

Casos de éxito

Automatización de Respuestas Ciudadanas con IA en la Secretaría de Educación de Soacha

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

Yenny Pérez Marroquín
2025

1. Nombre del Caso/Iniciativa

Automatización de Respuestas Ciudadanas con IA en la Secretaría de Educación de Soacha.

2. Entidad(es) Responsable(s)

Alcaldía Municipal de Soacha - Secretaría de Educación

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

Educación

4. Área de Aplicación

Optimización de Servicios y Atención al Ciudadano

5. Problema Público Abordado

El Servicio de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación de Soacha enfrentaba una alta carga de trabajo manual para responder solicitudes frecuentes como certificados, inscripciones y orientación básica. El proceso era lento, con tiempos de respuesta promedio de 48 horas, lo que generaba insatisfacción en la ciudadanía. Además, la duplicidad de esfuerzos y la falta de trazabilidad dificultaban la mejora continua del servicio.

6. Solución de IA Implementada

Se implementó un asistente virtual utilizando Dialogflow y Google Sheets, complementado con ChatGPT API. Proceso seguido:

1. Se identificaron las preguntas frecuentes mediante análisis de correos y formularios.
2. Se diseñó un chatbot en Dialogflow con respuestas automatizadas.
3. Se integró con Google Sheets para registrar interacciones.
4. Se probó con datos reales y se ajustaron respuestas.
5. Se habilitó el sistema en el sitio web institucional. La solución permite atención 24/7, clasificación automática de solicitudes y generación de reportes.

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

El uso de herramientas gratuitas para automatizar la atención ciudadana representa una forma creativa de modernizar procesos tradicionales. La integración de IA con hojas de cálculo permite trazabilidad sin necesidad de sistemas costosos.

- Herramientas gratuitas: Dialogflow, Google Sheets, ChatGPT API
-
- Recursos humanos: 1 funcionario capacitado
-
- Tiempo de implementación: 2 semanas

No se requiere software especializado ni inversión adicional.

8. Resultados.

Antes:

- Tiempo promedio de respuesta: 48 horas
-
- Atención manual por correo o presencial

Después:

- Tiempo promedio: 12 horas
-
- Atención automatizada 24/7
-
- Aumento del 40% en documentos procesados
-
- 85% de satisfacción en encuesta interna

9. Factor de Sostenibilidad y Escalabilidad

La solución puede ser replicada en otras dependencias como salud o cultura. Solo requiere adaptar el contenido del chatbot. Es fácil de implementar por cualquier funcionario con conocimientos básicos en herramientas digitales.