudadanos la posibilidad de aportar y conectar ideas para articular soluciones en conjunto. En síntesis, el gobierno abierto supone un cambio o un nuevo paradigma en la gestión pública por las siguientes razones: 1) Supone la apertura de los gobiernos y de sus acciones, la posibilidad de ser constantemente vigilados y escrutados, la obligación de ser honestos y transparentes. 2) El ciudadano es el centro y la razón de ser. De demandante y receptor de beneficios, el pasa a tener un rol activo en la exigencia y en la generación de mejoras en las políticas públicas. 3) Se mejora la relación de todos los actores hacia lo público (valor público). 4) Se generan nuevas formas de interacción entre los gobiernos y los ciudadanos (organizados o no); los gobiernos deben ser multicanales al aprovechar los avances tecnológicos en materia de comunicación. 5) Surgen nuevas formas de satisfacer las necesidades de los ciudadanos para mejorar su calidad de vida al entender mejor sus demandas y disponer de mejores opciones para atenderlas. 6) Finalmente, el gobierno abierto propicia la innovación. El flujo abierto de datos e información, la articulación de actores, la posibilidad de co-crear, facilita que las ideas creativas surjan, se desarrollen, se materialicen y se conviertan en procesos, productos y servicios que mejoren la calidad de vida de las personas.

### 3. El ciudadano como centro

El filósofo griego Aristóteles, sostenía que un ciudadano era más que un simple habitante de una ciudad, por cuanto participa de manera activa en la definición y aplicación de las leyes acordadas por todos. Consideraba al hombre como un ser social, político y libre, cuyo ámbito de derechos y deberes no se circunscribe solo a elegir a sus representantes pues, de hecho, el ciudadano no necesita ser representado por que, de alguna manera, participa en el gobierno (Bueno, 2018).

La idea de ciudadano de Aristóteles, salvando otras consideraciones que se podrían extraer de su pensamiento, tiene una gran relación con lo que debe ser un ciudadano en un entorno de gobierno abierto y democrático. Debe ser un sujeto activo y autónomo, informado de los asuntos que lo afectan y que participa y colabora de manera consciente, corresponsable, creativa e innovadora en la definición de políticas públicas y en las decisiones relacionadas con la mejora de su calidad de vida y la de su entorno. Por tales motivos, su relación con los gobiernos debe ser cercana y confiable. La OCDE (2015) destaca que la confianza se vuelve un valor tanto más vulnerable como fundamental para el desarrollo de esa nueva relación de los gobiernos con los ciudadanos y, por ende, para el desarrollo de los países (Farías et al., 2016).

Una medición de Latinbarómetro (2018) muestra los siguientes resultados respecto a la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas:



**Gráfico N° 1. Nivel de confianza en las instituciones públicas.** Fuente: Elaboración propia basado con datos del Informe Latinbarómetro 2018. Expresado en porcentajes.

La iglesia es la institución más confiable para venezolanos y latinoamericanos. Además de expresar poca confianza en el resto de las instituciones, tampoco se confía en las personas. Recuperar la credibilidad en las instituciones es un reto afrontar por los gobiernos de nuestra región: el gobierno abierto podría ser la respuesta. Aplicar herramientas de *marketing*, podría ayudar. En las organizaciones públicas, el consumidor es el ciudadano, visión que se estudia desde el *marketing* público y político, que conciben al ciudadano como base fundamental en el desarrollo de políticas públicas y el centro de la toma de decisiones, tal como lo explica el consultor en comunicación política y gobierno abierto, Juanma Roa (2013). Roa defiende la idea de que las organizaciones públicas deben convertir al ciudadano en su punto de referencia y orientación y en esto coincide con la concepción del ciudadano para el gobierno abierto. La implantación exitosa de gobierno abierto pasa por el empoderamiento ciudadano y viceversa.

Un ciudadano empoderado es consciente de las decisiones que inciden en su calidad de vida y toma las acciones necesarias para conseguir este

objetivo. Bajo un esquema de gobierno abierto, su papel es protagónico. Las tecnologías y la innovación pueden ayudar a mejorar la comunicación con los ciudadanos, facilitando su empoderamiento, ganando su confianza y, desde la óptica organizacional, generar servicios de calidad que los satisfagan.

#### 4. Tecnología e Innovación para servir mejor al ciudadano. La co-creación y co-producción de servicios

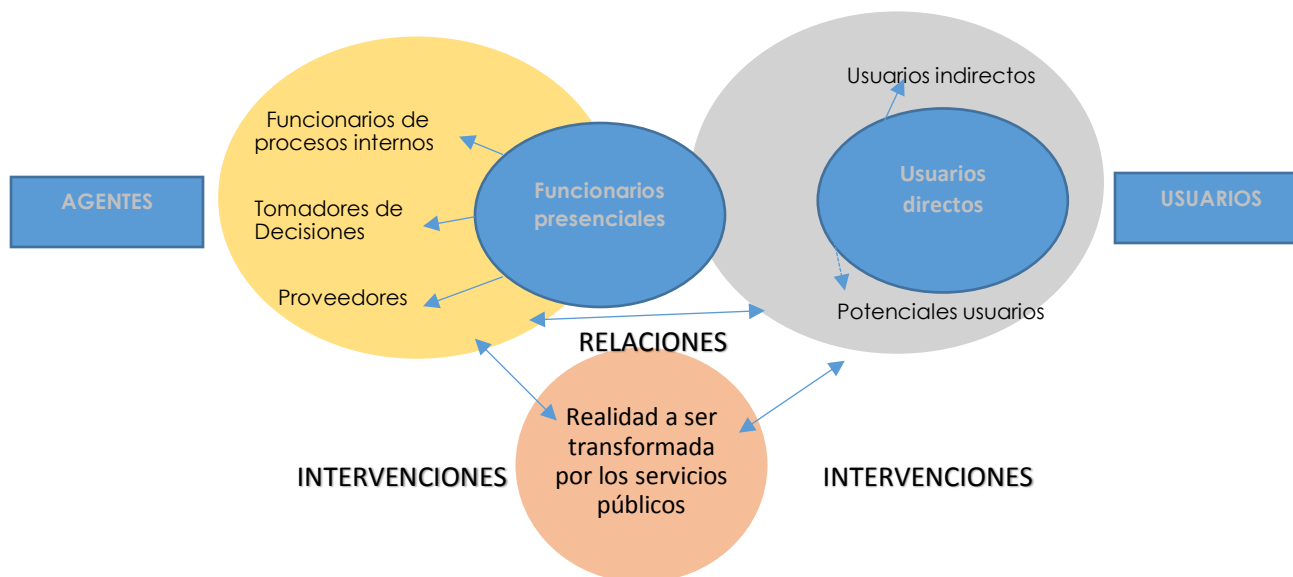
Según Costas (2016), existe un tránsito entre los modelos estatistas de prestación de servicios hacia modelos de mercado en los que la privatización de los servicios públicos, con el fin de hacerlos más eficientes, son parte de los objetivos e las reformas de los estados. Pese a que es un tema que ha sido objeto de revisiones y estudios, Costas (2016) plantea como un hecho que “la voz, la participación y la satisfacción de los ciudadanos es un elemento esencial para la eficiencia en la prestación del servicio”. Por otra parte, los cambios en los modelos estatistas han implicado la transición de usuario a consumidor a de consumidor a ciudadano, por cuanto a que “su voz y su satisfacción con estos

servicios pasa a ser un elemento clave de la eficiencia de estos servicios y del funcionamiento de la democracia" (Costas, 2016, p.34). De tal forma que, como explica el citado autor, una buena medición de satisfacción ciudadana en cuanto a la prestación de servicios públicos, debería integrar la evaluación de la satisfacción ciudadana, elaboración de estudios sobre calidad, la existencia de mecanismos internos de atención de reclamaciones en las empresas y control de las demandas de los ciudadanos.

El rol activo del ciudadano se concreta cuando es co-creador y co-productor de los servicios. Tello y Fulgueiras (2017) proponen un modelo de co-producción de servicios públicos, reflexionando sobre la evolución que ha tenido la prestación de servicios en los sectores privado y público desde la década de los noventa, destacando el rol protagónico del usuario en el diseño, ejecución y evaluación del proceso. Según mencionan estos autores, el trabajo de la economista estadounidense Elinor Ostrom, -premio Nobel de Economía-, es fundamental para ubicar los orígenes del concepto de co-producción y cooperación entre las sociedades quien sostiene que el uso de bienes comunes puede ser gestionado eficientemente por quienes los usan, más que los gobiernos u otros proveedores.

De tal forma que para lograr el objetivos del servicio –y mejorarlo-se hace necesario escuchar permanente al usuario y a otros actores clave desde la etapa de diseño, hasta el monitoreo y evaluación.

Tello y Fulgueiras (2017) muestran, como parte de su modelo, la interacción entre los actores en el proceso de co-creación y co-producción de servicios. Comienzan haciendo una distinción entre agentes y usuarios. Son cuatro clases de agentes dentro de la administración pública: el funcionario presencial (quien interactúa directamente con el usuario de forma presencial o remota), los funcionarios internos (que participan indirectamente en la prestación, sin interacción), los tomadores de decisiones (que pueden ser internos o externos a la administración) y los proveedores (son externos y proveen bienes y servicios para la prestación). En el grupo de los usuarios, se consideran tres tipos: los usuarios directos (co-producen y reciben prestaciones), los usuarios indirectos (interactúan con los usuarios directos sin recibir la prestación) y los potenciales usuarios (financian los servicios con el pago de impuestos y en algún momento podrían utilizarlos). La siguiente figura muestra esta interacción:



**Gráfico N° 2. Interacción entre actores en la prestación de servicios públicos.** Fuente: Cristóbal Tello y Mariana Fulgueiras del Laboratorio de Innovación Pública. La co-producción del usuario en los servicios públicos.

Ambos grupos presentan relaciones recíprocas y permanentes, cuyos resultados se traducen en la prestación de servicio, que vendría a transformar una realidad a través de la co-producción y co-creación. Según la OCDE (2017) “la co-creación hace a agentes y usuarios participantes activos en la creación de nuevas soluciones” y “ayuda a crear gobiernos radicalmente más rápidos y mejores a través del involucramiento de todos”. Esto genera políticas públicas y soluciones más adaptadas a las necesidades, minimizando los riesgos y errores, sin disminuir la responsabilidad del organismo público en el logro de los objetivos. Se considera, entonces, que un modelo como este es adecuado para la aplicación de principios de participación y colaboración de gobierno abierto (suponiendo que la transparencia está siendo respetada); asimismo, el modelo propicia la innovación y la creatividad, por cuanto los ciudadanos tienen la oportunidad de aportar sus ideas en el mejoramiento de la prestación del

servicio y, por ende, de la política pública.

## 5. Innovación y tecnología en la prestación de los servicios públicos

La modernización de la gestión pública, debe ser motorizada a través de la innovación, más aún en tiempos de austeridad y restricciones. La innovación debe ser la vía que facilite y permita dinamizar la relación (y procurar la confianza) entre el ciudadano y la gestión. La innovación es tan importante para el desarrollo de los países, que se mide y es parte de los indicadores económicos. La Organización Mundial de Propiedad Intelectual (WIPO por sus siglas en inglés), elabora el Índice Mundial de Innovación cada año. Es lamentable mencionar que Venezuela no es incluida en la medición desde el año 2016, año en el que quedó en el puesto 120 de 128 países evaluados<sup>4</sup>. El Speed Test Global Index de 2019, sitúa a

<sup>4</sup> El índice completo se puede consultar en la página [www.wipo.int](http://www.wipo.int)

Venezuela como el tercer país con peor conexión a internet (puesto 175 de 177). La encuesta de E-Gobierno de las Naciones Unidas<sup>5</sup>, evalúa el uso de las tecnologías de la información para mejorar el desempeño público, en el marco de los objetivos de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030. Para la medición de 2018, Venezuela se ubica en el puesto 106 de 193 países evaluados.

Es importante acotar que, si bien se menciona el principio de innovación tecnológica en conjunto, el concepto de innovación va más allá de la tecnología. Por ejemplo, la OCDE (2005) la define como “la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un método de comercialización o de un nuevo método organizativo...”. Para efectos de gobierno abierto, interesa mencionar las innovaciones abiertas (*open innovation*)<sup>6</sup>, término atribuido al Dr. Henry Chesbrough (2003), de la Universidad de Berkley, Estados Unidos. Chesbrough la define como: “el uso intensivo de conocimiento tanto interno como externo, con el objetivo de acelerar la innovación interna. Expandiendo los mercados para el uso externo de la innovación”. Las organizaciones establecen mecanismos de colaboración con agentes externos para agregar valor.

Algunas funciones de la gestión pública pueden ser mejoradas por el uso de la tecnología, bajo una filosofía de gobierno abierto: uso de portales web bajo principios de transparencia, plataformas de datos abiertos disponibles a todo público de forma libre, sin restricciones de licencias o patentes, en formatos reutilizables; presupuestos participativos y contrataciones abiertas mediante plataformas on-line de consultas públicas; foros abiertos

mediante espacios presenciales o virtuales creados para informar y consultar asuntos de la gestión; aplicaciones cívicas (*civil apps*); *crowdsourcing*<sup>7</sup> y *citizensourcing*, para potenciar la participación y la colaboración usando la internet y comunicaciones de tipo 2.0; el *crowdfunding* (micromecenazgo), para la obtención de recursos y financiamiento mediante el uso de la plataforma web; campañas, peticiones y recolección de firmas on-line, bajo iniciativa gubernamental o ciudadana. Según la consultora Minsait (2019)<sup>8</sup> existen cinco tendencias tecnológicas disruptivas que, a su modo de ver, marcarán las agendas de los gobiernos 2019<sup>9</sup>: 1. *Big Data*: estimando que para 2020, se dispondrá de 16 billones de GB de datos útiles, aprovechables para la gestión pública y la definición de políticas; 2. Inteligencia artificial: uso de asistentes virtuales para la atención al ciudadano o para el mantenimiento de ciudades (*Machine learning, chatbots, cámaras urbanas, drones*); 3. Realidad digital (realidad aumentada, virtual y mixta); 4. Ciberseguridad (ejemplo, sistemas biométricos); 5. *Blockchain* o cadena de bloques: nuevos paradigmas para transacciones, compartir datos e información de forma segura y transparente, sin intermediarios.

Se hace mención de dos casos exitosos de uso de las tecnologías para mejorar servicios públicos: ChileAtiende, que es un portal web que aglutina más de 2.000 servicios y trámites ante instancias públicas en Chile y en el que solo se necesita tener un usuario y una

<sup>5</sup> Se puede consultar el estudio completo en [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018\\_Spanish.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Spanish.pdf)

<sup>6</sup> Información que aparece en el portal <https://www.sociedaddelainnovacion.es/que-es-la-innovacion-abierta/>

<sup>7</sup> *Crowdsourcing* significa externalizar funciones de la gestión mediante convocatorias abiertas y masivas. *Citizensourcing* se refiere a la implicación ciudadana en la co-creación y co-producción de servicios, aprovechando el conocimiento colectivo.

<sup>8</sup> Minsait es una empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica, perteneciente a la compañía española Indra, compañía global en tecnología y consultoría.

<sup>9</sup> Según informe: Innovación Pública: las tecnologías disruptivas que transformarán las Administraciones, que se puede consultar en <https://www.minsait.com/es/actualidad/insights/innovacion-publica-administraciones-cinco-claves-transformacion>

contraseña. La estrategia se acompaña con unidades móviles, oficinas de atención, números y correos electrónicos, entre otras facilidades. Otro caso, en Colombia, es el de Urna de Cristal, un portal multicanal de gobierno abierto del gobierno, que permite al ciudadano conocer avances, noticias y resultados de la gestión gubernamental, puede monitorear la gestión, consultar información en formatos abiertos y solicitar información o hacer llegar sus inquietudes.

## 6. La tecnología y la innovación en las ciudades. *Smart Cities*

En el documento “La Ruta hacia las *Smart Cities*” (Bouskela et al., 2016), se menciona que, según la ONU, más de la mitad de la población mundial vive en ciudades, especialmente en América Latina, con un 80% de habitantes en zonas urbanas y la tendencia crecerá. El reto que se plantea es lograr que las personas tengan calidad de vida de una manera sostenible, aprovechando de manera óptima los recursos disponibles. Una ciudad inteligente (y sostenible) según Bouskela et al. (2016) es:

Aquella que coloca a las personas en el centro del desarrollo, incorpora Tecnologías de la Información y Comunicación en la gestión urbana y usa estos elementos como herramientas para estimular la formación de un gobierno eficiente que incluya procesos de planificación colaborativa y participación ciudadana. Al promover un desarrollo integrado y sostenible, las Ciudades Inteligentes se tornan más innovadoras, competitivas, atractivas y resilientes, mejorando así vidas. (p.16)

En América Latina ya existen experiencias destacables, como Medellín, Barranquilla o Valledupar en Colombia, Florianópolis y Río de Janeiro en Brasil, Montevideo en Uruguay o Guadalajara en México, solo por mencionar algunas. Medellín es un excelente ejemplo del buen uso de las tecnologías y la innovación para mejorar la calidad de vida de las personas, en un entorno de gobierno abierto. Colombia

forma parte de la Alianza de Gobierno Abierto impulsada por la ONU y sus ciudades comienzan a entenderlo. La creación de la Corporación Ruta N, definida como un “centro de innovación y negocios”<sup>10</sup>, ha sido clave en su éxito, con un ámbito de acción en varios campos y en el que participan personas de diferentes especialidades, interactuando de manera eficiente gobierno, centros generadores de conocimiento y sector privado, operan e interactúan con un objetivo en común. Medellín va en camino a ser una ciudad inteligente. En el caso de la prestación de servicios públicos, se mencionan dos ejemplos puntuales: 1. EPM (Empresas Públicas de Medellín)<sup>11</sup>, empresa pública local prestadora de los servicios de agua, energía y gas natural. Su modelo de gestión se orienta a la sostenibilidad y la responsabilidad social, aplicando principios de gobierno abierto: servicios, peticiones, quejas y reclamos en línea, pagos de factura y guía de trámites y servicios disponibles, enlace a la aplicación móvil, una asesora virtual llamada Ema, elementos de transparencia (acceso a la información y rendición de cuentas), múltiples canales de contacto, contacto transparente (para denunciar actos indebidos de funcionarios o contratistas), espacios para la participación, colaboración e innovación ciudadana, (consultas de opinión y aporte de ideas para mejorar la gestión)<sup>12</sup>. Por otra parte, Medellín cuenta con un sistema de transporte público cuya importancia la menciona el actual alcalde, Federico Gutiérrez, quien considera que la inversión en los sistemas de transporte público es una de las estrategias más importantes para reducir la brecha social.<sup>13</sup>. Partiendo de este

<sup>10</sup> Información que se encuentra en la web [www.rutanmedellin.org](http://www.rutanmedellin.org)

<sup>11</sup> Fundada en la década de los cincuenta. En la web se pueden revisar todas las facilidades que ofrece al ciudadano: [www.emp.com.co](http://www.emp.com.co)

<sup>12</sup> <https://www.epm.com.co/site/epm-invita-a-innovar-un-espacio-para-co-crear-en-torno-a-la-evolucion-de-los-servicios-publicos>

<sup>13</sup> En entrevista ofrecida al diario La República, de Colombia, en el marco del Foro de las Ciudades, realizado en julio de 2019, en

hecho, la ciudad tiene un sistema integrado (metro, autobuses ciclorutas metrocable, flota de taxis) que están usando energías limpias y tecnología para mejorar el servicio.

## 7. Conclusiones

Asumir los principios de gobierno abierto plantea retos tanto para los gobiernos como para los ciudadanos. Se trata de cambios de paradigmas, especialmente en la forma como los actores se relacionan, como obtienen resultados y como se retroalimentan. Particularmente, el aprovechamiento de las tecnologías no debe ser improvisado, pues requiere planificación y modificaciones estructurales que permitan su adaptación al contexto para que cumplan el objetivo de facilitar los procesos. A partir de las fuentes consultadas, se puede concluir:

1. Un buen uso de la tecnología y la innovación, en entornos de gobierno abierto, redundan positivamente en la calidad de vida del ciudadano y le permite ser protagonista del proceso, pues lo ubica en el centro de las acciones.
2. La co-creación y co-producción de servicios públicos por parte de los ciudadanos, incide positivamente en el diseño y la gestión de los mismos, garantizando resultados más favorables para mejorar la calidad de vida.
3. Respecto a las ciudades inteligentes, no basta solo el uso de tecnologías para; es imperativo tener una estrategia de abordaje y desarrollo integral, que incluya aspectos sociales, económicos y ambientales y, por supuesto, urbanos. En este sentido, el rol activo de las personas en el proceso es fundamental; hacen falta "ciudadanos inteligentes", como destaca el expresidente del BID, Enrique Iglesias.

4. A pesar del complicado contexto nacional, son varias las iniciativas en las que se puede avanzar, propuestas y modelos que se pueden construir, en aras de no esperar a que ocurran cambios. Justamente, las iniciativas de gobierno abierto no solo representan alternativas para transformar instituciones y ciudadanos, sino que se anticipan a ellos. Experiencias como la de Medellín, demuestran que esos cambios son posibles, aún en contextos tan complicados.

## 8. Referencias

- CEPAL (s.f). *Acerca de la gestión pública*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Bueno, M. (2018). Aristóteles y el ciudadano. *Revista Tópicos Número 54*. México. Recuperado de <http://topicosojs.up.edu.mx/ojs/index.php/topicos/article/view/892>
- Bouskela, et al. (2016). *La ruta hacia las Smart Cities. Migrando de una gestión tradicional a una ciudad inteligente*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/la-ruta-hacia-las-smart-cities-migrando-de-una-gestion-tradicional-la-ciudad-inteligente>
- Clos, I (2014). *¿Qué es la innovación abierta?* Recuperado de <https://www.sociedadde la-innovacion.es/que-es-la-innovacion-abierta/>
- Costas, A (2007). *De consumidor a ciudadano: el papel de la satisfacción del ciudadano en la sostenibilidad de los mercados de servicios públicos*. ICE Evaluación de políticas públicas. N° 836. Barcelona, España.
- Cruz-Rubio, C (2015). *Hacia el Gobierno Abierto. Una caja de herramientas*. Departamento para la gestión pública efectiva. Organización de los Estados Americanos. Recuperado

- de  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/Espana/gigapp/20161220030611/pdf\\_1095.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Espana/gigapp/20161220030611/pdf_1095.pdf)
- Dassen, et al. (2012). *Gobierno Abierto y Transparencia Focalizada. Tendencias y desafíos para América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/gobierno-abierto-y-transparencia-focalizada-tendencias-y-desafios-para-america-latina-y-el-caribe>
- Farías et al. (2016). *Gobiernos que sirven. Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*. Monografía. Washington D.C., Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Gascó et al. (2004) *Guía práctica para abrir gobiernos. Manual de "open government" para gobernantes y ciudadanos*. Madrid, España: Goberna América Latina. Escuela Política y Alto Gobierno. Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset. Recuperado de <https://goberna.org/publicaciones/guia-practica-abrir-gobiernos-manual-open-government-gobernantes-ciudadanos/>
- Girao, A (2013). *Gobierno abierto: Un paradigma participativo en la gestión pública actual*. Universidad Católica de Córdoba, Argentina. Recuperado en [https://www.academia.edu/4653052/Gobierno\\_abierto\\_Un\\_paradigma\\_participativo\\_en\\_la\\_gesti%C3%B3n\\_p%C3%BAblica\\_actual](https://www.academia.edu/4653052/Gobierno_abierto_Un_paradigma_participativo_en_la_gesti%C3%B3n_p%C3%BAblica_actual)
- Indra Company (2019). *Minsait señala las cinco tecnologías disruptivas que liderarán la mejora de los servicios públicos*. Madrid, España. Recuperado de <https://www.indracompany.com/es/noticia/minsait-senala-tecnologias-disruptivas-lideraran-mejora-servicios-publicos>
- Muñoz, P (2016). *Sobre el concepto de innovación*. Laboratorio de innovación y emprendimiento, Santiago de Chile. Recuperado de <https://www.openbeauchef.cl/wp-content/uploads/2016/12/Sobre-el-concepto-de-innovacion.pdf>.
- Náser, A y Ramírez, A (2017). *Plan de Gobierno Abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) 2017. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/36665?locale-attribute=es>
- ONU (2015) *La asamblea general adopta la agenda 2030 para el desarrollo sustentable*. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible>
- Transparencia Venezuela (2019). *Manual de Gobierno Abierto y Lucha Contra la Corrupción*. Caracas, Venezuela.
- ONU (2018). *E-Government Survey 2018*. New York, Estados Unidos: United Nation, Department of Economic and Social Affairs. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
- Roa, J (2013). *El papel de marketing público en el entorno de gobierno abierto*. Recuperado de <https://www.juanmaroa.com/el-papel-del-marketing-publico-en-el-entorno-del-gobierno-abierto>
- Tello C y Fulgueiras M (2017). *La co-producción del usuario en los servicios públicos. Laboratorio de Innovación Pública Documento de Trabajo N°1*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Ministerio de Hacienda. Chile. Recuperado de [http://www.lipuc.cl/wp-content/uploads/2017/07/Paper-LIP\\_Servicios.pdf](http://www.lipuc.cl/wp-content/uploads/2017/07/Paper-LIP_Servicios.pdf)