

Govtech

Reporte tendencias 2024



Somos
Evoltis.



Evoltis es la primera compañía CXTech de Argentina, especializada en **Customer Experience (CX)** y desarrollos tecnológicos e innovación. Nuestra misión es transformar la manera en que las empresas se relacionan con sus clientes, combinando inteligencia artificial (IA) y talento humano.

Somos un equipo apasionado de más de **2000 personas** y acompañamos a **organizaciones** a transformar la forma en que se relacionan con sus clientes: ofrecemos soluciones tecnológicas personalizadas e innovadoras, utilizando **tecnología AWS e Inteligencia Artificial**, desarrollados por equipos especializados para mejorar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto.

Somos
Evoltis.

Govtech

Índice ✨

1. Introducción a Govtech y Smart Cities
2. Hacia un gobierno inteligente
3. Tendencias tecnológicas mundiales
4. Matriz de análisis Govtech
5. Soluciones tecnológicas en Iberoamérica
6. Índice GOVTECH & SMART CITIES
7. Inteligencia Artificial en Govtech
8. Casos de aplicación de IA
9. Tendencias CX en Govtech
10. Referentes Fuentes



Somos
Evoltis.

1

Introducción a Govtech & Smart Cities.

Somos
Evoltis.

GOVTECH es un enfoque que promueve el desarrollo de gobiernos simples, transparentes y eficientes, mediante la utilización de distintas tecnologías - como inteligencia artificial, computación en la nube, internet de las cosas, blockchain, entre otras - para incrementar las capacidades del gobierno en beneficio de los ciudadanos.

Refiere a un ecosistema en el que los gobiernos colaboran con startups, MiPymes y otros actores que utilizan inteligencia de datos, tecnologías digitales y metodologías innovadoras para proveer productos y servicios para la solución de problemas públicos.

Promueve un nuevo tipo de alianzas público-privadas basadas en la colaboración y una nueva manera de solucionar problemas públicos y de explorar la forma en la que el Estado ofrece servicios a todos los ciudadanos.

SMART CITIES - ciudades inteligentes - es un concepto que coloca a las personas en el centro, incorporando tecnología e innovación, en la gestión urbana. Estas herramientas tecnológicas logran colaborar con un gobierno eficiente que realice procesos de planificación colaborativa y participación ciudadana.

Fuente: [Banco Mundial](#)

Somos
Evoltis.

2

Hacia un gobierno inteligente

Somos
Evoltis.

Etapas de transformación de gobiernos

Desde un enfoque data-driven del sector público, la transformación de los gobiernos se puede estructurar en cuatro fases consecutivas:

Gobierno >	ANALÓGICO	ELECTRÓNICO	DIGITAL	INTELIGENTE
Enfoque >	Operaciones cerradas y enfoque de lo interno Procedimientos analógicos	Transparencia y enfoques centrados en el ciudadano Procedimientos impulsados por TIC	Enfoques impulsados por la apertura al usuario y los datos Transformación de los procesos y operaciones	Aprovechamiento del conocimiento derivado de los datos para hacer del ciudadano el eje central
Datos >	Estadísticas y registros administrativos	Acceso a la información	Analítica de datos, datos abiertos y masivos	Inteligencia Artificial y análisis predictivo

Fuente: [CAF - Banco de Desarrollo de América Latina](#) | Guía de preparación estrategias govtech

En este sentido, diseñaron una Guía de Preparación para Estrategias Govtech con el objetivo de asistir con el diseño, desarrollo e implementación de estas estrategias para autoridades nacionales y locales.

Esta metodología de diagnóstico analiza el nivel de madurez de los ecosistemas govtech en tres sectores con sus respectivos temas de análisis:

SECTOR GOBIERNO	SECTOR STARTUPS	SECTOR CONTRATACIONES
Políticas públicas y gobierno digital	Entorno innovador, digital e industrial	Marcos y cultura
Compromiso político de alto nivel	Conocimiento	Marcos de contratación
Equipos y coordinación	Inversión	Compra pública de innovación
Legislación y regulaciones	Datos	Cultura de contratación
Políticas o iniciativas en el sector	Coordinación	Innovación en contrataciones
Gobierno digital	Ecosistema	
Recursos financieros		

Fuente: [CAF - Banco de Desarrollo de América Latina](#) | Guía de preparación estrategias govtech

Somos
Evolvis.



3

Tendencias tecnológicas mundiales

Somos
Evolvis.

Ranking mundial de tecnologías GovTech

El informe State Up21 publicó el top 10 mundial de las tecnologías más usadas por startups govtech en sus productos/servicios, para resolver problemáticas públicas.

Inteligencia Artificial. Refiere a tecnologías que mediante algoritmos pueden realizar tareas que requieren razonamiento e inteligencia humana como la percepción visual, reconocimiento de voz y toma de decisiones.

Machine Learning. Es una rama de la IA que permite que los sistemas informáticos aprendan directamente de ejemplos, datos y experiencias. Al permitir que las computadoras realicen tareas específicas de manera inteligente, los sistemas de aprendizaje automático pueden llevar a cabo procesos complejos aprendiendo de los datos, en lugar de seguir reglas preprogramadas.

Cloud Computing. Un modelo para habilitar el acceso de red ubicuo, conveniente y bajo demanda a un conjunto compartido de recursos informáticos configurables (por ejemplo, redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios) que se pueden aprovisionar y liberar rápidamente con un esfuerzo de gestión mínimo o interacción con el proveedor de servicios

Big Data. El uso de técnicas analíticas avanzadas contra conjuntos de datos muy grandes y diversos que incluyen datos estructurados, semiestructurados y no estructurados, de diferentes fuentes y en diferentes tamaños.

Communications TECH. Software y hardware utilizados para procesar y comunicar información.

IoT. Red de dispositivos inteligentes que pueden detectar o interactuar continuamente con su entorno. Estos dispositivos son capaces de comunicarse y responder a la información que recopilan, lo que permite que el sistema facilite las actividades, agilice los procesos e informe la toma de decisiones.

GPS. Sistema de navegación por satélite utilizado para determinar la posición en el suelo de un objeto.

Robots. Máquina controlada por una computadora que se utiliza para realizar trabajos automáticamente / Drones. Vehículos aéreos no tripulados.

Blockchain - Cadena de bloques. Un libro mayor abierto y distribuido que almacena datos de manera inmutable y descentralizada a través de algoritmos de cifrado y consenso, lo que proporciona un mecanismo para registrar y verificar transacciones y contratos de forma permanente / Cifrado. Proceso de convertir datos a un formato irreconocible o "cifrado", protegiendo la información confidencial para que solo las partes autorizadas puedan verla.

Sensores remotos. Proceso de detección y monitoreo a distancia de las características físicas de un área midiendo su radiación reflejada y emitida (típicamente desde satélites, aeronaves o barcos).

RPA - Automatización Robótica de Procesos. Herramientas de software que automatizan parcial o totalmente las actividades humanas que son manuales, basadas en reglas y repetitivas.

4

Matriz de análisis tecnológico

Matriz de análisis govtech

Gartner diseñó una matriz - llamada Hype Cycle for Digital Government Services - que sirve para evaluar tecnologías y prácticas que pueden tener un impacto transformador en la forma en que el gobierno brinda servicios a los ciudadanos. La matriz contempla dos variables: expectativas y tiempo, distinguiendo cinco fases clave del ciclo de vida de una tecnología y práctica innovadora.

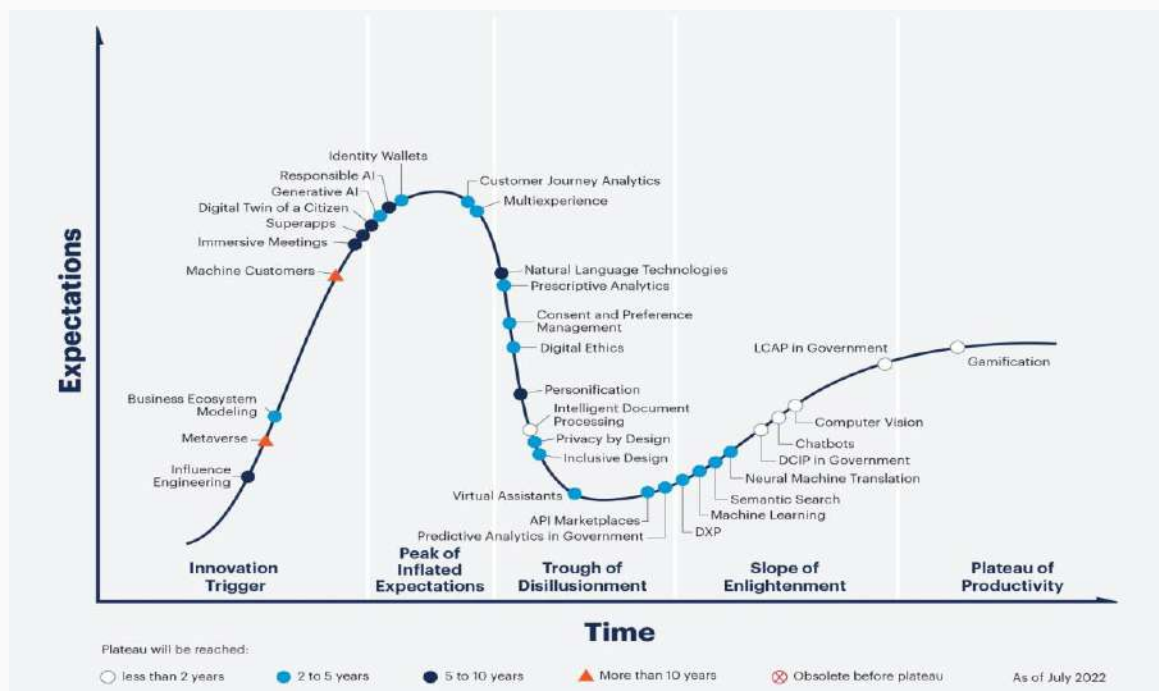
Desencadenante de la innovación (innovation trigger): un potencial avance tecnológico da el pistoletazo de salida. Las primeras historias de prueba de concepto y el interés de los medios desencadenan una publicidad significativa. A menudo no existen productos utilizables y la viabilidad comercial no está probada.

Pico de expectativas infladas (peak of inflated expectations): la publicidad temprana produce una serie de historias de éxito, a menudo acompañadas de decenas de fracasos. Algunas empresas toman medidas; otros no.

A través de la desilusión (through of disillusionment): el interés se desvanece a medida que los experimentos y las implementaciones fallan. Los productores de la tecnología se sacuden o fracasan. Las inversiones continúan solo si los proveedores sobrevivientes mejoran sus productos a satisfacción de los primeros usuarios.

Pendiente de iluminación (slope of enlightenment): más ejemplos de cómo la tecnología puede beneficiar a la empresa comienzan a cristalizar y se vuelven más ampliamente entendidos. Aparecen productos de segunda y tercera generación de proveedores de tecnología. Más empresas financian pilotos; las empresas conservadoras siguen siendo cautelosas.

Meseta de productividad (plateau of productivity): la adopción generalizada comienza a despegar. Los criterios para evaluar la viabilidad de los proveedores están más claramente definidos. La amplia aplicabilidad y relevancia de la tecnología en el mercado está dando sus frutos.



Fuente: [Gartner Hype Cycle™ 2022 para Servicios de Gobierno Digital](#)

La matriz de Gartner permite identificar las **tecnologías y prácticas** que se están volviendo adecuadas para la adopción y ampliación generalizadas en los **gobiernos**.

En la actualidad, esto incluye: chatbots, asistentes virtuales, plataformas de experiencia digital, pruebas de identidad, aplicaciones avanzadas de análisis e inteligencia artificial, y tecnologías que mejoran la privacidad.

Las prácticas de innovación, como el diseño inclusivo y la ética digital, destacan la necesidad de tener en cuenta los resultados deseados y no deseados de la adopción de tecnología.

Fuente: [Gartner Hype Cycle™ 2023 para Servicios de Gobierno Digital](#)

**Somos
Evoltis.**

5

Soluciones tecnológicas Iberoamérica

Somos
Evoltis.

Ecosistema GovTech en Iberoamérica

Existe un ecosistema de soluciones tecnológicas en Iberoamérica, mapeado por la red del IE Public Tech Lab, que agrupa las soluciones en torno a 4 segmentos o ejes:

Provisión de servicios públicos: tecnologías que mejoran y facilitan la provisión de servicios públicos como salud, educación, seguridad, movilidad, gestión de residuos, asistencia o emergencia. Muchas de estas soluciones están enfocadas a la mejora de la experiencia del ciudadano como usuario final del servicio público. Incluye todos las soluciones que aportan valor a la última milla del servicio público, tanto a la ciudadanía como a los equipos públicos que prestan el servicio

Gestión interna y operativa inteligente: soluciones que ayudan a la administración a organizarse mejor y ser más eficiente en sus operaciones y procesos internos. Algunas están dirigidas al back-office público (a las operativas internas y externas de la administración) y facilitan el trabajo de los funcionarios y servidores públicos. Otras agilizan y simplifican la experiencia de los ciudadanos con la administración, incluso prediciendo y anticipando sus necesidades.

Infraestructura digital: tecnologías dirigidas a solucionar problemas de interoperabilidad para interconectar sistemas de información. Es el entorno de ejecución y conjunto de elementos que soportan las operaciones para todos los servicios digitales. Permiten la interoperabilidad y la relación entre los diferentes sistemas de información.

Calidad democrática: soluciones tecnológicas dirigidas a reforzar y mejorar la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas.

Distribución de países y segmentos govtech

- 74 ESPAÑA
- 7 BRASIL
- 3 ARGENTINA
- 6 CHILE
- 4 MÉXICO
- 3 COLOMBIA
- 1 SINGAPUR
- 1 VENEZUELA
- 1 COSTA RICA



Provisión de servicios

35

- ESPAÑA**
 B-Resol
 BeeSafe
 Beprevent
 Byproductplace
 Ciclogreen
 CO2 Revolution
 eAgora, el Algoritmo del Cambio
 Eirene Data4Peace
 EUROCYBCAR
 Gratix
 HETIKUS
 Hoop Carpool
 INSULCLOCK
 Meep
 MiResi
 Monitoring Heritage System - MHS
 MYSTREETBOOK
 Navilens
 Neki
 Odilo
 Recircular
 Ráthmi
 Shotl
 ShowLeap
 Sincrolab
 Smartvel
 Spotlab
 Stimulus
 Tucuvi Care
 Visualfy
 Zensei

- MÉXICO**
 VisorUrbano
- BRASIL**
 TNH Health
- COLOMBIA**
 Quipux
- VENEZUELA**
 Vikua



Calidad democrática

13

- ESPAÑA**
 Appsables
 Citibeats
 Dynamic Opengov
 Technologies Gobierno
 Kuorum
 Osoigo
 Sentisis
 Sufragium
- CHILE**
 EVoting
 Sosafe
- COLOMBIA**
 Ctzen
- BRASIL**
 Daoura
- COSTA RICA**
 Gobernemos - Let's Gov



Gestión interna y operativa inteligente

35

- ESPAÑA**
 ASIMOB - Advanced Services In Mobility
 Buguroo
 EVM
 Graphext
 GreeMko Green
 Management Technology
 Green Urban Data
 Helixnorth
 HOPU
 iCommunity Labs
 Insikt AI
 Inspide
 Neuromobile
 NOMMON
 OdinS
 Pibisi
 Savana
 SiGO
 Unblur
 Vizzuality
 Witrac
 Worldsensing
- BRASIL**
 Gesuas
 Gove.Digital
 Órbita Tecnologia
 Sipremo
 vm2info
- CHILE**
 DOM Digital
 Gobcity
 Ligup
 Smart
- ARGENTINA**
 Munidigital
- MÉXICO**
 Civica digital
 OS CITY
- COLOMBIA**
 Datasketch
- SINGAPUR**
 Taiger AI



Infraestructura digital

17

- ESPAÑA**
 Add4u
 Barbara IoT
 BeOneSec
 Blueliv
 Comgo
 Ctrl4 Enviro
 Ecertic
 Electronic ID
 GestooS
 Signaturit
 Syneidis
 Thinger.io
 VU Security
 Xolido
- ARGENTINA**
 Satellogic
 Signatura
- MÉXICO**
 Grillo

El mapeo incluye las 100 mejores startups existentes en los principales mercados emprendedores de Iberoamérica: **Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Portugal y Uruguay**. La mayoría de las soluciones se enfocan en la mejora de la provisión de servicios (35%) y de la gestión pública (35%), lo que indica que las empresas emergentes se enfocan en la digitalización tanto del servicio e interfaz con la ciudadanía como de los procesos internos de la administración. Infraestructura digital aglutina a un 17% de las empresas mientras que el restante 13% se encuentra en el segmento de Calidad democrática.

Fuente: [Govtech Lab Madrid - IE School of Global & Public Affairs](#) | Lista IE Govtech 2023

Las ciudades son un protagonista clave de las soluciones, siendo los espacios urbanos los principales laboratorios de innovación govtech en ámbitos como la gestión inteligente, la accesibilidad o la movilidad. Otra de las características identificadas es la importancia del trabajo basado en datos, con un gran número de startups ofreciendo soluciones para explorar, analizar o representar patrones de conjuntos de datos extensos y de diferentes fuentes, que ayudan a las instituciones públicas a predecir comportamientos, identificar ineficiencias, informar todo tipo de políticas, y evaluar las decisiones tomadas.

Fuente: [Govtech Lab Madrid - IE School of Global & Public Affairs](#) | Lista IE Govtech 2023

**Somos
Evoltis.**



Las startups tecnológicas mapeadas en Argentina son:

- [Signatura](#) (firma electrónica y certificación blockchain)
- [MuniDigital](#) (software de gestión para la administración pública)
- [Satellogic](#) (imágenes satelitales de alta resolución y data science)

Otras soluciones tecnológicas govtech - no incluidas en este mapeo - son:

- [Epicrisis](#) (historia clínica electrónica),
- [Pago TIC](#) (plataforma integral de recaudación gubernamental), e
- [Incluyeme](#) (plataforma de inclusión socio-laboral)

6

Índice Govtech & Smart Cities

Índice Iberoamericano Govtech



Esta herramienta - impulsada por el Banco de Desarrollo Latinoamericano (CAF) junto con Oxford Insights - mide el grado de madurez de los ecosistemas govtech en 16 países de Iberoamérica.

Está estructurado en 3 pilares (gobierno, startups y compra pública), 7 dimensiones y 28 indicadores, basados en capturar el entorno y los habilitadores para el fomento de los ecosistemas abiertos. El puntaje final de cada país se obtiene en función del promedio de los puntajes obtenidos en cada pilar.

Principales resultados:

- **España y Portugal** ocupan los primeros dos puestos.
- **Chile, Brasil, México, Uruguay y Colombia** cuentan con ecosistemas govtech con nivel de madurez media-alta y su puntuación es superior al promedio regional.
- **Argentina** se ubica en octavo puesto, por debajo del promedio regional, lo que indica que cuenta con ecosistemas govtech en fase inicial de desarrollo.



Fuente: [Banco CAF & Oxford Insights, 2022](#) | [The govtech Index 2023](#)

Resultados Argentina 2023 ✨

Principales conclusiones de cada pilar Respecto al ecosistema de startups:

- Baja disponibilidad de capital de riesgo (VC) para emprendedores
- Nivel medio de disponibilidad de datos abiertos del gobierno
- Puntajes bajos en habilitadores de tecnología

Respecto al nivel de madurez y preparación del gobierno:

- Faltan políticas públicas de apoyo como fondos o estrategias govtech
- Gastos en I+D es bajo
- Bajo reconocimiento de la relevancia de las TIC en la visión de futuro del gobierno
- Se adquieren pocas tecnologías avanzadas mediante compra pública

Respecto a los procesos de compra pública:

- No existe tiempo/porcentaje de oferta mínimo para startups que son asignadas a pymes
- El conocimiento público en temas digitales es limitado
- Se percibe que el nivel de control del gobierno en materia de corrupción es mayor
- Incumplimiento de las leyes de compra pública

Puntaje general 4.16/10		
Startups: 3.08	Gobierno: 4.06	Compra pública: 5.36

Fuente: [Banco CAF & Oxford Insights, 2023](#) | [The govtech Index 2023](#)

Índice global de Ciudades Inteligentes ✨

Esta herramienta - creada por el IESE Business School, de la Universidad de Navarra - analiza 183 ciudades de 90 países, en relación a 114 indicadores englobados en 9 dimensiones consideradas atributos de ciudades inteligentes: capital humano, cohesión social, economía, gobernanza, medioambiente, movilidad y transporte, planificación urbana, proyección internacional y tecnología.

Entre los indicadores figuran políticas de LGTBI+ friendly y de tolerancia racial (capital humano); proyectos de inteligencia artificial y estaciones de carga eléctrica para vehículos (planificación urbana); vulnerabilidad climática (medioambiente) e índices de cultura de innovación (tecnología).

Principales resultados:

A nivel global **Londres, Nueva York y París** encabezan el ranking de ciudades más inteligentes del mundo.

A nivel latam, **Santiago de Chile** lidera el ranking en el puesto 75

En **Argentina**, el índice mide **Buenos Aires**, ubicándola en el puesto 103, **Rosario** en el 133 y **Córdoba**, en el puesto 135.



Fuente: [IESE Cities in Motion, 2023](#)

Dimensiones Ciudades Inteligentes ✨

1. **Capital humano:** desarrollo, atracción y retención de talento
2. **Cohesión social:** armonía entre diferentes grupos sociales urbanos
3. **Economía:** incluidos el PIB actual y estimado
4. **Gobernanza:** calidad de las intervenciones del Estado
5. **Medioambiente:** nivel de contaminación, calidad del agua y otros indicadores de la salud del ecosistema
6. **Movilidad y transporte:** facilidad de desplazamiento y acceso a servicios públicos
7. **Planificación urbana:** incluidas infraestructuras saludables, políticas de vivienda y servicios de saneamiento
8. **Proyección internacional:** marca y proyección turística estratégica
9. **Tecnología:** usos inteligentes de las tecnologías de la información y la comunicación



Fuente: [IESE Cities in Motion, 2023](#)

Somos
Evolvis.

Resultados Argentina 2023 ✨

Ciudad	Ranking	Performance	Puntaje
Buenos Aires	103	Media	48.25
Rosario	133	Baja	35.40
Córdoba	135	Baja	34.93

Se consideran ciudades con desempeño alto (A) aquellas con un puntaje del índice superior a 90; relativamente alto (RA), entre 60 y 90; medio (M), entre 45 y 60; y bajo (B), inferior a 45.

Buenos Aires califica como ciudad con desempeño medio (obteniendo un puntaje de 48.25), en tanto Rosario y Córdoba con desempeño bajo (con puntajes 35.40 y 34.93, respectivamente).

Buenos Aires obtuvo puntajes con desempeño alto en las dimensiones de capital humano, gobernanza, planificación urbana y proyección internacional. Rosario y Córdoba sólo obtuvieron puntaje con desempeño relativamente alto en la dimensión medioambiente.

A los retos históricos de las ciudades, tales como el envejecimiento de la población, las demandas sociales heterogéneas, la brecha digital y los problemas medioambientales (ineficiencia energética, gestión de residuos y contaminación), actualmente se suman otros desafíos como los derivados por la crisis sanitaria de la reciente pandemia. El alcance y la magnitud de estos retos generan **nuevos desafíos para la sostenibilidad de las ciudades.**

Para afrontarlos, es necesario que todas las ciudades del mundo se sometan a un **proceso de revisión estratégica** y se planteen qué tipos de ciudades quieren ser, cuáles serán sus prioridades y en qué situación se encuentran en este momento.

El índice pretende hacer un primer diagnóstico integral de las ciudades y constituir un primer punto de referencia con respecto a otras urbes mediante el análisis comparativo.

Fuente: [IESE Cities in Motion, 2023](#)

**Somos
Evoltis.**

7

Inteligencia Artificial en Govtech

Somos
Evolvis.

Un uso responsable de la IA en el sector público puede traer aparejado beneficios para el diseño e implementación de políticas públicas, para la comunicación entre Gobierno y ciudadanía, y para la promoción de servicios públicos con calidez y rapidez.

Un estudio reciente de MIT Technology Review concluyó que en América Latina y el Caribe existe un fuerte ecosistema de startups, donde casi el 80% de las grandes compañías pusieron en marcha iniciativas sobre IA y la están utilizando activamente.

Sin embargo, según la OCDE, los Gobiernos se encuentran con mayores desafíos y retos para la adopción de esta tecnología. El uso gubernamental de IA está retrasado en comparación con el uso que hace de ella el sector privado y la curva de aprendizaje es empinada.

Fuente: [OCDE/CAF, 2023. Uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público de América Latina y el Caribe](#)



Muchos países han desarrollado estrategias de inteligencia artificial, lo cual indica una creciente toma de conciencia acerca del enorme potencial que tiene la aplicación de la IA en el sector público tanto para mejorar sus procesos internos como para la prestación de servicios y la formas de interacción con los ciudadanos.

En América Latina y el Caribe, los países se encuentran en diferentes estadios en cuanto a implementación de estrategias de IA, que suelen focalizarse en temáticas como **la ética, la gobernanza, la adopción de esta tecnología, la colaboración intersectorial y la contratación pública, competencias y capacidades, datos e infraestructura técnica.**

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Uruguay han desarrollado, o están en proceso de desarrollar, una estrategia nacional de IA. Esto indica que han decidido avanzar con esta tecnología, colocando objetivos y acciones claras a corto, mediano y largo plazo.

Fuente: [OCDE/CAF, 2023. Uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público de América Latina y el Caribe](#)

Estrategias de IA y reestructuración del sector público ✨



Algunas áreas en las que fue aplicada la IA:

- Respuestas ante la crisis COVID-19
- Relaciones Ciudadanos y empresas, y servicios para ellos
- Mejora de Eficiencia y toma de decisiones del Gobierno
- Seguridad y protección pública
- Funciones regulatorias
- Atención sanitaria
- Transporte
- Seguimiento Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Integridad y rendición de cuentas públicas

Fuente: [OCDE/CAF, 2023. Uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público de América Latina y el Caribe](#)

Dimensiones Ciudades Inteligentes ✨

Algunas áreas en las que fue aplicada la IA:

- Respuestas ante la crisis COVID-19
- Relaciones Ciudadanos y empresas, y servicios para ellos
- Mejora de Eficiencia y toma de decisiones del Gobierno
- Seguridad y protección pública
- Funciones regulatorias
- Atención sanitaria
- Transporte
- Seguimiento Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Integridad y rendición de cuentas públicas



Fuente: [IESE Cities in Motion, 2023](#)

8

Casos de aplicación de IA

Casos de aplicación de IA

INCLUSIÓN SOCIAL

 COSTA RICA

INCLUIA | Optimización de registro social de beneficiarios

Desafío

Reducir los errores de exclusión y errores de inclusión en listado de beneficiarios de ayudas económicas que brinda el gobierno de Costa Rica.

Solución

Diseño de herramienta de optimización de políticas de ayuda social. Generación de mapas de pobreza y uso de suelo, geo-referenciación de infraestructura, geo-referenciación de beneficiarios de programas y políticas - entre otros - a partir del uso de IA.

Resultados

La identificación de la población vulnerable y la comparación con el listado de beneficiarios, permitió la reducción de brechas de inclusión, priorización y verificación de beneficiarios. Se generaron herramientas para la planeación y optimización de políticas de ayuda social.

Fuente: [Prosperia](#)

Somos
Evolvis.



Casos de aplicación de IA

SERVICIOS - SALUD

 ARGENTINA

ROCKING DATA | Predicción de la demanda en hospitales

Desafío

Realizar predicciones basadas en datos de cuántas personas ingresarán con la patología COVID-19 en los próximos 15 días.

Solución

Algoritmo de predicción de la demanda para tomar decisiones estratégicas.

Resultados

Más del 85% de precisión en la predicción de la demanda de casos, representado por el aumento de pacientes. El sanatorio logró anticiparse al alto volumen de pacientes que recibiría el sector de terapia intensiva. Pudo predecir con dos semanas de anticipación el volumen de trabajo que tendría y, por lo tanto, prever qué recursos necesitaría (camas, refuerzo de personal, y otros).

Fuente: [Rocking Data](#)

Somos
Evoltis.



Casos de aplicación de IA

SERVICIOS - JUSTICIA

 ARGENTINA

ROCKING DATA | Predicción de la demanda en hospitales

Desafío

Reducir tareas repetitivas a los funcionarios y agilizar tiempos de resolución judiciales.

Solución

Algoritmo de predicción y confección automática de dictámenes jurídicos, mediante un sistema (asistente virtual) que predice las soluciones de casos (sobre la base histórica de resoluciones) y asiste en la provisión de la información requerida para armar el expediente.

Resultados

Eficiencia en tiempos de resolución: reducción del 99% en pliegos de contrataciones (de 90 minutos a 1 minuto), 77% en procesos de requerimiento a juicio (de 167 días a 38 días), 78% en amparos habitacionales con citación de terceros (de 190 días a 42 días) y 76% para amparos habitacionales no autosuficientes (de 160 días a 38 días).

Fuente: [BID, 2023 | Prometea: Transformando la administración de Justicia con Herramientas de Inteligencia Artificial](#)

Somos
Evoltis.



9

Tendencias CX en Govtech

Somos
Evolvis.

Algunas de las tendencias en la experiencia del cliente (CX) en el sector de la govtech:

1. **Personalización:** servicios más personalizados y adaptados a las necesidades individuales de los ciudadanos. **Ejemplo:** [Wise CX](#) (Argentina) es una startup que ofrece un software de atención omnicanal, y especialmente para gobiernos ofrece un software de atención digital para gobiernos y servicios públicos.
2. **Servicios en línea:** implementación de sistemas de atención al cliente en línea, como chatbots y sistemas de respuesta automatizada, para proporcionar asistencia y respuestas rápidas a las preguntas de los ciudadanos. **Ejemplo:** [Bold360/Genesys](#) (Estados Unidos) es una de las soluciones líderes de cx que combina autoservicio inteligente, asistentes virtuales y Chat Bots.
3. **Accesibilidad:** mejorar la accesibilidad de sus servicios en línea y en persona para las personas con discapacidad o que tienen dificultades para acceder a la tecnología. **Ejemplo:** [Equal Web](#) (Israel) es una startup que ofrece soluciones de accesibilidad web para hacer que los sitios gubernamentales sean más accesibles para las personas con discapacidad.
4. **Privacidad y seguridad:** garantizar que los datos de los ciudadanos estén protegidos y seguros. **Ejemplo:** [BITFURY](#) (Estados Unidos) es una startup que utiliza la tecnología blockchain para proporcionar servicios de ciberseguridad y gestión de datos a los gobiernos.
5. **Análisis de datos y predicción:** para entender mejor las necesidades y preferencias de los ciudadanos y mejorar la calidad de sus servicios. **Ejemplo:** [Citibeats](#) (España) es una plataforma analítica basada en IA única en identificar tendencias y preocupaciones sociales, que ha sido premiada por las Naciones Unidas -World Summit Awards- y la Comisión Europea como una potencial solución para construir sociedades más transparentes e inclusivas.

10

**Instituciones
referentes
govtech**

Somos
Evoltis.

La innovación abierta es un término acuñado por Henry Chesbrough que propone un nuevo paradigma de enfoque de la innovación, basado en la **colaboración y cooperación**, donde las organizaciones mejoran capacidades e ideas internas, junto con las mejores capacidades e ideas externas.

Este enfoque se basa en la creencia de tres verdades: sólo no puedo, el conocimiento está distribuido, por lo tanto la clave está en compartir el conocimiento y apostar por la co-creación de soluciones.

A continuación se listan algunas **organizaciones referentes en el ecosistema govtech internacional y nacional** que promueven procesos de innovación abierta.

Instituciones referentes Govtech

Internacionales

Laboratorio de innovación del Banco Interamericano de Desarrollo - Grupo BID Lab

<https://bidlab.org/es>

El Grupo BID es la principal fuente de financiamiento para el desarrollo de América Latina y el Caribe. El Grupo ayuda a mejorar vidas al brindar soluciones financieras y conocimiento sobre el desarrollo a clientes tanto del sector público como del privado. El Grupo está compuesto por el BID, que ha trabajado con gobiernos por más de 60 años; BID Invest, que colabora con el sector privado; y BID Lab, que experimenta formas innovadoras de impulsar un crecimiento más inclusivo.

IE Public Tech Lab del IE School of Global and Public Affairs

<https://publictechlab.ie.edu/es/>

Institución dedicada a la transformación digital de gobiernos desde fuera y desde dentro. En el espacio externo de los gobiernos, promueve la generación de ecosistemas govtech para acercar startups e instituciones públicas. Desde dentro, capacita y apoya a personas que trabajan en el sector público y profesionales de la administración para que lideren la transformación dentro de sus instituciones.

Govtech Latam

<https://www.govtechlatam.org/>

Es una plataforma de innovación abierta que permite acercar nuevas soluciones digitales a los grandes retos de los municipios participantes. La plataforma articula el ecosistema GovTech de la región, visibilizando el potencial de las empresas emprendedoras que basadas en tecnología y datos, generan nuevas soluciones capaces de impactar a escala. Mediante la postulación de desafíos, puede aplicar cualquier municipio de cualquier país de Latinoamérica y el Caribe.

Somos
Evoltis.



Nacionales

Cluster de empresas Govtech

<http://www.govtech.ar/>

Es una agrupación voluntaria de emprendimientos, pequeñas y medianas empresas dedicadas total o parcialmente a proveer soluciones tecnológicas a cualquier área o nivel de Gobierno y/o a la Sociedad Civil. GovTech ha realizado varios encuentros durante 2019 y está en fase de consolidación. Su objetivo principal es promover la articulación público-privada y realizar un diagnóstico dinámico del ecosistema GovTech, detectando casos de éxito y mejores prácticas.

Red de Innovación Local - RIL

<https://www.redinnovacionlocal.org/>

Organización que trabaja con líderes locales con el objetivo de mejorar sus capacidades de gestión y despertar el poder de transformación de las ciudades. Ofrece herramientas de autodiagnóstico, tableros y metodologías de gestión, mapa de soluciones locales para difundir buenas prácticas innovadoras de gestión, conexiones intermunicipales y un software de gestión para ciudades, entre otras iniciativas.

Laboratorio de Innovación Govtech de la Municipalidad de Córdoba - CORLAB

<https://corlab.cordoba.gob.ar/>

Bajo un modelo de innovación abierta, trabaja con distintos actores para la gestión de la innovación y la transformación digital en el gobierno. Tiene un monitor de relevamiento del ecosistema tecnológico cordobés, un radar específico de startups govtech y un fondo Ciudad Inteligente (el primero de latinoamérica) para invertir en emprendimientos en fases iniciales - entre otras iniciativas -.

“Los ecosistemas govtech ofrecen una oportunidad única para poner al Estado en modo emprendedor y construir un nuevo tipo de alianzas público-privadas para la transformación y la innovación pública”

CAF - Banco de Desarrollo de América Latina | Govtech y el futuro del Gobierno

**Somos
Evolvis.**

FUENTES

Banco Mundial: GovTech: Putting People First. Video disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=TmG21BAfxPI>

Banco de Desarrollo Latinoamericano CAF, 2020: Govtech y el futuro del gobierno. Disponible en: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1645>

Banco de Desarrollo de América Latina CAF: Guía de preparación estrategias govtech. Disponible en: <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1783>

Gartner, 2022: Gartner Hype Cycle 2022 para Servicios de Gobierno Digital. Disponible en: <https://www.gartner.com/en/articles/what-s-new-in-digital-government-from-the-2022-gartner-hype-cycle>

IE School of Global & Public Affairs y Public Tech Lab, 2022 - Lista IE Govtech 2022. Disponible en: https://docs.ie.edu/publicteclab/PTL_Lista_Govtech_2022.pdf

IESE Cities in Motion, 2022. Disponible en: https://citiesinmotion.iese.edu/indicecim/map/index.eng.html?_gl=1*1n67ymw*_ga*OTM0MTYxOTE5LjE2NzlyMzEzZmJm.*_ga_NGY5Z5ZR90*MTY3MjIzMTMyMy4xLjAuMTY3MjIzMTMyMy4wLjAuMA..*_ga_TTCZTG63Q6*MTY3MjIzMTMyMy4xLjAuMTY3MjIzMTMyNC4wLjAuMA..*_ga_JXBD129HST*MTY3MjIzMTMyMy4xLjAuMTY3MjIzMTMyMy4wLjAuMA

OCDE/CAF, 2022: Uso estratégico y responsable de la inteligencia artificial en el sector público de América Latina y el Caribe. Disponible en: <https://doi.org/10.1787/5b189cb4-es>

State Up21, Informe Global State Up21, 2023: Data-driven insights into global public purpose tech. Disponible en: <https://stateup.co/stateup-21/>

¡Muchas gracias!

Conocé nuestra web

www.evoltis.com

Contactate

comercial@evoltis.com



Somos
Evoltis.