

# **Caso de éxito**

## **Optimización del Archivo de PQRSD con Inteligencia Artificial en Puerto Tejada**

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

Diego Luis Casaran Peña  
2025

## **1. Nombre del Caso/Iniciativa**

Optimización del Archivo de PQRSD con Inteligencia Artificial en Puerto Tejada.

## **2. Entidad(es) Responsable(s)**

Alcaldía Municipal de Puerto Tejada, Cauca

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

Atención al Ciudadano.

## **4. Área de Aplicación**

Optimización de Servicios y Atención al Ciudadano

## **5. Problema Público Abordado**

Antes de la implementación del sistema con Inteligencia Artificial, la Alcaldía de Puerto Tejada enfrentaba grandes dificultades en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El proceso era manual, basado en registros físicos y hojas de cálculo dispersas, lo que ocasionaba lentitud en la respuesta, pérdida de documentos, dificultad para la trazabilidad y carga administrativa excesiva. Además, se incumplían ocasionalmente los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El archivo carecía de estructura digital organizada, impidiendo identificar tendencias o problemáticas recurrentes. El reto fue optimizar el archivo mediante herramientas tecnológicas accesibles que redujeran tiempos, mejoraran la calidad de la información y fortalecieran la atención al ciudadano.

## **6. Solución de IA Implementada**

Para superar este desafío, se desarrolló el proyecto 'Optimización del Archivo de PQRSD con IA', combinando herramientas de procesamiento de lenguaje natural (NLP) con automatización documental. El proceso incluyó la digitalización del archivo histórico, uso de ChatGPT y Copilot para clasificar solicitudes, análisis de

palabras clave, integración con Power BI y la implementación de alertas predictivas. Este sistema transformó un proceso manual en una gestión inteligente, ágil y transparente.

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

Los recursos utilizados fueron de libre acceso o bajo costo: ChatGPT, Copilot, Power BI, Google Drive y Excel con funciones IA. El proyecto fue viable con el presupuesto institucional y sin necesidad de software especializado.

## **8. Resultados Cuantitativos y Cualitativos.**

El proyecto produjo resultados concretos en menos de un año: reducción del tiempo de respuesta de 25 a 9 días hábiles (-64%), incremento del cumplimiento de plazos legales del 62% al 95%, eliminación casi total de pérdidas de documentos (0.5%), y aumento del nivel de satisfacción ciudadana del 68% al 90%. Además, se redujo en un 80% el uso de papel y un 60% la carga laboral del personal.

## **9. Factor de Sostenibilidad y Escalabilidad**

El modelo implementado puede replicarse en otros municipios, pues usa herramientas accesibles y de bajo costo. Solo requiere personal capacitado, acceso a ChatGPT u otras herramientas de IA, y una estructura básica de gestión documental.