





# Problemas/Dolores de los ciudadanos

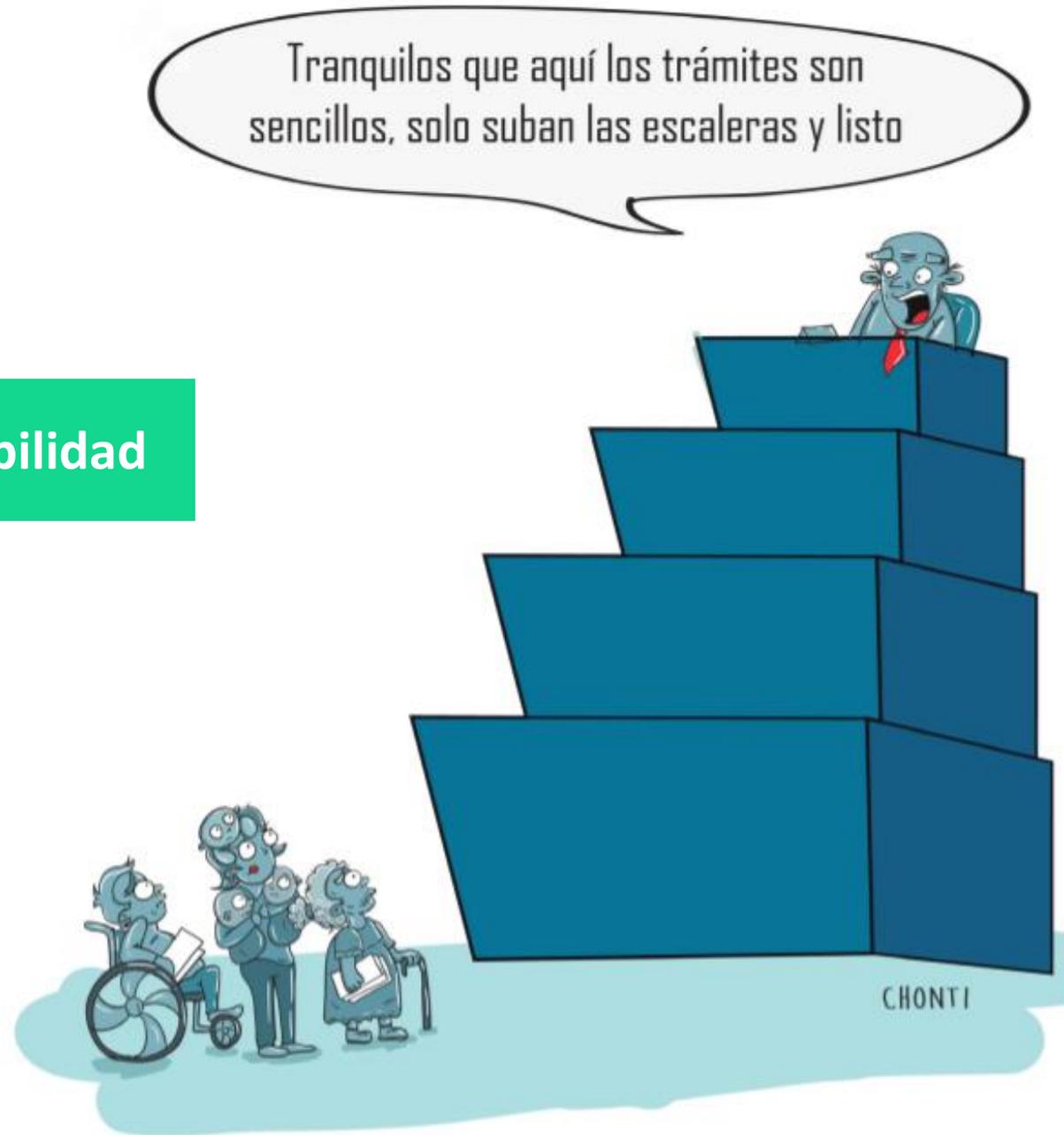
Fuente: “El fin del trámite eterno” - 2018 Banco Interamericano de Desarrollo

Título: Sencillez

Autor: Oscar Mauricio Castro Parra

País: Colombia

## Problemas de accesibilidad



**Título:** No me mires así, no es culpa mía

**Autor:** Jency Ferreiras

**País:** República Dominicana

## Tiempo de espera



**Título:** SOS Form

**Autor:** Maximiliano Falcone

**País:** Argentina

## Burocracia

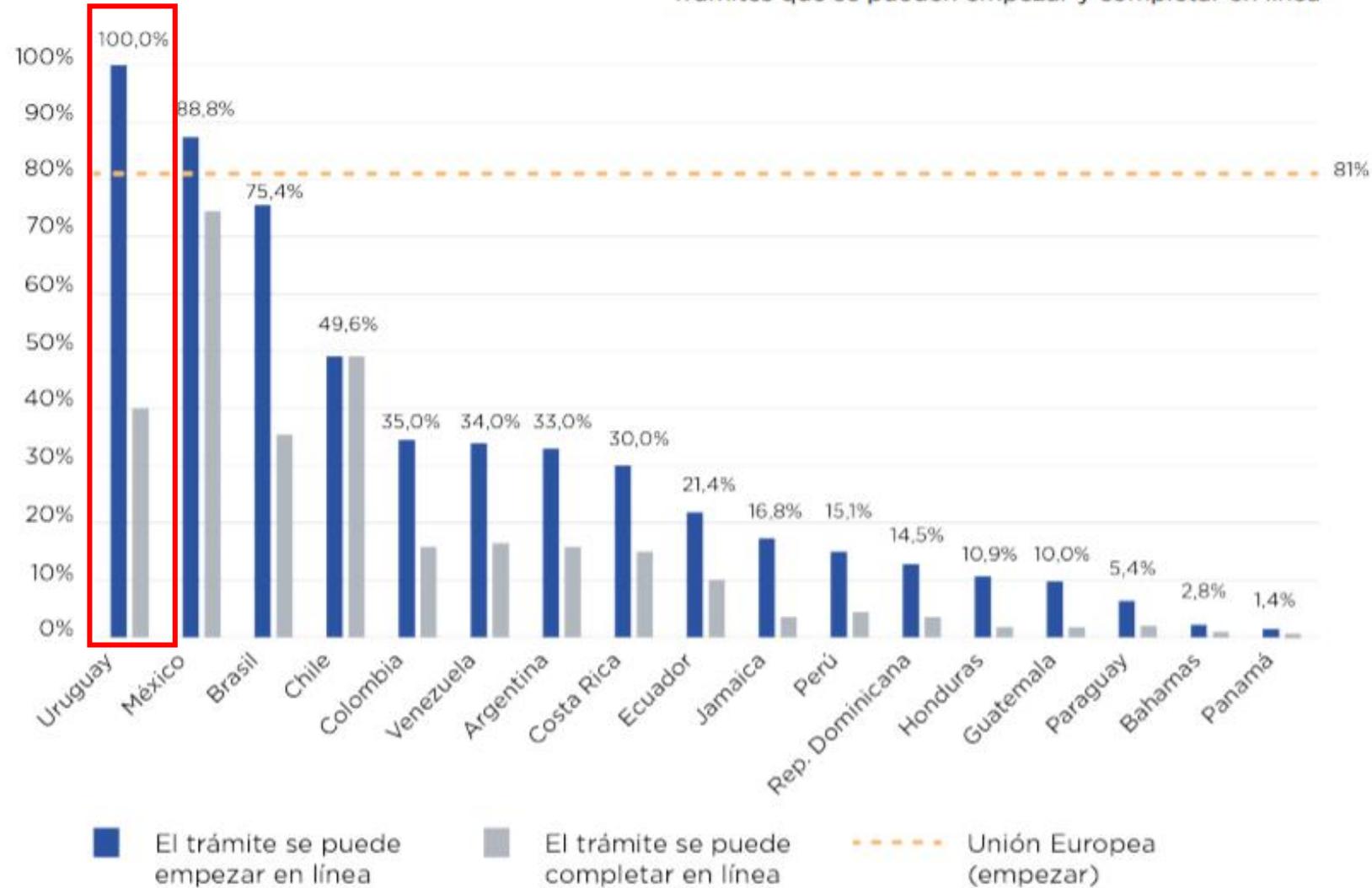




# Oportunidades+Potencial para Uruguay

Fuente: “El fin del trámite eterno” - 2018 Banco Interamericano de Desarrollo

# Trámites que se pueden empezar y completar en línea

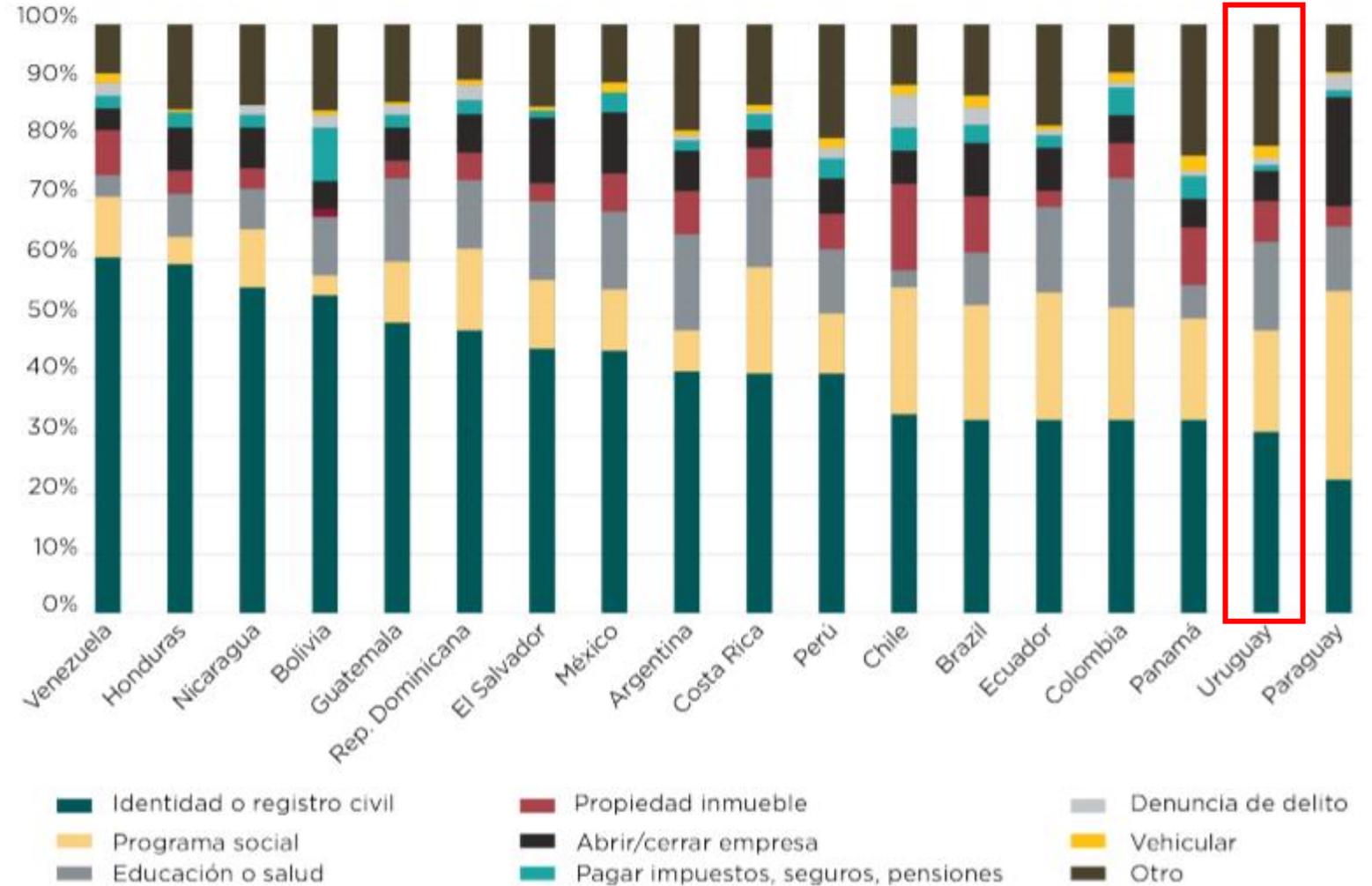


Fuente: Encuesta BID-GEALC (2017), basada en la definición de "trámite" o "servicio transaccional" de cada autoridad nacional, Escola Nacional de Administração Pública (2018), y Comisión Europea (2017).

Tipos de trámites realizados por país

**5 tipos de trámites abarcan el 70%**

**Gráfico 1.3**  
Tipos de trámites realizados, por país



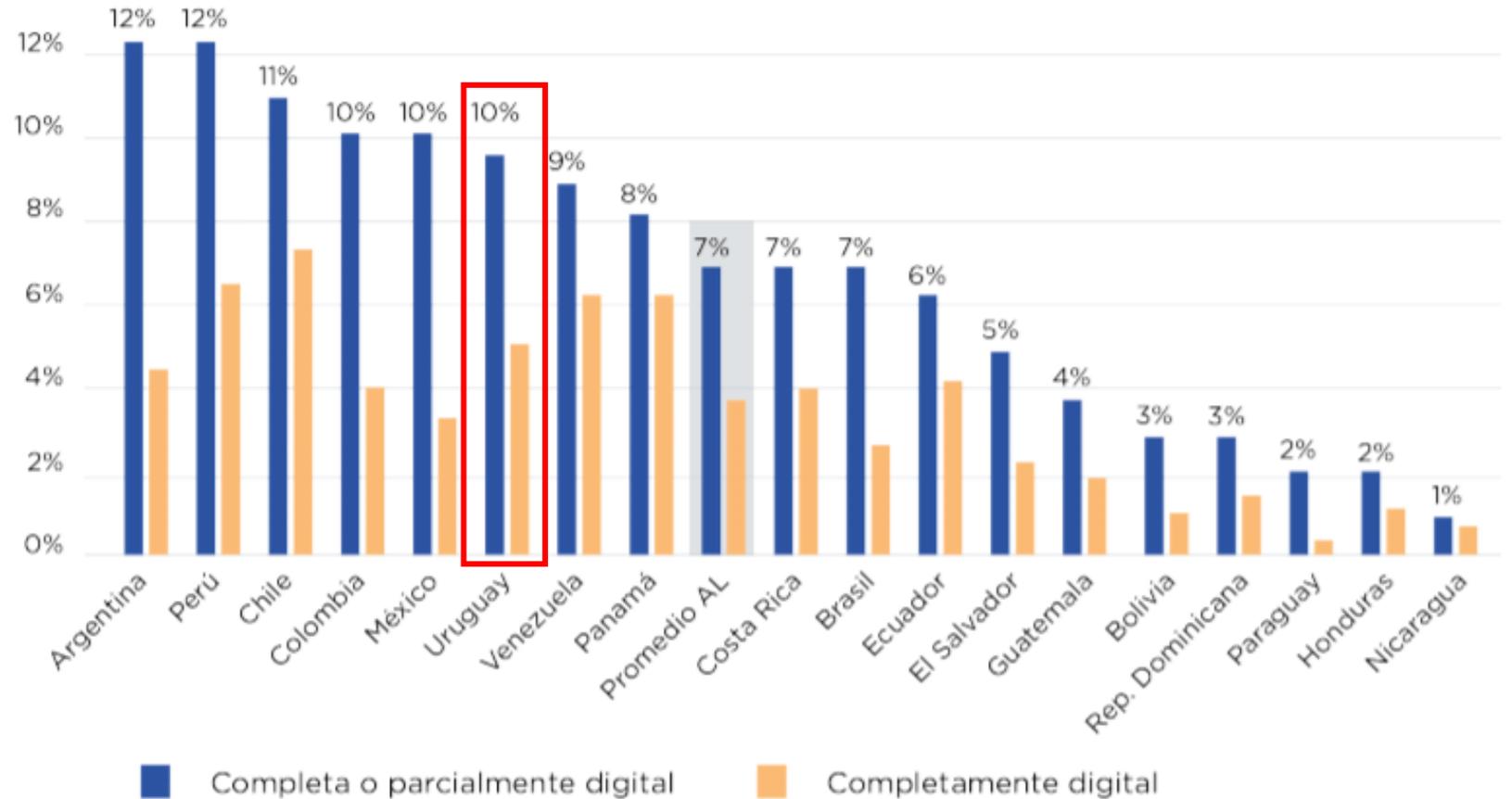
**Fuente:**  
Elaboración de los autores con base en Latinobarómetro (2017).

## Gráfico RE5

Uso de canales digitales para hacer trámites  
(porcentaje de personas que hizo su último trámite en línea)

Uso de canales digitales para hacer trámites

Gran potencial de crecimiento



Fuente:

Elaboración propia con base en Latinobarómetro (2017).

Además...

**7** de cada **10**  
hogares  
poseen computadoras

**3** de cada **4**  
ciudadanos  
poseen smartphones

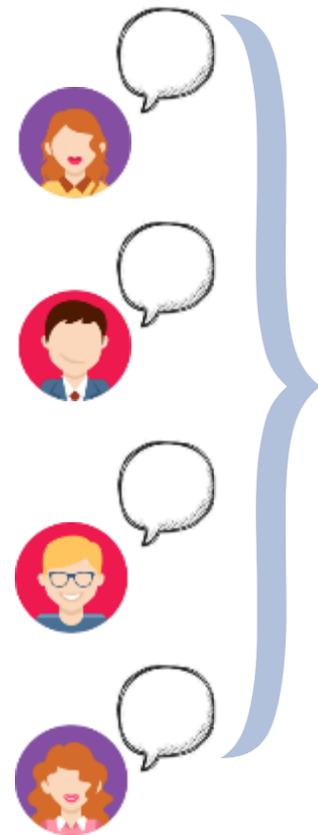
**83%**  
conectados a  
internet

EUTIC 2016, AGESIC/INE

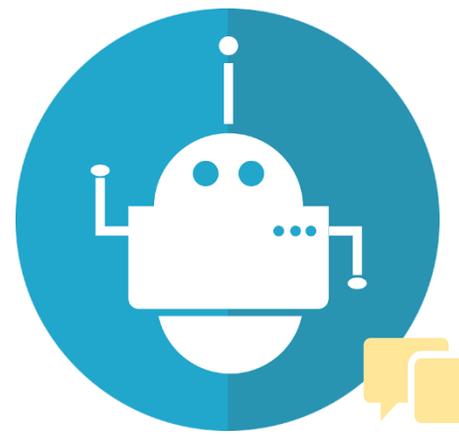
Nuestra propuesta



Sistema de  
Ventanilla Única  
Multicanal



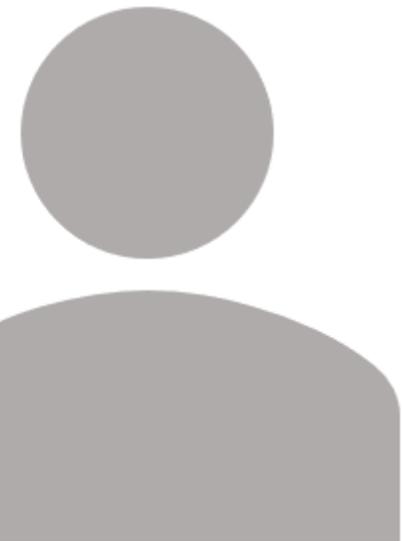
Chat de Voz  
Chat de Texto



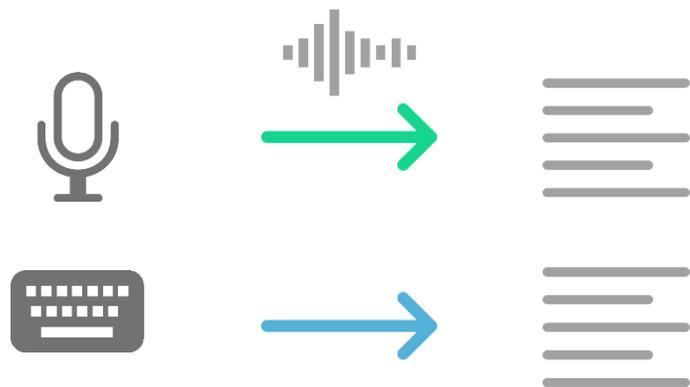
Árboles de atención  
NLU  
Speech Recognition

Google APIs





Speech recognition

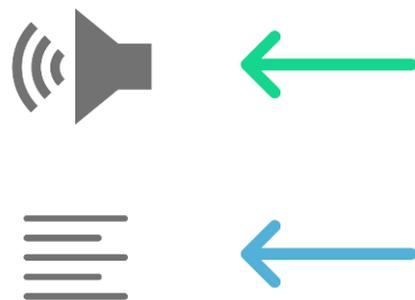


NLU



Gestión del diálogo e interacción con sistemas

Speech to text



Árboles de atención



Google APIs



# Restricciones

Acceso a sistemas de los organismos

Interacción con interlocutores de organismos

# Tecnologías aplicada

Google APIs



# Demo





Gracias!