

Inteligencia artificial como estrategia para fortalecer la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador

Artificial intelligence as a strategy to strengthen citizen service delivery in Ecuador's parish governments

L'intelligenza artificiale come strategia per rafforzare l'assistenza ai cittadini nei governi parrocchiali dell'Ecuador

Marco Adrián Villacrés Borja
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7434-0428>
Afilación: Universidad Estatal de Milagro
Milagro - Ecuador

Correspondencia: adrianvillacresb@gmail.com

Artículo de Investigación

* **Recibido:** 23 Mayo 2026 * **Aceptado:** 26 junio 2026 * **Publicado:** 16 Julio 2026

Resumen

La atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador enfrenta limitaciones asociadas con la dispersión de canales de comunicación, la baja trazabilidad de solicitudes, la escasa sistematización de información y las restricciones tecnológicas propias de contextos rurales. Este artículo analiza la inteligencia artificial como estrategia de apoyo para fortalecer dichos procesos, sin sustituir la responsabilidad humana ni la cercanía comunitaria propia de la gestión parroquial. Se empleó una metodología cualitativa de tipo documental, descriptiva y propositiva, sustentada en literatura académica, documentos institucionales y normativa relacionada con gobierno digital, ética de la inteligencia artificial, administración pública local y protección de datos personales. Los resultados muestran que la inteligencia artificial puede contribuir al registro, clasificación, orientación inicial y seguimiento de requerimientos ciudadanos, así como a la generación de indicadores para la toma de decisiones. No obstante, su implementación requiere supervisión humana, calidad de datos, capacidades institucionales, canales híbridos de atención y resguardos de privacidad. Se concluye que la inteligencia artificial puede ser una herramienta pertinente para mejorar la eficiencia, oportunidad, trazabilidad y transparencia de la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador, siempre que se adopte de manera gradual, contextualizada, ética y responsable.

Palabras clave: inteligencia artificial; atención ciudadana; gobiernos parroquiales; gestión pública; gobierno digital.

Abstract

Citizen service delivery in Ecuador's parish governments is hampered by fragmented communication channels, limited request traceability, insufficient information systematization, and technological constraints typical of rural settings. This article analyzes artificial intelligence as a support strategy to strengthen these processes without replacing human responsibility or the community proximity that characterizes parish-level public management. A qualitative documentary, descriptive, and propositional methodology was used, based on academic literature, institutional documents, and regulations related to digital government, AI ethics, local public administration, and personal data protection. The results show that artificial intelligence can contribute to request intake, classification, initial guidance, case follow-up, and the generation of indicators for decision-making. However, its implementation requires human oversight, data quality, institutional capacities, hybrid service channels, and privacy safeguards. The article concludes that artificial intelligence can be a useful tool for improving the efficiency, timeliness, traceability, and transparency of citizen service delivery in Ecuador's parish governments, provided it is adopted gradually, contextually, ethically, and responsibly.

Keywords: artificial intelligence; citizen service; parish governments; public management; digital government.

Riassunto

L'assistenza ai cittadini nei governi parrocchiali dell'Ecuador presenta limitazioni legate alla frammentazione dei canali di comunicazione, alla debole tracciabilità delle richieste, alla scarsa sistematizzazione delle informazioni e alle restrizioni tecnologiche tipiche dei contesti rurali. Questo articolo analizza l'intelligenza artificiale come

strategia di supporto per rafforzare tali processi senza sostituire la responsabilità umana né la vicinanza comunitaria propria della gestione parrocchiale. È stata adottata una metodologia qualitativa di tipo documentale, descrittiva e propositiva, basata su letteratura accademica, documenti istituzionali e normativa relativa al governo digitale, all'etica dell'intelligenza artificiale, all'amministrazione pubblica locale e alla protezione dei dati personali. I risultati mostrano che l'intelligenza artificiale può contribuire alla registrazione, classificazione, orientamento iniziale e tracciamento delle richieste dei cittadini, nonché alla generazione di indicatori per il processo decisionale. Tuttavia, la sua implementazione richiede supervisione umana, qualità dei dati, capacità istituzionali, canali ibridi di servizio e garanzie di riservatezza. Si conclude che l'intelligenza artificiale può essere uno strumento rilevante per migliorare efficienza, tempestività, tracciabilità e trasparenza dell'assistenza ai cittadini nei governi parrocchiali dell'Ecuador, purché sia adottata in modo graduale, contestualizzato, etico e responsabile.

Parole chiave: intelligenza artificiale; assistenza ai cittadini; governi parrocchiali; gestione pubblica; governo digitale.(máximo 250 palabras clave)

Introducción

La transformación digital del Estado constituye uno de los principales desafíos de la administración pública contemporánea, especialmente en aquellos niveles de gobierno que mantienen contacto directo con la ciudadanía. En este contexto, la inteligencia artificial ha pasado de ser una promesa tecnológica general a convertirse en un asunto de gobernanza pública, debido a su potencial para mejorar la eficiencia administrativa, organizar grandes volúmenes de información, automatizar tareas repetitivas y fortalecer la prestación de servicios. Sin embargo, también plantea riesgos relacionados con equidad, privacidad, transparencia, seguridad de la información y rendición de cuentas. La OECD (2019) sitúa la inteligencia artificial dentro de un marco de gobernanza orientado a aprovechar sus beneficios y mitigar sus riesgos, mientras que la UNESCO (2022) enfatiza que su despliegue debe respetar la dignidad humana, los derechos humanos, la protección de datos, la inclusión y la supervisión humana. En Ecuador, los gobiernos parroquiales rurales cumplen funciones de proximidad territorial que los convierten en un punto clave de interacción entre la ciudadanía y el Estado. Estos gobiernos participan en la planificación del desarrollo local, la gestión comunitaria, la coordinación interinstitucional y la canalización de necesidades ciudadanas. La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que la administración pública debe regirse por principios de eficacia, eficiencia, calidad, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. De igual manera, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2010) reconoce competencias de los

gobiernos parroquiales rurales vinculadas con la planificación territorial, el fomento de la organización ciudadana y la gestión del desarrollo local.

El problema central que aborda este artículo se relaciona con las limitaciones que enfrentan muchos gobiernos parroquiales del Ecuador para ofrecer una atención ciudadana eficiente, sistematizada y trazable. En la práctica, las solicitudes ciudadanas pueden recibirse mediante múltiples canales, como atención presencial, llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, redes sociales, oficios físicos o comunicaciones informales. Esta diversidad facilita el contacto con la comunidad, pero también puede generar dispersión de información, duplicidad de pedidos, pérdida de evidencias, ausencia de seguimiento y dificultad para priorizar las necesidades territoriales.

A estas limitaciones se suman la brecha digital rural, la limitada conectividad, la escasez de recursos tecnológicos, la falta de sistemas integrados de información y la necesidad de fortalecer las competencias digitales del talento humano. Por tanto, la inteligencia artificial no debe comprenderse como una solución aislada, sino como una herramienta de apoyo que requiere condiciones institucionales mínimas, datos organizados, protocolos de uso y supervisión humana. Mikhaylov, Esteve y Campion (2018) sostienen que la inteligencia artificial en el sector público puede generar oportunidades para mejorar la prestación de servicios, aunque su implementación depende de capacidades organizacionales, colaboración intersectorial y adecuada gestión institucional.

Desde una perspectiva ética y jurídica, el uso de inteligencia artificial en la atención ciudadana debe considerar la protección de datos personales y la responsabilidad pública. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) establece principios y obligaciones para el tratamiento adecuado de la información personal, lo cual resulta especialmente importante cuando las instituciones públicas gestionan datos vinculados con condiciones socioeconómicas, salud, ubicación territorial, seguridad, familia o situaciones de vulnerabilidad. En este sentido, la inteligencia artificial debe funcionar como apoyo para orientar, clasificar, registrar y monitorear solicitudes, pero no como mecanismo autónomo de decisión sobre derechos o necesidades ciudadanas.

A partir de esta problemática, el estudio se orienta por la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo puede la inteligencia artificial, bajo condiciones de supervisión humana, protección de datos y adecuación territorial, fortalecer la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador?

El objetivo general del presente artículo es analizar la inteligencia artificial como estrategia para fortalecer la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador. De manera específica, el estudio busca identificar las limitaciones organizacionales y tecnológicas que afectan la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales; analizar los usos potenciales de la inteligencia artificial en el registro, clasificación, seguimiento y orientación de solicitudes ciudadanas; examinar los riesgos jurídicos, éticos y operativos asociados con su adopción; y proponer un modelo de implementación gradual con indicadores de seguimiento y salvaguardas institucionales.

Metodológicamente, el estudio adopta un enfoque cualitativo, documental, descriptivo y propositivo. Se revisan fuentes académicas, normativas e institucionales sobre inteligencia artificial, gobierno digital, administración pública local, ética tecnológica y protección de datos personales. El aporte del artículo consiste en proponer una visión aplicada de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo para mejorar la eficiencia, oportunidad, trazabilidad, transparencia y calidad de la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador. El artículo se organiza en cinco apartados: introducción, metodología, resultados, discusión y conclusiones.

Metodología

El presente estudio se desarrolló mediante un enfoque cualitativo, de tipo documental, descriptivo y propositivo. Esta decisión metodológica responde a que el propósito principal no es medir estadísticamente el impacto de una herramienta ya implementada, sino analizar la pertinencia, las condiciones de posibilidad y los riesgos de utilizar inteligencia artificial como apoyo a la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador.

La revisión documental se estructuró en tres grupos de fuentes. El primero incluyó literatura académica sobre inteligencia artificial aplicada al sector público, automatización asistiva, innovación pública, gobernanza algorítmica y adopción responsable de tecnologías emergentes. En este grupo se

consideraron aportes de organismos internacionales y estudios especializados que analizan oportunidades, riesgos y desafíos de la inteligencia artificial en la gestión pública (Mikhaylov et al., 2018; OECD, 2019; UNESCO, 2022).

El segundo grupo estuvo conformado por fuentes normativas ecuatorianas relacionadas con administración pública, descentralización, competencias de los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales y protección de datos personales. En este sentido, se consideraron la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Estas fuentes permitieron contextualizar el análisis desde el marco jurídico ecuatoriano y desde los principios que orientan la gestión pública local.

El tercer grupo incluyó documentos institucionales y marcos internacionales sobre gobierno digital, conectividad, cultura digital, protección de datos, ética de la inteligencia artificial y modernización del Estado. Estas fuentes permitieron relacionar la discusión sobre inteligencia artificial con los desafíos de atención ciudadana, inclusión territorial y transformación digital en contextos de proximidad comunitaria.

El procedimiento metodológico se desarrolló en cuatro fases. En la primera fase se delimitó el problema de investigación, considerando las dificultades de los gobiernos parroquiales para registrar, organizar, responder y dar seguimiento a los requerimientos ciudadanos. En la segunda fase se identificaron y seleccionaron fuentes documentales relacionadas con inteligencia artificial, atención ciudadana, gobierno digital y gestión pública parroquial. En la tercera fase se realizó un análisis de contenido de las fuentes seleccionadas, agrupando la información en categorías temáticas. En la cuarta fase se elaboró una propuesta de aplicación de inteligencia artificial orientada al fortalecimiento de la atención ciudadana parroquial.

Las categorías de análisis utilizadas fueron: atención ciudadana, trazabilidad de solicitudes, automatización de respuestas, toma de decisiones basada en datos, brecha digital, protección de datos personales, ética de la inteligencia artificial, capacitación del talento humano, supervisión humana y confianza ciudadana. Estas categorías permitieron organizar los resultados y discutir las condiciones

necesarias para una implementación responsable de la inteligencia artificial en los gobiernos parroquiales.

El estudio presenta un alcance exploratorio y propositivo. Es exploratorio porque aborda un tema emergente en el contexto de los gobiernos parroquiales del Ecuador; y es propositivo porque plantea lineamientos concretos para incorporar herramientas de inteligencia artificial en la atención ciudadana. Como limitación, se reconoce que no se aplicaron encuestas, entrevistas ni mediciones empíricas en gobiernos parroquiales específicos. Por tanto, los resultados constituyen una propuesta conceptualmente fundamentada que deberá validarse posteriormente mediante estudios de campo, entrevistas a autoridades parroquiales, encuestas a ciudadanos y medición de tiempos de respuesta antes y después de la implementación de un piloto.

Resultados

Los resultados de la revisión documental permiten sostener que la inteligencia artificial puede convertirse en una estrategia pertinente para fortalecer la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador si se implementa como herramienta asistiva orientada al servicio, y no como mecanismo autónomo de decisión. Los hallazgos se agrupan en cuatro resultados principales: mejora del registro y clasificación de solicitudes, apoyo a la orientación inicial de la ciudadanía, fortalecimiento del seguimiento de casos y generación de información útil para la toma de decisiones administrativas.

En primer lugar, la inteligencia artificial puede ordenar la recepción de solicitudes provenientes de diversos canales, como atención presencial, teléfono, mensajería instantánea, formularios digitales o redes institucionales, mediante un registro único con categorías homogéneas. Esto permitiría reducir la dispersión de información, la duplicidad de pedidos y la pérdida de evidencias. En los gobiernos parroquiales, los requerimientos ciudadanos pueden estar relacionados con obras comunitarias, asistencia social, seguridad, servicios básicos, brigadas institucionales, gestión de riesgos, apoyo productivo, trámites administrativos o derivación a otras entidades públicas. Un sistema asistido por inteligencia artificial podría clasificar estos requerimientos por tema, nivel de urgencia, sector

territorial y entidad responsable.

En segundo lugar, la inteligencia artificial puede contribuir a la orientación inicial de la ciudadanía mediante respuestas frecuentes previamente validadas por la institución. Muchas consultas se relacionan con horarios de atención, requisitos, ubicación de oficinas, competencias institucionales, fechas de brigadas, programas sociales, rutas de atención y documentación necesaria para acceder a determinados servicios. Un asistente virtual supervisado podría brindar información preliminar y disminuir tiempos de espera, siempre que sus respuestas se basen en información oficial, actualizada y revisada por servidores públicos.

En tercer lugar, la inteligencia artificial puede fortalecer el seguimiento de casos ciudadanos. La atención pública no debe limitarse a recibir solicitudes, sino que requiere registrar, derivar, monitorear y cerrar cada caso de manera ordenada. Un sistema digital con apoyo de inteligencia artificial podría generar alertas sobre solicitudes pendientes, identificar retrasos, emitir reportes de gestión y facilitar procesos de rendición de cuentas. Esto resulta coherente con los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, transparencia y evaluación que orientan la administración pública ecuatoriana (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En cuarto lugar, la inteligencia artificial puede aportar a la toma de decisiones basada en datos. Si los gobiernos parroquiales registran de forma sistemática las solicitudes ciudadanas, podrían identificar tendencias, sectores con mayor demanda, problemas recurrentes, tiempos de respuesta y necesidades prioritarias. Esta información permitiría fundamentar planes operativos, proyectos comunitarios, informes de gestión y procesos de coordinación interinstitucional. Mikhaylov et al. (2018) señalan que la inteligencia artificial puede fortalecer la implementación de políticas públicas cuando se integra a soluciones de gestión y no se limita a una herramienta tecnológica aislada.

No obstante, los resultados también evidencian que la implementación de inteligencia artificial requiere salvaguardas explícitas. Los gobiernos parroquiales pueden recibir información sensible relacionada con condiciones socioeconómicas, salud, seguridad, ubicación territorial, datos familiares o situaciones de vulnerabilidad. Por ello, el uso de herramientas digitales debe ajustarse a los principios de confidencialidad, seguridad, consentimiento y finalidad del tratamiento de datos establecidos en la

normativa ecuatoriana (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021). La UNESCO (2022) también enfatiza que los sistemas de inteligencia artificial deben respetar la dignidad humana, la privacidad, la equidad, la transparencia y la responsabilidad institucional.

A partir del análisis realizado, se propone un modelo de atención ciudadana asistida por inteligencia artificial para gobiernos parroquiales del Ecuador. El modelo se formula como un esquema de cinco módulos funcionales y tres salvaguardas transversales. Los módulos funcionales son: ventanilla híbrida de atención, registro único de solicitudes, orientación inicial asistida, seguimiento de casos y tablero de indicadores. Las salvaguardas transversales son: protocolo de protección de datos, capacitación del personal y supervisión humana obligatoria para casos sensibles o decisiones de cierre.

Tabla 1

Modelo de atención ciudadana asistida por inteligencia artificial para gobiernos parroquiales del Ecuador

Componente del modelo	Tipo	Función principal	Aplicación en gobiernos parroquiales	Beneficio esperado
Ventanilla presencial y digital	Módulo funcional	Mantener canales de atención inclusivos.	Atención en oficina, teléfono, WhatsApp institucional, redes sociales y formulario digital.	Evita la exclusión de ciudadanos con bajo acceso tecnológico y fortalece la cercanía comunitaria.
Registro único de solicitudes	Módulo funcional	Centralizar los requerimientos ciudadanos en una base organizada.	Registro de solicitudes sobre obras, servicios, brigadas, asistencia social, seguridad, gestión de riesgos y trámites.	Reduce pérdida de información, duplicidad de pedidos y dispersión de datos.
Orientación inicial asistida	Módulo funcional	Responder preguntas frecuentes y	Información sobre horarios, requisitos,	Disminuye tiempos de espera y permite

		orientar al ciudadano.	competencias institucionales, eventos comunitarios y rutas de atención.	atención básica fuera del horario regular.
Seguimiento de casos	Módulo funcional	Monitorear el estado de cada solicitud ciudadana.	Asignación de responsable, fecha de ingreso, estado del trámite, derivación y cierre del caso.	Fortalece la trazabilidad, la rendición de cuentas y la transparencia.
Tablero de indicadores	Módulo funcional	Generar información para la toma de decisiones.	Reportes sobre número de solicitudes, temas frecuentes, sectores con mayor demanda y tiempos de respuesta.	Apoya la planificación parroquial y la elaboración de informes de gestión.
Protocolo de protección de datos	Salvaguarda transversal	Garantizar el uso responsable de la información ciudadana.	Reglas para recopilar, almacenar, consultar, compartir y eliminar datos personales.	Reduce riesgos legales, éticos y de vulneración de derechos.
Capacitación del personal	Salvaguarda transversal	Fortalecer competencias digitales, éticas y operativas.	Formación en uso de IA, atención ciudadana, gobierno digital y protección de datos.	Mejora la adopción responsable de la herramienta.
Supervisión humana	Salvaguarda transversal	Asegurar que las decisiones finales no sean automatizadas.	Revisión de respuestas, validación de derivaciones y resolución de casos sensibles	Protege la responsabilidad institucional y mantiene el trato humano en la

			por servidores públicos.	atención ciudadana.
--	--	--	-----------------------------	------------------------

Nota. La tabla presenta una propuesta conceptual elaborada a partir de la revisión documental sobre inteligencia artificial, gobierno digital, atención ciudadana, protección de datos personales y gestión pública local.

La aplicación de este modelo permitiría a los gobiernos parroquiales avanzar hacia una atención ciudadana más organizada, medible y transparente. No obstante, su implementación debe ser progresiva y adaptada a la realidad de cada territorio. En parroquias con baja conectividad, el componente digital debe complementar, pero no sustituir, la atención presencial. Asimismo, toda herramienta de inteligencia artificial debe operar bajo supervisión humana, debido a que las decisiones públicas involucran responsabilidad institucional, derechos ciudadanos y condiciones sociales que no pueden resolverse exclusivamente mediante procesos automatizados.

Discusión

La incorporación de inteligencia artificial en los gobiernos parroquiales del Ecuador representa una oportunidad para modernizar la atención ciudadana, pero también plantea desafíos técnicos, éticos, jurídicos e institucionales. El principal aporte de estas herramientas se relaciona con la posibilidad de ordenar información, automatizar tareas repetitivas, mejorar el seguimiento de solicitudes y generar reportes para la toma de decisiones. No obstante, la tecnología por sí sola no transforma la gestión pública si no existe una estructura institucional capaz de utilizarla de manera adecuada.

Uno de los aspectos más relevantes es la relación entre inteligencia artificial y capacidad institucional. Mikhaylov et al. (2018) sostienen que la aplicación de inteligencia artificial en el sector público requiere colaboración, capacidades organizacionales y articulación entre actores públicos, privados y académicos. En el caso de los gobiernos parroquiales, esta condición es especialmente importante porque muchos cuentan con recursos limitados, equipos técnicos reducidos y necesidades territoriales diversas. Por ello, la adopción de inteligencia artificial debe partir de soluciones sencillas, escalables y adaptadas a la realidad local.

La brecha digital constituye otro elemento central de discusión. La transformación digital del Estado puede mejorar la atención ciudadana, pero también puede profundizar desigualdades si no considera las condiciones de conectividad, alfabetización digital y acceso tecnológico de la población. En consecuencia, los gobiernos parroquiales no deberían sustituir la atención presencial por canales digitales, sino integrar ambos enfoques mediante un modelo híbrido. La modernización de la atención ciudadana debe incluir a personas adultas mayores, ciudadanos con bajo dominio tecnológico, comunidades con limitada conectividad y sectores que requieren acompañamiento presencial.

Desde una perspectiva ética, la inteligencia artificial en la atención ciudadana debe implementarse bajo criterios de transparencia, responsabilidad y supervisión humana. La UNESCO (2022) señala que los sistemas de inteligencia artificial deben estar orientados al respeto de los derechos humanos y la dignidad de las personas. Esta orientación resulta fundamental en los gobiernos parroquiales, ya que la atención ciudadana puede involucrar necesidades sociales, conflictos comunitarios, solicitudes de apoyo, información familiar o condiciones de vulnerabilidad. Por tanto, las respuestas automatizadas no deben tomar decisiones finales ni reemplazar el criterio de la autoridad o del servidor público responsable.

La protección de datos personales también representa un desafío central. El uso de inteligencia artificial requiere recopilar, procesar y analizar información; sin embargo, no toda información ciudadana puede ser ingresada en plataformas digitales sin medidas de seguridad. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021) establece principios y obligaciones para el tratamiento de datos, por lo que los gobiernos parroquiales deben evitar el uso informal de herramientas tecnológicas cuando se trate de información sensible. Esto implica definir protocolos de acceso, almacenamiento, consentimiento, finalidad, confidencialidad y eliminación de datos.

Otro punto de discusión es la confianza ciudadana. La inteligencia artificial puede mejorar la percepción de eficiencia si permite respuestas más rápidas y seguimiento oportuno de solicitudes. Sin embargo, también puede generar desconfianza si la ciudadanía percibe que la institución se vuelve impersonal, distante o poco transparente. Por ello, la implementación debe ser comunicada de manera clara, indicando qué puede hacer la herramienta, cuáles son sus límites, qué datos procesa y cuándo

interviene una persona. La confianza no depende únicamente de la tecnología, sino de la calidad del servicio, la transparencia del proceso y la responsabilidad institucional.

La discusión permite afirmar que la inteligencia artificial puede fortalecer la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales si se implementa como una estrategia de innovación pública responsable. Esto significa que debe estar vinculada con procesos claros, personal capacitado, canales inclusivos, protección de datos y evaluación permanente. La inteligencia artificial no debe incorporarse por moda tecnológica, sino por su capacidad para resolver problemas concretos de gestión ciudadana.

En este sentido, una propuesta viable para gobiernos parroquiales del Ecuador podría iniciar con herramientas de bajo costo y alto impacto, como formularios digitales, bases de datos organizadas, asistentes virtuales para preguntas frecuentes, tableros de seguimiento y protocolos de derivación. Posteriormente, se podrían incorporar modelos más avanzados de análisis de datos para identificar necesidades territoriales y apoyar la planificación parroquial. Esta ruta permitiría una adopción progresiva, evitando riesgos asociados con la improvisación tecnológica.

Tabla 2

Riesgos y medidas de mitigación para implementar inteligencia artificial en gobiernos parroquiales

Riesgo identificado	Manifestación probable	Impacto	Medida de mitigación	Indicador de control
Brecha digital territorial	Baja adopción de canales digitales por parte de usuarios rurales.	Alto	Mantener modelo híbrido: presencial, telefónico y digital.	Porcentaje de solicitudes atendidas por canal.
Datos incompletos o de baja calidad	Clasificación errónea de solicitudes.	Alto	Definir catálogo de datos mínimos y validar el ingreso de información.	Porcentaje de registros completos.

Uso inadecuado de datos personales	Vulneración de privacidad o tratamiento no autorizado de información sensible.	Alto	Aplicar protocolo de protección de datos y control de accesos.	Número de incidentes de seguridad reportados.
Respuestas automatizadas incorrectas	Desinformación, confusión ciudadana o pérdida de confianza institucional.	Medio/alto	Supervisar respuestas generadas por IA y actualizar la base de información oficial.	Porcentaje de respuestas corregidas.
Dependencia excesiva de la herramienta	Reducción del juicio profesional del servidor público.	Medio	Establecer que la IA sea apoyo y no mecanismo de decisión final.	Porcentaje de casos con revisión humana.
Falta de capacitación del personal	Uso limitado, incorrecto o poco ético de herramientas digitales.	Alto	Desarrollar formación en IA, gobierno digital, ética y atención ciudadana.	Porcentaje de personal capacitado.
Ausencia de trazabilidad	Dificultad para auditar solicitudes, tiempos y respuestas.	Alto	Implementar registro único y bitácora de acciones.	Porcentaje de casos con trazabilidad completa.
Desconfianza ciudadana	Uso limitado del sistema o quejas por opacidad.	Medio	Comunicar alcance, límites y derechos del ciudadano frente al uso de IA.	Nivel de satisfacción ciudadana.

Nota. La tabla sintetiza riesgos operativos, éticos y jurídicos asociados con la implementación de inteligencia artificial en gobiernos parroquiales, así como medidas de mitigación e indicadores de control.

Para viabilizar la implementación, se plantea una matriz de aplicación gradual que permita pasar del diagnóstico institucional al pilotaje, seguimiento y evaluación. Esta ruta evita que la inteligencia

artificial sea incorporada de manera improvisada y permite que cada gobierno parroquial adapte el proceso a sus capacidades reales.

Tabla 3

Matriz de implementación gradual de inteligencia artificial en la atención ciudadana parroquial

Fase	Actividades principales	Recursos mínimos	Indicadores	Plazo sugerido
Diagnóstico institucional	Mapear canales de atención, tipos de solicitudes y tiempos de respuesta.	Personal administrativo, matriz de procesos y computador.	Línea base levantada; mapa de procesos validado.	1 mes
Ordenamiento de datos	Crear registro único y categorías de solicitudes.	Hoja de cálculo o sistema básico; protocolo de datos.	Porcentaje de registros normalizados; catálogo de categorías.	1 mes
Piloto asistido	Implementar respuestas frecuentes y clasificación básica de solicitudes.	Base de conocimiento, formulario digital o asistente virtual supervisado.	Porcentaje de consultas resueltas; tiempo promedio de respuesta.	2 meses
Seguimiento y control	Activar alertas, responsables y tablero de indicadores.	Panel de control simple y responsables por proceso.	Casos cerrados; casos vencidos; trazabilidad.	2 meses
Evaluación y ajuste	Medir satisfacción, corregir errores y ampliar usos.	Encuestas, comité de revisión e informe de resultados.	Satisfacción ciudadana; precisión de clasificación; reducción de tiempos.	1 mes

Nota. La matriz propone una ruta de implementación progresiva, adaptable a las condiciones tecnológicas y administrativas de cada gobierno parroquial.

Conclusiones

La inteligencia artificial puede constituir una estrategia pertinente para fortalecer la atención ciudadana en los gobiernos parroquiales del Ecuador, pero su valor depende menos de la sofisticación tecnológica que de la calidad del diseño institucional que la acompaña. En este nivel de gobierno, la inteligencia artificial resulta más prometedora cuando se utiliza para registrar, clasificar, orientar y dar seguimiento a solicitudes, y no cuando pretende sustituir el juicio humano en decisiones administrativas o sociales complejas.

El principal aporte del estudio radica en proponer un modelo de implementación gradual que combina cinco módulos funcionales con tres salvaguardas transversales: protección de datos, capacitación del personal y supervisión humana. Esta reformulación permite traducir el debate general sobre inteligencia artificial pública en una propuesta operativamente plausible para gobiernos parroquiales, respetando las restricciones de capacidad, conectividad y proximidad comunitaria propias del territorio.

La revisión muestra que la adopción responsable de inteligencia artificial requiere fortalecer la gobernanza de datos y la trazabilidad institucional antes de escalar procesos de automatización. En ausencia de registros consistentes, protocolos claros y criterios de revisión, la incorporación de inteligencia artificial puede amplificar problemas administrativos en lugar de resolverlos. Por ello, la innovación tecnológica debe acompañarse de rediseño organizacional, capacitación y evaluación continua.

La atención ciudadana en gobiernos parroquiales exige mantener la cercanía humana con la comunidad. Por tanto, la inteligencia artificial debe funcionar como una herramienta de apoyo para mejorar el servicio, no como una barrera entre la ciudadanía y la institución. La implementación de canales digitales debe complementarse con atención presencial, telefónica y comunitaria, especialmente en territorios con limitada conectividad o bajo nivel de alfabetización digital.

La protección de datos personales representa una condición indispensable para el uso responsable de inteligencia artificial en la atención ciudadana. Los gobiernos parroquiales deben definir protocolos para el registro, tratamiento, almacenamiento y uso de información ciudadana, especialmente cuando se trate de datos sensibles o situaciones de vulnerabilidad.

Futuras investigaciones podrían validar el modelo propuesto mediante estudios de caso múltiples en gobiernos parroquiales rurales del Ecuador. Para ello, sería pertinente medir tiempos de respuesta antes y después de un piloto, satisfacción ciudadana, porcentaje de casos trazables, precisión de clasificación, nivel de capacitación del personal y percepción de confianza institucional. Esta validación permitirá determinar si la propuesta no solo es técnicamente viable, sino también capaz de generar valor público verificable en el contexto parroquial ecuatoriano.

Agradecimientos

El autor agradece a las instituciones públicas, académicas y comunitarias que promueven la innovación, la transformación digital y el fortalecimiento de la gestión pública territorial en el Ecuador.

Referencias

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial No. 449.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2010). Registro Oficial Suplemento No. 303.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. (2021). Registro Oficial Suplemento No. 459.

Mehr, H. (2017). Artificial intelligence for citizen services and government. Ash Center for Democratic Governance and Innovation, Harvard Kennedy School.

Mikhaylov, S. J., Esteve, M., & Campion, A. (2018). Artificial intelligence for the public sector:

Opportunities and challenges of cross-sector collaboration. *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, 376(2128), Article 20170357. <https://doi.org/10.1098/rsta.2017.0357>

OECD. (2019). Artificial intelligence in society. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/eedfee77-en>

OECD. (2019). Hello, world: Artificial intelligence and its use in the public sector. OECD Observatory of Public Sector Innovation.

UNESCO. (2022). Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence. UNESCO.

Xavier, F. C. (2026). Governing frontier general-purpose AI in the public sector: Adaptive risk management and policy capacity under uncertainty through 2030. arXiv. <https://doi.org/>