



FOTO: Archivo Particular

LA SED DE LA TEORÍA: SERVICIOS PÚBLICOS Y DIGNIDAD EN LA GUAJIRA

En Colombia solemos discutir los servicios públicos desde la comodidad de oficinas climatizadas en el interior del país, olvidando con frecuencia que la razón de ser de la teoría del servicio público —consagrada para poner límites al poder económico y salvaguardar al ciudadano— se convierte en letra muerta cuando choca contra las arenas y las realidades de La Guajira. Aquí, bajo temperaturas implacables que superan fácilmente los 35 grados y con una crisis socioeconómica estructural, la tríada sagrada de la protección al usuario, el servicio universal y la continuidad de calidad

deja de ser un concepto abstracto de manual de derecho administrativo para transformarse en una cuestión literal de supervivencia.

Al examinar el primer pilar, la protección de los usuarios frente al poder de los operadores, la brecha entre la teoría y la realidad guajira resulta escandalosa. La teoría postula que el Estado interviene para corregir la asimetría de poder entre el monopolio prestador y un consumidor indefenso, garantizando tarifas justas y un debido proceso en caso de cortes o reclamaciones. ***En el día a día de La Guajira, esto es una ironía cruel.***



FOTO: De Justicia

Las familias se enfrentan a tarifas de energía desproporcionadas —heredadas de un régimen tarifario caribeño ineficiente e indolente— que no consultan los ingresos de un departamento donde la informalidad laboral supera el 60%. El usuario está atrapado: **pagar la factura eléctrica obliga a sacrificar la alimentación de los hijos, y si protesta, se enfrenta a un sistema de PQR inoperante y a la amenaza inminente de una suspensión del servicio. La protección jurídica del consumidor es, en la práctica, un derecho de papel que no mitiga el abuso tarifario.**

El segundo pilar, el servicio universal, tropieza frontalmente con el abandono histórico y la geografía del departamento. **Teóricamente, la universalidad exige que los servicios públicos lleguen a todos los habitantes por igual, sin importar su capacidad de pago o su ubi-**

cación, apoyados en mecanismos solidarios de redistribución. No obstante, hablar de universalidad en un territorio donde miles de familias y comunidades indígenas Wayuu dependen de jagüeyes secos, pozos artesanales contaminados o de la lotería de un carrotanque informal —cuyo costo representa un golpe devastador para la economía doméstica— es un insulto a la dignidad humana. La capacidad contributiva real de los usuarios en La Guajira es sumamente precaria, lo que hace inviable un modelo que castiga al más pobre con tarifas elevadas bajo la excusa de la sostenibilidad financiera de las empresas. No hay equidad territorial ni servicio universal cuando el agua potable y la energía eléctrica estable son privilegios urbanos exclusivos, mientras que el resto del departamento sobrevive en la penuria y el aislamiento.

Finalmente, el tercer pilar —la prestación continua y de calidad— colapsa estrepitosamente bajo el peso del clima extremo y la fragilidad de la infraestructura. En el contexto guajiro, la energía y el agua no son comodidades accesorias; son bienes de primera necesidad imperativos para mitigar los estragos del calor inclemente, conservar alimentos en zonas sin cadenas de frío adecuadas y garantizar mínimas condiciones de salud pública. Sin embargo, las interrupciones constantes, los apagones prolongados y la pésima calidad del agua que llega a los grifos (cuando milagrosamente fluye) dinamitan la economía local, la educación y la salud de los niños. Un servicio que falla sistemáticamente bajo pretextos corporativos o excusas climáticas traiciona flagrantemente el mandato constitucional.

La Guajira nos grita a diario que la gestión del servicio público debe demostrar sus resultados en la casa del usuario. Una inversión, una reforma o una intervención adquiere sentido cuando se traduce en un servicio accesible, confiable y acompañado de derechos que puedan ejercerse. **Los servicios públicos no pueden seguir operando bajo la fría e insensible** lógica del mercado. Las altas temperaturas no pueden seguir castigando el bolsillo de un pueblo sin capacidad contributiva, ni la sequía justificar la incapacidad estatal. Es urgente replantear las fórmulas tarifarias, rediseñar los subsidios y entender **que, sin usuarios verdaderamente protegidos, sin una cobertura universal real y sin una prestación continua y de calidad, el Estado Social de Derecho en La Guajira seguirá siendo un espejismo en medio de la sed.**



MISAEEL
VELÁSQUEZ
GRANADILLO