

Comunidad de Buenas Prácticas Regulatorias 2025
‘¿Impulsando el uso de IA en Colombia? Revisiones al sector privado y al ciclo regulatorio’



Departamento de Derecho de las Comunicaciones y Tecnologías de la Información.

Universidad Externado de Colombia

26 de noviembre de 2025

Bogotá D.C., Colombia

Compilado por

Jaider Jael Morales Torres

Universidad Externado de Colombia

© Universidad Externado de Colombia

Calle 12 No. 1-17 Este

Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: 282 60 66 Ext.1105, 1106

esdercom@uexternado.edu.co

“El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión del (los) autor(es) y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad Externado de Colombia, ni genera su responsabilidad frente a terceros. El (los) autor(es) asume(n) la responsabilidad por los derechos de autor y conexos contenidos en la obra, así como por la eventual información sensible publicada en ella.” Bogotá, Colombia. Noviembre 2025.

INTRODUCCIÓN

En un contexto global en que la inteligencia artificial (IA) avanza a pasos acelerados, la preocupación por su regulación responsable ha cobrado una relevancia decisiva. Consciente de ello, la Comunidad de Buenas Prácticas Regulatorias impulsada por el Departamento de Derecho Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la Universidad Externado de Colombia y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) convocó a diversos actores del sector privado, reguladores, académicos y representantes sociales para dialogar sobre los retos y oportunidades que plantea la adopción de IA en Colombia. El encuentro buscó propiciar un espacio de reflexión orientado a examinar entre otras cosas, los ejemplos de uso y apropiación de IA en los dos sectores y cómo el ciclo regulatorio nacional puede adaptarse, sin sofocar la innovación, al uso ético, transparente y eficiente de tecnologías basadas en IA.

Durante la sesión, los participantes discutieron las implicaciones de incorporar IA en sectores estratégicos, las responsabilidades legales de las empresas desarrolladoras, así como las garantías necesarias para la protección de derechos fundamentales. A su vez, se revisaron buenas prácticas en el sector privado y público.

Agenda del Evento

Instalación
Sandra Ortiz Laverde – directora del Departamento de Derecho Comunicaciones y Tecnologías de la Información de la Universidad Externado de Colombia
Conferencia: la adopción de la IA en la empresa
Tatiana Dangond Aguancha - Directora de Tirant Lo Blanch Colombia.
Primer panel: “Procesos de incorporación y uso eficiente de la IA en el sector privado”
Kriss Alvarez - Gerente de Asuntos Corporativos y Gobierno de la Asociación Colombiana de BPO - BPrO

Carlos Esteban Lemoine - Lider de Estudios de apropiación y Transformación digital del Centro Nacional de Consultoría.
Claudio Galán Pachón - Vicepresidente de formación, tecnología y gestión gremial en FENALCO.
Jaime Rincón - Director de transformación Digital e Inclusión Financiera – ASOBANCARIA
Moderador: Juan Manuel Díaz Guerrero - Socio Director de Cremades & Calvo-Sotelo.
Segundo panel: “Procesos de incorporación y uso eficiente de la IA en el ciclo regulatorio”.
Gilberto Hernández - Asesor Secretaría de Hacienda de la Gobernación de Cundinamarca.
Pedro Madrid Garcés - Contratista asociado al grupo de investigación Estudios jurídicos del Centro de Gestión del Conocimiento Jurídico de Medellín.
Hugo Enrique Pacheco de León - Asesor de la Dirección Ejecutiva de la CREG y secretario de Comisión y del Comité de Expertos y actual coordinador de la defensa jurídica de la Comisión.
Juan Fernando Roa - Gerente Proyecto InvimÁgil. Iniciativa: Proyecto InvimÁgil
Moderadora: Estefanía Duque Rincón - asesora del Equipo de Mejora Normativa del Departamento Nacional de Planeación de la Subdirección de Gobierno y Asuntos Internacionales del DNP.

Instalación

La Dra. Sandra Ortiz, agradeciendo su participación en la última jornada del año 2025, de la comunidad de buenas prácticas regulatorias, que según recordó, llevaba tres años de trabajo conjunto con el Departamento Nacional de Planeación (DNP). Señaló que le resultaba importante recordar cómo se había construido esta agenda colaborativa.

Explicó que en el primer año se abordó la relevancia del análisis de impacto normativo a partir de las experiencias existentes. Posteriormente, el año anterior se

realizó una aproximación a los temas de innovación, lo que permitió que asuntos como la prospectiva regulatoria adquirieran centralidad, en línea con el trabajo del DNP y el concurso de buenas prácticas regulatorias. Indicó que esta comunidad respondía precisamente a esas aproximaciones.

Sostuvo que el año en curso había sido el año de la regulación en materia de inteligencia artificial (IA). Preciso que la sesión instalada se centraba en examinar cómo se estaba apropiando y utilizando la IA en los sectores público y privado e hizo una mención de los temas que se abordarían en los paneles y conferencia. Asimismo, informó que, aprovechando la publicación de los resultados del concurso de buenas prácticas, se presentaría un conjunto de experiencias territoriales y nacionales sobre el uso de IA en procesos institucionales.

Manifestó que la alianza con el DNP había sido especialmente fructífera, destacando la realización de la primera edición de un diplomado y el papel del Externado como sede de discusiones en materia de mejora regulatoria. Expresó la expectativa de construir una agenda sólida de cara al año 2026, articulada con la formulación del próximo Plan Nacional de Desarrollo. Agregó que esperaba que temas como la conectividad, la innovación y la transformación digital permanecieran en la agenda pública, y anunció que pronto se presentaría un CONPES sobre análisis de impacto normativo y mejora regulatoria.

Conferencia: La Adopción de IA en la Empresa

Tatiana Dangond con la precisión de que compartiría algunas reflexiones derivadas del trabajo realizado en Tirant Lo Blanch, especialmente sobre la construcción de nuevas herramientas de IA, entre ellas “Conversa”, su modelo generativo especializado.

Recordó que hacía aproximadamente ocho años había sido invitada por la Universidad de Buenos Aires para hablar de IA en un contexto en el que apenas surgían iniciativas como Prometea. En aquel momento, la discusión se centraba en los dilemas éticos y funcionales para desarrollar IA orientada a la justicia. Aunque

tales dilemas persistían, sostuvo que el debate actual debía enfocarse menos en si desarrollar IA y más en cómo implementarla efectivamente en firmas, organizaciones y departamentos jurídicos.

En este sentido, afirmó que la prioridad era asegurar procesos de adopción consciente, que cumplieran criterios modernos de uso responsable de IA, tales como fiabilidad, acceso a fuentes confiables y verificabilidad. Citó estudios de Wolters Kluwer según los cuales, al menos una vez por semana, todas las firmas de abogados utilizaban IA, lo que implicaba reconocer que, aun sin políticas internas, los abogados ya estaban empleando estas tecnologías. Señaló que la discusión debía girar hacia cómo usarla y no hacia si prohibirla o no.

Destacó la diferencia sustancial entre herramientas genéricas como ChatGPT y las plataformas especializadas para el sector jurídico. Subrayó que estas últimas ofrecen un valor diferencial al proporcionar acceso a fuentes verificadas y pertinentes para el ordenamiento jurídico nacional, evitando errores habituales como citar jurisprudencia de otras jurisdicciones.

Explicó que la IA generaba impactos profundos en las empresas y en sus modelos de negocio. Sostuvo que las firmas jurídicas necesitarían ajustar sus dinámicas internas para integrar nuevas estrategias basadas en IA, lo que liberaría tiempo del talento jurídico al descargar tareas repetitivas o estandarizables, y permitiría mayor dedicación al análisis, la estrategia y la relación con clientes. Según Dangond, esta transformación representaba una ventaja competitiva: quienes adoptaran correctamente estas herramientas mejorarían tiempos de respuesta, reducirían costos y ampliarían su participación en el mercado jurídico.

Aclaró, además, que la IA no reemplazaba el juicio profesional del abogado, aunque sí lo estaba redefiniendo. Explicó que las herramientas permitían procesar grandes volúmenes de información en horas y no en semanas, lo que resultaba determinante en litigios complejos o investigaciones extensas. La IA también estaba transformando la investigación jurídica y ampliando las capacidades de acceso a información global, incluyendo textos en diversos idiomas mediante traducción automática de alta calidad.

Retomó estudios recientes como *Future Ready Lawyer* de Wolters Kluwer, según los cuales 76% de los departamentos jurídicos y 68% de las firmas ya utilizaban IA. Observó, sin embargo, que persistía cierta reticencia a compartir públicamente las prácticas internas de uso, lo que limitaba la construcción colectiva de buenas prácticas. Invitó a promover una conversación más transparente sobre los usos, errores y beneficios de la IA dentro de las organizaciones jurídicas.

Posteriormente, presentó las iniciativas de Tirant Lo Blanc. Expuso que se trataba de un grupo editorial español con presencia en Colombia, que además de publicaciones y formación desarrollaba tecnología jurídica especializada desde hacía más de 25 años. Ese ecosistema incluía herramientas de acceso a jurisprudencia, doctrina, legislación y contenido bibliográfico. Explicó que, ante la necesidad de una IA generativa jurídicamente fiable, desarrollaron “Conversa”, diseñada para responder preguntas a partir de fuentes verificadas, contextualizadas y actualizadas para cada ordenamiento jurídico. Subrayó que Conversa operaba dentro del universo informacional de Tirant, supervisado por equipos humanos que validaban jurisprudencia y fuentes doctrinales, lo que diferenciaba a la herramienta de modelos generales que no garantizan precisión jurídica contextual.

Añadió que Conversa había sido creada para investigadores, operadores jurídicos, profesionales y estudiantes, y que su diseño intencional impedía responder preguntas ajenas al ámbito jurídico, reforzando su vocación especializada. Indicó que Tirant integraba también IA para redacción asistida, gestión documental y procesamiento masivo de información jurídica.

Hacia el cierre, planteó un conjunto de preguntas que, a su juicio, todas las organizaciones debían formularse antes de adoptar IA: (i) para qué tareas específicas se emplearía; (ii) qué fuentes alimentaban la herramienta y cuán confiables eran; (iii) cómo se protegería la confidencialidad de la información ingresada, dado que muchos clientes actualmente exigen control sobre el uso de IA; (iv) quién sería responsable de revisar y validar los resultados generados; y (v) qué nuevas capacidades deberían desarrollar los equipos para usar estas herramientas eficazmente. Subrayó la necesidad de establecer políticas internas y

de comprender las políticas de privacidad de los proveedores de IA, así como de crear entornos seguros para su uso.

Finalmente, resaltó el rol de la academia y de los programas de formación avanzada para acompañar la transición hacia un uso estratégico de la IA en el derecho. Concluyó que estas tecnologías estaban transformando el mundo, pero que su objetivo debía ser precisamente liberar tiempo para fortalecer la productividad, la reflexión jurídica y las relaciones humanas dentro de las organizaciones. Agradeció la invitación y reiteró la importancia de continuar el diálogo sobre el uso responsable e innovador de la inteligencia artificial.

Primer Panel: “Procesos de incorporación y uso eficiente de la IA en el sector privado”

Juan Manuel Díaz en su rol de moderador del panel, abrió la discusión destacando la relevancia del uso y la gobernanza de la inteligencia artificial (IA) tanto en el sector público como en el privado. Señaló que los gremios presentes (Asobancaria, Fenalco y Bpro) representaban sectores en los que la IA ya generaba retos significativos. Indicó que, aunque la IA se utilizaba de tiempo atrás, el desafío consistía en lograr aplicaciones responsables y equilibradas, especialmente considerando que la mayoría de estos debates se sustentaban en datos y estadísticas.

El moderador planteó que la hora del panel se dividiría en tres preguntas centrales. La primera indagaba cómo lograr que la gobernanza de la IA no se percibiera únicamente como una obligación de cumplimiento, sino como una estrategia para generar valor y confianza, tanto internamente como de cara a usuarios y clientes. Dirigió inicialmente la pregunta a Cris Álvarez.

Álvarez explicó que Bpro agrupaba más de 100 empresas de BPO, KPO y GBS, organizaciones que trabajaban con tecnologías asociadas a IA desde hace años. Indicó que para el gremio la discusión sobre gobernanza debía partir de la ética y

de la centralidad del ser humano. Señaló que sus empresas entendían la IA no como una herramienta sustitutiva del trabajo humano, sino como un apoyo para profesionalizarlo. Destacó que Bpro contaba con un código de ética y buenas prácticas y que la gobernanza debía orientarse al manejo adecuado de datos, tanto para clientes como para usuarios, en un contexto nacional donde se proyectaba la actualización normativa en protección de datos.

De manera seguida, se otorgó la palabra a Claudio Galán, representante de Fenalco, quien describió que el gremio federado agrupaba empresas de 28 macrosector y 56 subsectores del comercio, desde grandes superficies hasta tenderos de barrio, lo que configuraba un universo heterogéneo en capacidades y necesidades. Desde su experiencia en formación y eventos, expuso cuatro ejes clave para transitar de un enfoque de cumplimiento a uno de generación de valor:

- Involucrar al nivel directivo, de modo que la gobernanza de IA formara parte de la agenda de presidencia y juntas directivas. Señaló que, cuando la gobernanza era liderada por la alta dirección, la IA se comprendía como inversión estratégica y no como obligación normativa.
- Conectar la gobernanza con resultados visibles, demostrando con KPIs impactos en eficiencia, decisiones de inventario, reducción de mermas o estrategias de precios dinámicos. Indicó que muchas empresas fallaban al no comunicar internamente los beneficios derivados de la gobernanza.
- Vincular la estrategia con la cultura organizacional, promoviendo decisiones basadas en datos, reduciendo resistencia al cambio y explicando de forma clara cómo la gobernanza protegía a consumidores y organizaciones.
- Desarrollar capacidades internas, de manera que las empresas fueran menos dependientes de proveedores externos y pudieran exigir transparencia y explicabilidad tecnológica. Resaltó la importancia de la formación continua y de roles claros dentro de la estructura de gobernanza.

Concluyó que la gobernanza dejaba de ser una carga cuando era liderada desde arriba, generaba resultados medibles, se integraba a la cultura y se apoyaba en capacidades propias.

A continuación, Jaime Rincón hizo uso de la palabra y explicó que la IA no era nueva, pues los modelos tradicionales llevaban décadas aplicándose, y que el verdadero punto de inflexión fue la aparición de la IA generativa hace aproximadamente dos años. Señaló que bancos, comercios y BPO ya contaban con estructuras de gobernanza robustas asociadas al manejo de datos, tema regulado y ampliamente desarrollado en Colombia, pero que la IA generativa planteaba retos adicionales.

Sostuvo que era necesario evitar una regulación apresurada que pudiera imponer cargas excesivas a sectores como el financiero, el comercio o el BPO. Indicó, sin desconocer la importancia de regular, que debía aguardarse un poco para observar la evolución tecnológica antes de establecer marcos demasiado rígidos. Recordó que desde 2019 Asobancaria había adoptado principios éticos inspirados en la OCDE y promovía una gobernanza responsable, especialmente en modelos de *scoring* que debían garantizar criterios objetivos y evitar discriminación.

De manera seguida, Carlos Esteban Lemoine destacó que el Centro Nacional de Consultoría llevaba casi diez años investigando la relación de las personas con la tecnología y cómo percibían valor en ella. Señaló que, en su criterio, la clave para generar valor y confianza en el uso de IA era el propósito.

Indicó que, cuando la tecnología se adoptaba sin un propósito claro, esta dejaba de ser herramienta y se convertía en un fin en sí misma, dificultando la evaluación de su impacto en productividad o confianza. Explicó que, desde la perspectiva del usuario, la ausencia de propósito derivaba en una tensión entre la “economía de la atención” y la “economía de la intención”, siendo esta última la que le daba agencia al individuo frente a la tecnología. Para las empresas, afirmó que la falta de alineación y de apropiación cultural generaba estancamientos en la implementación, lo que derivaba en un ciclo negativo donde las inversiones tecnológicas no producían los resultados prometidos en términos de mejora organizacional o social.

El moderador introdujo la segunda pregunta retomando los elementos planteados por los panelistas en la primera ronda. Señaló que, aunque la tecnología era importante, tal como lo había enfatizado Carlos, lo esencial era comprender para

qué se implementaba y cómo se integraba a los procesos organizacionales. También retomó la intervención de Jaime, quien había señalado que la adopción tecnológica en el sector financiero no era un fenómeno nuevo, dado que se trataba de un sector altamente regulado y con experiencia en el manejo de datos sensibles y en esquemas de cumplimiento. Agregó que, según el estudio MLQ – State of AI in Business Report (2023), el 95 % de las iniciativas empresariales en IA generativa no lograban un impacto medible en el desempeño financiero, lo cual demostraba que implementar IA por implementarla carecía de sentido si no existía una estrategia clara. A partir de ello, planteó la segunda pregunta y solicitó a Cris Álvarez iniciar la ronda: cómo podían las empresas colombianas, y particularmente el sector BPO, estructurar procesos de gobernanza y toma de decisiones para que la IA generativa generara un impacto positivo en la operación.

Álvarez sostuvo que la cuarta revolución industrial ya era una realidad y que, al igual que en transformaciones previas, no se habían materializado los temores de destrucción masiva de empleos. Indicó que, en el sector BPO, la IA generativa había sido incorporada para especializar y potenciar el trabajo humano, dado que la esencia del sector seguía siendo el servicio y la calidad del talento que atendía directamente a los usuarios.

Reiteró que las prioridades estratégicas del sector eran la seguridad, el cumplimiento normativo y la protección de datos, especialmente los datos sensibles. Explicó que las empresas estaban fortaleciendo sus esquemas de ciberseguridad y que ello impactaba directamente los retornos de inversión y la eficiencia. La IA apoyaba el análisis continuo de desempeño para verificar cómo el talento humano optimizaba sus funciones, sin sustituirlo en las tareas de valor agregado. Señaló que las actividades puramente operativas y mecánicas ya venían siendo automatizadas desde antes de la IA generativa.

Enfaticó que mitigar riesgos éticos y sesgos era fundamental, especialmente porque el sector prestaba servicios directos a usuarios de diversas condiciones. La autorregulación y el código de ética del gremio habían adquirido un papel central, constituyéndose en un compromiso obligatorio para los afiliados y en un elemento

diferenciador frente a los clientes. Cerró señalando que el posicionamiento regional del sector se debía al trabajo disciplinado realizado en articulación con estas nuevas tecnologías.

Antes de responder la pregunta, Jaime Rincón abordó el tema de los *deepfakes*. Indicó que se trataba de uno de los riesgos más significativos asociados al uso de IA generativa, especialmente por la capacidad de suplantación. No obstante, resaltó que Colombia se había anticipado regulatoriamente al establecer un agravante penal para quienes utilizaran estas tecnologías con fines ilícitos. Señaló que, aunque existían riesgos para el sector financiero, particularmente en la suplantación mediante biometría facial o dactilar, los bancos habían avanzado en tecnologías de mitigación y control.

Sobre la pregunta central, Jaime sostuvo que cualquier estrategia de IA debía partir del propósito empresarial y del valor social de la empresa. Señaló que las organizaciones generaban valor a sus accionistas únicamente cuando creaban valor en el mercado, lo cual se lograba diferenciándose o reduciendo costos. Por tanto, las aplicaciones de IA debían orientarse a uno de esos dos fines: diferenciación (por ejemplo, chatbots que ofrecieran experiencias percibidas como valiosas) o reducción de costos mediante automatización. Indicó que el sector bancario ya aplicaba IA para detección de fraude, atención mediante chatbots y análisis crediticio.

Claudio Galán retomó la discusión señalando que el principal reto era aterrizar las decisiones estratégicas de alto nivel en capacidades técnicas y operativas diarias. Recalcó la importancia de que las empresas definieran claramente los problemas que buscaban resolver, advirtiendo que era un error común enamorarse de la solución en lugar del problema, lo cual llevaba a implementaciones inefectivas.

Indicó que la gobernanza debía ser operacional, no únicamente documental, e integrarse a los procesos de abastecimiento, logística, talento humano y otros frentes del negocio. Esto incluía mecanismos de validación continua, trazabilidad, registro de decisiones y flujos de aprobación. Añadió que era necesario fortalecer la cultura organizacional para que los equipos confiaran en la gobernanza y la

utilizaran como guía para tomar decisiones. Para ello, la cultura debía valorar los datos por encima de la intuición, reducir temores, disminuir resistencias y fomentar la colaboración transversal.

Subrayó, además, que uno de los principales desafíos era la escalabilidad, dado que numerosos pilotos quedaban en etapas iniciales. Señaló que el éxito de la gobernanza se medía en la capacidad de llevar los proyectos a producción, integrándolos con los sistemas existentes y estableciendo criterios claros para evaluar impacto y ajustar.

De manera seguida, Carlos Lemoine inició su intervención indicando que el gran desafío era superar la lógica de automatización, orientada a reemplazar tareas repetitivas, y avanzar hacia un modelo de expansión, dirigido a potenciar las capacidades humanas. Señaló que la decisión de reemplazar o potenciar talento era una decisión social, no tecnológica, y que este tipo de espacios servían precisamente para deliberarlo.

Recordó que la IA no era un fenómeno nuevo y que la popularización de la IA generativa, especialmente desde el lanzamiento de ChatGPT en 2022, había revitalizado la relación de los usuarios con Internet. Presentó cifras de sus mediciones: en 2023, el 9,6 % de los colombianos utilizaba IA generativa; en 2025, la cifra había aumentado a uno de cada cuatro ciudadanos. No obstante, señaló que persistían las brechas ya conocidas: mayor uso en centros urbanos, estratos altos y población masculina.

Carlos enfatizó que la mayor oportunidad de la IA generativa residía en su capacidad de facilitar el uso de la tecnología mediante lenguaje natural, lo cual podía reducir brechas históricas. Para ilustrarlo, relató una anécdota familiar que mostraba cómo adultos mayores podían beneficiarse de interfaces conversacionales, pese a no dominar aplicaciones tradicionales.

El moderador agradeció las intervenciones y presentó tres conclusiones centrales:

- Persistía una brecha de conectividad territorial que impedía que gran parte de la población aprovechara los beneficios de la tecnología. Señaló que ello estaba bien recogido en el reciente documento CONPES sobre conectividad.
- La IA representaba una oportunidad para potenciar el trabajo humano, no para reemplazarlo, como lo habían señalado Cris y Carlos.
- En sectores como el financiero y el comercial, la IA ya se encontraba acompañada de controles, supervisión y supervisión humana, lo que permitía gestionar adecuadamente los riesgos.

El moderador abrió la tercera ronda señalando que, dado que el eje del evento era la regulación, resultaba pertinente reflexionar sobre las aproximaciones comparadas. Indicó que, así como en su vida personal había observado errores ajenos para no repetirlos, Colombia, al no haber aprobado aún una ley integral de IA, tenía la oportunidad de aprender de los aciertos y desaciertos de otros países. Observó que en Europa ya existían cuestionamientos al carácter altamente restrictivo del AI Act, y que desarrolladores en países como España manifestaban que la carga regulatoria dificultaba los avances. Expuso que, a nivel internacional, podían identificarse tres grandes aproximaciones regulatorias: modelos basados en uso o contexto, modelos basados en la tecnología en sí, y modelos centrados en responsabilidad y rendición de cuentas. Con ello planteó la pregunta central: cuál era el enfoque que resultaría más adecuado para Colombia. Solicitó a Jaime iniciar la ronda.

Jaime Rincón indicó que, en sectores altamente regulados como el financiero, la *accountability* ya funcionaba de hecho: si un banco incurría en sesgos o utilizaba criterios no objetivos, la Superintendencia Financiera intervenía de inmediato. Por tanto, señaló que no era indispensable una nueva ley general de IA para que existiera responsabilidad.

Explicó que, a nivel global, coexistían dos grandes modelos regulatorios: el europeo, rígido y basado en riesgos, y el anglosajón, más flexible y sustentado en principios. Observó que el proyecto de ley radicado en el Congreso colombiano imitaba el enfoque europeo, aun cuando ni siquiera había superado su primer debate. Sostuvo

que, para Colombia, un enfoque semejante al anglosajón sería más conveniente, pues evitaría cargas desproporcionadas para las pymes, que representaban cerca del 96 % del tejido empresarial. A su juicio, exigir a todas las empresas sistemas complejos de supervisión para cualquier aplicación de IA, como los que se utilizan en prevención de lavado de activos, podría inhibir la adopción tecnológica o fomentar informalidad.

Señaló que Colombia ya contaba con múltiples herramientas normativas y de política pública: el CONPES de IA, la ley sobre *deepfakes*, circulares de la SIC sobre protección de datos e IA, regulación de biometría por parte de la Superintendencia Financiera, y criterios jurisprudenciales como la Sentencia T-323 de 2024, que establecía parámetros para el uso de IA generativa en despachos judiciales. Consideró que estos mecanismos, más flexibles que una ley rígida, permitían ajustes oportunos sin el trámite lento del proceso legislativo.

Finalmente, advirtió que dos temas requerían discusión urgente: los derechos de autor en el contexto de IA y la biometría en cámaras, e insistió en que Colombia debía tomarse el tiempo necesario para deliberar antes de adoptar un modelo restrictivo.

Cris Álvarez complementó la discusión señalando que el Congreso había debatido numerosos proyectos de ley sobre IA (veintidós el año anterior y cuatro en el actual) sin que ninguno hubiera avanzado, lo cual evidenciaba un escenario altamente politizado. Agregó que incluso el proyecto del Gobierno no contaba con consenso interno, dado que la Ministra TIC no compartía plenamente sus contenidos.

En contraste, resaltó el trabajo de la Superintendencia de Industria y Comercio, especialmente en la actualización de la ley de datos personales mediante un proyecto de reforma que ya había superado primer debate. Subrayó que esta actualización era más relevante que la expedición de una ley general de IA, pues revitalizaba un régimen existente y ampliamente aplicado.

También destacó la importancia del CONPES de IA, que ofrecía un diagnóstico y una hoja de ruta coherente, técnica y viable para el país. Afirmó que el reto principal

no era legislar apresuradamente, sino fortalecer capacidades institucionales, especialmente porque Colombia había eliminado en 2022 la Alta Consejería para la Transformación Digital, entidad clave para articular políticas interministeriales. A su juicio, la ausencia de dicha articulación era más grave que la inexistencia de una ley de IA. Concluyó que una ley rígida podría rezagar al país frente al ritmo acelerado de la tecnología.

Carlos Lemoine señaló que la percepción de que la regulación no alcanzaba el ritmo de la tecnología debía matizarse, pues incluso la tecnología avanzaba hoy más rápido de lo que lo hacía la generación tecnológica anterior. Indicó que herramientas que hace poco eran novedosas ya se encontraban desactualizadas, lo cual demostraba la velocidad exponencial del desarrollo.

Subrayó que el elemento central del ecosistema de IA eran los datos. Explicó que tanto las decisiones empresariales como las gubernamentales dependían de ellos, y que incluso las decisiones cotidianas de los individuos estaban orientadas por información generada tecnológicamente. Por ello, sostuvo que la ética en IA comenzaba por la inclusión digital, dado que las brechas en acceso y uso generaban inequidades en la producción de datos, afectando decisiones públicas y privadas.

Indicó que existía un fenómeno relevante: a mayor conocimiento ciudadano sobre la IA, menor confianza en el manejo que gobiernos y empresas darían a los datos personales. Señaló que en países como Chile, donde el uso era más intensivo, la confianza era menor, mientras que en Perú la situación era la contraria. No obstante, destacó que la población sí confiaba en que tanto el sector público como el privado llegarían a acuerdos adecuados para regular el uso de los datos y garantizar protección.

Claudio Galán expuso que, desde Fenalco, la discusión era particularmente compleja debido a la heterogeneidad del comercio colombiano, que incluía actividades tan diversas como servicios funerarios, tenderos, grandes superficies y

centros comerciales. Señaló que una regulación debía ser transversal y aplicable a realidades muy distintas entre sí.

Sostuvo que más que escoger un modelo único, era necesario definir ciertos criterios esenciales para una regulación adecuada:

- Inclusión y proporcionalidad, para evitar cargas excesivas que excluyeran a mipymes y pequeños comercios.
- Transparencia y protección del consumidor, mediante reglas claras, auditables y orientadas a prevenir discriminación algorítmica.
- Fomento de la innovación, a través de incentivos al desarrollo local y de esquemas como los sandboxes regulatorios, que permitieran experimentar sin sanciones antes de una implementación masiva.
- Formación empresarial, pues sin capacidades estratégicas y técnicas, ninguna regulación tendría impacto real.

Segundo Panel: “Procesos de incorporación y uso eficiente de la IA en el ciclo regulatorio”.

Estefanía Duque Rincón, en calidad de moderadora del panel, señaló que el evento ya había dejado varias lecciones sobre la necesidad de que las conversaciones en torno a la inteligencia artificial se formaran de manera conjunta entre sector público y privado. Afirmó que, aunque estos sectores cumplen roles distintos, comparten necesidades similares y enfrentan la misma velocidad de avance tecnológico, razón por la cual el Estado no podía quedarse atrás. Agregó que desde el panel anterior se había discutido el valor de potenciar el talento humano mediante IA, no como un reemplazo del trabajo, sino como un instrumento que fortaleciera capacidades y mejorara los procesos administrativos.

Contextualizó además el diálogo dentro de los lineamientos del Documento CONPES 4144, que orientaba al país hacia una economía sostenible soportada en tecnologías digitales. Destacó que uno de los ejes esenciales era promover el uso de la inteligencia artificial tanto en el sector público como en el privado, buscando

cerrar brechas de conectividad, garantizar derechos y generar mejoras sustantivas en los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Sostuvo que, así como un “Nequi para salud” podría transformar la experiencia de los usuarios, el Estado debía avanzar con iniciativas que produjeran beneficios tangibles y directos.

Desde esa lógica explicó por qué el DNP promovía espacios como la Comunidad de Buenas Prácticas Regulatorias. Indicó que las discusiones sobre IA no podían limitarse a la academia ni a experiencias aisladas, sino que debían circular entre las entidades públicas para identificar prácticas que estuvieran funcionando y que tuvieran efectos comprobables en la calidad regulatoria. Recordó que varios de los panelistas presentes habían sido ganadores de la quinta versión del concurso de buenas prácticas regulatorias, un reconocimiento diseñado para identificar, premiar y difundir innovaciones con valor agregado en el ciclo de gestión normativa.

Tras esta contextualización, la moderadora abrió el diálogo con una primera ronda de intervención, solicitando a los panelistas que explicaran en qué consistieron sus iniciativas, cómo había surgido la necesidad de incorporar IA generativa en sus entidades y cuál había sido el valor agregado derivado de esas implementaciones. Dirigiéndose a Gilberto Hernández, le pidió iniciar la conversación con la experiencia de la Gobernación de Cundinamarca.

Hernández explicó que la iniciativa presentada por Cundinamarca se denominaba Reybot, un robot para el proceso de liquidación del impuesto de registro inmobiliario dentro de la Secretaría de Hacienda. Señaló que la problemática inicial era de gran magnitud: en el departamento, incluyendo Bogotá, se leían alrededor de 400.000 escrituras al año, con un equipo de apenas 35 personas encargadas tanto de funcionarios como de contratistas. Esa situación generaba demoras, riesgos de error humano por la extensión de las escrituras, que podían variar desde cinco hasta quinientas páginas, incluso manuscritas, y un impacto directo en la calidad del recaudo tributario.

Describió que la liquidación del impuesto de registro era totalmente manual y dependía del criterio del liquidador, lo que podía generar liquidaciones por encima o por debajo del valor real, afectando las finanzas públicas y exponiendo el proceso

a posibilidades de corrupción, especialmente antes del año 2012. Explicó que en ese año se había creado el sistema Gevir, que permitió virtualizar parte del proceso, reducir filas y mejorar la experiencia de los usuarios, lo que a su vez se reflejó en un incremento paulatino del recaudo, que pasó de aproximadamente 300.000 millones en 2012 a proyecciones cercanas a 700.000 millones en la actualidad.

Hernández relató que, frente al crecimiento del volumen de escrituras, la heterogeneidad de procesos notariales y los largos tiempos de lectura, la Gobernación decidió incorporar inteligencia artificial. Reybot fue diseñado para leer escrituras escritas o manuscritas, analizarlas y realizar una preliquidación automática del impuesto. Indicó que la solución incluía un chatbot para orientar tanto a usuarios internos como externos sobre el proceso de liquidación, además de validar automáticamente el tipo de trámite y verificar la preliquidación generada por el sistema. Una vez realizada la preliquidación, el robot enviaba una alerta al supervisor humano encargado de validar el resultado y permitir el paso al pago final.

Señaló que la iniciativa también integraba un tablero de control en tiempo real, que permitía conocer el número de trámites diarios, identificar errores y facilitar la toma de decisiones sobre recaudo y desempeño operativo, algo que antes era imposible en la entidad. Aclaró que esta implementación fue posible gracias a que el Plan de Desarrollo Departamental incluyó explícitamente la adopción de IA, lo cual permitió sustentar jurídicamente los procesos contractuales necesarios. El proyecto se desarrolló junto con la firma Nexura Internacional, responsable del entrenamiento del robot.

En cuanto a los resultados, Hernández destacó un impacto contundente: a noviembre de 2025 se habían recaudado 23,1 millones de dólares más que el año anterior; se logró una reducción del 95 % en los errores y una disminución del 98 % en el tiempo de procesamiento, pasando de una hora y media por escritura a menos de tres minutos. También señaló que la notificación automática del recaudo por parte de las notarías, antes demorada hasta veinte días, ahora se hacía prácticamente en línea. Recalcó que no se reemplazó a ningún funcionario, sino

que su rol se fortaleció mediante la validación de la IA y la ejecución de tareas de mayor valor agregado.

Hernández cerró explicando los pasos futuros del proyecto, entre ellos su expansión al registro mercantil, la automatización de todos los actos notariales y la puesta en marcha de un sistema de fiscalización con IA para detectar fallas y recaudos omitidos. Finalmente, informó que Reybot había recibido premios nacionales e internacionales, incluyendo reconocimientos en el Software para Colombia (FESOP) y por parte de la Agencia de Cooperación Española y el Laboratorio de Gobierno de Chile, donde fue seleccionado entre 35.000 iniciativas.

A continuación, intervino Hugo Enrique Pacheco de León, desde la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, intervino para explicar la iniciativa que venía desarrollando la entidad en materia de acceso y gestión normativa. Señaló que la CREG había consolidado una biblioteca digital pública, estructurada en diferentes módulos y secciones que permitían consultar de manera integrada el conjunto de normas, decisiones judiciales y conceptos jurídicos relacionados con la misión institucional y las funciones regulatorias de la Comisión. Explicó que esta biblioteca reunía toda la información relevante del sector en un solo espacio accesible para la ciudadanía.

Aclaró que dicha herramienta podía funcionar con o sin inteligencia artificial, pero subrayó que la incorporación de IA ofrecía un apoyo sustancial para los usuarios. Indicó que, aunque la información estuviera disponible públicamente, los portales institucionales solían contener grandes volúmenes de documentos y que los procesos de búsqueda, comprensión, contextualización y formulación de respuestas frente a un problema regulatorio podían resultar complejos y demandar un alto nivel de dedicación. En este sentido, la IA podía facilitar no solo la localización de la información, sino también ayudar a interpretarla, identificar elementos clave y orientar al ciudadano sobre los tipos de soluciones o intervenciones posibles ante la entidad.

Pacheco precisó que la herramienta no pretendía convertirse en una solución cerrada para problemas específicos, sino en un instrumento de apoyo y

participación ciudadana, orientado a fortalecer el acceso al conocimiento y la transparencia en la gestión regulatoria. La biblioteca, señaló, buscaba que cualquier persona pudiera comprender mejor qué normas existían, cómo interactuaban entre sí y qué decisiones se habían adoptado, lo que contribuía a un entorno regulatorio más claro y accesible.

Tras su intervención, la moderadora destacó que esta iniciativa subrayaba nuevamente la importancia de contar con bases de información robustas, construidas y depuradas por equipos humanos antes de aplicar inteligencia artificial. Recalcó que la generación de información confiable y útil para la entidad y para sus usuarios requería un trabajo previo de organización y estandarización, y que solo a partir de esa estructura podían desarrollarse soluciones basadas en IA.

Señaló además que este tipo de ejercicios eran replicables y que otras entidades del orden territorial o nacional podían adoptar modelos similares para fortalecer la toma de decisiones, mejorar tiempos de respuesta y aumentar la seguridad jurídica de sus actuaciones. Duque indicó que, aunque el país contaba con repositorios nacionales como ZoomScall o EVA, era imprescindible que cada entidad aterrizara estas herramientas a sus propias necesidades y procesos internos.

De manera seguida, Pedro Madrid desde Medellín, explicó que la ciudad contaba con cincuenta años de trayectoria acumulada en su Dirección Jurídica y que, desde hace diez años, había adoptado un modelo de gerencia jurídica pública. Uno de los pilares estratégicos de ese modelo se orientaba hacia la incorporación de tecnologías y la adaptación progresiva de herramientas emergentes, entre ellas la inteligencia artificial.

Indicó que Medellín, además de ser Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación, había avanzado de forma robusta en la adopción de la política de mejora normativa. Sin embargo, identificaron una problemática transversal: pese al número amplio de servidores y contratistas, persistía una resistencia natural frente a la adopción de nuevas tecnologías, incluso en aspectos elementales como el uso de correos institucionales o herramientas de *legaltech* asociadas a la gestión jurídica. Esa situación los llevó a construir un proyecto de innovación orientado a la apropiación

gradual de herramientas de IA y de *legaltech* dentro de la Dirección Jurídica del Distrito.

Madrid explicó que el proyecto se estructuró como un ejercicio de cierre de brecha tecnológica, conforme a los lineamientos de innovación establecidos por el Ministerio de Ciencia. El primer paso consistió en un programa de formación interna, desarrollado desde el Centro de Gestión del Conocimiento Jurídico. A través de espacios virtuales, se ofreció capacitación desde niveles básicos hasta niveles expertos. Una de las acciones iniciales más importantes fue la traducción del lenguaje técnico de la IA para los servidores: términos como *prompt*, *template* o LLM resultaban ajenos para muchos equipos, por lo que se trabajó en la construcción de un lenguaje común que facilitara la adherencia, no solo a nivel conceptual sino también práctico.

A partir de ese proceso surgió un semillero de apropiación de inteligencia artificial, que contó con una alta participación. Madrid señaló que ese semillero permitió cambiar la percepción inicial, mostrando que la IA no era una amenaza para el empleo, sino una herramienta para optimizar tiempos y mejorar resultados. Ese cambio cultural facilitó llevar la conversación hacia los procesos de depuración normativa, donde identificaron una oportunidad para integrar IA generativa con la metodología del DNP.

Trabajando colectivamente, los servidores comenzaron a construir un banco de *prompts*, diseñados específicamente para los procesos de depuración normativa del Distrito. El ejercicio permitió avanzar desde el uso básico de motores de búsqueda asistidos por IA, como Copilot, disponible en sus licencias institucionales, hasta la configuración de un agente especializado en depuración normativa. Este agente fue construido por los mismos servidores y contratistas, quienes desarrollaron un *prompt* maestro de 7.000 caracteres que condensaba todos los lineamientos del proceso, la normativa aplicable y la metodología oficial.

Madrid precisó que esta solución se desarrolló sin necesidad de adquirir software externo o motores comerciales, lo que reforzó el principio de replicabilidad y fortaleció la autonomía institucional. Siguiendo un enfoque de innovación, el equipo

aplicó la metodología de *legal design thinking*, avanzando mediante prototipos antes de implementar la herramienta de forma definitiva.

Señaló que uno de los retos más importantes fue garantizar un marco de uso ético de la inteligencia artificial, en armonía con el CONPES 4144. Para ello, estructuraron un protocolo ético de uso, que definía criterios de trazabilidad, verificabilidad humana y control del proceso. Este protocolo aseguraba que cada instrucción dada al agente pudiera ser auditada y supervisada por expertos.

Gracias a este proceso, el Distrito logró expedir los primeros dos decretos de depuración normativa mediante la implementación de IA: los decretos 845 y 850 de ese año. Madrid destacó que, gracias al agente, un proceso que normalmente podía tomar varios meses se redujo a pocos días, manteniendo siempre la verificación del equipo experto. Subrayó que la herramienta permitía conservar una memoria operacional que facilitaba la auditabilidad del proceso y la revisión de cada etapa.

Al cierre de su intervención, Pedro Madrid enumeró los resultados clave. En primer lugar, Medellín logró cerrar la brecha tecnológica dentro de la gestión jurídica: los servidores y contratistas no solo conocían las herramientas de IA, sino que sabían utilizarlas; comprendían qué era un *prompt*, qué era un agente y cómo configurarlo dentro de las licencias institucionales. En segundo lugar, persistía el reto de avanzar en protocolos de uso ético y en la comprensión de la relevancia de los datos, su origen, operación y custodia.

En tercer lugar, destacó la importancia del ciclo de innovación, recordando que con frecuencia las entidades públicas se ven obligadas a ajustarse a soluciones externas; en contraste, Medellín demostró que es posible desarrollar soluciones propias, basadas en IA, para necesidades jurídicas cotidianas, sin depender de productos comerciales.

La moderadora retomó la conversación y destacó del comentario de Pedro el concepto de cierre de brechas tecnológicas, señalando que dichas brechas debían enfrentarse desde el interior de las entidades y por parte de los mismos servidores.

Indicó que ese proceso era fundamental para disminuir la resistencia al cambio y para adaptar las nuevas iniciativas tecnológicas al quehacer cotidiano, sin pretender crear sistemas complejos alejados de las necesidades reales. Añadió que el objetivo era aterrizar las soluciones al lenguaje y a la operación diaria del servidor público.

Acto seguido, presentó al panelista Juan Fernando Roa y explicó que su iniciativa adquiriría gran relevancia, pues mostraba cómo, una vez se contaba con desarrollos tecnológicos robustos y una estructura organizacional ordenada, era posible proyectar el uso de inteligencia artificial hacia aplicaciones con beneficios directos y amplios para la población.

Juan Fernando Roa, en representación del INVIMA, entidad de la orden nacional adscrita al Ministerio de Salud. Expuso que el Instituto venía desarrollando la plataforma Invimagil, una nueva herramienta web destinada a gestionar las autorizaciones de comercialización en todas sus modalidades: registros sanitarios, permisos y notificaciones. Explicó que dichos trámites eran indispensables para la comercialización de productos sujetos a vigilancia sanitaria en Colombia, incluyendo alimentos, bebidas alcohólicas y no alcohólicas, cosméticos, productos de higiene doméstica, medicamentos, biológicos y dispositivos médicos.

Indicó que la plataforma se estructuraba sobre un modelo de regulación pro-competitiva, cuyo principio rector consistía en que la aplicación eficiente de requisitos sanitarios podía convertirse en un motor de competitividad. Afirmó que, si el INVIMA respondía con rapidez, claridad y eficiencia, facilitaba la actividad económica y ofrecía certeza tanto a la industria como a los usuarios. Sin embargo, señaló que la entidad arrastraba históricamente dificultades: tiempos prolongados en la entrega de autorizaciones, acumulación de colas, reglas poco claras y fragmentación de múltiples herramientas internas que no se comunicaban entre sí. A pesar de contar con ciertos instrumentos tecnológicos, estos no estaban integrados en un solo entorno, lo que había generado ineficiencias significativas.

Roa explicó que la configuración actual era problemática porque impedía entregar en tiempos razonables las autorizaciones que constituían el punto de partida, y no de llegada, de la cadena de vigilancia sanitaria. Solo después de otorgar un registro

iniciaba el ejercicio de supervisión en el mercado, mediante el cual el INVIMA podía garantizar la inocuidad, calidad y eficacia de los productos. Por ello, la plataforma Invimagil representaba un cambio estructural.

Describió que la nueva plataforma introducía varias transformaciones profundas: un sistema de autogestión completa, trazabilidad total, relacionamiento en línea y capacidad transaccional entre los distintos actores que intervenían en el proceso. Señaló que proveedores necesarios para el registro, como fabricantes, importadores o envasadores, ahora estaban obligados a inscribirse dentro del sistema y a integrarse formalmente al trámite cuando el titular de la autorización así lo solicitara. Esta integración, inexistente antes, permitía que toda la información estuviera articulada desde su origen.

Explicó que el primer sector implementado había sido el de alimentos y bebidas no alcohólicas, donde ya habían obtenido resultados significativos: alrededor de 7.800 registros completamente autogestionados. Detalló que el proceso seguía una ruta estructurada: inscripción del usuario, registro de la empresa, cargue de la actividad y, finalmente, acceso al módulo de registro. Destacó que, si el usuario tenía la ficha técnica y la información necesaria, podía completar el procedimiento en cuestión de días u horas, gracias a formularios electrónicos con validaciones automáticas, bases parametrizadas y listas desplegadas que antes no existían. Recordó que anteriormente el trámite podía tardar entre 8 y 9 meses, por lo que la reducción de tiempos alcanzaba el 95 %, con niveles de eficiencia 21 veces superiores.

Roa enfatizó que estos resultados solo habían sido posibles tras “organizar la casa”, en el sentido mencionado por la moderadora: simplificar, racionalizar y automatizar. Una vez consolidado este orden, la entidad podía mirar hacia el futuro e integrar inteligencia artificial en etapas más complejas del ciclo regulatorio. Expuso que ya se había incorporado un primer chatbot, denominado Invibot, que funcionaba con IA generativa. Este chatbot se alimentaba del proyecto Invimagil, de la normativa sanitaria del Instituto y del conocimiento técnico que los equipos incorporaban continuamente. Explicó que la herramienta era capaz de interactuar mediante

lenguaje natural, sugerir la creación de ingredientes simples o compuestos dentro de la plataforma e incluso orientar sobre la viabilidad de un registro.

A partir de esta base organizada, Roa afirmó que el paso siguiente era evolucionar hacia sistemas más avanzados de validación documental. Indicó que la IA podría ayudar a identificar irregularidades o errores, establecer coincidencias semánticas relevantes y generar resúmenes de la información, facilitando el trabajo de los evaluadores cuando revisaban expedientes de más de mil folios. Señaló que el objetivo no era reemplazar al funcionario, sino convertir a la IA en un asistente especializado, capaz de apoyar los procesos de evaluación de fondo.

Resaltó que, aunque la automatización y la eliminación de pasos administrativos ya estaban reduciendo tiempos, esas mejoras no impactaban por sí solas la duración de la evaluación técnica del contenido. Por ello, la meta hacia el futuro era incorporar herramientas que, mediante razonamiento contextual, permitieran apoyar al evaluador humano, acelerar la comprensión del expediente y detectar elementos clave. Indicó que, al integrar estos mecanismos, los tiempos propios de la evaluación técnica también podrían disminuir.

Roa concluyó afirmando que, con la automatización ya alcanzada, los registros casi automáticos, la incorporación de asistentes virtuales y los chatbots basados en IA generativa, el INVIMA estaba preparando el camino para lograr resultados mucho más robustos en el futuro.

La moderadora destacó que la intervención de Juan Fernando Roa evidenciaba que las soluciones tecnológicas no solo tenían impacto en trámites específicos, sino que funcionaban como verdaderos motores de competitividad, capaces de dinamizar sectores económicos, acelerar tiempos de respuesta y favorecer ingresos y operaciones de empresas y usuarios. Subrayó nuevamente un mensaje reiterado durante el panel: la necesidad de contar con datos robustos, entornos institucionales seguros y bases de información confiables antes de proyectar desarrollos de inteligencia artificial. Señaló que muchas entidades, tanto nacionales como territoriales, arrastraban importantes brechas en la gestión de sus propios datos, lo

que hacía indispensable trabajar primero en la calidad de la información para poder avanzar hacia innovaciones más profundas.

La moderadora planteó a los panelistas la reflexión sobre los desafíos institucionales, especialmente en materia de cultura organizacional, resistencia al cambio y adaptación del talento humano. Recordó que, en el caso de Cundinamarca, el proyecto había requerido incluso la incorporación formal de estas iniciativas en el Plan Departamental de Desarrollo para facilitar contratación y ejecución. A continuación invitó a los panelistas a transmitir un mensaje final sobre los retos y las formas de superarlos.

El representante de Cundinamarca tomó la palabra y afirmó que el principal desafío era, en realidad, la voluntad institucional. Señaló que el impuesto de registro del departamento podría haberse modernizado años atrás, pues la inteligencia artificial no era un concepto novedoso, pero se necesitaban decisiones políticas, disposición para romper paradigmas y determinación para avanzar. Enfatizó que la clave consistía en “meterle la ficha”, identificar rutas viables y contar con aliados expertos y robustos, pues la implementación de IA no podía desarrollarse con cualquier proveedor.

Añadió que era fundamental contar con respaldo político, público y financiero, aunque en su caso el proyecto no había resultado costoso y sí generaba beneficios significativos. Sobre la resistencia del personal, reiteró que el mayor reto era desmontar la idea de que la IA reemplazaría a los funcionarios, insistiendo en que se trataba de un apoyo organizacional, financiero y humano, y no de una herramienta para sustituir talento.

A continuación intervino el representante de Medellín, quien manifestó adherirse a lo dicho por su colega, pero agregó que la resistencia al cambio debía abordarse mediante procesos de formación sistemáticos. Explicó que, para cerrar brechas tecnológicas, no bastaba con hablar de IA si los servidores no dominaban primero herramientas básicas de ofimática o no comprendían conceptos elementales. Por ello, Medellín había invertido en espacios pedagógicos adaptados al nivel de los destinatarios para fomentar confianza y permitirles “atreverse”, superando la

incertidumbre inicial. Relató que el proceso había producido efectos prácticos: la Administración terminó impulsando una actualización total de las licencias de Microsoft, pues las versiones previas no soportaban adecuadamente herramientas de búsqueda y agentes IA. Esto demostraba —según señaló— que el uso intensivo y responsable de estas tecnologías podía incluso modificar la forma en que las entidades públicas contrataban y configuraban su infraestructura tecnológica. Para cerrar, subrayó la importancia de construir capacidad instalada en lo público. Señaló que, aunque el sector privado y la academia eran aliados valiosos, la dependencia excesiva de terceros podía obstaculizar innovaciones propias. Añadió que uno de los mayores retos actuales era, incluso, la falta de servidores públicos capaces de supervisar contratos de IA, una tarea que en Colombia apenas comenzaba a desarrollarse.

Posteriormente intervino Hugo Enrique Pacheco, quien señaló que el primer reto era garantizar la actualización permanente de la base documental que alimentaba sus herramientas de IA. Explicó que la tecnología no mantenía sola la biblioteca de información, y que era indispensable que los equipos humanos continuaran alimentándola y asegurando su vigencia. Indicó que, tal como ocurre en el ciclo PHVA de calidad, después de planear e implementar las herramientas, era necesario evaluarlas y mejorarlas constantemente. Señaló que su chatbot recibía entre 1.200 y 1.400 consultas mensuales y que, aunque contaba con mediciones de satisfacción, era necesario avanzar hacia procesos de verificación experta que permitieran reentrenar el modelo y mejorar la calidad de las respuestas. Recalcó que la herramienta no podía dejarse sola: requería supervisión humana continua, revisión de respuestas y ajustes periódicos.

La moderadora retomó brevemente la palabra para resaltar la importancia de mantener y evaluar constantemente estas estrategias, de integrarlas a la cultura institucional y de aprovechar la capacidad actual de iteración tanto a nivel nacional como en cada entidad. Señaló que esta etapa permitía experimentar, prototipar y ajustar de acuerdo con las necesidades reales, y que esa flexibilidad era fundamental antes de discutir mecanismos de regulación de la IA.

Juan Fernando Roa intervino para complementar que, en los procesos de transformación digital, la tecnología no solía ser la mayor preocupación, sino la cultura organizacional. Indicó que, sin preparación de la institución, era irrelevante contar con el mejor software, porque no habría apropiación efectiva. Por ello insistió en la importancia de la gestión del cambio, la transparencia con los equipos y su participación directa en las pruebas, retroalimentaciones y validaciones tempranas. Explicó que en el INVIMA habían desarrollado espacios como Café Meets, Invimagil abre sus puertas y sesiones prácticas para que los funcionarios exploraran la plataforma con sus propios usuarios y comprendieran su utilidad.

Afirmó que la IA debía mejorar tanto la experiencia del usuario como la del funcionario, liberándolos de tareas repetitivas y permitiéndoles concentrarse en evaluaciones técnicas de alto valor. También destacó que el proyecto debía seguir iterando, escalarse progresivamente y ser sostenible, lo cual implicaba asegurar financiación, buscar cooperación internacional cuando fuera necesario y mantener un enfoque de mejora continua. Concluyó que el objetivo final era consolidar un servicio público ágil y eficiente que respondiera a las expectativas ciudadanas.

Para cerrar el panel, Estefanía Duque enfatizó que la conversación sobre inteligencia artificial debía seguir ampliándose y que la diferencia esencial radicaba en las fuentes de información utilizadas para desarrollar estas herramientas. Insistió en que la IA debía aterrizar a las necesidades reales de cada entidad y sector; recordó que su adopción implicaba cambios en modelos de negocio, en la prestación de servicios públicos y en los procesos internos.

Reiteró que el propósito no era reemplazar personas, sino potenciar el recurso humano, liberarlo de cargas operativas y permitir que se dedicara a tareas de mayor valor. Aludió también al papel del Compes 4144, que proporcionaba un diagnóstico y una ruta a mediano y largo plazo en materia de ética, gobernanza y adopción de IA entre los sectores público y privado.

Para finalizar la jornada, Sandra Ortiz agradeció nuevamente a los asistentes por acompañar el evento. Señaló que la comunidad se reencontraría en 2026 con una nueva agenda de trabajo y manifestó que el balance de esta sesión había sido especialmente provechoso, en tanto era la primera vez que se presentaban directamente las experiencias de quienes habían participado y decidido arriesgarse a concursar en el marco del programa de buenas prácticas regulatorias. Indicó que, como jurado de estas iniciativas, resultaba muy grato ver materializados estos ejercicios, que constituían también una forma de contribuir a la construcción del país. Finalmente, reiteró que esta era una comunidad que debía seguir creciendo y consolidándose.