



Transformación Digital

Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones

Inteligencia Artificial en la APF

Enero



2026
año de
Margarita
Maza

Contenido

01

Visión de la
Agencia

02

Rol de la
Agencia

03

Ventajas de la
IA en la APF

04

Chatbot de
atención
ciudadana

05

Beneficios del
asistente
virtual

Visión de la Agencia de Transformación Digital

01

La IA como Motor de Cambio

No es una herramienta opcional, es la columna vertebral de la nueva Administración Pública.

02

Soberanía Tecnológica

Desarrollo de modelos propios para garantizar la privacidad y seguridad de los datos nacionales.

03

Enfoque Ciudadano

Desarrollo de modelos propios para garantizar la privacidad y seguridad de los datos nacionales.

04

Gobernanza de Datos

Establecer estándares claros para que todas las dependencias hablen el mismo idioma digital.

Rol de la Agencia de Transformación Digital

Regulación Habilitadora:

Crear leyes que no frenen la innovación, pero que protejan los derechos humanos

Transparencia Algorítmica

Que las decisiones tomadas por IA sean explicables, auditables y justas.

Interoperabilidad Total:

Lograr que el ciudadano no tenga que entregar documentos que el Estado ya posee.

Liderazgo Ético:

Posicionar a la Agencia como el árbitro que garantiza que la IA se use para reducir brechas sociales

Ventajas de la IA en la Administración Pública (APF)

Optimización de Recursos

Reducción de costos operativos mediante la automatización de procesos repetitivos.

1

Análisis Predictivo

Capacidad de anticipar demandas ciudadanas y detectar riesgos antes de que ocurran.

2

Personalización de Servicio

Trámites que se adaptan al perfil y necesidades específicas de cada usuario.

3

Combate a la Corrupción

Auditoría automatizada en tiempo real que detecta patrones inusuales o inconsistencias.

4

Chatbot de Atención Ciudadana: El Rostro del Gobierno

01

Disponibilidad Universal

Ventanilla 24/7 sin tiempos de espera ni traslados físicos

02

Procesamiento de Lenguaje Natural

Capacidad de entender términos ciudadanos y traducirlos a requisitos legales o administrativos

03

Guía Paso a Paso

Acompañamiento en el llenado de formularios y validación preliminar de documentos en el chat.

Triaje Inteligente

Identificación de casos que requieren atención humana especializada.

079: Agentes especializados que ayudan a las ciudadanas y ciudadanos.

Beneficios y Bondades del Asistente Virtual

Reducción de la Brecha de Información

Democratización del acceso a asesoría de trámites complejos

1

Eficiencia en Ventanilla

Menor afluencia física para consultas simples, permitiendo que el personal se enfoque en casos críticos

2

Escalabilidad

Capacidad de atender a cientos de ciudadanos simultáneamente sin degradar la calidad del servicio.

3

Memoria Institucional

Seguimiento histórico de las dudas del ciudadano para ofrecer respuestas cada vez más precisas.

4