

Caso de éxito

Automatización de la Clasificación y Respuesta Inicial de Peticiones Ciudadanas mediante IA Generativa.

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

Ubaldo Antonio Escalante Castro
2025

1. Nombre del Caso/Iniciativa

Automatización de la Clasificación y Respuesta Inicial de Peticiones Ciudadanas mediante IA Generativa.

2. Entidad(es) Responsable(s)

Alcaldía De Barranquilla

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

Gobierno - Tecnología de la información y la comunicación

4. Área de Aplicación

Optimización de Servicios y Atención al Ciudadano

5. Problema Público Abordado

Antes de implementar la solución de IA, nuestra entidad enfrentaba un desafío significativo en la gestión de las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos. El volumen de comunicaciones recibidas diariamente era considerable, y el proceso de clasificación manual para dirigir cada petición al departamento o funcionario correcto era lento y propenso a errores. Esto generaba demoras en la respuesta a los ciudadanos, insatisfacción y una carga de trabajo excesiva para el personal encargado de la recepción y distribución inicial. La dificultad para categorizar rápidamente la naturaleza de cada petición (solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia) y la necesidad de redactar respuestas iniciales estandarizadas pero personalizadas, consumía un tiempo valioso que podría dedicarse a la resolución de fondo de los casos. En ocasiones, las peticiones de la Universidad de Cartagena. MinTIC - 2025 extraviaban o tardaban días en llegar a la instancia adecuada, impactando negativamente la eficiencia y la percepción pública de nuestra labor.

6. Solución de IA Implementada

Para abordar este reto, utilicé herramientas de IA generativa, específicamente Gemini y ChatGPT, para automatizar la clasificación y la generación de respuestas iniciales a las peticiones ciudadanas. El proceso que seguí fue el siguiente:

1.Extracción y Preparación de Datos: Primero, extraje un conjunto representativo de peticiones ciudadanas recibidas en el último año. Limpié y formateé estos datos en un formato legible para la IA, asegurándome de eliminar información sensible, pero manteniendo el contexto esencial de cada solicitud.

2.Clasificación con IA: Utilicé Gemini con un prompt diseñado para que identificara la categoría principal de la petición (ej: "Solicitud de información", "Queja sobre servicio", "Reclamo por trámite", "Sugerencia de mejora"). El prompt incluía ejemplos de cada categoría para mejorar la precisión. Por ejemplo: "Clasifica la siguiente petición ciudadana en una de estas categorías:í. Aquí tienes un ejemplo de cada una: Petición:ó".

3. Generación de Respuesta Inicial: Una vez clasificada, utilicé ChatGPT para generar un borrador de respuesta inicial. El prompt incluía la categoría identificada por Gemini y la petición original, solicitando una respuesta que acusara recibo, informara sobre el tiempo estimado de respuesta y, si era aplicable, solicitara información adicional necesaria. Por ejemplo: "Redacta un borrador de respuesta inicial para una petición ciudadana clasificada como 'í'. La petición es: 'ó'. La respuesta debe incluir: acuse de recibo, información sobre el tiempo estimado de respuesta (máximo 5 días hábiles) y solicitaró. Mantén un tono formal y empático."

4. Verificación Humana: Finalmente, cada clasificación y borrador de respuesta generado por la IA fue revisado por un miembro del equipo para asegurar la exactitud, el tono adecuado y la pertinencia antes de ser enviado al ciudadano o al área correspondiente.

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

Los recursos utilizados son principalmente de libre acceso y bajo costo. Las herramientas principales fueron Gemini y ChatGPT, cuyas versiones gratuitas son muy potentes para este tipo de tareas. La "inversión" principal fue el tiempo dedicado a aprender a usar estas herramientas, diseñar los prompts y realizar las pruebas iniciales. No se requirió la compra de software especializado ni licencias costosas. Un computador con acceso a internet y una cuenta en las plataformas de IA son suficientes para comenzar. La viabilidad es muy alta, ya que se apoya en tecnologías ampliamente disponibles y accesibles para la mayoría de las entidades públicas.

8. Resultados

El impacto de esta solución ha sido transformador.

- **Ahorro de Tiempo:** La tarea de clasificar y redactar la respuesta inicial, que antes tomaba un promedio de 15 minutos por petición (incluyendo la búsqueda de plantillas), ahora se completa en aproximadamente 2 minutos gracias a la IA y la posterior revisión. Esto representa un ahorro de más del 85% del tiempo dedicado a estas etapas.
- **Reducción de Errores:** Se ha minimizado significativamente la posibilidad de clasificar erróneamente una petición o de enviar una respuesta genérica e inapropiada, reduciendo los errores manuales en un estimado del 95%.
- **Mejora en la Calidad:** Las respuestas iniciales son ahora más consistentes y personalizadas, mejorando la experiencia del ciudadano desde el primer contacto. La clasificación precisa asegura que las peticiones lleguen más rápido al área correcta, agilizando el proceso de resolución de fondo.

9. Factor de Sostenibilidad y Escalabilidad

Considero que esta solución es altamente replicable y escalable. La principal barrera es la familiaridad con las herramientas de IA generativa y la capacidad de diseñar prompts efectivos. Un colega en mi área o en otra entidad necesitaría acceso a herramientas como Gemini o ChatGPT (que son de fácil acceso y, en sus versiones básicas, gratuitas) y una breve capacitación en cómo estructurar las peticiones (prompts) para la clasificación y generación de texto. La documentación de los prompts utilizados y el proceso de verificación humana facilitarían enormemente la adopción. Para escalar, bastaría con

integrar estas herramientas en los flujos de trabajo existentes y aumentar la capacidad de procesamiento si el volumen de peticiones lo amerita, lo cual es manejable con estas plataformas.