

# **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 (Peticiónes, 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.