

Caso de éxito

Generación Automática de Documentos Administrativos mediante IA.

**Programa de Fortalecimiento de Habilidades y
Herramientas de Inteligencia Artificial para el Sector
Público**

ANGELY SAIRETH CARO SÁNCHEZ
2025

1. Nombre del Caso/Iniciativa

Generación Automática de Documentos Administrativos mediante IA.

2. Entidad(es) Responsable(s)

Alcaldía Mayor de Cartagena.

3. Sector Administrativo (Salud, Justicia, Educación, etc.)

Gobierno

4. Área de Aplicación

Fortalecimiento de la Gestión Interna y Procesos de Apoyo

5. Problema Público Abordado

Antes de la implementación de esta solución, la Inspección de Policía Rural de La Boquilla enfrentaba un proceso completamente manual para la elaboración de documentos oficiales como pactos de no agresión, solicitudes de registro de defunción y certificados de vecindad. Este método, aunque funcional, era lento, repetitivo y altamente susceptible a errores de digitación, omisión o inconsistencias en la información.

Cada trámite requería que el funcionario copiara, editara y adaptara manualmente el formato base, ingresando los datos de cada ciudadano o caso particular. Este proceso demandaba un tiempo considerable, especialmente cuando se debían elaborar varios documentos en un mismo día, generando demoras en la atención al público y aumentando la carga operativa del personal administrativo.

Por otro lado, la carga de trabajo manual impedía que los funcionarios pudieran dedicar tiempo suficiente a otras funciones misionales de la Inspección, como la atención de audiencias, el seguimiento de procesos o la gestión de reportes institucionales. En consecuencia, se evidenciaba la necesidad de un mecanismo que simplificara la generación de documentos sin comprometer la formalidad ni los requisitos legales de los mismos.

El reto administrativo, entonces, consistía en diseñar e implementar una herramienta tecnológica que permitiera automatizar la elaboración de documentos oficiales, reduciendo los tiempos de respuesta, minimizando errores humanos y fortaleciendo la capacidad de atención a la comunidad.

Con este propósito, se desarrolló una plantilla digital inteligente y editable en Word, que centraliza toda la información requerida y permite personalizar cada documento mediante campos dinámicos o formularios interactivos. Esta iniciativa representa un paso importante hacia la transformación digital de los procesos administrativos locales, promoviendo la eficiencia institucional, la transparencia y la mejora continua del servicio público.

6. Solución de IA Implementada

Con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta y reducir los errores en la elaboración de documentos administrativos, se implementó una solución basada en el uso de Inteligencia Artificial (IA) a través de la herramienta ChatGPT, orientada a la automatización de la generación de documentos oficiales.

El proceso consistió, en primer lugar, en la creación de plantillas digitales estandarizadas en formato Word para cada tipo de solicitud o trámite, tales como pactos de no agresión, solicitudes de registro de defunción o certificados de vecindad. Estas plantillas fueron diseñadas con campos estructurados que permiten ingresar y actualizar fácilmente la información correspondiente a cada usuario.

Posteriormente, se integró el uso de ChatGPT como asistente inteligente para diligenciar automáticamente dichos campos, utilizando los datos suministrados por el ciudadano o registrados por el funcionario. De esta manera, el sistema genera en pocos segundos el documento completo, conservando el formato institucional, la redacción formal y los requisitos legales exigidos.

Finalmente, cada documento es verificado por el funcionario responsable, quien revisa los datos generados y realiza los ajustes necesarios antes de su firma o envío. Este flujo de trabajo combina la eficiencia tecnológica con el control humano, garantizando precisión, coherencia y calidad en la información emitida.

En conjunto, la solución permite automatizar un proceso que antes requería varios minutos por documento, reduciendo los tiempos de atención, estandarizando la presentación de los trámites y contribuyendo a la modernización de la gestión documental en la Inspección de Policía Rural de La Boquilla.

7. Tecnologías Utilizadas (ej. PLN, Visión por Computador, Machine Learning)

Los principales recursos utilizados fueron:

- Microsoft Word, para el diseño y estructuración de las plantillas base, una herramienta ampliamente disponible en la mayoría de las oficinas públicas.
- ChatGPT (Inteligencia Artificial de OpenAI), empleada para automatizar la redacción y personalización de los documentos. Su uso no requiere infraestructura propia, ya que opera en la nube y puede accederse desde un navegador web.
- Conectividad a internet estable, como único requisito técnico adicional para interactuar con la plataforma de IA.

8. Resultados

- Ahorro de Tiempo: El tiempo para generar documentos que antes tomaba 20 minutos ahora se realiza en menos de 5 minutos.
- Reducción de Errores: Se eliminó el 95% de errores humanos en la creación de documentos administrativos.
- Mejora en la Calidad: Los documentos generados son ahora más estandarizados y completos.

9. Factor de Sostenibilidad y Escalabilidad

La solución implementada posee un alto potencial de replicabilidad y escalabilidad dentro de la administración pública, ya que su diseño es simple, flexible y no requiere infraestructura tecnológica compleja.

Para que otra entidad o dependencia pueda implementar el mismo modelo, solo se necesita contar con:

- Plantillas de documentos oficiales estandarizadas, adaptadas a sus propios trámites o procedimientos.
- Acceso a una herramienta de Inteligencia Artificial basada en procesamiento de lenguaje natural, como ChatGPT, que permita automatizar la redacción y personalización de los documentos.
- Capacitación básica del personal en el uso de la plantilla y en la interacción con la IA para ingresar los datos del usuario y validar los resultados generados.

La estructura del proceso es fácilmente transferible, ya que combina elementos de uso cotidiano como Microsoft Word y plataformas de IA accesibles, con procedimientos administrativos comunes en la mayoría de las entidades públicas. Esto facilita su adopción sin requerir licencias especiales, equipos avanzados ni conocimientos técnicos profundos.