OBSERVATORIO NACIONAL DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Reportes estratégicos finales

REPORTE 1

Uso de la inteligencia artificial en las entidades públicas

Lectura de los casos presentados por las entidades y de los riesgos que deben atenderse

Corte del 26 de octubre de 2026

Noviembre de 2026



TIC

Universidad de Cartagena
Fundada en 1827

Proyecto IA para el Estado

Presentación

Este reporte hace parte de los reportes estratégicos finales del Observatorio Nacional de Inteligencia Artificial, elaborados por la Universidad de Cartagena para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dentro del proyecto Inteligencia Artificial para el Estado. Los resultados se presentan agregados por región, departamento, categoría municipal, tipo de entidad y área de gestión, sin identificar entidades ni personas, y cada apartado cierra con la lectura que interesa a la política pública, antes de las conclusiones con las que termina el reporte.

Lectura de los casos presentados por las entidades y de los riesgos que deben atenderse, con corte del 26 de octubre de 2026.

Cifras principales

164
casos únicos de uso de IA presentados por 154 entidades públicas

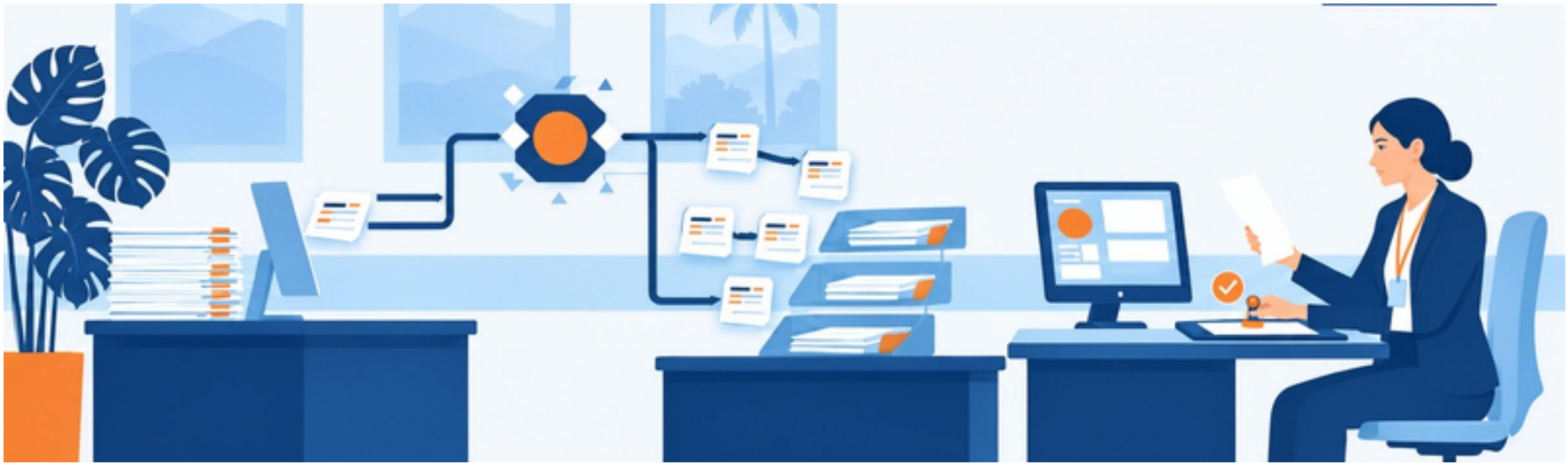
27
departamentos y Bogotá D.C. con al menos un caso documentado

49 %
de los casos proviene de municipios de sexta categoría

73 %
de los casos declara revisión humana antes de que el resultado produzca efectos

92 %
de los servidores consultados usa IA en su trabajo cada semana

54 %
de los casos reporta resultados con cifras



Mensajes principales

01 Las entidades públicas del país ya usan la inteligencia artificial en procesos reales, como lo demuestran los 164 casos únicos que 154 entidades de 27 departamentos y Bogotá D.C. documentaron durante la estrategia de masificación.

02 La adopción nace en los territorios y en los equipos de trabajo, porque seis de cada diez casos provienen de alcaldías y cerca de la mitad de municipios de sexta categoría.

03 El uso se concentra en tareas de apoyo a la gestión, como resumir y consultar documentos, redactar borradores, clasificar solicitudes y analizar datos, con la atención a la ciudadanía como el proceso más intervenido.

04 Los equipos conocen los riesgos y aplican controles básicos, dado que ocho de cada diez casos verifican los resultados contra fuentes y siete de cada diez mantienen la revisión humana antes de que el producto tenga efectos.

05 Las oportunidades de mejora están en institucionalizar lo que hoy depende de personas y de cuentas gratuitas, en proteger los datos personales con reglas comunes y en medir los resultados desde una línea base.

06 El país cuenta con una base de experiencias suficiente para que el Ministerio pase de promover el primer uso a ordenar, respaldar y escalar los usos que ya existen.

Base de análisis

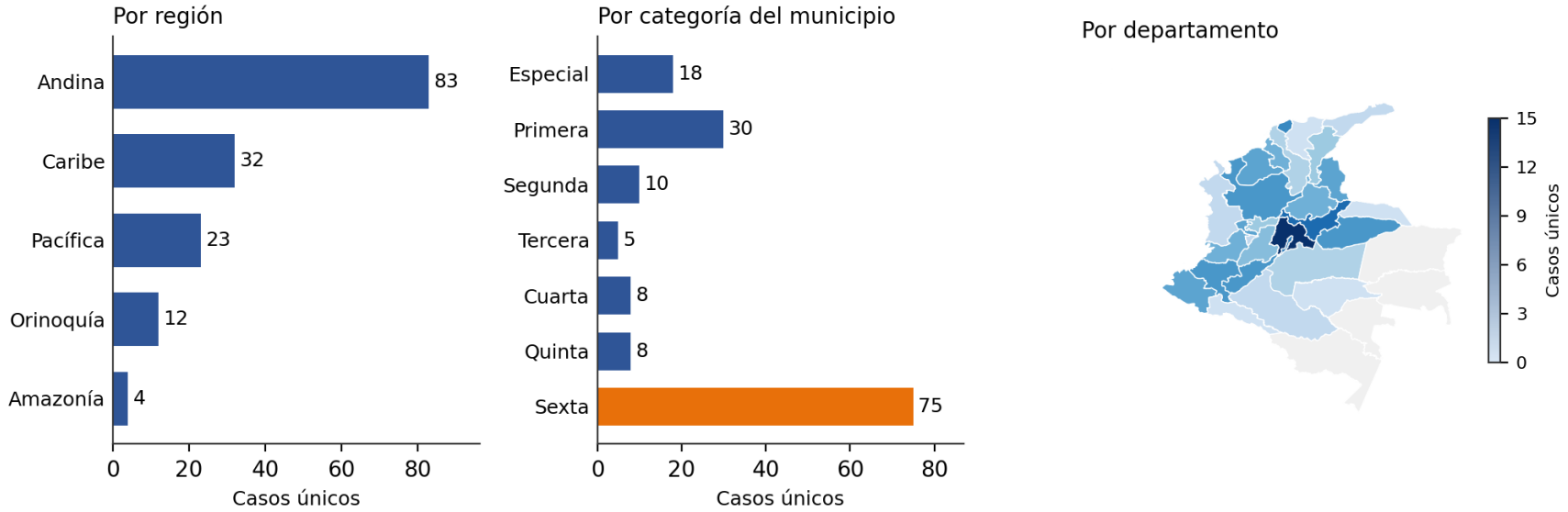
El reporte analiza la totalidad de los casos que los servidores públicos cargaron en la actividad Caso Práctico de la plataforma de formación del proyecto, sin limitarse a los cincuenta que conforman el repositorio de buenas prácticas del Observatorio. Al corte del 26 de octubre de 2026 la actividad registraba 298 entregas, que una vez agrupadas las que describen la misma experiencia corresponden a 164 casos únicos de 154 entidades, elaborados por 370 servidores. De ellos, 139 aplican herramientas de inteligencia artificial a una tarea o proceso, 20 integran datos entre sistemas o dependencias y 5 se apoyan en datos abiertos, y 71 fueron construidos por equipos de dos o más personas.

Cada entrega siguió un formato común que pregunta por el reto administrativo, la solución aplicada, los resultados, el valor público, la facilidad de réplica, la fiabilidad y el manejo de riesgos, los recursos utilizados y el carácter innovador. El análisis de contenido se hizo sobre los 162 casos con documento legible, mediante la búsqueda de términos asociados a herramientas, funciones, riesgos y controles, de modo que los porcentajes indican la proporción de casos que mencionan cada aspecto. La lectura se complementa con las 643 respuestas del diagnóstico individual que el Observatorio aplicó a servidores públicos, la mitad de los cuales trabaja en áreas de tecnología. Todos los resultados se presentan agregados por región, departamento, categoría municipal, tipo de entidad y área de gestión, y las cifras de resultados son las que declararon las propias entidades.

Quiénes presentan los casos

Las alcaldías aportan 97 de los 164 casos, seguidas por los hospitales y empresas sociales del Estado con 11, las gobernaciones y las empresas de servicios públicos con 9 cada una, las entidades del orden nacional con 7 y las personerías con 6. La Figura 1 muestra que la región Andina reúne 83 casos, el Caribe 32, la Pacífica 23, la Orinoquía 12 y la Amazonía 4, y que los municipios de sexta categoría son el grupo más numeroso, con 75 casos que equivalen al 49 % de los 154 con municipio identificado. Otros 19 casos provienen de municipios con Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.

FIGURA 1. CASOS ÚNICOS POR REGIÓN, CATEGORÍA MUNICIPAL Y DEPARTAMENTO



Fuente. Elaboración propia a partir de los 164 casos únicos de la actividad Caso Práctico, corte del 26 de octubre de 2026. Diez casos no tienen municipio identificado.

La distribución por departamento, que presenta el mapa de la misma figura, confirma que la experiencia no se concentra en las capitales. Cundinamarca registra 15 casos, Boyacá 11, Bogotá D.C. 10 y Atlántico 9, mientras Antioquia, Cauca, Huila y Casanare aportan 8 cada uno, y hay casos en departamentos de menor capacidad institucional como Chocó, La Guajira, Caquetá, Guaviare y Putumayo. La siguiente convocatoria puede dirigirse en primer lugar a Amazonas, Guainía, Vaupés, Vichada y el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con lo cual el mapa de experiencias cubriría todo el país.

Procesos en los que se aplica

La clasificación por área de gestión se hizo a partir del título y del reto descrito en cada caso, y la Figura 2 presenta el resultado. La atención a la ciudadanía y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias reúne 27 casos, la gestión documental y la transparencia 17, la planeación y el seguimiento de proyectos 15, la salud 13, los asuntos jurídicos y de control 12 y la hacienda y el recaudo 11. La concentración en procesos de alto volumen documental es propia de una etapa temprana de adopción, en la que las entidades buscan ganancias de tiempo visibles en tareas que conocen bien y en las que la decisión final permanece en el servidor.

FIGURA 2. CASOS ÚNICOS POR ÁREA DE GESTIÓN



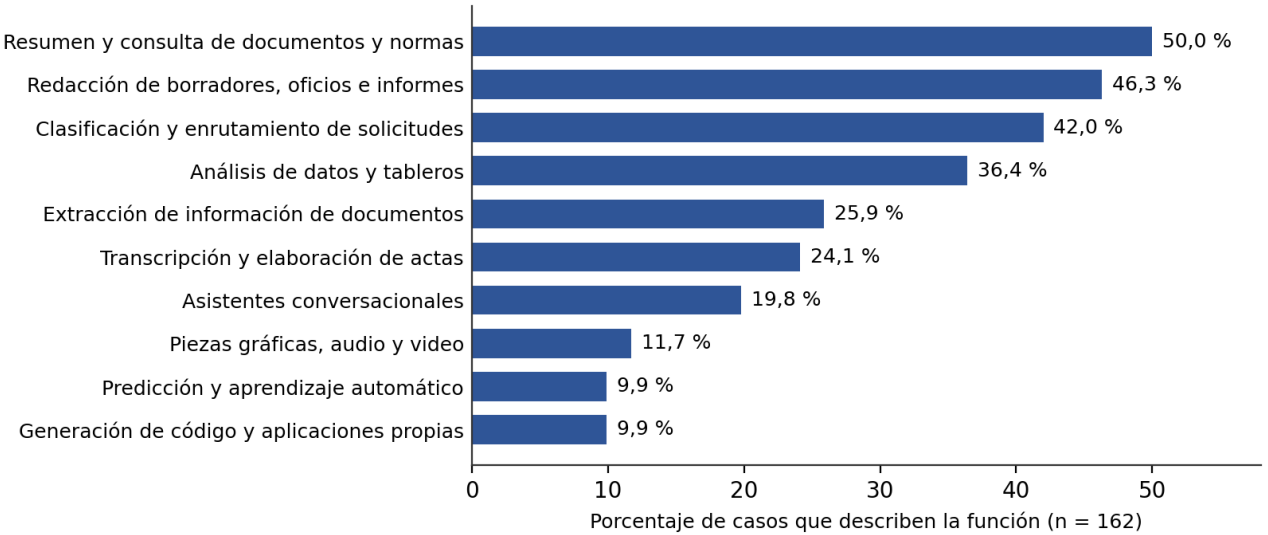
Fuente. Elaboración propia a partir de los 164 casos únicos de la actividad Caso Práctico, corte del 26 de octubre de 2026.

Las regiones muestran acentos distintos, y conocerlos permite orientar mejor la oferta de acompañamiento del Ministerio. En la región Pacífica 9 de los 23 casos atienden peticiones ciudadanas, en el Caribe la educación ocupa 5 de los 32 casos, en la Orinoquía predominan los asuntos jurídicos, de control y de hacienda, y la región Andina presenta la mayor variedad, con casos en las catorce áreas. Los procesos de ambiente, gestión del riesgo, servicios públicos, seguridad, convivencia y movilidad suman 7 casos en todo el país y abren un espacio amplio para proyectos de ciudades y territorios inteligentes, que puede impulsarse con una convocatoria dirigida.

Funciones que cumple la inteligencia artificial

La Figura 3 resume lo que la inteligencia artificial hace dentro de los casos. La mitad la emplea para resumir y consultar documentos y normas, el 46,3 % para redactar borradores, oficios e informes, el 42,0 % para clasificar y enrutar solicitudes y el 36,4 % para analizar datos y construir tableros. Con menor frecuencia aparecen la extracción de información de documentos, la transcripción de reuniones y la elaboración de actas, los asistentes conversacionales para ciudadanos o servidores, y en uno de cada diez casos la predicción con modelos de aprendizaje automático o la generación de código para construir aplicaciones propias.

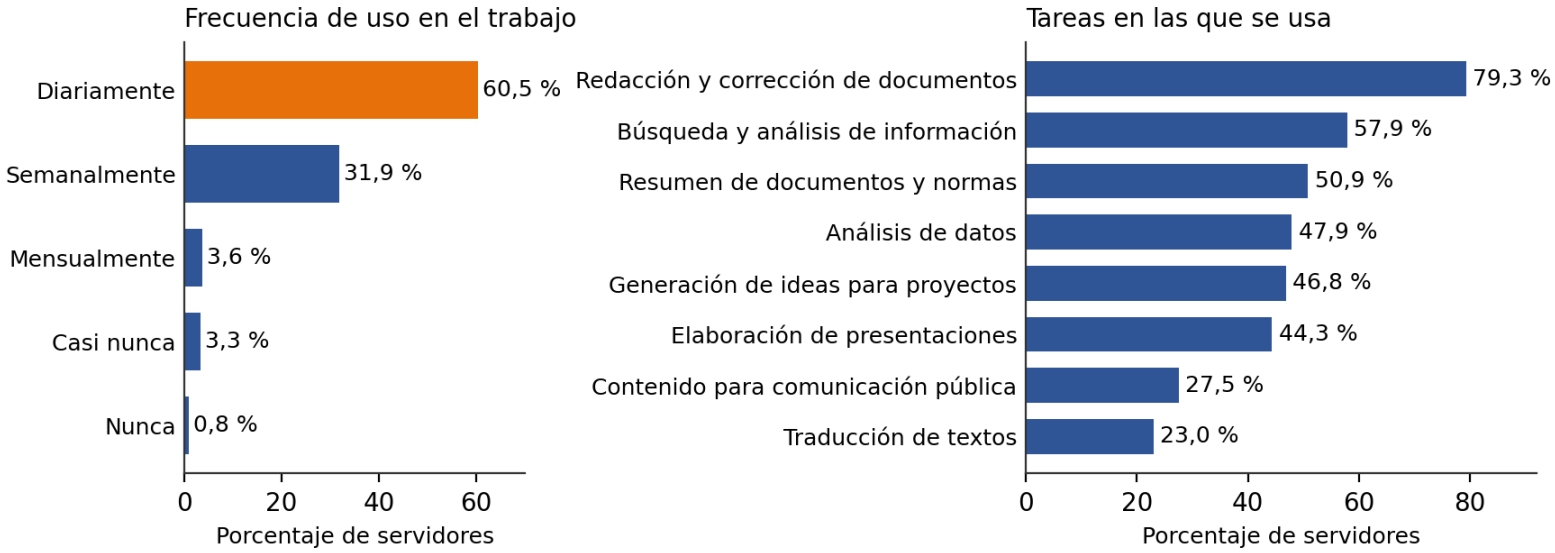
FIGURA 3. FUNCIONES DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL DESCRITAS EN LOS CASOS



Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de contenido de 162 casos con documento legible, corte del 26 de octubre de 2026. Un caso puede describir varias funciones.

El diagnóstico individual confirma ese patrón desde la práctica cotidiana de los servidores, como muestra la Figura 4. El 60,5 % de las 643 personas consultadas usa herramientas de inteligencia artificial en su trabajo todos los días y el 31,9 % cada semana, y las tareas más frecuentes son la redacción y corrección de documentos, la búsqueda y el análisis de información y el resumen de textos extensos. El uso cotidiano por parte de las personas va por delante de los proyectos formales de las entidades, lo que explica que la adopción aparezca primero en los casos y después en los registros institucionales.

FIGURA 4. USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL TRABAJO DECLARADO POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS



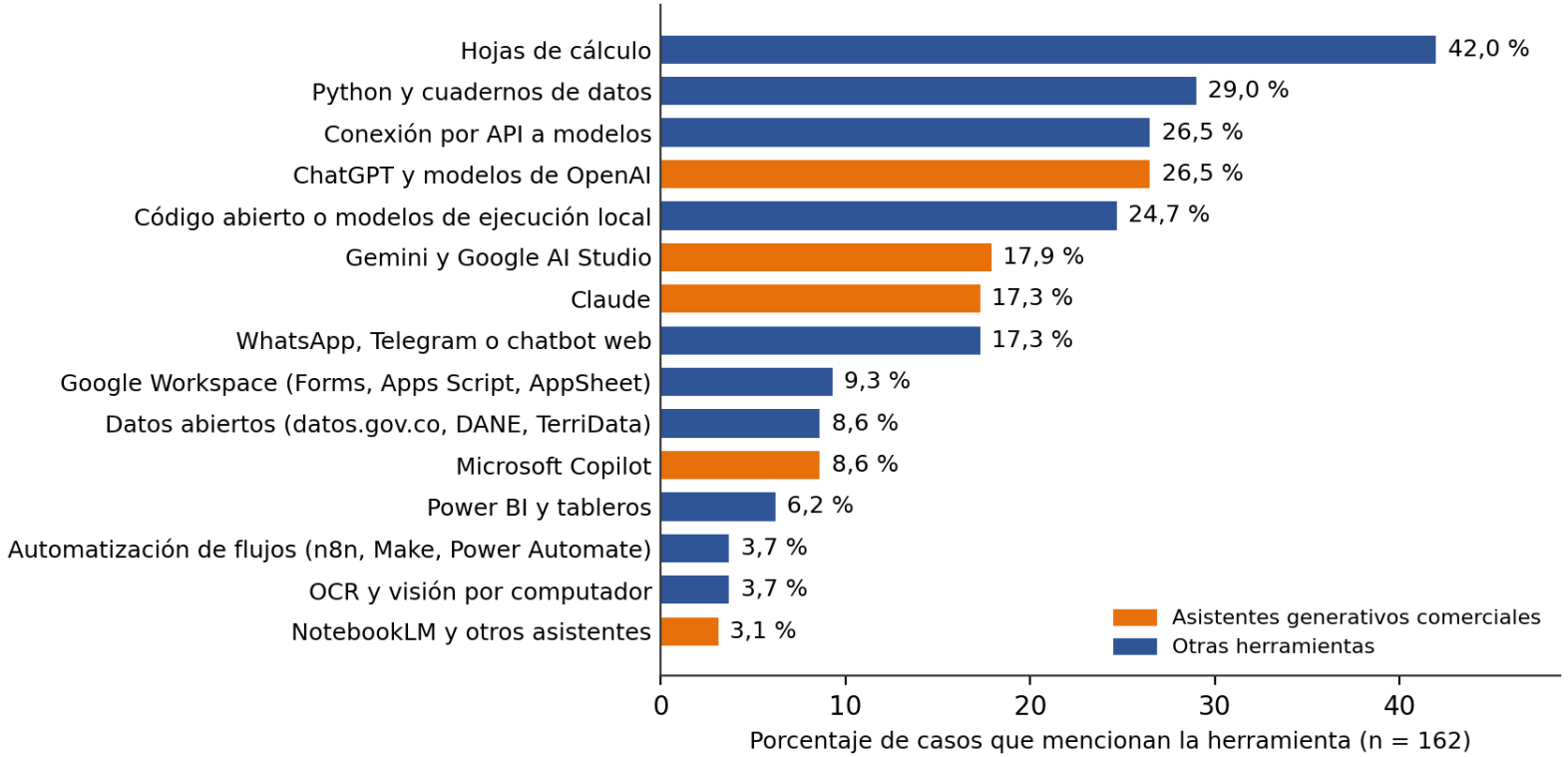
Fuente. Elaboración propia a partir del diagnóstico individual del Observatorio, 643 respuestas de servidores públicos al 2 de noviembre de 2026.

Herramientas utilizadas

Los asistentes generativos comerciales de uso general aparecen en 80 de los 162 casos analizados, es decir en el 49,4 %, y 27 casos combinan dos o más de ellos. La Figura 5 indica que los modelos de OpenAI figuran en el 26,5 % de los casos, Gemini en el 17,9 %, Claude en el 17,3 % y Copilot en el 8,6 %, acompañados de herramientas de oficina y de programación como las hojas de cálculo, Python y la conexión por interfaces de programación. Una cuarta parte de los casos menciona software de código abierto o modelos ejecutados en equipos de la entidad, una opción que protege la información y que merece difusión entre las entidades con capacidad técnica.

El acceso a estas herramientas es de bajo costo, lo cual explica su rápida difusión en municipios pequeños. En la sección de recursos, 65 casos, el 40,1 %, declaran el uso de versiones gratuitas y 22 mencionan licencias o suscripciones pagas, mientras el diagnóstico de infraestructura del Observatorio registra que el 86,9 % de las entidades no dispone de unidades de procesamiento gráfico. La combinación de ambos datos indica que la adopción territorial descansa en servicios en la nube contratados o usados por los propios servidores, y que la política pública puede acelerarla si define condiciones de uso seguro en lugar de exigir infraestructura propia.

FIGURA 5. HERRAMIENTAS MENCIONADAS EN LOS CASOS



Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de contenido de 162 casos con documento legible, corte del 26 de octubre de 2026. Un caso puede mencionar varias herramientas.

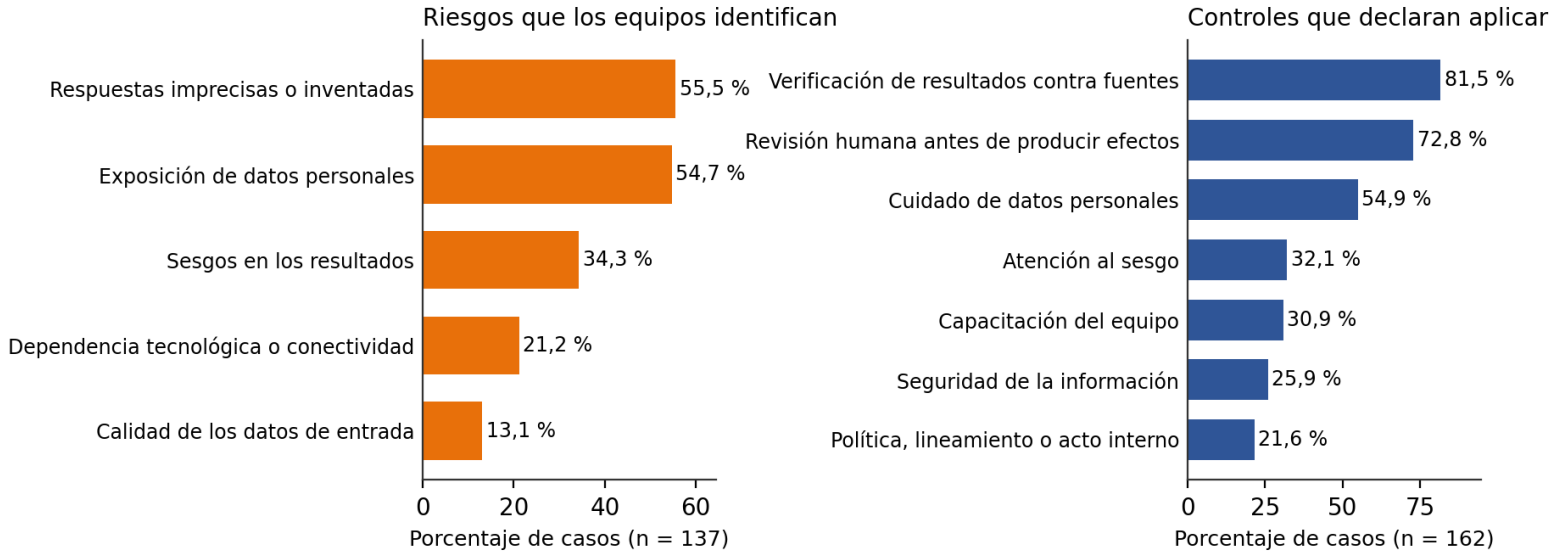
Resultados que reportan las entidades

De los 162 casos analizados, 87 reportan resultados con cifras, el 53,7 %, y 59 comparan de manera expresa la situación anterior con la posterior. Los casos de mayor puntaje del repositorio de buenas prácticas declaran reducciones de entre el 80 % y el 95 % en el tiempo dedicado a clasificar peticiones, redactar respuestas recurrentes o consolidar informes, y mejoras en el cumplimiento de los términos legales de respuesta. La evaluación del repositorio ubica la medición de resultados como el criterio con mayor margen de crecimiento entre los cincuenta mejores casos, de manera que el avance siguiente consiste en que las entidades midan antes de intervenir y conserven el soporte de sus cifras.

Riesgos identificados y controles aplicados

El formato pidió a cada equipo indicar los errores o sesgos detectados, la forma de verificar los resultados y la persona que los revisa. La Figura 6 muestra que, entre los 137 casos que desarrollaron esa sección, el 55,5 % identifica el riesgo de respuestas imprecisas o inventadas, el 54,7 % la exposición de datos personales, el 34,3 % los sesgos y el 21,2 % la dependencia tecnológica o de conectividad. Frente a ellos, el 81,5 % de los casos declara verificar los resultados contra fuentes, el 72,8 % mantiene la revisión humana antes de que el producto tenga efectos y el 54,9 % describe medidas de cuidado de los datos personales.

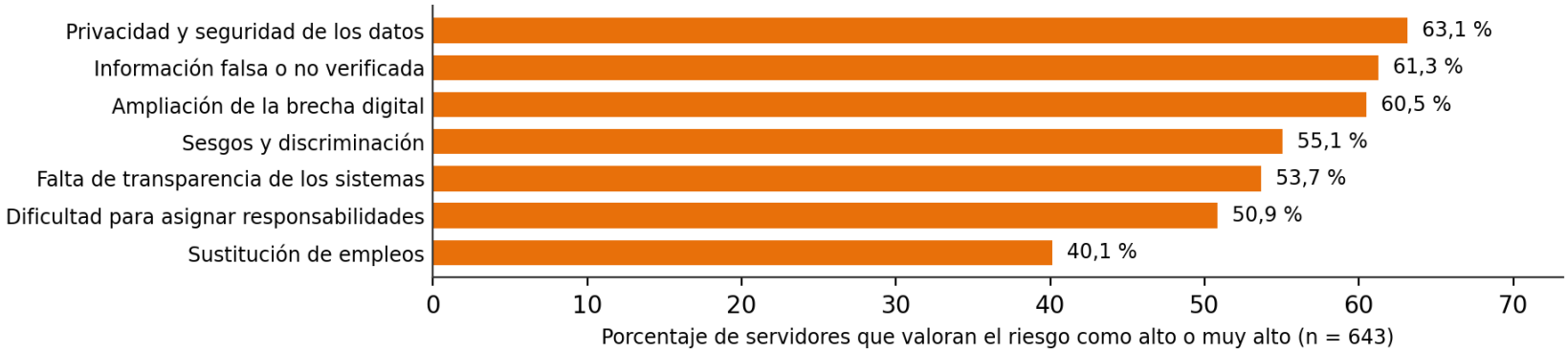
FIGURA 6. RIESGOS IDENTIFICADOS Y CONTROLES DECLARADOS EN LOS CASOS



Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de contenido de 162 casos con documento legible, corte del 26 de octubre de 2026. Los riesgos se calculan sobre los 137 casos que desarrollaron la sección de fiabilidad y manejo de riesgos.

Los servidores públicos consultados comparten esa conciencia del riesgo, como se aprecia en la Figura 7. La privacidad y la seguridad de los datos, la información falsa o no verificada y la ampliación de la brecha digital son valoradas como riesgos altos o muy altos por seis de cada diez personas, y el 36,4 % afirma haber tenido algún problema con una herramienta de inteligencia artificial, casi siempre por normas inexistentes, cifras inventadas o fuentes desactualizadas. La práctica de verificación está extendida, porque el 84,0 % contrasta los resultados con la normativa vigente o con fuentes oficiales y casi todos realizan alguna comprobación adicional.

FIGURA 7. RIESGOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL VALORADOS COMO ALTOS POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS



Fuente. Elaboración propia a partir del diagnóstico individual del Observatorio, 643 respuestas de servidores públicos al 2 de noviembre de 2026.

La Tabla 1 ordena los riesgos que el Observatorio considera prioritarios después de leer los casos, con la evidencia que los sustenta y con la práctica que ya aplican las entidades más cuidadosas. El riesgo de mayor atención es el ingreso de información de ciudadanos en herramientas de uso general, y frente a él 73 casos ya describen a la vez la revisión humana y el cuidado de los datos personales, una doble práctica que conviene extender a todas las entidades. El segundo es la continuidad de las soluciones construidas con cuentas gratuitas o personales, que se resuelve cuando la entidad las adopta de manera formal, como ya ocurre en el 21,6 % de los casos que citan una política, un lineamiento o un acto interno.

TABLA 1. RIESGOS PRIORITARIOS EN EL USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL POR LAS ENTIDADES

Riesgo	Evidencia	Práctica que lo controla
Datos personales en herramientas de uso general	54,7 % de los casos lo identifica y 40,1 % usa versiones gratuitas	Anonimización previa, uso de metadatos o datos agregados y cuentas institucionales
Información imprecisa o inventada	55,5 % de los casos lo identifica y 36,4 % de los servidores lo ha vivido	Base de conocimiento delimitada a documentos oficiales y contraste con la norma vigente
Decisiones que requieren revisión humana	72,8 % de los casos describe quién revisa el resultado	Validación de un servidor competente antes de firmar o publicar, con constancia
Sesgos en la priorización o en la respuesta	34,3 % de los casos lo identifica y 55,1 % de los servidores lo valora alto	Revisión de resultados por territorio y grupo de población antes de decidir
Dependencia de personas y cuentas individuales	21,6 % de los casos cita una política o acto interno de respaldo	Documentación de la solución, adopción institucional y cuenta de la entidad
Medición de los resultados	53,7 % de los casos reporta resultados con cifras	Línea base antes de intervenir y registro periódico de tiempos y errores

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de contenido de los casos y del diagnóstico individual del Observatorio.

Diferencias por categoría municipal y región

La comparación por categoría municipal, que recoge la Tabla 2, muestra que los municipios pequeños avanzan a la par en buenas prácticas. Los casos de sexta categoría son los que más recurren a asistentes generativos comerciales y a versiones gratuitas, y también los que con mayor frecuencia declaran revisión humana y cuidado de los datos personales. En los distritos y municipios de categoría especial y primera aparece más la referencia a una política o lineamiento interno, lo que sugiere que la formalización avanza donde existe una oficina de tecnología con mayor estructura.

TABLA 2. PRÁCTICAS DESCRITAS EN LOS CASOS SEGÚN LA CATEGORÍA DEL MUNICIPIO

Práctica descrita en el caso	Especial y primera (48 casos)	Segunda a quinta (31 casos)	Sexta (73 casos)
Usa asistentes generativos comerciales	47,9 %	35,5 %	57,5 %
Declara versiones gratuitas	35,4 %	32,3 %	45,2 %
Declara revisión humana	60,4 %	74,2 %	78,1 %
Describe cuidado de datos personales	52,1 %	45,2 %	60,3 %
Cita política o lineamiento interno	25,0 %	19,4 %	19,2 %
Reporta resultados con cifras	52,1 %	58,1 %	56,2 %

Fuente. Elaboración propia a partir del análisis de contenido de 162 casos con documento legible, corte del 26 de octubre de 2026. Se excluyen diez casos sin municipio identificado.

Entre las regiones con mayor número de casos las diferencias son menores. La revisión humana se declara en el 78 % de los casos del Caribe y de la región Pacífica y en el 72 % de los de la región Andina, y la proporción de casos con cifras de resultado se mantiene cerca del 56 % en las tres. La Orinoquía y la Amazonía suman 16 casos, suficientes para identificar equipos con los que puede iniciarse una red regional de aprendizaje.

57,5 %
de los casos de municipios de sexta categoría usa asistentes generativos comerciales

78,1 %
de los casos de sexta categoría declara revisión humana antes de usar el resultado

60,3 %
de los casos de sexta categoría describe el cuidado de los datos personales

25,0 %
de los casos de categoría especial y primera cita una política o lineamiento interno

Conclusiones

La Figura 8 resume en un esquema el punto de partida, las fortalezas, las oportunidades y el paso siguiente que identifica este reporte.

FIGURA 8. SÍNTESIS DEL REPORTE 1

1 Punto de partida	2 Fortalezas	3 Oportunidades	4 Paso siguiente
164 casos únicos de 154 entidades públicas	Uso semanal de IA por nueve de cada diez servidores	Reglas comunes para proteger los datos personales	Lineamiento de uso responsable de la IA
27 departamentos y Bogotá D.C. con experiencias	Verificación contra fuentes en ocho de cada diez casos	Respaldo institucional de las soluciones	Plantillas de réplica y catálogo de herramientas
49 % de los casos en municipios de sexta categoría	Revisión humana en siete de cada diez casos	Medición de resultados con línea base	Convocatoria dirigida a nuevos procesos y territorios

Fuente. Elaboración propia.

Colombia dispone de una base amplia y verificable de usos de inteligencia artificial en la administración pública territorial, construida por los propios servidores con herramientas de bajo costo y sobre problemas cotidianos de sus entidades. La presencia de municipios de sexta categoría y de departamentos de todas las regiones indica que la adopción no depende del tamaño de la entidad, sino de la claridad del problema y de la iniciativa del equipo, y que la formación acompañada de un caso aplicado es un mecanismo eficaz para hacerla visible.

Los equipos demuestran criterio frente a los riesgos, porque verifican, revisan y cuidan los datos en proporciones altas para una etapa inicial, y esa cultura es el mejor punto de partida para una política de uso responsable. El paso que sigue es el respaldo institucional, de modo que las reglas no dependan de la prudencia de cada persona, las soluciones sobrevivan a los cambios de personal y los resultados puedan demostrarse ante la dirección de la entidad y ante los organismos de control.

El paso siguiente para el país consiste en convertir estas experiencias en capacidades permanentes. Las entidades necesitan reglas simples, herramientas recomendadas, plantillas para replicar lo que ya funciona y un método común para medir, y el Ministerio cuenta con los instrumentos para ofrecerlos a partir del repositorio, del banco de casos de uso tipo y del Observatorio.

Observatorio Nacional de Inteligencia Artificial observatorioia.unicartagena.edu.co
Proyecto Inteligencia Artificial para el Estado. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y Universidad de Cartagena, 2026.