

Caso de éxito

Optimización del CRAET mediante IA para la reducción de casos disciplinarios

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

Nombre Autor (a): Luis Alberto Rivera Cuéllar
2025

1. Nombre del Caso/Iniciativa

Optimización del CRAET mediante IA para la reducción de casos disciplinarios

2. Entidad(es) Responsable(s)

Policía Nacional de Colombia – Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL (DIJIN).

Responsable del caso: Luis Alberto Rivera Cuéllar

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

Defensa Nacional

4. Área de Aplicación

Mejora de la Fiscalización, Seguridad y Justicia

5. Problema Público Abordado

El proceso de atención de reclamaciones en el CRAET presentaba una carga administrativa y operativa muy elevada, porque las quejas y novedades disciplinarias de todo el país llegaban sin filtros previos y se acumulaban para decisión del jefe de REGIN y SIJIN. Esta dinámica se asociaba con un aumento de faltas disciplinarias, ausencia de supervisión y control efectivo, falta de intervención oportuna de las jefaturas, desconocimiento de la doctrina y de los procedimientos institucionales, y carencia de mecanismos preventivos. Todo ello generaba lentitud en la resolución de los casos, duplicidad de esfuerzos y un riesgo evidente de pérdida de confianza en la institución policial.

La tarea a optimizar fue el flujo completo de recepción, análisis y trámite de las reclamaciones disciplinarias que ingresan al CRAET desde el SIC. Antes de la intervención, cada novedad debía revisarse manualmente, lo que exigía un análisis detallado de los hechos, la normativa aplicable y las posibles rutas de actuación. Este procedimiento suponía hasta cuatro horas de trabajo por expediente y no existían mecanismos de clasificación preliminar que permitieran priorizar casos críticos, derivar situaciones que podían resolverse en niveles desconcentrados o descartar aquellas que no ameritaban investigación disciplinaria. El problema central era, por tanto, la acumulación de expedientes y la falta de un sistema de priorización y filtrado que permitiera tomar decisiones rápidas, consistentes y preventivas.

6. Solución de IA Implementada

La solución consistió en diseñar e implementar una metodología de gestión del CRAET apoyada en herramientas de inteligencia artificial. En primer lugar, se realizó la extracción y análisis de los datos de novedades disciplinarias almacenados en el Sistema de Información de Control, con el fin de disponer de un insumo estructurado para el análisis automatizado. En segundo lugar, se utilizaron modelos de lenguaje generativo accesibles mediante Copilot y ChatGPT para clasificar y priorizar los casos de acuerdo con criterios de riesgo y con la normativa vigente, especialmente la Ley 2196 de 2022. Esta clasificación permitió distinguir entre casos que requerían intervención inmediata, casos que podían resolverse en el nivel desconcentrado y situaciones que no ameritaban investigación disciplinaria. En tercer lugar, se construyeron prompts específicos orientados a identificar patrones de recurrencia en las quejas y a proponer rutas de atención preventiva, incluyendo acciones de capacitación, mecanismos de supervisión y estrategias de intervención temprana. Finalmente, todas las recomendaciones producidas por la IA fueron sometidas a validación manual por parte del mando ejecutivo, quien verificó la pertinencia, la legalidad y la coherencia doctrinal de las decisiones antes de su aplicación. Este flujo permitió automatizar los filtros iniciales, reducir la carga de casos que llegaban al CRAET y orientar decisiones en niveles inferiores de la organización.

La iniciativa se apoyó en tecnologías de procesamiento de lenguaje natural a través de modelos de lenguaje generativos capaces de analizar texto libre, extraer patrones, clasificar descripciones de novedades disciplinarias y sugerir rutas de actuación. En términos funcionales, se trata de aplicaciones de IA basadas en modelos de machine learning entrenados para comprender y producir lenguaje natural, aprovechadas para tareas de análisis, síntesis y apoyo a la toma de decisiones en el ámbito disciplinario policial.

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

Se emplearon herramientas de IA de libre acceso o bajo costo, en particular Copilot y ChatGPT, integradas en el flujo de trabajo para la clasificación de casos, la generación de recomendaciones preventivas y la verificación normativa de las decisiones propuestas

8. Resultados

Antes de la implementación de la solución, cada caso requería una revisión completa que podía tomar hasta cuatro horas por expediente. Después de incorporar la clasificación apoyada en IA, el tiempo de análisis se redujo a aproximadamente treinta minutos por caso, lo que representa un ahorro estimado del ochenta y cinco por ciento en tiempo operativo dedicado a cada expediente. De manera complementaria, el volumen de casos que llegaba al CRAET se redujo en torno al cincuenta por ciento, gracias a la intervención preventiva y a los procesos de capacitación que permitieron resolver muchas situaciones en niveles desconcentrados. Desde el punto de vista cualitativo, la calidad de la gestión mejoró al aplicar criterios uniformes y claramente alineados con la normativa, lo que disminuyó errores, aumentó la transparencia y fortaleció la trazabilidad de las decisiones disciplinarias.

9. Factor de Sostenibilidad y Escalabilidad

La solución contribuye a la misión institucional de la Policía Nacional al fortalecer la ética, la transparencia y la eficacia de la gestión disciplinaria, evitando la acumulación de procesos innecesarios y favoreciendo un uso más eficiente de los recursos humanos y materiales. Para la ciudadanía, esto se traduce en una mayor confianza en que las quejas frente al actuar policial se tramitan de manera oportuna, preventiva y justa, con mecanismos de control que reducen la impunidad y mejoran la calidad del servicio. El modelo presenta, además, un alto potencial de escalabilidad, ya que puede replicarse en otras áreas disciplinarias o en entidades que dispongan de bases de datos estructuradas y acceso a herramientas de IA. Según la ficha original, basta con contar con datos, acceso a modelos de IA y una formación básica en diseño de prompts y validación normativa, sin necesidad de software especializado ni inversiones adicionales significativas.