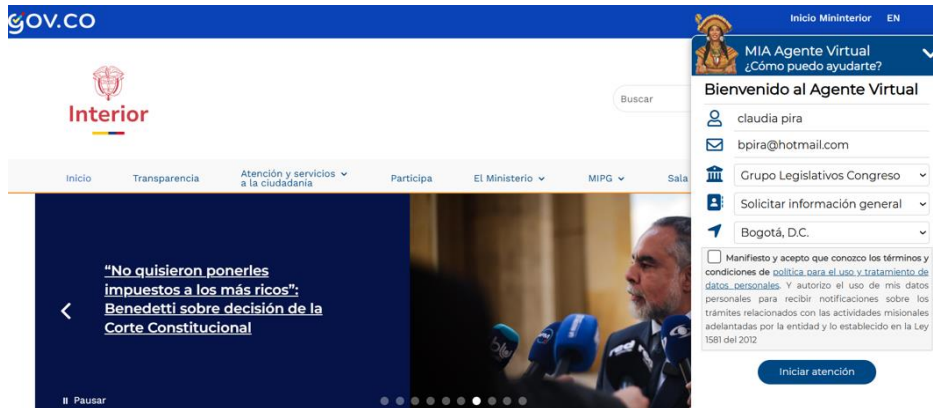




# Agente Virtual MIA

El Corazón de la Transformación  
Digital

# ¿Qué es MIA?



- ✓ Eje de autogestión y transparencia
- ✓ Fuente de consultas en tiempo real.
- ✓ Herramienta digital articuladora.
- ✓ Apoyo a la carga operativa interna.
- ✓ Agente 24/7 para trámites en línea.

# ¿Qué puede hacer MIA?

- ▶ Gestión de Certificados en Línea
- ▶ Consulta estados de trámites en tiempo real.
- ▶ Monitoreo de la Agenda Legislativa
- ▶ Trámites para Comunidades Negras (DCN).
- ▶ Atención en Trata de Personas.
- ▶ Seguimiento de Procesos y ABC de la Consulta Previa.
- ▶ Encuesta de Trámites y Servicios
- ▶ Escalamiento de consultas con interacción humana.
- ▶ Base de preguntas frecuentes
- ▶ Encuesta de Satisfacción del Agente Virtual



# ¿Qué hace a MIA

Innovadora?

## Eficiencia Operativa

Automatización de tareas repetitivas liberando recursos humanos.



## Respuestas Más Rápidas

Agilización en la clasificación y direccionamiento de solicitudes.



## Información Estratégica

Datos valiosos sobre requerimientos para toma de decisiones.



## Reducción de Errores

Minimización de fallos humanos en transcripción y clasificación.





# ¿Qué hace a MIA

## Innovadora?

Objetivo	Descripción
Reducción de Carga Operativa	Al automatizar la descarga de certificados ya aprobados, se liberan horas hombre de funcionarios que antes debían gestionar estas solicitudes manualmente.
Costos más bajos del mercado	Licenciamiento de software mas bajo publicado en compra eficiente desde el año 2024 con el mismo objeto de contratación.
Disponibilidad 24/7	A diferencia de las ventanillas físicas, el asistente atiende sin restricciones de horario, optimizando la capacidad de respuesta institucional.
Uso de recursos	Incorpora capacidades de atención simultánea, pudiendo interactuar con múltiples ciudadanos al mismo tiempo



Optimización de recursos

# ¿Qué hace a MIA Innovadora?



Herramienta sin implementación previa.



Interoperabilidad con sistemas institucionales



Motor de IA avanzado



Mantiene la interacción humana.



Ajuste a la medida con escalabilidad progresiva.



Base de datos interna propia institucional.



# ¿Qué hace a MIA Innovadora?



Interior



## RESULTADOS DE LA ATENCIÓN AGENTE VIRTUAL MIA

MARZO 2026

### TEMAS MÁS CONSULTADOS: TOP 3

1. Actualización Censo Indígenas
2. Personería jurídica entidades religiosas
3. Autorreconocimiento DCN

### CERTIFICADOS A UN CLIC

Total generados primer semestre

CONSULTA CENSAL INDIGENA	937
CERTIFICADOS AFRO	174
AUTORIDADES INDIGENAS	100

### ATENCIÓN GENERAL

#### USUARIOS ATENDIDOS

MES	TOTAL 2026
3.899	11.182

#### PREGUNTAS RESUELTAS

MES	TOTAL 2026
35.637	101.348

## SEGUIMIENTO NUEVAS HERRAMIENTAS

### MENÚ

Dirección de Comunidades Negras

% Total de consultas

48%

Autoridad de Consulta Previa

29%

Agenda Legislativa

16%

Información de Trata de Personas

7%

### TEMAS MÁS CONSULTADOS

Submenú: Actualización Organización de base.

Submenú: Descargar Cartilla ABC de la consulta.

Submenú: Productividad y Sostenibilidad.

Submenú: Solicitud Atención Especializada



## GRUPOS POBLACIONES QUE MÁS NOS CONSULTAN AL MES

30%



Ciudadanía en general

29%



Comunidades Indígenas, Rom y minorías

21%



Comunidades negras, afrocolombianas Raizales y palenqueras

9%



Junta de Acción Comunal

8%



Asuntos Religiosos

3%



Asuntos de Consulta Previa

1%



LGBTIQ+

# ¿Qué hace a MIA Innovadora?

Automatización de Trámites  
de Certificación

Pedagogía y Gestión del  
Conocimiento

Transparencia y Agenda  
Legislativa

Ruta de Atención Humana  
(Trata de Personas)

Reducción de Solicitudes,  
Trámites y PQRSDF





# ¿Cómo seguirá innovando

## MIA?



Optimización de la Gestión Documental con OCR y Resúmenes Automatizados

Trámite de **Autoreconocimiento** como miembro de la comunidad Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera



Trámite Censos de comunidades Indígenas.



Actualizaciones e identificación de necesidades por dependencias.



VOICEBOT



IA Generativa con autotrendizaje.

## Mejora Continua





MIA se llama así para que la sientas cercana y propia, pero está aquí para recordarnos que este Ministerio es de todos.



Interior

