



Whitepaper Técnico

Análisis Predictivo y Recomendación de Acciones en Gestión de PQRs usando IA en DIGIFILE



Introducción

La atención de PQRs (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es una función crítica en entidades públicas y privadas. Con el aumento en el volumen de solicitudes y la necesidad de respuestas oportunas, DIGIFILE ha integrado inteligencia artificial para implementar análisis predictivo y generación de recomendaciones, optimizando la gestión, el cumplimiento de términos y la asignación de responsabilidades.

1. Modelos Predictivos Aplicados a PQRs

DIGIFILE utiliza modelos estadísticos y de aprendizaje automático para anticipar:

- Tiempo estimado de resolución según tipo de solicitud, dependencia o responsable.
- Riesgo de vencimiento o incumplimiento de términos legales.
- Probabilidad de escalamiento o insatisfacción del ciudadano.
- Carga de trabajo de las áreas para equilibrar asignaciones.

2. Recomendación de Rutas Óptimas y Responsables

Con base en los históricos de atención y perfiles de usuarios, la IA en DIGIFILE puede:

- Sugerir la ruta más efectiva para resolver una PQR.
- Proponer el responsable más eficiente o con mejor desempeño.
- Priorizar automáticamente solicitudes críticas o sensibles.
- Identificar cuellos de botella y proponer mejoras en el flujo BPM.



3. Alertas Tempranas y Toma de Decisiones Proactiva

El sistema genera alertas automatizadas cuando:

- Una PQR está próxima a vencer.
- No ha sido asignada en el tiempo esperado.
- El patrón de comportamiento indica posible reclamo o repetición.
- El volumen supera la capacidad operativa en un área específica.

Estas alertas permiten a los supervisores tomar acciones antes del incumplimiento.

4. Visualización de Datos para Supervisión y Control

La información procesada por IA se presenta mediante dashboards e informes que permiten:

- Comparar tiempos reales vs. tiempos estimados de resolución.
- Ver indicadores por tipo de PQR, área, canal de entrada o periodo.
- Identificar tendencias, temporadas críticas o usuarios reincidentes.
- Aplicar mejoras continuas basadas en evidencia objetiva.

5. Beneficios Institucionales del Análisis Predictivo

- Mejora del cumplimiento legal y reputacional.

- Reducción de tiempos y costos operativos.
- Mayor transparencia y trazabilidad en la atención.
- Satisfacción del ciudadano mediante respuestas más oportunas.
- Capacidades de gestión basadas en datos y proactividad.



Conclusiones

La aplicación de análisis predictivo e inteligencia artificial en la gestión de PQRs a través de DIGIFILE permite transformar un proceso tradicionalmente reactivo en un sistema inteligente, eficiente y orientado al ciudadano. Estas capacidades representan un pilar fundamental en la modernización institucional y el fortalecimiento de la confianza pública.