

Un piloto de ProBogotá en Sabana Occidente aporta nueva evidencia internacional sobre las posibilidades y los límites de la IA para la participación ciudadana

La experiencia de Charli, un chatbot de inteligencia artificial utilizado en la construcción del Plan Estratégico para Sabana Occidente 2051, fue analizada en una investigación publicada en el Journal of Urban Technology. El estudio muestra que la IA puede ampliar el acceso y apoyar la consulta ciudadana.



Bogotá, 10 de septiembre de 2026. Mientras buena parte de la conversación sobre inteligencia artificial sigue concentrada en lo que esta tecnología podría hacer en el futuro, una experiencia desarrollada en Colombia aporta evidencia sobre lo que ya puede hacer, y también sobre sus límites, cuando se incorpora a procesos de participación ciudadana y planeación territorial.

El artículo **“Automating Consultation? Urban Planners and Chatbot-Based AI-Mediated Participation”**, de Jonathan Dorthheimer, Michelle L. Oren y Aaron Sprecher, analiza durante dos años la experiencia de Charli, un chatbot

basado en un modelo de lenguaje e integrado a WhatsApp, que fue utilizado como herramienta complementaria de participación en el proceso liderado por ProBogotá Región para construir el Plan Estratégico de Sabana Occidente 2051.

El plan aborda los retos de El Rosal, Facatativá, Funza, Madrid y Mosquera, una región de aproximadamente 932 km² y cerca de 600.000 habitantes. En paralelo a los mecanismos tradicionales de participación, como talleres, encuestas, reuniones y ejercicios de votación, ProBogotá incorporó a Charli durante las dos primeras fases del proceso para abrir un canal adicional y directo con los ciudadanos.

Charli fue diseñado para conversar con las personas a través de WhatsApp, utilizando lenguaje natural y preguntas sucesivas para profundizar en sus percepciones sobre el territorio. La elección de esta plataforma buscó ofrecer una experiencia familiar y accesible, que incluso permitiera participar mediante mensajes de voz.

Múltiples interacciones para pensar el futuro de la región

A lo largo de sus dos implementaciones, el chatbot facilitó 273 interacciones entre ciudadanos e inteligencia artificial, relacionadas con la construcción de una visión territorial, la exploración de iniciativas y la priorización de proyectos.

En la primera fase, desarrollada durante 35 días, 133 usuarios intercambiaron 1.910 mensajes con Charli. Las conversaciones fueron sintetizadas en siete grandes temas de acción y permitieron identificar asuntos como movilidad, energías renovables, educación y seguridad. Este último tema no había aparecido en el taller presencial desarrollado previamente, mostrando el potencial de un canal abierto para hacer visibles preocupaciones que pueden quedar por fuera de espacios de participación más tradicionales.

En una segunda fase, Charli fue utilizado para recoger opiniones de ciudadanos y expertos y contribuir a la priorización de proyectos. El chatbot

registró 140 interacciones y sus resultados ayudaron a establecer una priorización clara de tres iniciativas: el Centro Regional de Logística Alimentaria, el Sistema Integrado de Movilidad y la Infraestructura de Movilidad Urbana.

Más acceso no significa necesariamente más deliberación

Uno de los principales aportes de la investigación es precisamente mostrar las dos caras de la incorporación de inteligencia artificial a estos procesos.

Los planificadores involucrados valoraron la capacidad de Charli para ampliar el acceso a la participación, disminuir barreras asociadas al tiempo y al espacio, recoger preocupaciones vinculadas con la experiencia cotidiana del territorio y apoyar ejercicios concretos de priorización.

Pero el estudio también encontró límites importantes. La participación mediada por el chatbot funcionó mejor para tareas acotadas, como recoger problemas, preferencias o votos, que para procesos de deliberación. A diferencia de un taller o una conversación colectiva, los participantes no podían conocer las posiciones de otras personas, controvertirlas o construir conjuntamente una conclusión.

Por eso, los investigadores concluyen que este tipo de herramientas puede ampliar significativamente la consulta, pero no debe confundirse automáticamente con deliberación o cocreación.

“La inteligencia artificial puede ayudarnos a escuchar a más personas y a procesar una cantidad de información que con mecanismos tradicionales sería mucho más difícil recoger. Pero esta experiencia también nos mostró que la tecnología no reemplaza la conversación entre ciudadanos, la construcción de consensos ni la responsabilidad institucional sobre las decisiones. El reto ahora es entender cómo combinar ambas cosas.” afirmó María Carolina Castillo, presidente de ProBogotá Región.

Para ProBogotá, la publicación representa un paso adicional en una apuesta por experimentar con nuevas herramientas para mejorar la manera en que se planean las ciudades y las regiones, evaluándolas no solo por su novedad tecnológica, sino por su capacidad real para contribuir a mejores procesos de participación.

La validación humana, la posibilidad de auditar los resultados, la trazabilidad entre las conversaciones originales y los documentos producidos y la transparencia sobre la manera en que la IA procesa la información son elementos centrales para que estas herramientas puedan incorporarse responsablemente a procesos de participación asociados a políticas públicas, entre otros.

El artículo también reconoce la participación del equipo de ProBogotá Región a lo largo de las distintas etapas del proyecto, incluyendo el diseño de Charli, la construcción de su personalidad y la estrategia para promover la participación. La experiencia “Charla con Charli” había recibido además el primer lugar en los **GO SMART Awards 2024**, entregados por la Global Organization of Smart Cities durante el Smart City Summit & Expo realizado en Taipéi, Taiwán.

Sobre ProBogotá Región

ProBogotá Región es una fundación privada, independiente y sin ánimo de lucro que busca contribuir al bien común e incidir en la formulación de políticas públicas de largo plazo. Desarrolla análisis y propuestas orientadas a hacer de Bogotá y la región un mejor lugar para vivir, trabajar e invertir, y a promover ideas que aporten soluciones a los desafíos de la sociedad en los ámbitos local, nacional y global.

