



Hacia el futuro: Inteligencia Artificial y Revolución de los Sistemas de Gestión

CENTRO DE CONVENCIONES
HOTEL LAS AMÉRICAS,
CARTAGENA DE INDIAS,
COLOMBIA

27 AL **29**
AGOSTO
2025

VERSIÓN
Virtual

VERSIÓN
Presencial



Aplicación de AI en un Sistema Integrado de Gestión

Por: Christopher De la Cruz

Christopher de la Cruz

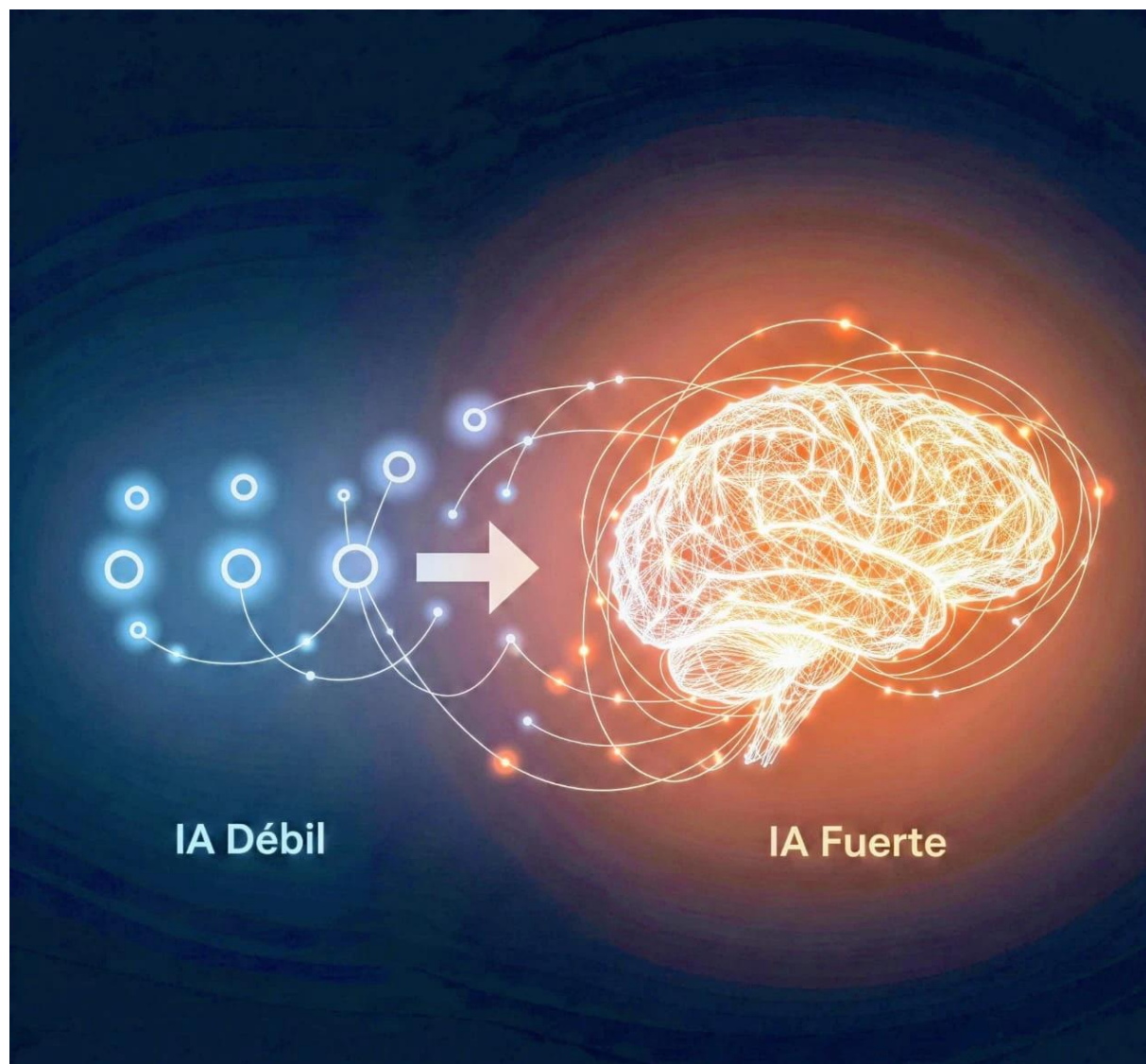
Director de Control de Gestión

Ministerio de Industria,
Comercio y Mipymes



República Dominicana





¿Qué es la INTELIGENCIA ARTIFICIAL?

¿Qué es la Inteligencia Artificial?

La **inteligencia artificial** se puede definir como la capacidad de las máquinas para imitar funciones cognitivas humanas como el aprendizaje, el razonamiento, la resolución de problemas y la toma de decisiones.

Modelos IA Populares:



ChatGPT



Copilot



Gemini



Grok



DeepSeek

¿Cómo llegamos a los modelos actuales?

DÉCADA / AÑO	HITO CLAVE	IMPORTANCIA
1950	Alan Turing plantea el Test de Turing	Introduce la pregunta fundacional: ¿Pueden las máquinas pensar?
1956	Conferencia de Dartmouth – John McCarthy acuña el término Inteligencia Artificial	Nace formalmente la IA como disciplina científica
1960–1980	Desarrollo de sistemas expertos y lenguajes como Lisp y Prolog	Primera generación de IA aplicada a áreas específicas (medicina, ingeniería, etc.)
1990s	Mejora del hardware y uso comercial limitado de IA	Se amplían las aplicaciones, pero con capacidades aún restringidas
2000s	Aparición del Machine Learning y acumulación masiva de datos	Las máquinas comienzan a "aprender" de forma autónoma
2010s–hoy	Avances en Deep Learning, IA generativa, asistentes virtuales y modelos como GPT	La IA se vuelve accesible, versátil y aplicable a servicios, atención al cliente y gestión pública



Aplicaciones de la IA

ASISTENTES VIRTUALES

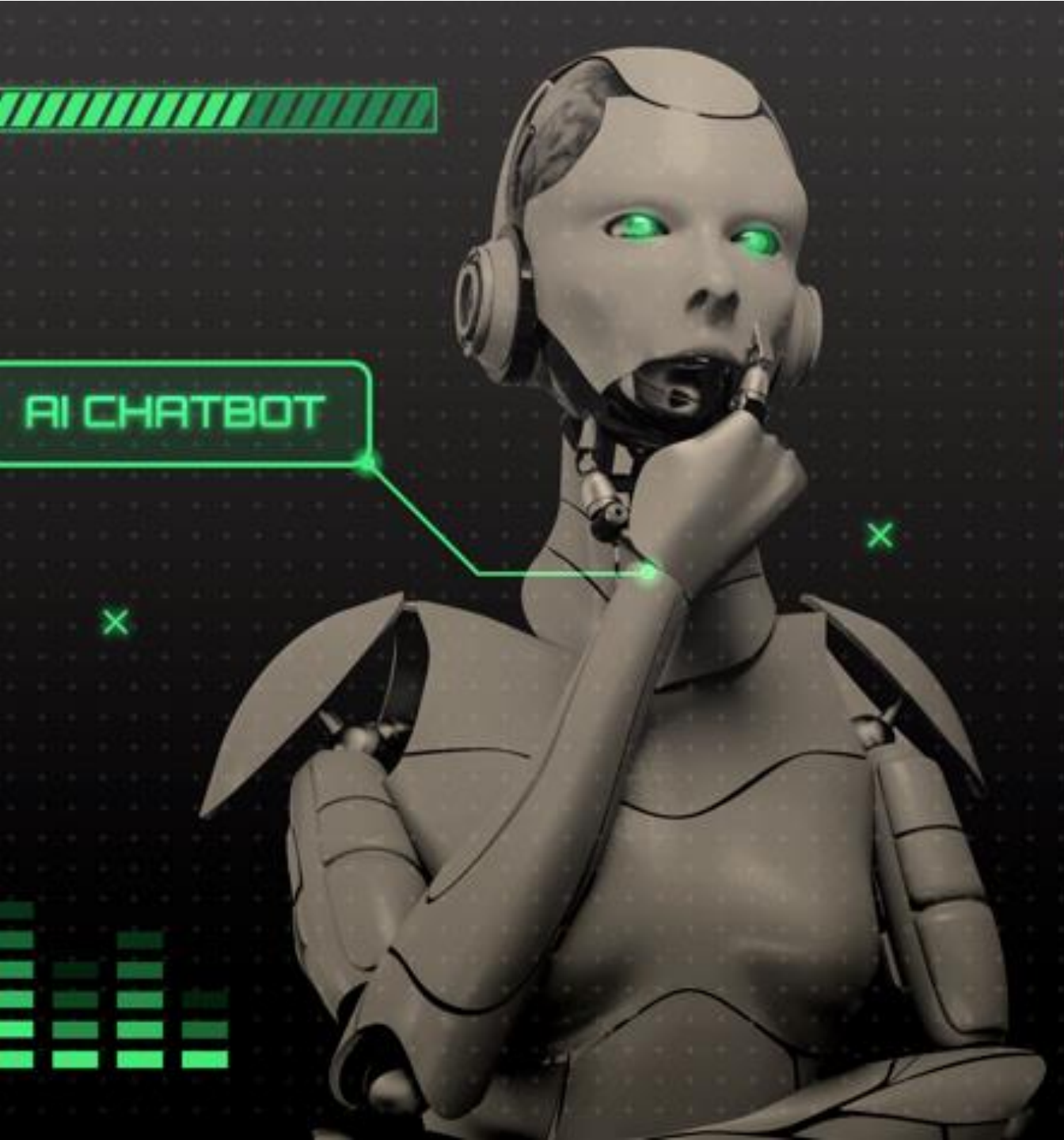


RECOMENDACIONES PERSONALIZADAS



AUTOMATIZACIÓN





¿Qué es un "prompt"?

Un **prompt** es una instrucción o mensaje que se le da a una inteligencia artificial para guiar su respuesta o comportamiento.

Tipos de prompt



INFORMATIVOS

Para pedir explicaciones, definiciones o datos específicos.

Ejemplo: "¿Qué es la energía solar?"



CREATIVOS

Para generar textos, ideas, historias o contenido artístico.

Ejemplo: "Escribe una historia corta sobre un robot que quiere ser humano."



INSTRUCTIVOS

Para dar pasos, guías o procesos.

Ejemplo: "Explícame cómo crear una página web desde cero."



CONVERSACIONALES

Para simular diálogos, personajes o escenarios de rol.

Ejemplo: "Actúa como un chef y recomiéndame una receta con aguacate."

Modelos de AI en la actualidad



Modelos de Lenguaje Generativos (LLM)

Generan texto coherente y comprenden lenguaje natural.



Modelos Visuales

Analizan imágenes, videos y documentos.



Modelos Compuestos o "Super AI"

Combinan visión, lenguaje y razonamiento.



Aprendizaje y Predicciones

Anticipan comportamientos y resultados.



Razonamiento Avanzado

Conectan datos y contexto para extraer conclusiones.



¿Por qué ahora es un momento **IDEAL** a usar AI?

1 Mayor volumen de datos

La gestión pública genera grandes cantidades de información difícil de procesar manualmente.

2 Tecnología accesible

IA más madura, estable y asequible (sin necesidad de grandes inversiones).

3 Demanda de eficiencia

Mayor presión por mejorar tiempos de respuesta, calidad del servicio y transparencia.

4 Cambio cultural positivo

Mayor presión por mejorar tiempos de respuesta, calidad del servicio y transparencia.

5 Alineación con estándares

La innovación es clave en normas como ISO y modelos de excelencia como el Premio Iberoamericano.

6 Software on demand

La IA, integrada en software on demand, tiene el poder de generar soluciones personalizadas y adaptativas, respondiendo en tiempo real a las necesidades específicas de cada usuario.

¿Qué es Innovación Pública?

La innovación en el sector público apela a que las nuevas ideas funcionen en la creación de valor público. Las ideas deben ser, como mínimo **en parte, nuevas** (en lugar de sólo mejoras), **tenidas en cuenta** (en lugar de ser sólo buenas ideas) **y útiles** (implementadas y con **impacto positivo** en la creación de valor público).

Mulgan

Tipos de innovación pública



Tipos de Innovación Pública



✓ **INNOVACIÓN EN PROCESOS**
Mejoras en procedimientos administrativos.

✓ **INNOVACIÓN EN SERVICIOS**
Creación o mejora de servicios públicos.

✓ **INNOVACIÓN ORGANIZATIVA**
Nuevos modelos de gestión

✓ **INNOVACIÓN EN POLÍTICAS PÚBLICAS**
Reformas y cambios estructurales.

✓ **INNOVACIÓN DIGITAL**
Se refiere a la incorporación estratégica de tecnologías digitales para transformar procesos, modelos de negocio, productos o servicios, con el fin de generar valor, aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del usuario o ciudadano.

Innovación Pública como Cruce de Innovaciones



Innovación Pública como Cruce de Innovaciones

Innovación Democrática

Busca mejorar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.

***Ejemplos:** Plataformas de participación, presupuestos participativos, consultas digitales.*

Innovación Pública como Cruce de Innovaciones

Innovación Tecnológica

Introducción y uso de nuevas tecnologías digitales o herramientas que optimicen procesos, mejoren servicios y reduzcan costos.

Ejemplos: automatización de trámites, sistemas de IA como CXGenies y MICmi.



cxgenies



MICmi

Innovación Pública como Cruce de Innovaciones

Innovación de las Organizaciones

Cambios en estructuras, métodos de trabajo, cultura organizacional o gobernanza para hacer más eficiente y ágil la gestión institucional.

***Ejemplos:** Rediseño de procesos, creación de nuevas unidades o roles.*

Innovación Pública como Cruce de Innovaciones

Innovación Social

Desarrollo de nuevas soluciones que respondan a problemas sociales de manera colaborativa, involucrando actores públicos, privados y sociedad civil.

***Ejemplos:** Programas de inclusión digital, redes de apoyo a grupos vulnerables.*

El **MICM** ha identificado la transformación digital como motor de su **SIG** apostando por tecnologías emergentes como la IA para potenciar el acceso al **conocimiento** y la **eficiencia institucional**.

La innovación no comenzó con la tecnología, sino con **escuchar a nuestros equipos y entender que necesitaban respuestas rápidas, precisas y confiables** en su día a día con el SIG.



Contexto

En un entorno organizacional cada vez más complejo, los **Sistemas Integrados de Gestión (SIG)** requieren herramientas que permitan acceder **ágilmente al conocimiento**, asegurar la **trazabilidad** de la información y **fomentar la mejora continua**.

La **Inteligencia Artificial (IA)** emerge como una aliada estratégica para fortalecer estos sistemas, aportando automatización, capacidad de análisis y respuestas en tiempo real.

En el **Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)**, estamos apostando por la innovación como eje de transformación, integrando soluciones basadas en IA que optimicen la gestión documental y el soporte técnico de nuestro SIG.

Retos en la Gestión de información y del Conocimiento

1 | Acceso limitado o lento a documentos clave del SIG por parte de los colaboradores.

2 | Falta de precisión en las búsquedas en la intranet, lo que generaba confusión o uso de versiones desactualizadas.

3 | Necesidad de acompañamiento técnico constante para interpretar procedimientos, llenar formatos o atender hallazgos.

4 | El seguimiento se realizaba solo sobre un porcentaje muy pequeño de las interacciones con ciudadanos/clientes.

5 | Esto limitaba la capacidad de identificar patrones, errores frecuentes o brechas de servicio en tiempo real.

6 | Los técnicos debían revisar de forma manual llamadas grabadas, historiales de chat, correos electrónicos y formularios web.

7 | Este proceso era altamente demandante y consumía una cantidad considerable de tiempo y recursos humanos.

Solución 1: CX Genius

ESCUCHA SISTEMÁTICA EN LA RED Y A LA GENTE

- Los usuarios están diciendo cómo son nuestros servicios y cómo son los que les gustan.
- Sólo hay que querer y saber escuchar.



Customer y Citizen Experience (CX)

Se refiere a **todas las interacciones** que un **cliente-ciudadano** tiene con una marca, desde la consideración inicial y compra hasta el soporte continuo y la renovación del servicio.



Un enfoque en CX genera mejores resultados para los gobiernos



Aumento de la confianza y aprobación pública

Los ciudadanos satisfechos son

9x

más propensos a confiar en la agencia que provee el servicio. También reduce percepción de corrupción



Cumplimiento de las misiones establecidas

Los ciudadanos satisfechos son

9x

más propensos a estar de acuerdo en que una institución está cumpliendo con su misión



Cumplir o superar metas presupuestarias

Los ciudadanos insatisfechos son

2x

más probables de comunicarse para solicitar ayuda 3+ veces



Reducir el riesgo

Los ciudadanos insatisfechos son

2x

más probables de expresar públicamente su insatisfacción



Mejorar la moral de los empleados

El éxito organizacional está impulsado en un

50%

por la salud organizacional y se refuerza mutuamente con la experiencia del ciudadano

Fuente: <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/the-global-case-for-customer-experience-in-government>

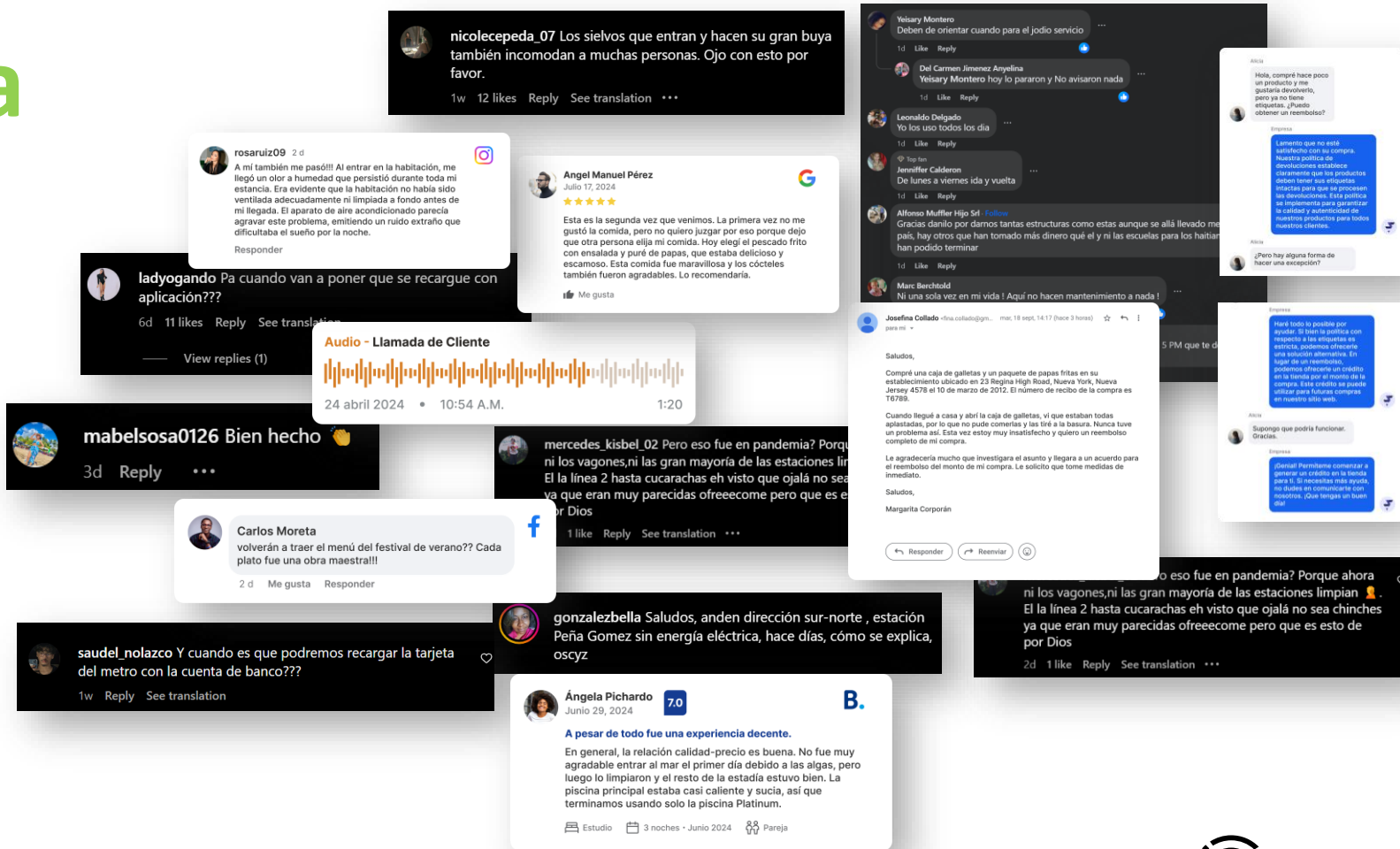
Desafíos de CX

- 01 Muchos canales.** Falta de claridad de los problemas del servicio debido a que los clientes expresan insatisfacción por múltiples canales, constantemente.
- 02 Falta de tiempo y recursos** para analizar el gran volumen de comentarios de los clientes.
- 03** La **evolución constante de las expectativas** de los clientes.
- 04** Dificultad para **decidir, priorizar y desarrollar** planes de acción efectivos

¿Cómo puede el sector público mejorar eficazmente sus servicios, alineándolos con las expectativas y necesidades del cliente?



La Experiencia del Cliente es abrumadora



nicolecepeda_07 Los sielvos que entran y hacen su gran buya también incomodan a muchas personas. Ojo con esto por favor.
1w 12 likes Reply See translation ***

rosaruiz09 2 d
A mi también me pasó!!! Al entrar en la habitación, me llegó un olor a humedad que persistió durante toda mi estancia. Era evidente que la habitación no había sido ventilada adecuadamente ni limpiada a fondo antes de mi llegada. El aparato de aire acondicionado parecía agravar este problema, emitiendo un ruido extraño que dificultaba el sueño por la noche.
Responder

Angel Manuel Pérez
Julio 17, 2024
★★★★★
Esta es la segunda vez que venimos. La primera vez no me gustó la comida, pero no quiero juzgar por eso porque deje que otra persona elija mi comida. Hoy elegí el pescado frito con ensalada y puré de papas, que estaba delicioso y escamoso. Esta comida fue maravillosa y los cócteles también fueron agradables. Lo recomendaría.
Me gusta

Audio - Llamada de Cliente
24 abril 2024 • 10:54 A.M. • 1:20

ladyogando Pa cuando van a poner que se recargue con aplicación???
6d 11 likes Reply See translation ***
View replies (1)

mabelsosa0126 Bien hecho 🍷
3d Reply ***

Carlos Moreta
volverán a traer el menú del festival de verano?? Cada plato fue una obra maestra!!!
2 d Me gusta Responder

saudel_nolazco Y cuando es que podremos recargar la tarjeta del metro con la cuenta de banco???
1w Reply See translation

mercedes_kisbel_02 Pero eso fue en pandemia? Porque ni los vagones, ni las gran mayoría de las estaciones limpias. El la línea 2 hasta cucarachas eh visto que ojalá no sea ya que eran muy parecidas ofreecome pero que es por Dios
1 like Reply See translation ***

gonzalezbella Saludos, anden dirección sur-norte, estación Peña Gomez sin energía eléctrica, hace días, cómo se explica, oscyz

Ángela Pichardo 7.0
Junio 29, 2024
A pesar de todo fue una experiencia decente.
En general, la relación calidad-precio es buena. No fue muy agradable entrar al mar el primer día debido a las algas, pero luego lo limpiaron y el resto de la estadía estubo bien. La piscina principal estaba casi caliente y sucia, así que terminamos usando solo la piscina Platinum.
Estudio 3 noches • Junio 2024 Pareja

WhatsApp messages:
- "Hola, compré hace poco un producto y me gustaría devolverlo, pero ya no tiene etiquetas. ¿Puedo obtener un reembolso?"
- "Lamento que no esté satisfecho con su compra. Nuestra política de devoluciones establece claramente que los productos deben tener sus etiquetas intactas para que se procesen las devoluciones. La política es estricta para garantizar la calidad y autenticidad de nuestros productos para todos nuestros clientes."
- "¿Pero hay alguna forma de hacer una excepción?"
- "Haciendo todo lo posible por ayudar. Si tiene la política con respecto a las etiquetas en mente, podemos ofrecerle una solución alternativa. En lugar de un reembolso, podemos ofrecerle un crédito en la tienda por el monto de la compra. Este crédito se puede utilizar para futuras compras en nuestro sitio web."
- "Supongo que podría funcionar. Gracias."
- "¡Claro! Permítame comentar a generar un crédito en la tienda para ti. Si necesitas más ayuda, no dudes en comunicarte con nosotros. ¡Que tengas un buen día!"

Email message:
Saludos,
Compré una caja de galletas y un paquete de papas fritas en su establecimiento ubicado en 23 Regina High Road, Nueva York, Nueva Jersey 4578 el 10 de marzo de 2012. El número de recibo de la compra es T6789.
Cuando llegué a casa y abrí la caja de galletas, vi que estaban todas aplastadas, por lo que no pude comerlas y las tiré a la basura. Nunca tuve un problema así. Esta vez estoy muy insatisfecho y quiero un reembolso completo de mi compra.
Le agradecería mucho que investigara el asunto y llegara a un acuerdo para el reembolso del monto de mi compra. Le solicito que tome medidas de inmediato.
Saludos,
Margarita Corporán

ES EL 2025 Y TODAVÍA ES UN FASTIDIO...

- **Recopilar y analizar feedback**
- **Priorizar acciones**
- **Darle seguimiento a las acciones**
- **Abordar los problemas de los clientes**

En número\$

UNA MAL CX CUESTA

3,7 billones
de dólares
al año



[XM Institute](#)

Casi la mitad de los clientes

 **(49%)** dejan marcas por **malas experiencias**

 [Emplifi](#)

(40%) 

de los empleados pierden más de **1 día entero a la semana** manejando manualmente los datos de CX **en lugar de resolver problemas**

 [Smartsheet Study](#)

cxgenies

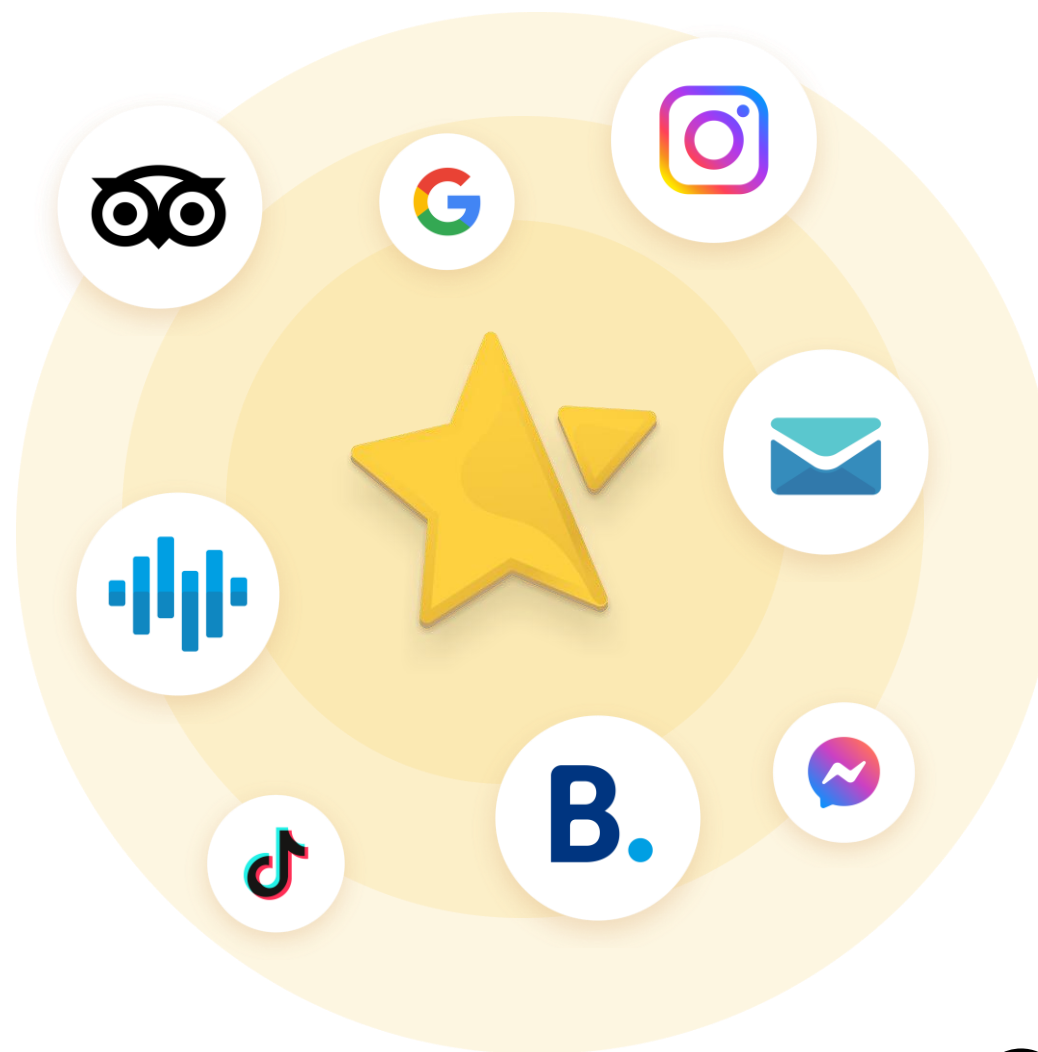
Mantén el feedback de clientes:

Centralizado y analizado (con IA).

Convertidos a estrategias accionables.

Integrado en todos los canales.

Permite invertir tiempo en resolver problemas, en lugar de tratar de identificarlos.



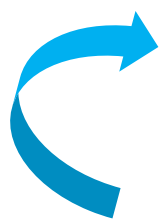


ESCUCHA





ANALIZA





ANALIZA











































GENERA



Escucha

CENTRALIZACIÓN

Gestiona todas tus interacciones en un solo lugar mediante el uso de nuestras integraciones, sin programación.

Nombre	Categoría	Fecha y Hora	Estado	
 h.zane@softinnovations.com	Emails	2024-11-3 8:35 A.M.	● Complete	
 @homefinderepo	Social Media	2024-10-27 11:01 A.M.	● Complete	
 Homefinder Expo Event Satisfaction	Form	2024-10-27 10:33 P.M.	● Complete	
 rose.winchell@outlook.com	Emails	2024-10-26 1:22 P.M.	● Complete	
 Google	Review	2024-10-26 3:04 P.M.	● Complete	
 Booking	Review	2024-10-9 9:27 A.M.	● Complete	
 audio1873fsj0	Calls	2024-10-3 1:22 P.M.	● Complete	
 Messenger	Social Media	2024-9-28 8:05 P.M.	● Complete	
 @everskyairlines	Social Media	2024-9-27 10:12 P.M.	● Complete	
 Booking	Review	2024-9-27 9:24 A.M.	● Complete	
 jenny_walker94@eversky.com .mx	Emails	2024-9-25 12:33 A.M.	● Complete	
 Expedia	Review	2024-9-16 1:53 P.M.	● Collected	
 Google	Review	2024-8-29 5:20 A.M.	● Collected	
 AeroExpo 2024 Event Feedback	Form	2024-8-23 4:21 p.M.	● Collected	
 #aeroexpo	Social Media	2024-8-18 6:07 P.M.	● Collected	
 @elenoraboard	Social Media	2024-8-12 11:56 A.M.	● Collected	
 2978hb_2893	Calls	2024-8-12 11:56 A.M.	● Collected	
 clientcall428d8	Calls	2024-8-12 11:56 A.M.	● Collected	
 TripAdvisor	Review	2024-7-9 5:01 A.M.	● Collected	
 #flyawayagain	Social Media	2024-7-9 5:01 A.M.	● Collected	
 lindalindacarter@gmail.com	Emails	2024-7-3 12:22 P.M.	● Collected	



Analiza



Mikeila Alcántara

Booking

Buena relación calidad-precio en general. No fue muy agradable meterse a la playa el primer día debido al sargazo. Pero poco despues lo limpiaron y el resto de la estadía estuvo bien. La piscina principal estaba casi caliente y sucia, así que terminamos usando solo la piscina Platinum.

Positivo

Percepción de la relación calidad-precio

Reserva y Valor

Neutral

Servicio de mantenimiento

Servicio al Cliente

Negativo

Limpieza y mantenimiento de piscinas

Instalaciones del hotel

Categorización con IA

Una vez que las interacciones están en nuestra plataforma, nuestra IA las analiza automáticamente.

Análisis de lo que dice el cliente: la IA clasifica los comentarios de los clientes en categorías y subcategorías de interés. Además, identifica el sentimiento del cliente (Positivo, Negativo o Neutral).

Audio – Llamada



24 abril 2024 • 10:54 A.M.

1:20

Hola, ayer estuve en el aeropuerto y tuve problemas para encontrar aparcamiento. Las señales eran confusas y los precios poco claros. ¿Puede ayudarme a comprender mejor sus opciones de estacionamiento y precios?

0:01

0:18

Gracias por llamar. Lamento escuchar tu experiencia. Permítanme darles los detalles. Disponemos de varias opciones de aparcamiento: corta, larga estancia y servicio de aparcacoches. Cada uno tiene un precio diferente, que se muestra en nuestro sitio web.

No, ahora lo entiendo. Me las arreglé para encontrar el estacionamiento a largo plazo. Además, noté que los baños no estaban muy limpios.

0:38

0:51

Pido disculpas por ello. Tenemos un programa de mantenimiento regular, pero transmitiré sus comentarios al personal de limpieza para asegurarme de que se cumpla. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte hoy?

Eso no es todo. Gracias por su ayuda. El resto de las instalaciones del aeropuerto eran bastante impresionantes.

1:09

1:18

De nada.

Análisis automatizados de CX Uso de la IA

Negative

Experiencia de Parking y precios

Accesibilidad

Negative

Experiencia en el baño

Instalaciones

Positive

Instalaciones Generales

Instalaciones

Audio – Llamada



24 abril 2024 • 10:54 A.M.

1:20

Hola, ayer estuve en el aeropuerto y tuve problemas para encontrar aparcamiento. Las señales eran confusas y los precios poco claros. ¿Puede ayudarme a comprender mejor sus opciones de estacionamiento y precios?

0:01

Gracias por llamar. Lamento escuchar tu experiencia. Permítanme darles los detalles. Disponemos de varias opciones de aparcamiento: corta, larga estancia y servicio de aparcacoches. Cada uno tiene un precio diferente, que se muestra en nuestro sitio web.

0:18

No, ahora lo entiendo. Me las arreglé para encontrar el estacionamiento a largo plazo. Además, noté que los baños no estaban muy limpios.

0:38

Pido disculpas por ello. Tenemos un programa de mantenimiento regular, pero transmitiré sus comentarios al personal de limpieza para asegurarme de que se cumpla. ¿Hay algo más en lo que pueda ayudarte hoy?

0:51

Eso no es todo. Gracias por su ayuda. El resto de las instalaciones del aeropuerto eran bastante impresionantes.

1:09

1:18

De nada.

Análisis de **calidad** automatizado mediante IA

Compliant

¿El agente le dio las gracias por llamar?

Saludos

Compliant

¿Se disculpó el agente?

Solución de problemas

Not Compliant

¿El agente se despidió del cliente?

Cierre

N/A

¿El agente notificó al cliente antes de ponerlo en espera?

Solución de problemas

Analiza



Analiza

PRIORIZACIÓN

Utilizando la información del proceso de categorización anterior, la plataforma realiza cálculos estadísticos para priorizar los temas más importantes.

#1 Transporte desde/hasta el aeropuerto Accesibilidad

Mala experiencia con el transporte al aeropuerto



Los comentarios de los clientes indican una experiencia negativa con el transporte al aeropuerto. Los clientes se quejan de la falta de cortesía y amabilidad del personal del aeropuerto, así como de problemas relacionados con el equipaje y posibles robos. Estas experiencias negativas pueden tener un impacto significativo en las calificaciones y la reputación general del negocio.

 Menciones: 23  Impacto: Alto  Prioridad: Media

Plan de acción

1

Mejorar la capacitación del personal del aeropuerto en servicio al cliente

 Tiempo: Alto  Inversión: Alta

Departamentos



► Operaciones

Checklist

- Desarrollar un programa de capacitación
- Incluir módulos sobre cortesía y amabilidad
- Realizar simulaciones de situaciones reales
- Evaluar el desempeño

2

Implementar medidas de seguridad adicionales para prevenir robos

 Tiempo: Alto  Inversión: Media

Departamento

► Operaciones

Checklist

- Contratar personal de seguridad adicional
- Instalar cámaras de seguridad
- Establecer procedimientos de control de equipaje
- Realizar inspecciones aleatorias

Analiza



Genera

PLANIFICACIÓN DE ACCIONES

Para cada prioridad, nuestra IA genera un resumen del problema y recomendaciones a seguir en forma de planes de acción. Los recibirás en tu bandeja de entrada o en nuestro panel de control.

28 de agosto 2024

HYPERT

Avenida Sara

Monthly overview

It is a long established fact that a reader will be distracted by when looking at its layout. The point of using Lorem Ipsum.

Interacciones

Total	681	3% ↑	Emails	23
Social Media	59	11% ↑	Reviews	124

Satisfacción

Lorem ipsum dolor sit amet sed porttitor urna non m
In sem purus, suscipit nec rhoncus dapibus, porttitor eget urna, eu eleifend nunc. Fusce tempus maximus luctus.

● Negative ● Neutral ● Positive ● Mentions quanti

Criteria

Breakdown

Suspendisse sollicitudin elit id nunc feugiat	7	55%
Consectetur lorem	13	55%
Sed in molestie turpis, a dictum nunc.	8	55%
Condimentum lobortis	9	55%

Contento

- SITUACIÓN ACTUAL
- RESUMEN MENSUAL
- TOP 10 - PRIORIDADES
- PLANES DE ACCIÓN

Action plans by priority

The action plans are displayed by subcategories that contribute the most value to the hotel according to the priorities for benefit, importance of service and service improvement.

#1 Proin ultrices consectetur lorem, eu efficitur neque interdum Vivamus fribus felis eget

Vestibulum aliquam eleifend tempor. Morbi sagittis tempus sagittis. Pellentesque ac mollis felis.

Vestibulum aliquam eleifend tempor. Morbi sagittis tempus sagittis. Pellentesque ac mollis felis, sit amet pretium dui. Quisque posuere mauris eget congue malesuada. Donec sit amet neque ligula. Sed efficitur quam id dictum accumsan. Proin dignissim ipsum dui. Vestibulum malesuada dignissim turpis non vestibulum. Maecenas in fringilla odio. Quisque sed metus tellus. Morbi venenatis consectetur tellus sed vulputate. Nam suscipit odio felis, sed semper diam dapibus vel. Morbi sagittis tempus sagittis. Pellentesque ac mollis felis.

🗨 Mentions: 262 ⚡ Impact: High 🚨 Priority: High

Action Plan

1 Aliquam a diam cursus dui venenatis congue ac in odio. Proin volutpat tellus tellus

🕒 Time: High 📈 Investment: High

Departments

- Ullamcorper

Checklist

- Sed porttitor urna non massa scelerisque, nec dictum lacus dignissim
- Integer semper turpis sit amet est blandit aliquet
- Donec lacus libero, fermentum eget lectus id, scelerisque mollis diam. Lorem ipsum dolor sit amet
- Programar sesiones de entrenamiento

2 Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Morbi porta et elit eget mollis. Proin id nulla eget leo malesuada viverra eget aliquet dolor. Vestibulum commodo nisl nec felis pulvinar

🕒 Time: High 📈 Investment: Medium

Departments

- Maecenas eu eleifend nunc. Fusce tempus maximus luctus

Checklist

- Etiam aliquet nulla erat, non rhoncus
- Donec id eros enim orci luctus et ultrices
- Porttitor commodo neque. Aliquam eget gravida orci, sed rhoncus eros

3 Aenean hendrerit, metus non luctus pulvinar, nunc elit eleifend

🕒 Time: Medium 📈 Investment: High

Departments

- Ullamcorper

Checklist

- Eget vehicula magna risus sed orci
- Aenean hendrerit, metus non luctus pulvinar, nunc elit eleifend ante
- Etiam fringilla tincidunt mi quis molestie ante

4 Donec feugiat urna nibh, quis varius ipsum suscipit accumsan. Sed vel lorem ullamcorper, dictum ligula sed, interdum enim. Vel lorem ullamcorper, dictum ligula sed, interdum enim.

🕒 Tiempo: Medio 📈 Investment: Media

Departments

- Maecenas eu eleifend nunc. Fusce tempus maximus luctus

Checklist

- Desarrollar un sistema de registro de quejas
- Asignar personal responsable de seguimiento
- Asignar personal responsable de seguimiento
- Analizar y abordar las quejas recurrentes

cxgenies | 03-11-2024 **05** Actions plans by priority



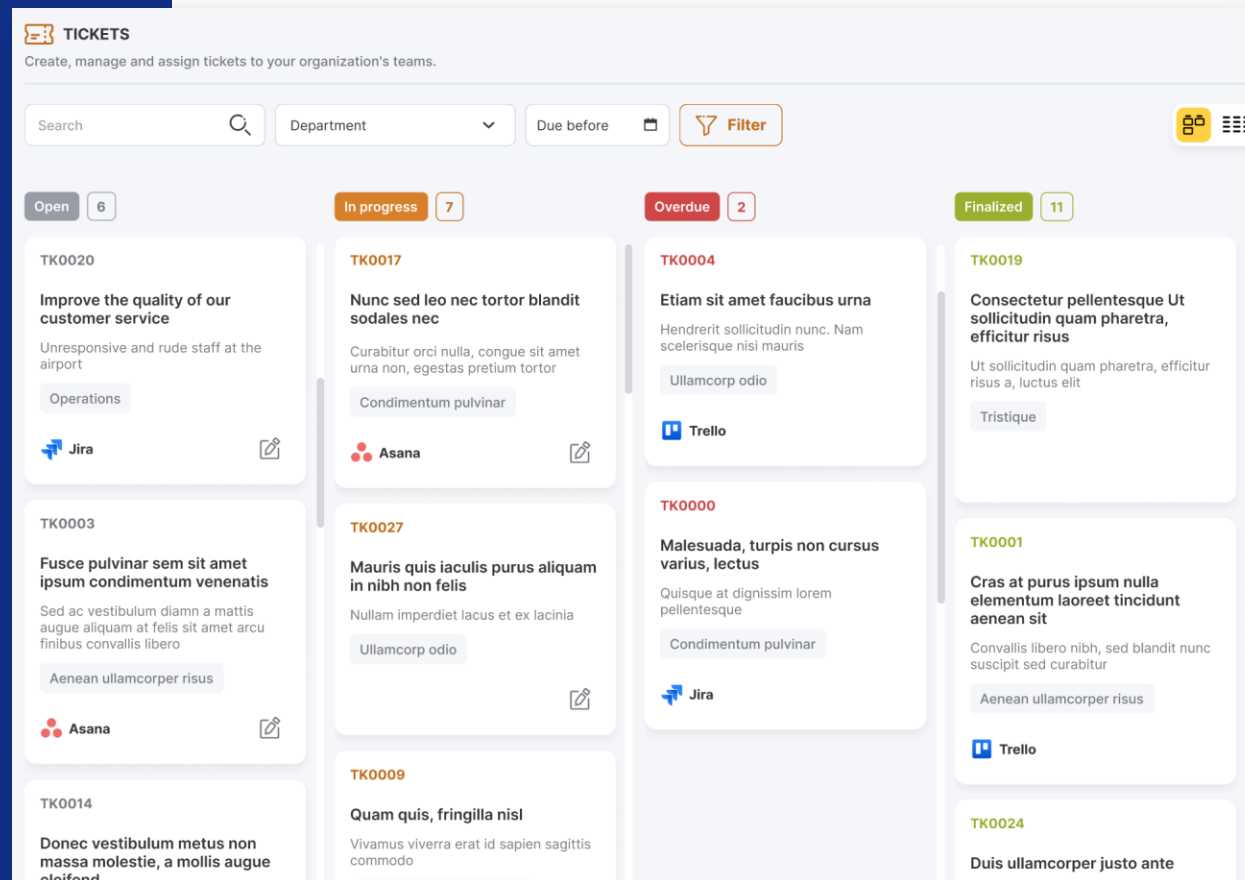
Analiza

Genera

SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES

Vincula cada acción a las herramientas de gestión de proyectos que utilizan tus equipos.

Como Jira, Asana, Monday, ClickUp, entre otros.



TICKETS
Create, manage and assign tickets to your organization's teams.

Search [] Department [] Due before [] Filter []

Open 6 | **In progress 7** | **Overdue 2** | **Finalized 11**

- TK0020**
Improve the quality of our customer service
Unresponsive and rude staff at the airport
Operations
Jira
- TK0003**
Fusce pulvinar sem sit amet ipsum condimentum venenatis
Sed ac vestibulum diam a mattis augue aliquam at felis sit amet arcu finibus convallis libero
Aenean ullamcorper risus
Asana
- TK0014**
Donec vestibulum metus non massa molestie, a mollis augue eleifend
- TK0017**
Nunc sed leo nec tortor blandit sodales nec
Curabitur orci nulla, congue sit amet urna non, egestas pretium tortor
Condimentum pulvinar
Asana
- TK0027**
Mauris quis iaculis purus aliquam in nibh non felis
Nullam imperdiet lacus et ex lacinia
Ullamcorp odio
- TK0009**
Quam quis, fringilla nisi
Vivamus viverra erat id sapien sagittis commodo
- TK0004**
Etiam sit amet faucibus urna
Hendrerit sollicitudin nunc. Nam scelerisque nisi mauris
Ullamcorp odio
Trello
- TK0000**
Malesuada, turpis non cursus varius, lectus
Quisque at dignissim lorem pellentesque
Condimentum pulvinar
Jira
- TK0019**
Consectetur pellentesque Ut sollicitudin quam pharetra, efficitur risus
Ut sollicitudin quam pharetra, efficitur risus a, luctus elit
Tristique
- TK0001**
Cras at purus ipsum nulla elementum laoreet tincidunt aenean sit
Convallis libero nibh, sed blandit nunc suscipit sed curabitur
Aenean ullamcorper risus
Trello
- TK0024**
Duis ullamcorper justo ante

Beneficios



Hasta un **37% de reducción**
en el volumen de reclamaciones



Ahorro equivalente
a **2-5** empleados a tiempo
completo



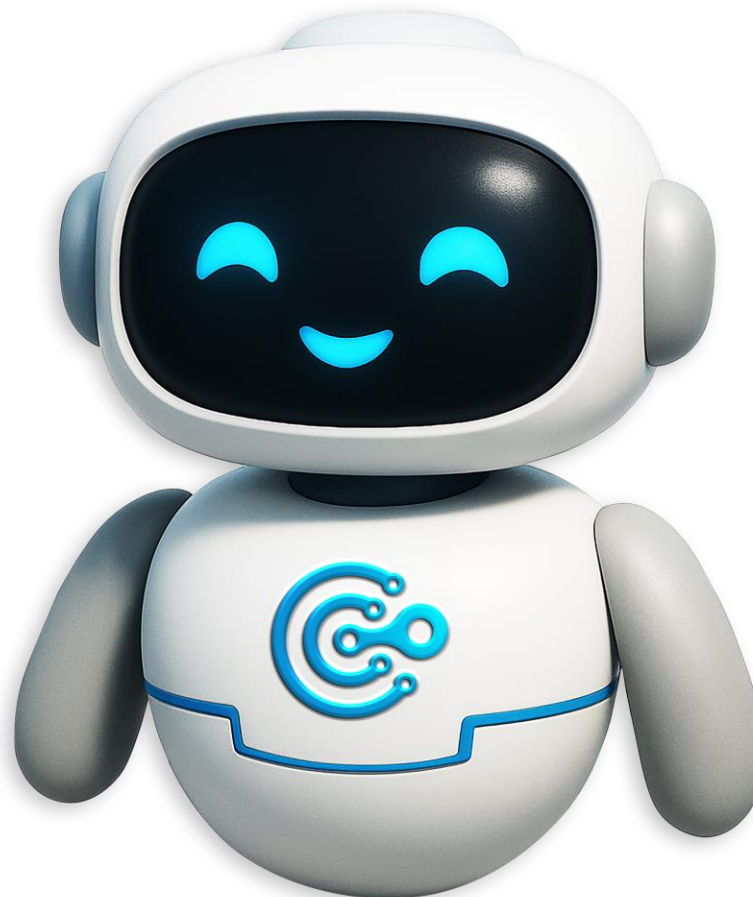
Cálculos automáticos
de **NPS** y **CSAT**



ISO 9001:2015
Automatización del
cumplimiento de la calidad

Solución 2: Chatbot MICmi

MICmi es nuestro asistente documental inteligente, que acompaña a los equipos internos del MICM en la búsqueda rápida de información del SIG, transformando la experiencia de uso de nuestra intranet en una interacción más ágil, intuitiva y eficiente.



MICmi

Chatbot MICmi



Chatbot MICmi



Esta herramienta **conversacional inteligente** creada por el MICM para **apoyar** a los colaboradores en la **búsqueda rápida, intuitiva y precisa** de **documentos normativos y operativos** del **Sistema Integrado de Gestión (SIG)**, tales como:

- 

Procedimientos
- 

Formatos
- 

Políticas
- 

Instructivos
- 

Manuales

Funciona mediante **lenguaje natural**, lo que permite que los usuarios realicen preguntas tal como lo harían con un colega, y el chatbot **interpreta la intención** para **entregar el documento o información correspondiente**.

Chatbot MICmi



A diferencia del motor de búsqueda tradicional, **MICmi**:

1
2
3
4

Localiza procedimientos, formatos, instructivos y políticas vigentes.

Entiende preguntas en lenguaje natural.

Funciona como un "asistente documental", guiando al usuario paso a paso.

Facilita el acceso a versiones actualizadas, minimizando errores de uso.

Esta herramienta ha permitido **agilizar procesos internos**, especialmente para personal nuevo o en sedes regionales, fortaleciendo la descentralización efectiva del conocimiento.

Resultados y beneficios obtenidos

50%

Reducción del tiempo
promedio de búsqueda
documental.



Mayor coherencia en la
respuesta técnica a
hallazgos y auditorías.



Disminución de errores
por uso de versiones
incorrectas.



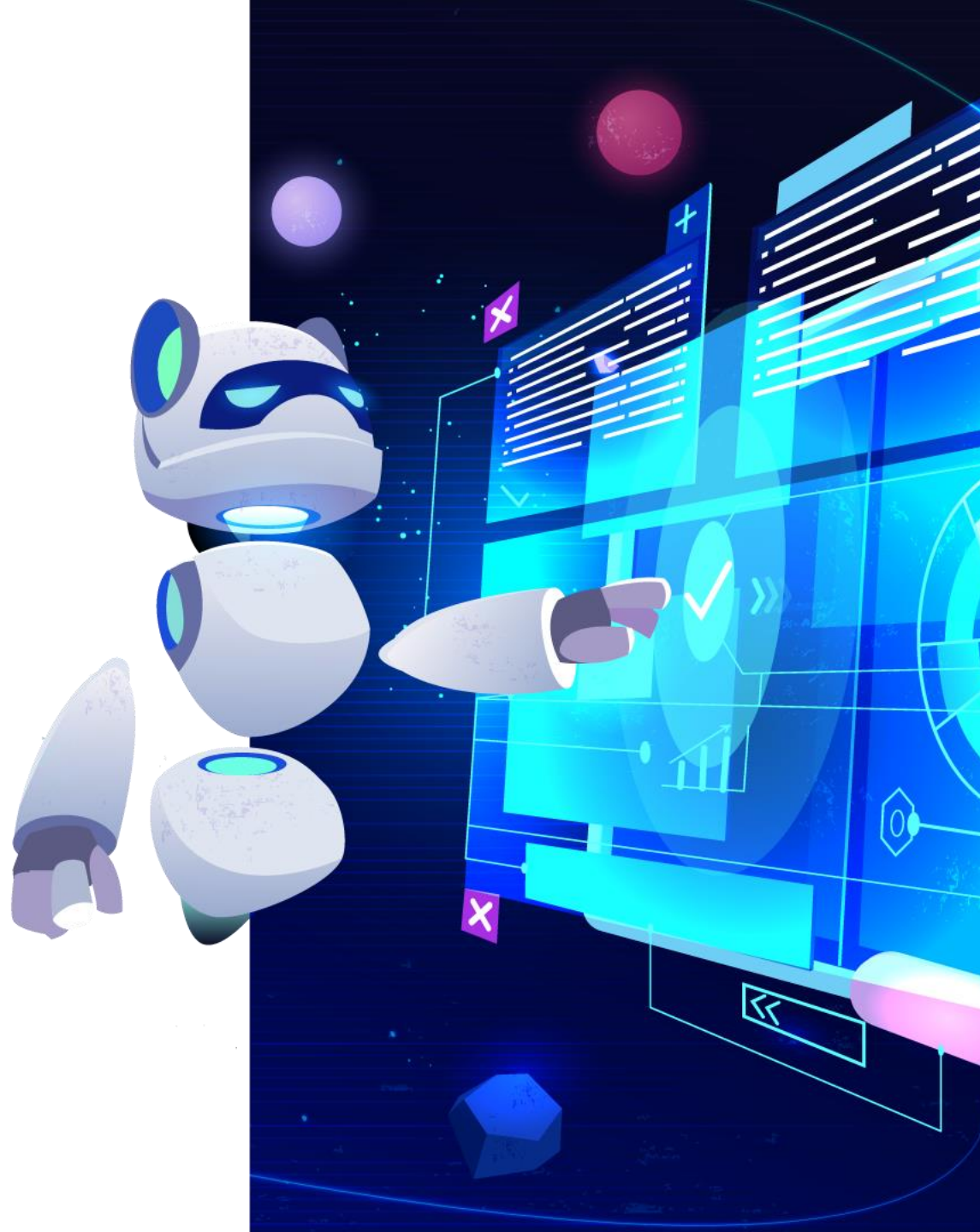
Aumento en la satisfacción
de los usuarios internos,
especialmente en áreas
operativas.

Lecciones aprendidas

Implementar IA en un sistema de gestión requiere más que tecnología.

Hemos aprendido que:

- Es clave **capacitar al personal** en el uso correcto de estas herramientas.
- La **actualización constante del contenido** es esencial para mantener la confiabilidad del sistema.
- La **IA no sustituye el juicio humano**, pero **potencia su eficacia**.



Reflexiones finales

1 En el MICM, creemos que la **calidad no es un estado, sino un camino en constante evolución.**

2 Apostar por la IA en la gestión pública no es solo una decisión tecnológica, es una **decisión de liderazgo institucional.**

3 Con CXGenius y MICmi estamos sentando las bases de un **modelo de gestión inteligente, inclusivo y resiliente**, donde el conocimiento fluye y la calidad se consolida como cultura.

4 Más que implementar herramientas, estamos **gestionando un cambio cultural e institucional** para que la innovación se convierta en un valor permanente de nuestra gestión

Invitamos a las organizaciones aquí presentes a explorar cómo la IA puede fortalecer sus propios sistemas, siempre con foco en el servicio, la mejora continua y el bienestar colectivo.

*Innovar en gestión pública no es solo usar tecnología, es **crear valor**, facilitar el trabajo de nuestros equipos y **asegurar servicios de calidad** a la ciudadanía.*

*En el MICM, la inteligencia artificial ya forma parte de nuestro **ADN institucional**.*



Gracias!

Christopher de la Cruz

Cel . +1829-725-5393

Correo: christopher.delacruz@micm.gob.do



**CENTRO DE CONVENCIONES
HOTEL LAS AMÉRICAS,
CARTAGENA DE INDIAS,
COLOMBIA**

**27 AL 29
AGOSTO
2025**

**Hacia el futuro: Inteligencia
Artificial y Revolución de los
Sistemas de Gestión**

