

GOBIERNOS LOCALES Y CHATBOTS

RELEVAMIENTO SOBRE EL USO DE CHATBOTS EN GOBIERNOS LOCALES DE AMÉRICA LATINA



Este reporte fue impulsado por la Red de Innovación Local (RIL) y agradecemos especialmente a las ciudades de América Latina, miembros de nuestra Comunidad de Transformación Digital, por su valiosa contribución y compromiso.

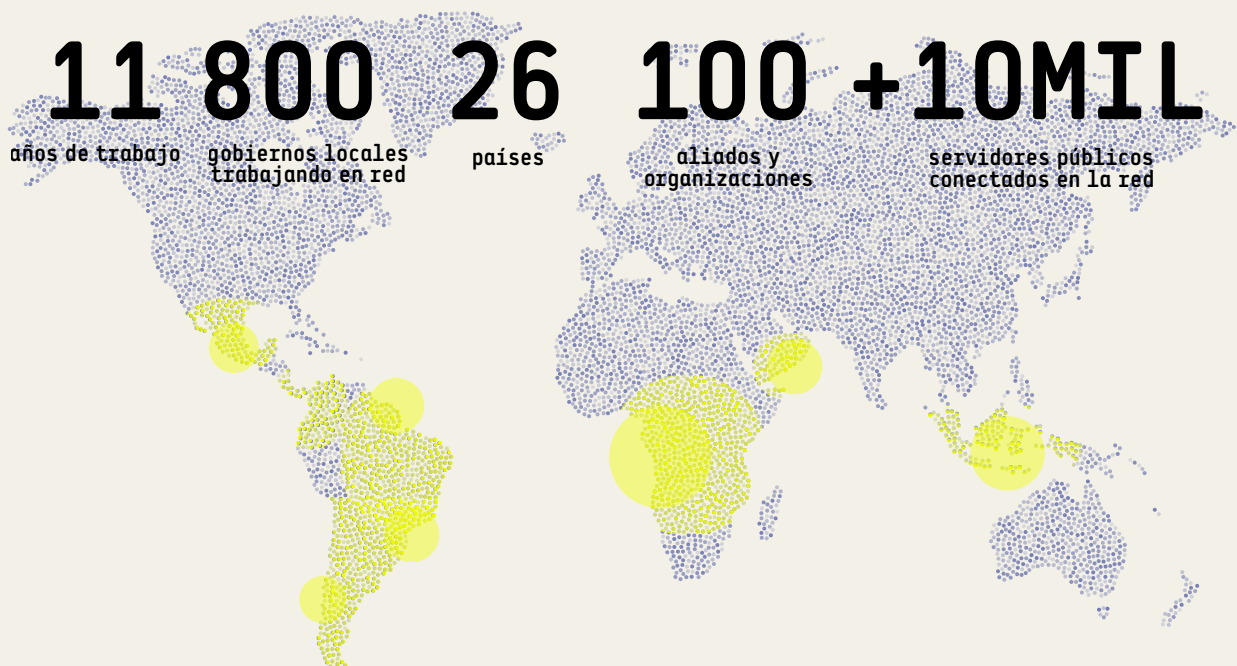
Coordinación: Luciano Crisafulli, Paula Espinosa y Maria José Fornieles
Diseño: Olivia Nazar Anchorena



ÍNDICE

1. CHATBOTS Y GOBIERNOS LOCALES EN AMÉRICA LATINA: AVANCES, DESAFÍOS Y TENDENCIAS
2. DETALLE DEL RELEVAMIENTO
3. CARACTERÍSTICA DE LA MUESTRA
4. RADIOGRAFÍA DE LOS CHATBOTS IMPLEMENTADOS POR GOBIERNOS LOCALES
5. EJEMPLOS DE CHATBOTS EN GOBIERNOS LOCALES
6. DESAFÍOS Y LECCIONES APRENDIDAS
7. PRÓXIMOS PASOS PARA POTENCIAR LA IA EN LOS CHATBOTS

SOBRE RIL



CHATBOTS Y GOBIERNOS LOCALES EN AMÉRICA LATINA: AVANCES, DESAFÍOS Y TENDENCIAS

La transformación digital de los gobiernos locales en América Latina atraviesa un momento bisagra. Si en la última década la incorporación de **chatbots** estuvo asociada a la masificación de plataformas de mensajería que permitieron ofrecer respuestas rápidas a preguntas frecuentes y digitalizar trámites de alta demanda, el escenario actual es distinto.

La irrupción de los **modelos de lenguaje de gran escala (LLMs)**, como GPT o Gemini, ha modificado tanto las expectativas ciudadanas como las posibilidades tecnológicas de los gobiernos locales. El vecino ya no se conforma con un chatbot reactivo que responda con menús predefinidos; demanda un **diálogo interactivo, inmediato y de calidad**, capaz de comprender contextos, adaptarse a matices lingüísticos y ofrecer soluciones personalizadas en tiempo real.

En este sentido, la **inteligencia artificial** no constituye simplemente una mejora incremental, sino un **punto de inflexión en la atención ciudadana**. Marca el paso de un paradigma de “ventanilla digital automatizada” a un modelo de **interacción conversacional inteligente**, donde la experiencia del usuario, la calidad del servicio y la eficiencia institucional se entrelazan en un mismo espacio digital.

La adopción de chatbots en gobiernos locales de América Latina ilustra con claridad cómo la incorporación de nuevas tecnologías puede transformar la relación entre el Estado y la ciudadanía. Estas herramientas, especialmente en su versión más avanzada basada en inteligencia artificial, ofrecen la posibilidad de elevar la eficiencia institucional, ampliar la cobertura de los servicios y generar evidencia valiosa para la toma de decisiones públicas.

En un contexto donde las demandas sociales son crecientes y los recursos municipales limitados, los chatbots se consolidan como una alternativa concreta para acercar el gobierno al vecino y mejorar la calidad de la atención.

Sin embargo, el entusiasmo por la innovación no puede hacer perder de vista una dimensión crítica: **la inclusión**. La verdadera medida del éxito de estas tecnologías no está solo en su capacidad de automatizar trámites o sostener diálogos inteligentes, sino en garantizar que los beneficios lleguen también a quienes históricamente han quedado relegados de los procesos de digitalización. Adultos mayores, sectores con baja conectividad o comunidades que hablan lenguas originarias no deben ser vistos como usuarios “secundarios”, sino como parte central de una estrategia pública que busque reducir brechas en lugar de profundizarlas.

De allí que la incorporación de chatbots deba enmarcarse en un **plan estratégico inclusivo**, donde el diseño tecnológico se complemente con políticas de alfabetización digital, acceso equitativo a la conectividad y provisión de canales alternativos para quienes aún no pueden — o no desean — interactuar con el Estado de manera digital. **La meta no es reemplazar al vínculo humano**, sino ampliarlo mediante un ecosistema de atención más diverso, flexible y adaptado a las realidades de cada ciudadano. En definitiva, los **chatbots cognitivos constituyen una de las expresiones más visibles de la transformación digital municipal, pero su legitimidad dependerá de la capacidad de los gobiernos locales de equilibrar eficiencia e inclusión**. Solo así estas tecnologías podrán consolidarse como verdaderas políticas públicas digitales: herramientas que no solo modernizan la administración, sino que también fortalecen el contrato social entre el Estado y sus comunidades.

Extracto de una columna escrita por Luciano Crisafulli. Nota completa en este [enlace](#).

DETALLE DEL RELEVAMIENTO

El presente informe tiene como **objetivo analizar el estado actual, los beneficios percibidos, los desafíos enfrentados y las oportunidades futuras en la implementación de chatbots e IA en gobiernos locales**, basándose en las experiencias directas de municipios encuestados.

Cabe remarcar que este informe se basa en una muestra compuesta por administraciones que ya han avanzado en la **incorporación de soluciones de automatización y que han priorizado la agenda digital en su gestión**.

En consecuencia, los hallazgos aquí expuestos reflejan las características, aprendizajes y desafíos propios de gobiernos con un grado de madurez superior al promedio regional. Por ello, **los resultados no deben interpretarse como representativos del conjunto de los gobiernos locales de la región**, sino como una aproximación al estado de avance y las tendencias observadas entre aquellos municipios que se encuentran liderando estos procesos de innovación.

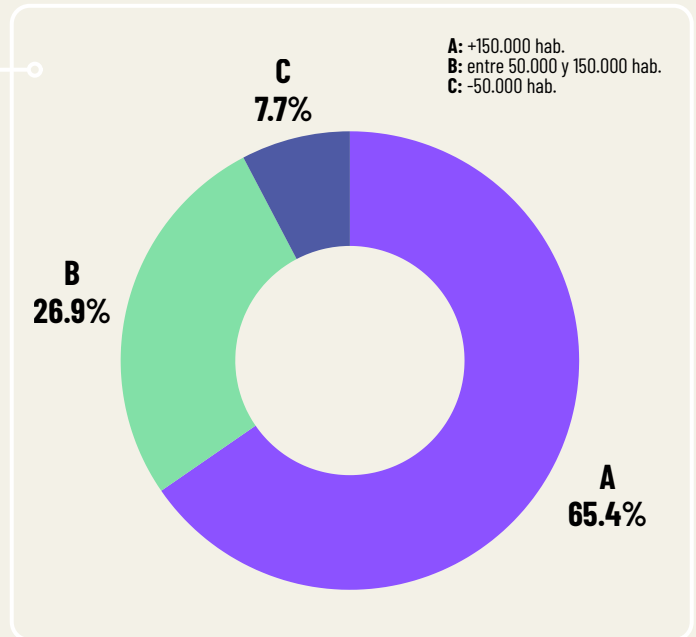
CARACTERÍSTICA DE LA MUESTRA

26 CIUDADES **8** PAÍSES

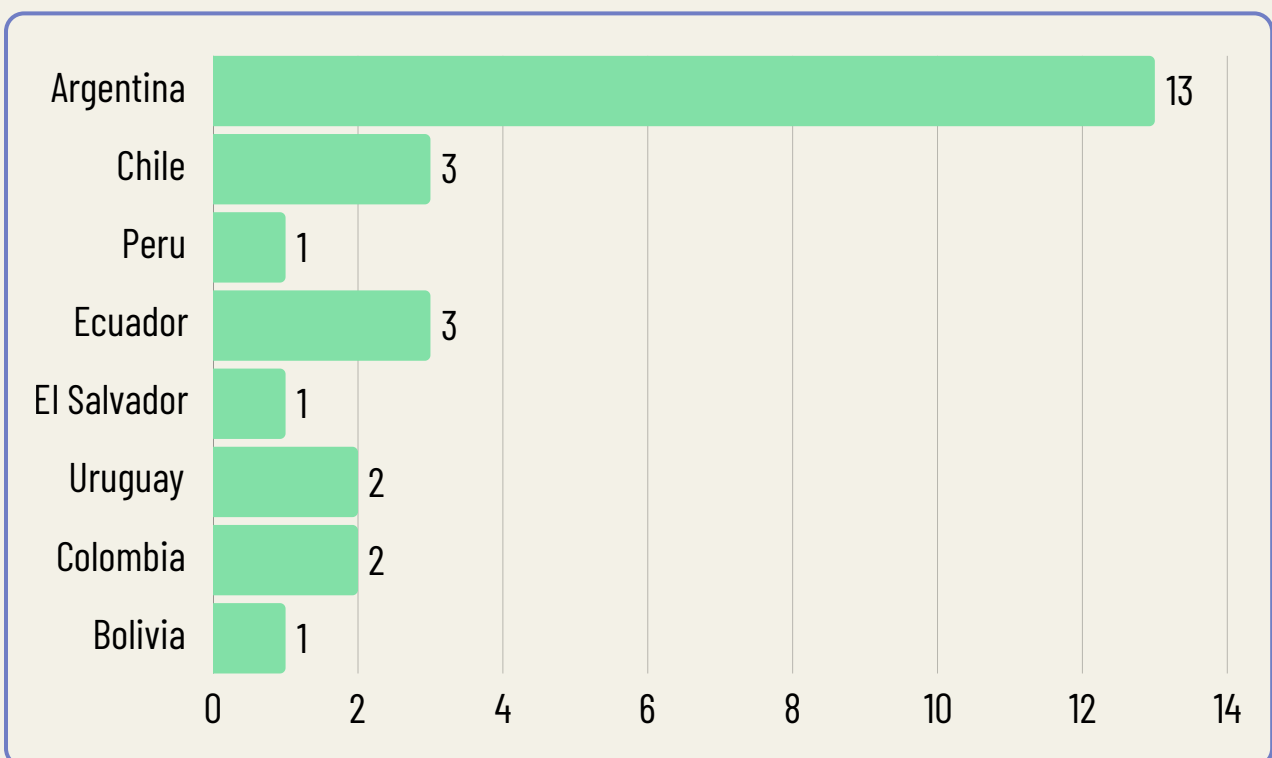
23.191.488
TOTAL HABITANTES REPRESENTADOS

891.980
HABITANTES EN PROMEDIO

TAMAÑO DE LAS CIUDADES



PAÍSES REPRESENTADOS

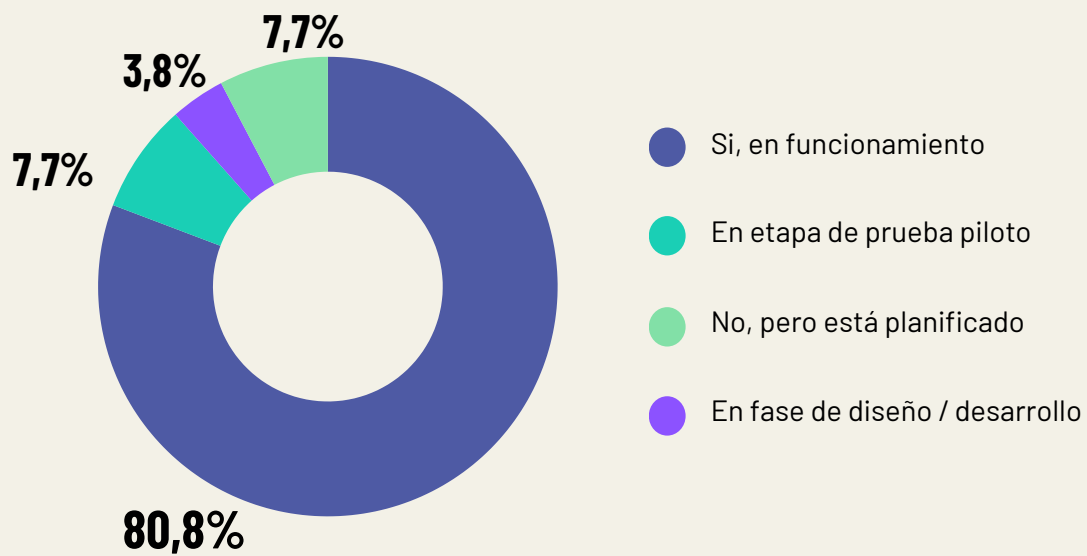


RADIOGRAFÍA DE LOS CHATBOTS IMPLEMENTADOS POR GOBIERNOS LOCALES

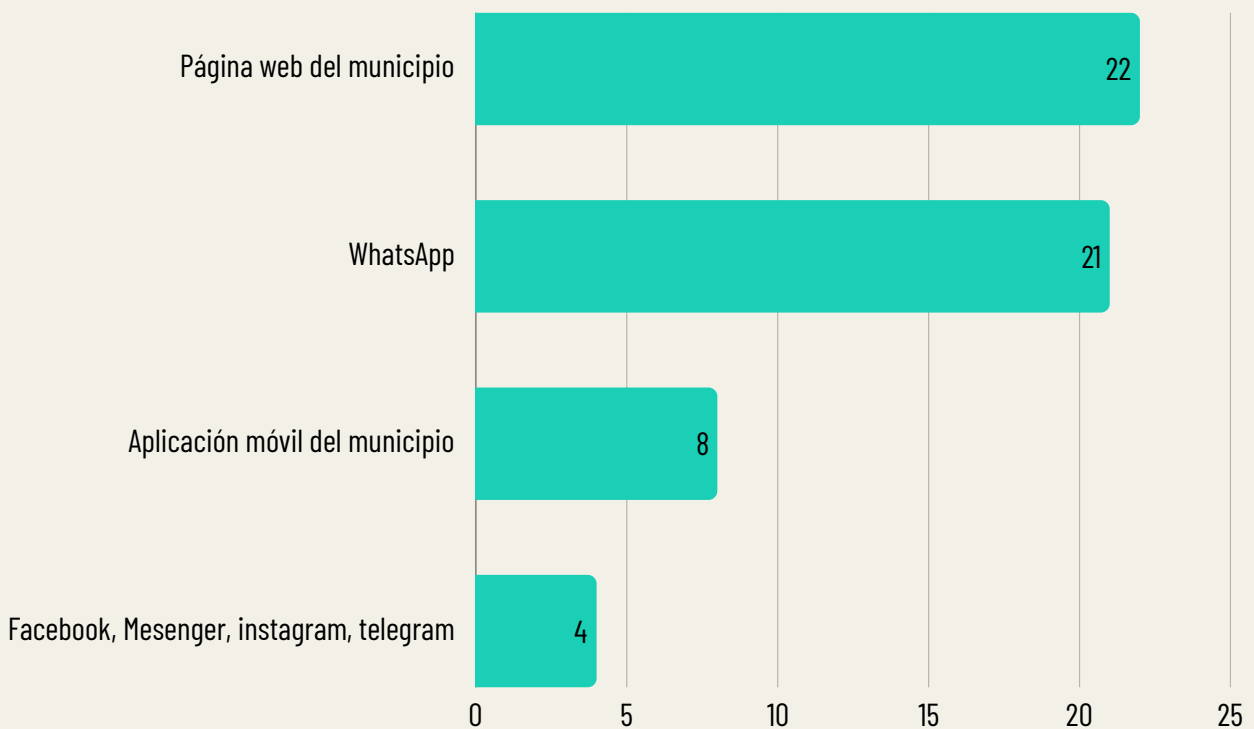
5 PUNTOS DESTACADOS

- 1 Amplia adopción y madurez:** La mayoría de los gobiernos locales encuestados ya cuentan con chatbots en funcionamiento o se encuentran en etapas avanzadas de planificación/piloto. Se observa una tendencia clara hacia la madurez, pasando de funciones informativas básicas (FAQs) a capacidades transaccionales, integración con sistemas internos y funcionalidades cognitivas avanzadas impulsadas por inteligencia artificial.
- 2 Predominio de la IA avanzada en el funcionamiento:** Una parte significativa de los chatbots actuales o en desarrollo incorpora modelos de lenguaje avanzados (como GPT, Gemini, LLaMA) para generar respuestas y diálogos más naturales, lo que demuestra una inversión en soluciones de IA más sofisticadas que superan el procesamiento básico del lenguaje natural.
- 3 Enfoque multicanal y funcionalidades diversificadas:** WhatsApp y las páginas web de los gobiernos son los canales de despliegue más comunes. Los chatbots ofrecen un abanico amplio de funcionalidades, que incluyen desde consultas de información general y gestión de reclamos hasta solicitud de turnos, descarga de boletas/pagos, consulta de expedientes y, en casos más avanzados, atención médica con validación de identidad.
- 4 Beneficios tangibles para la gestión pública y ciudadana:** Los principales beneficios identificados recurrentemente son la mejora en la experiencia del vecino, la descongestión de oficinas y call centers, la reducción de costos operativos y la generación de datos valiosos para la toma de decisiones. La inclusión digital también se destaca como un impacto positivo importante.
- 5 Exploración de agentes de IA en áreas más allá de la atención ciudadana:** Varios gobiernos locales están extendiendo el uso de agentes de IA a otras áreas de la gestión, como procesos internos, seguridad ciudadana (ej. conteo vehicular y análisis de tránsito), turismo y gestión de residuos (identificación de materiales para reciclaje).

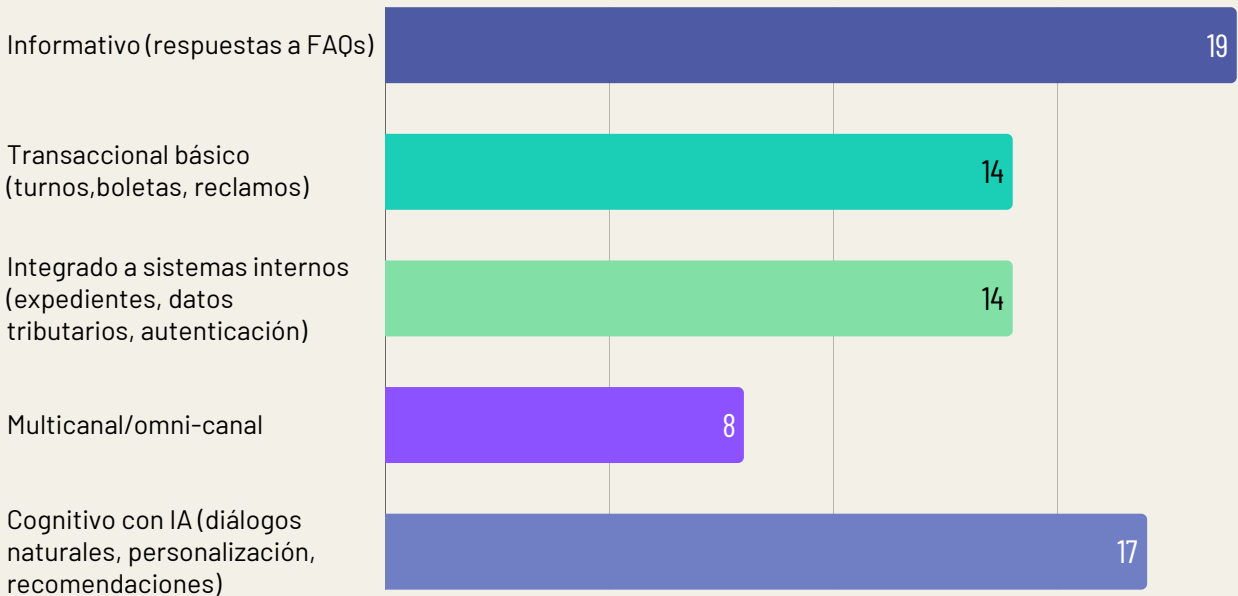
Uso de chatbots en el gobierno local



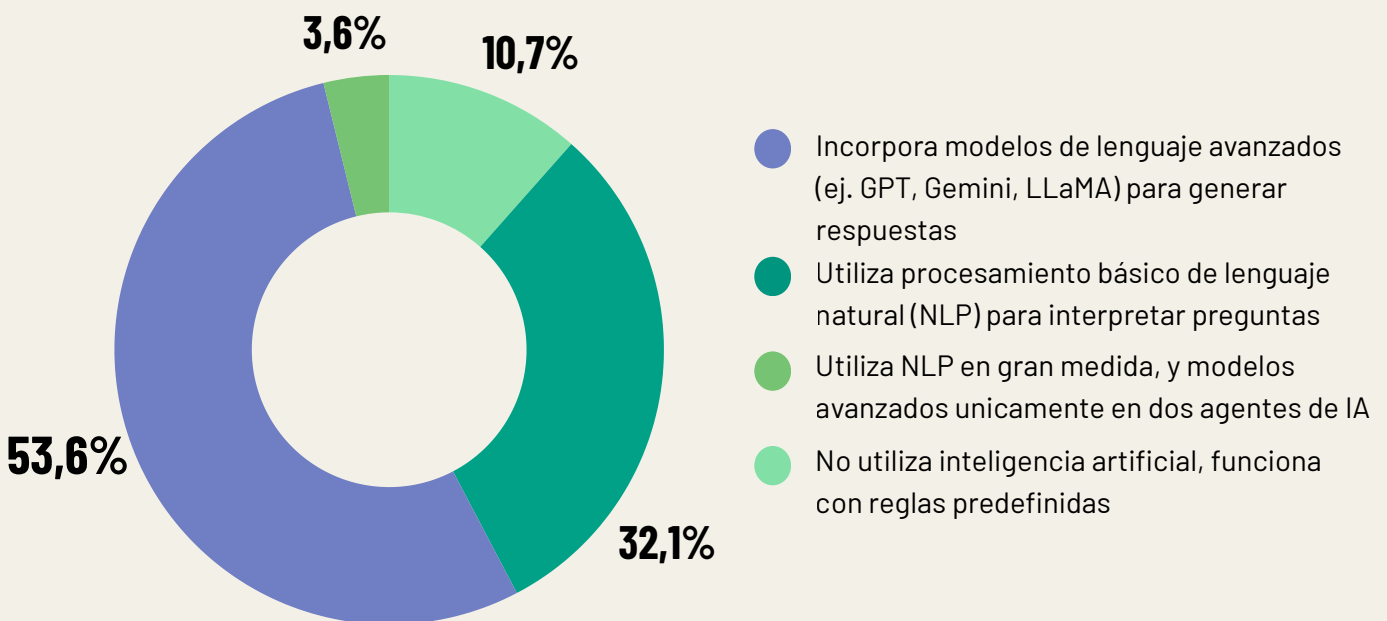
Canales donde están disponibles los chatbots



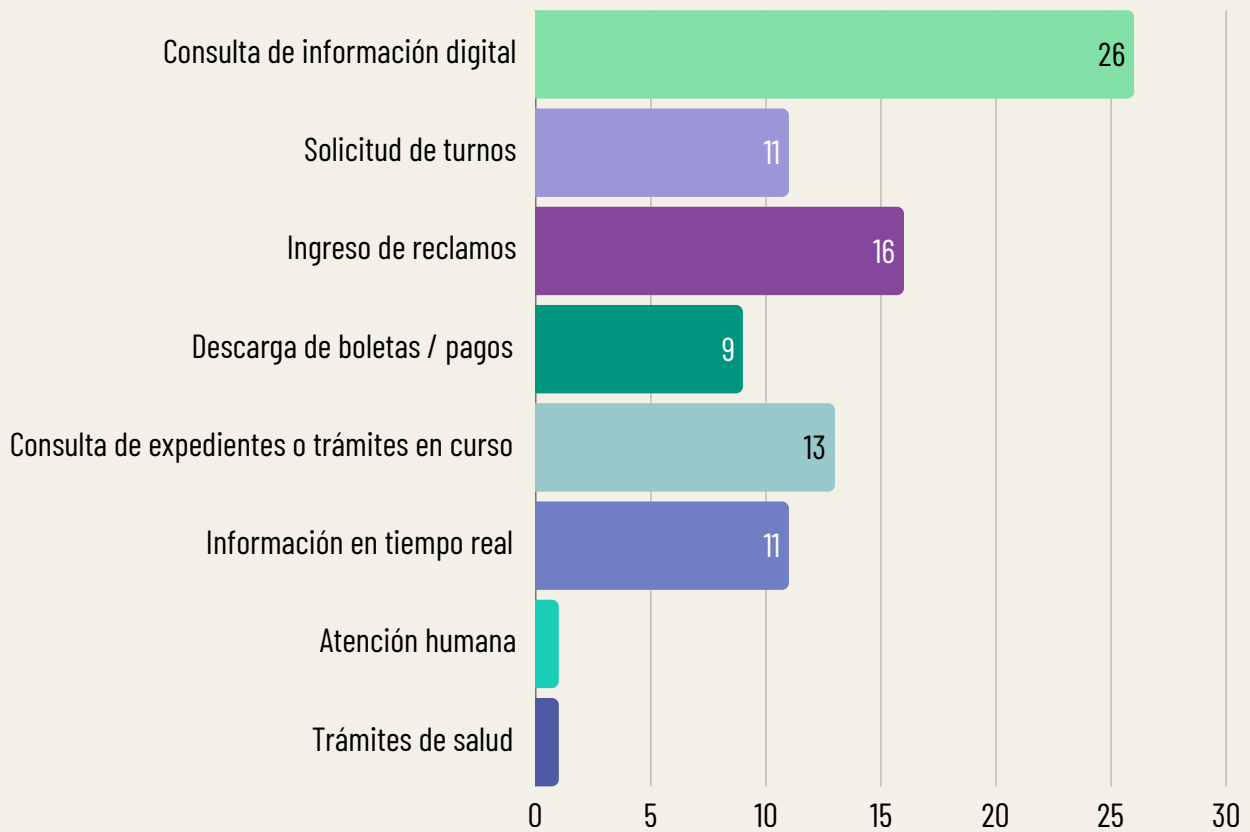
Nivel de madurez del chatbot



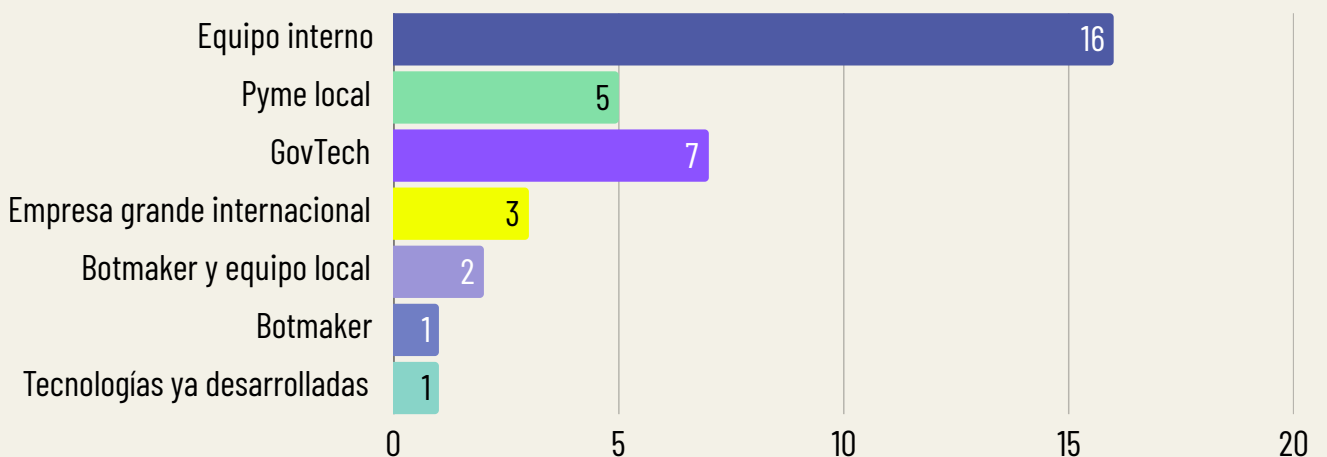
Nivel de incorporación de IA en el chatbot



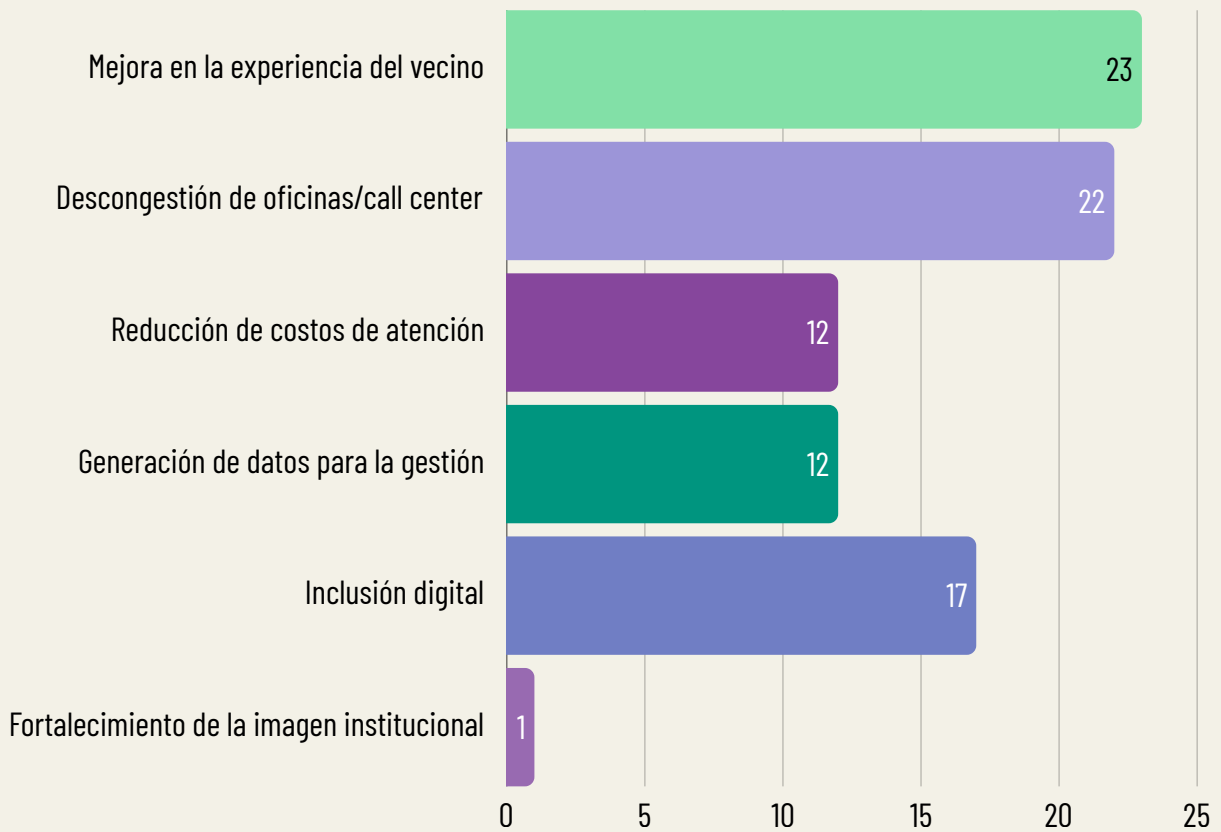
Funciones principales que el chatbot ofrece



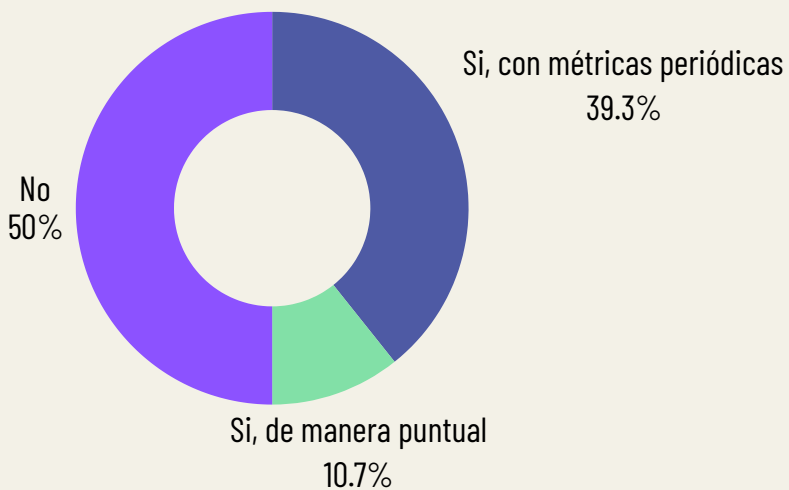
Desarrolladores del chatbot



Beneficios principales que el chatbot ofrece



Medición del uso y satisfacción del chatbot



EJEMPLOS DE CHATBOTS EN CIUDADES



Escobar, Argentina

178.155 habitantes

“FLORA” es un asistente accesible por web, WhatsApp y app, que integra sistemas internos para trámites y turnos médicos. Desarrollado por una GovTech, ha mejorado significativamente la experiencia del vecino, logrando un crecimiento del 640% en tres meses. Su alcance se está expandiendo para incluir la gestión y transparencia municipal.

[Link para acceder](#)



Mendoza, Argentina

120.809 habitantes

El “Bot Muni Ciudad”, desarrollado con la plataforma Botmaker y el equipo de gobierno, es un asistente disponible en web y WhatsApp. Ofrece información general, trámites, pagos y datos en tiempo real, mejorando la experiencia del vecino y generando datos para la gestión. El municipio también explora la IA en seguridad ciudadana con su proyecto “Anillo Digital y Conteo Vehicular”.

[Link para acceder](#)



Cuenca, Ecuador

508.000 habitantes

El chatbot fue desarrollado por una Pyme local y está integrado a sistemas internos, ofreciendo consultas de información general, reclamos y seguimiento de trámites a través de la web, WhatsApp y Facebook. Su implementación busca reducir costos de atención y descongestionar las oficinas municipales.

[Link para acceder](#)



Fray Mamerto, Esquíú

14.625 habitantes

Quiú 3.0 es un agente con IA impulsado por ChatGPT, que opera en WhatsApp y ofrece funciones como información para emprendedores y capacidad para recibir audios. Fue desarrollado por el equipo interno.

[Link para acceder](#)



Cartagena de Indias, Colombia

1.300.000 habitantes

"Catalina" fue desarrollado por el equipo interno y opera en la web y WhatsApp. Ofrece servicios omnicanal como información, trámites, pagos y datos en tiempo real, mejorando la experiencia del vecino y fomentando la inclusión digital.

[Link para acceder](#)



Luján de Cuyo, Argentina

119.888 habitantes

"Luji" opera en web, WhatsApp y Facebook. Ofrece información y trámites en tiempo real, mejorando la experiencia del vecino y reduciendo la atención presencial gracias a su integración con sistemas. El municipio lo monitorea con métricas periódicas, busca simplificar contenidos con IA y planea expandir su alcance para una atención 24/7.

[Link para acceder](#)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Bogotá, Colombia

7.900.000 habitantes

"Chatico", desarrollado por el equipo interno y una Startup GovTech, es un asistente cognitivo con IA avanzada (GPT, Gemini, LLaMA) disponible en una amplia gama de canales como web, WhatsApp y redes sociales. Ofrece información general, trámites, pagos y datos en tiempo real, mejorando la experiencia ciudadana, reduciendo costos y fomentando la inclusión digital. El municipio mide su impacto periódicamente y planea enlazarlo con agentes especializados del distrito.

[Link para acceder](#)



Rosario, Argentina

1.029.000 habitantes

"MuniBot" está disponible en la web y WhatsApp. Permite consultas generales, turnos, reclamos y soporte humano, mejorando la experiencia del vecino y descongestionando las oficinas. El municipio mide su rendimiento con métricas periódicas, incluyendo encuestas de usabilidad y perfil sociodemográfico de los usuarios.

[Link para acceder](#)



Maipú, Chile

586.812 habitantes

Licitabot es el asistente digital desarrollado por Maipú y Las Condes para acelerar y estandarizar las compras públicas. Utiliza inteligencia artificial generativa para elaborar en minutos borradores de bases de licitación, apoyándose en datos históricos y normativa vigente. La herramienta busca reducir tiempos, mejorar la calidad técnica de los procesos y facilitar la adopción de IA en la gestión municipal.

[Link para más información](#)



Neuquén, Argentina

296.000 habitantes

"CAPI" fue desarrollado en colaboración entre el equipo interno y una Pyme local. Está disponible 24/7 y está integrado con Muni Express en WhatsApp. Ofrece desde trámites hasta información turística, horarios de transporte y gastronomía, complementándose con la línea 147.

[Link para acceder](#)



Paysandú, Uruguay

91.740 habitantes

El chatbot funciona a través de WhatsApp y permite realizar pagos en línea, reservar turnos, obtener información sobre trámites y consultar sobre tránsito, ofreciendo acceso directo a herramientas digitales.

[Link para acceder](#)



Cochabamba, Bolivia

661.484 habitantes

El chatbot de Cochabamba, desarrollado por el equipo interno para su aplicación móvil, es un asistente que brinda información general y toma datos en tiempo real. Busca mejorar la experiencia ciudadana y la inclusión digital, y además utiliza IA para la digitalización y preservación de archivos históricos.

[Link para acceder](#)

DESAFÍOS Y LECCIONES APRENDIDAS

5 PUNTOS DESTACADOS

- 1 Desafíos en la precisión y expectativas del usuario:** Los gobiernos locales han aprendido que la IA, aunque potente, no siempre es precisa y requiere un trabajo constante de monitoreo y entrenamiento. Además, existe una brecha entre las expectativas de los usuarios, quienes a menudo esperan una interacción similar a la humana, y las capacidades actuales de los chatbots, lo que puede generar frustración si las respuestas son limitadas o incorrectas. La clave es lograr una interacción más natural, pues cuanto más asertiva y exacta sea la comunicación, mayor es la conformidad del vecino.
- 2 Gestión y actualización de la información:** Un desafío recurrente es la dificultad para reunir, validar, estructurar y mantener actualizada la información municipal de diversas secretarías. La calidad de las respuestas del chatbot depende directamente de la calidad y validez de la base de datos que lo alimenta, lo que implica una constante coordinación entre áreas y la necesidad de simplificar los procesos administrativos para facilitar el acceso a la información pública.
- 3 Integración y coordinación interna:** Esto representa un obstáculo significativo. La lección aprendida es la necesidad de formalizar procesos, fortalecer la colaboración interdepartamental y planificar una gestión integral del chatbot para asegurar su correcto funcionamiento y escalabilidad.
- 4 Importancia del factor humano y la alfabetización digital:** Aunque la automatización es un objetivo clave, se subraya la importancia de la supervisión y el contacto humano como complemento indispensable. No todo puede ser resuelto por IA, y es fundamental mantener canales de comunicación adicionales. Asimismo, se reconoce la necesidad de promover la alfabetización digital en la comunidad para que más ciudadanos puedan aprovechar estas herramientas.
- 5 Potencial de expansión de la IA más allá de la atención ciudadana:** Los gobiernos locales están explorando activamente cómo llevar la inteligencia artificial a otras áreas de la gestión, más allá de la atención directa al vecino. Se busca aplicar la IA en procesos internos, interpretación de datos, automatización de tareas, análisis de imágenes o audio, y social listening, lo que demuestra una visión estratégica para aprovechar esta tecnología de manera más integral.

PRÓXIMOS PASOS PARA POTENCIAR LA IA EN LOS CHATBOTS

5 PUNTOS DESTACADOS

- 1 IA conversacional avanzada y personalización:** los municipios proyectan integrar IA generativa para diálogos más naturales y contextuales, permitiendo interacción por voz, detección de emociones y una atención altamente personalizada que incluye la comprensión de sentimientos.
- 2 Ampliación y automatización de servicios:** se busca expandir el alcance de los chatbots para gestionar un mayor número de trámites y procesos, como reclamos, seguimiento de trámites, análisis de documentación digital, e incluso áreas como turismo o recaudación, buscando la interoperabilidad con sistemas como juzgados de faltas o RRHH. El objetivo es ofrecer una atención especializada y eficiente las 24 horas del día, simplificando procesos y mejorando los tiempos de respuesta, así como ampliando los canales de comunicación para una mayor inmediatez.
- 3 Necesidad crítica de inversión y capacitación:** la adopción de soluciones de IA más complejas requiere un apoyo económico sustancial para la adquisición de licencias, software y el financiamiento de pilotos, además de una inversión prioritaria en la capacitación constante del talento humano municipal.
- 4 Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica:** los gobiernos locales demandan herramientas que faciliten la integración de procesamiento de lenguaje natural, aprendizaje automático y análisis de datos, así como la interoperabilidad con sus sistemas internos existentes. Esto incluye programas para medir la emocionalidad de las consultas y mejorar la infraestructura de servicios para implementar la automatización de tareas.
- 5 Información de calidad y alianzas estratégicas:** la disponibilidad de información municipal clara y actualizada es fundamental para el entrenamiento efectivo de la IA, complementada por el apoyo de proveedores experimentados y acompañamiento institucional para un desarrollo ético y seguro, y el intercambio de experiencias con otros municipios.

