

Caso de éxito

**Automatización de la Clasificación
de PQRSD Ciudadanas con IA.**

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

Yon Jaime Jiménez Figueroa
2025

1. Nombre del Caso/Iniciativa

Automatización de la Clasificación de PQRSD Ciudadanas con IA

2. Entidad(es) Responsable(s)

Alcaldía de Cumaral

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

La Ventanilla Única de la Alcaldía de Cumaral recibe semanalmente más de 100 PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) por diferentes canales (digitales y presenciales). El proceso de clasificación y asignación a las áreas responsables se realizaba manualmente, lo que implicaba una alta carga de trabajo, demoras en la respuesta y errores frecuentes en la categorización. Esto afectaba la eficiencia institucional y la percepción ciudadana sobre la atención recibida. Además, no existía una base de datos estructurada que permitiera analizar tendencias o generar reportes útiles para la toma de decisiones.

6. Solución de IA Implementada

Se utilizó la herramienta Gemini para automatizar la clasificación de las PQRSD. El proceso fue el siguiente:

1. Se exportaron los textos de las solicitudes desde el sistema de recepción en formato Excel.
2. Se diseñó un prompt que indicaba a Gemini: “Clasifica cada solicitud en una de las siguientes categorías: petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia.”
3. Gemini devolvía la categoría sugerida para cada solicitud.

4. Se revisó manualmente una muestra aleatoria del 20% para verificar la precisión.
5. Los resultados se integraron en el sistema de gestión para que cada dependencia recibiera directamente las solicitudes que le correspondían.

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

Se utilizó Gemini en su versión gratuita, Excel para organizar los datos, y una computadora con conexión a internet. Todos los recursos son de bajo costo y están disponibles para cualquier entidad pública.

8. Resultados

Antes: El proceso de clasificación tomaba entre 2 y 3 horas y presentaba errores en al menos el 20% de los casos. Después: La clasificación se realiza en menos de media hora, con una sola revisión final.

Ahorro de tiempo: Reducción del 95% en el tiempo de clasificación.

Reducción de errores: Se disminuyeron los errores de asignación en un 90%.

Mejora en la calidad: Se cuenta ahora con una base de datos estructurada que permite generar informes mensuales por tipo de solicitud.

9. Factor de Sostenibilidad y Escalabilidad

La solución puede ser replicada fácilmente en otras alcaldías o entidades que gestionen PQRSD. Solo se requiere acceso a Gemini, una hoja de cálculo con los textos y conocimientos básicos para estructurar un prompt. No se necesita software especializado ni conocimientos técnicos avanzados.