

encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Taller “Nuevos *Canales de Atención*”

Servicios Digitales
Atención a la Ciudadanía



#agesic2018

Objetivo del Taller

Compartir con ustedes las **lecciones aprendidas durante la implantación de los canales Facebook, chat en línea y chatbot**, como parte de los canales transversales de 1º nivel de atención desarrollados por AGESIC.

Canales de Atención a la Ciudadanía | Objetivos

- **Informar** sobre trámites y servicios del Estado.
- **Brindar atención personalizada** y de calidad.
- Apoyar y orientar en la realización de los **trámites en línea**.
- **Complementar la oferta de servicios** en aquellos canales y/o localidades donde los organismos que no tienen presencia.



Canales de Atención a la Ciudadanía



info@atencionalaciudadania.gub.uy



+120 Puntos de
Atención a la Ciudadanía



0800 INFO
*463

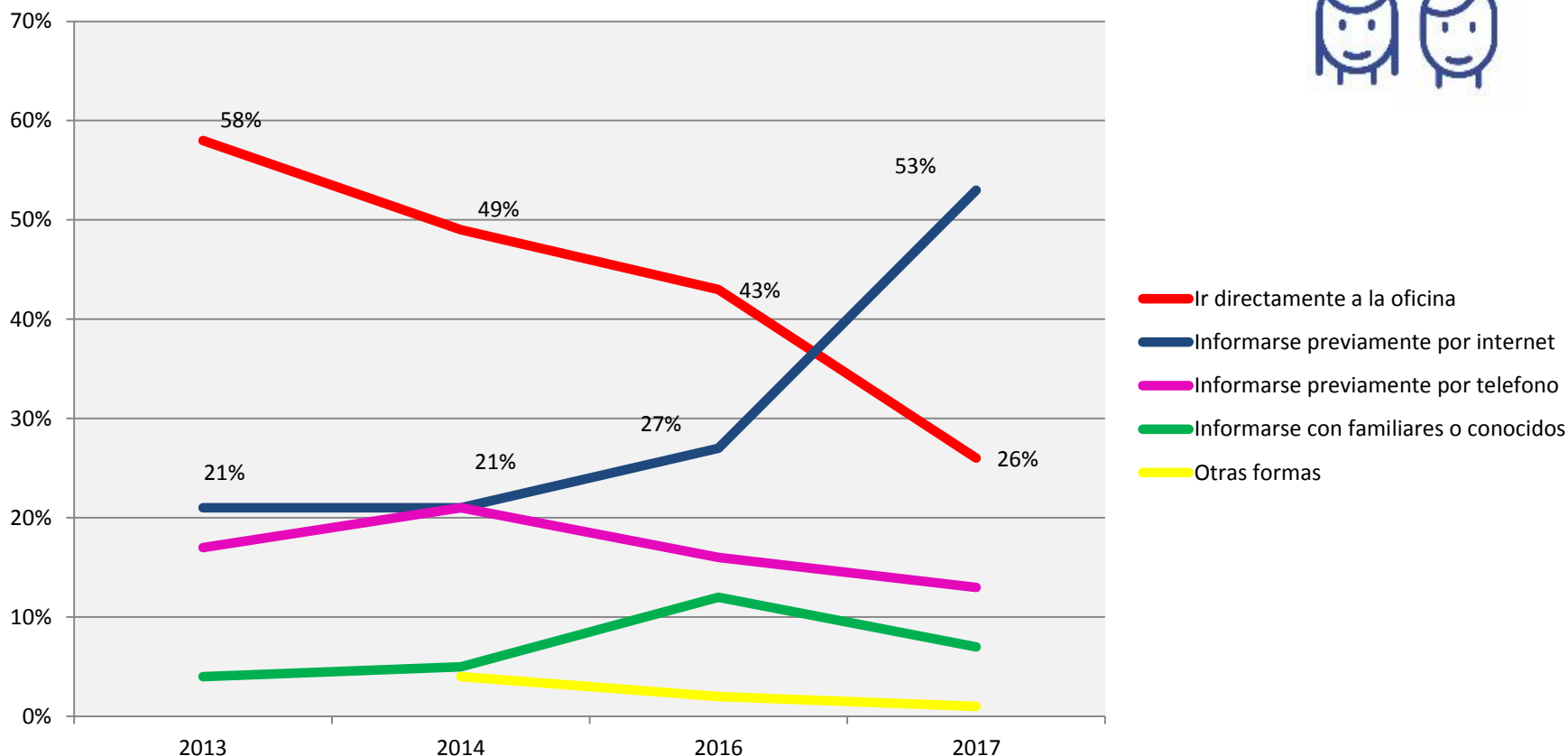


Chat online en
tramites.gub.uy

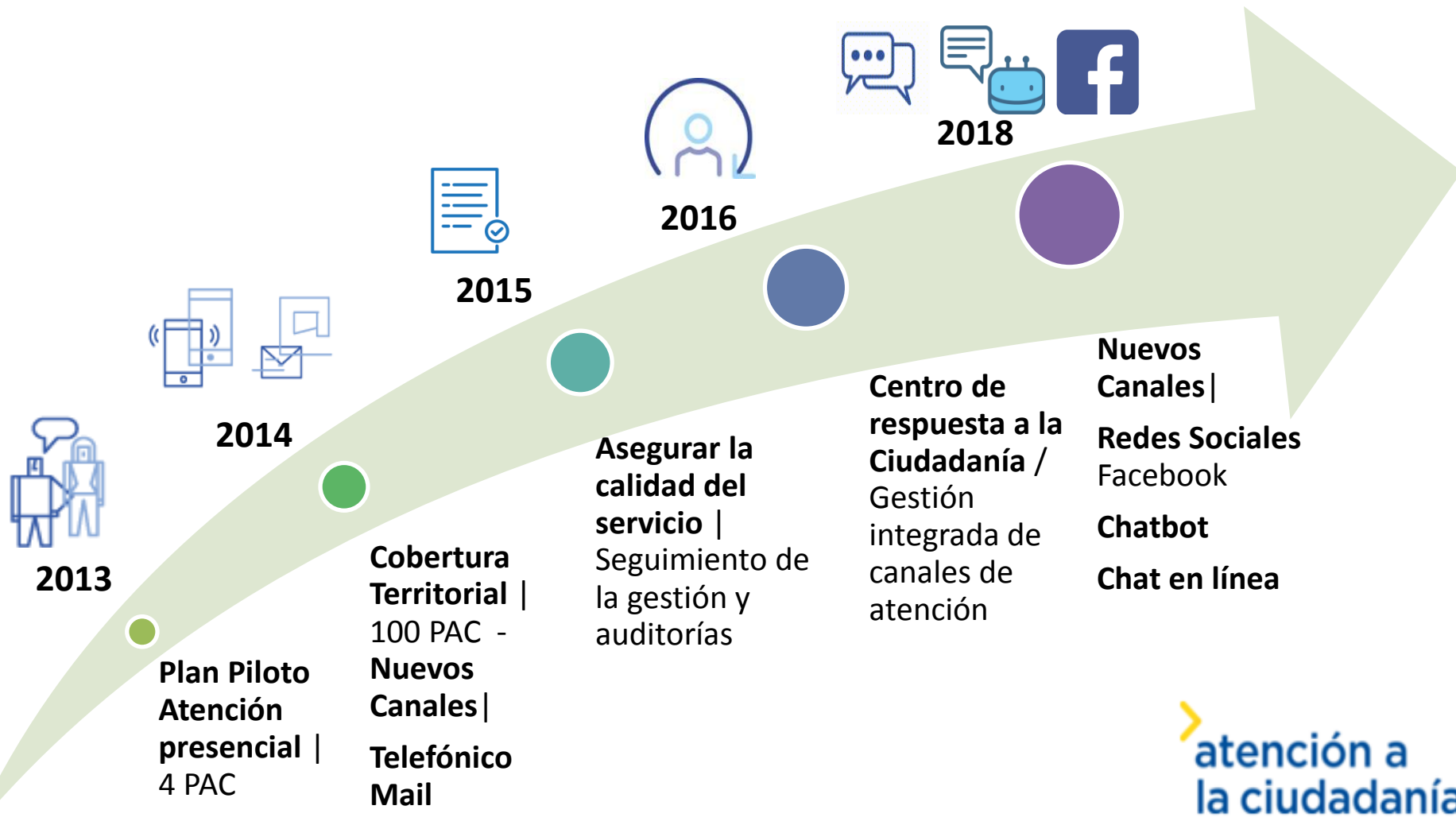


@AtencionUy

Comportamiento de las personas | A la hora de informarse acerca de un trámite...



Evolución de la Estrategia



encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Experiencia Facebook



<>agesic
DESARROLLANDO
EL URUGUAY DIGITAL



#agesic2018

Canales de Atención a la Ciudadanía | Facebook: @AtencionUy

Más de **2.500.000** de uruguayos están en las redes sociales, distribuidos por todo el país, de todas las edades y todos los niveles socioeconómicos.



Canales de Atención a la Ciudadanía | Facebook: @AtencionUy

Objetivos:



- Realizar una atención integral del Estado en el primer nivel de atención, a las personas que se contacten.
- Difundir y promocionar los diferentes canales de atención .
- Brindar información sobre trámites y servicios del Estado.

Facebook: Canal de atención | Canal de comunicación

**Equipo de trabajo:
Atención a la Ciudadanía + Comunicación**

- Mantener una página “viva”, con publicaciones diarias.
- Responder en tiempo y forma toda consulta realizada.



Facebook: Canal de atención | Canal de comunicación

Equipo de comunicación:

- Capacitación al equipo de Atención a la Ciudadanía en el uso de la herramienta, lenguaje a utilizar y otros aspectos relacionados con el intercambio con los usuarios.
- Elaboración de materiales para la publicación y difusión:
 - Definir un calendario de “publicaciones o temáticas”
 - Campaña de difusión para conseguir visibilidad y seguidores.

Facebook: Canal de atención | Canal de comunicación

Equipo de Atención a la Ciudadanía:

- Atención directa desde el equipo central para aprendizaje de usos y costumbres.
- Elaboración de cronograma de publicaciones:
zafrales / periódicos / nuevos servicios
- Trasladar conocimiento y experiencia al equipo de atención del Centro de Respuesta a la Ciudadanía.

Contenidos

- Infografías simples que enseñen a realizar los trámites en línea.

Constitución de Domicilio Electrónico en línea

Trámite en línea

¿QUÉ NECESITÁS?

CONTAR CON UN USUARIO DE ID URUGUAY	FORMULARIO DE CONSTITUCIÓN DE DOMICILIO ELECTRÓNICO PARA PERSONAS FÍSICAS
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>1. Hacé clic en "Iniciar trámite en línea"</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>2. Completá el formulario</p> </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Si tenés CI electrónica y lector</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>3. Firmá el formulario con tu firma digital</p> </div> </div> <hr style="width: 50%; margin: 10px auto;"/> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Si no tenés CI electrónica y lector</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>3. Concurri personalmente al organismo con formulario completo</p> </div> </div>

IMPORTANTE

Una vez que hayas finalizado el trámite, en línea o de forma presencial, recibirás un correo de confirmación.

Devolución Fonasa

 → 

atención a la ciudadanía



Consulta por whatsapp el saldo a cobrar

Atención a la Ciudadanía

Publicado por Juan Pablo Méndez [?]
Te gusta esta página · 17 de septiembre

Consultá si tenés saldo a favor para cobrar del Fonasa desde tu celular, a través de whatsapp. ¡Es fácil! Envía un mensaje desde la app al +598 91 688 096 y listo!

Etiquetar foto · Agregar ubi... · Editar

6 · 1 comentario · 14 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

Más antiguos

Graciela Escoto quiero saber mi saldo de fonasa

Me gusta · Responder · Mensaje · 1 d

Ver 2 respuestas más

Atención a la Ciudadanía Hola

Escribe un comentario...

Presiona "Enter" para publicar.

Contenidos

- Noticias y novedades sobre trámites disponibles.

Permiso para
Menor de Edad

atención a
la ciudadanía



Atención a la Ciudadanía
Publicado por Juan Pablo Méndez [?]
Te gusta esta página · 11 de septiembre ·

¡Se vienen las vacaciones de primavera! Solicitar un permiso de menor de edad es fácil. Comenzá el trámite en línea aquí <https://tramites.gub.uy/ampliados?id=261>

Etiquetar foto · Agregar ubi... · Editar

6 · 5 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

Escribe un comentario...
Presiona "Enter" para publicar.

Vacunación contra Fiebre
Amarilla para Viajes al Exterior



Atención a la Ciudadanía
Publicado por Juan Pablo Méndez [?]
Te gusta esta página · 4 de septiembre ·

Si en vacaciones de primavera viajas a países donde se recomienda la vacuna con Fiebre Amarilla, recordá que tenés que dártela 10 días antes de viajar. Comenzá el trámite en línea ahora aquí <https://tramites.gub.uy/ampliados?id=1839> ¡Nosotros te ayudamos!

Etiquetar foto · Agregar ubi... · Editar

21 · 2 comentarios · 26 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

Más antiguos

Dani Santy Anadon Mira Milagros Morales para la abuela 🥰
Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem

Escribe un comentario...
Presiona "Enter" para publicar.

Contenidos

Publicación previa a
vacaciones de Julio

Permiso para
Menor de Edad

atención a
la ciudadanía



Atención a la Ciudadanía
Publicado por Juan Pablo Méndez [?] · Te gusta esta página · 11 de septiembre ·

¡Se vienen las vacaciones de primavera! Solicitar un permiso de menor de edad es fácil. Comenzá el trámite en línea aquí <https://tramites.gub.uy/ampliados?id=261>

Etiquetar foto · Agregar ubi... · Editar

6 Me gusta · 5 veces compartido · Comentar · Compartir

Escribe un comentario...
Presiona "Enter" para publicar.

Atención a la Ciudadanía
Publicado por Juan Pablo Méndez [?] · 29 de junio ·

¿Tus hijos se van de vacaciones y necesitás sacar un permiso de menor?
¡Es fácil! ¡Nosotros te ayudamos!

1. Hacé clic en "Comenzar el trámite en línea" en <https://tramites.gub.uy/ampliados?id=261>
2. Completá los datos requeridos
3. Agendá día y hora para no perder tiempo
4. Realizá el pago... Ver más

atención a la ciudadanía

PERMISO DE MENOR

Atención a la Ciudadanía
Organización gubernamental · Enviar mensaje

Obtén más Me gusta, comentarios y contenido compartido
Promociona esta publicación por \$20 para llegar a 2.200 personas.

31.949 personas alcanzadas # · Promocionar publicación

298 comentarios · 62 veces compartido

Me gusta · Comentar · Compartir

Segmentado a padres
y madres con hijos
menores

Contenidos

- Información sobre el servicio de Atención a la Ciudadanía y sus diferentes canales.



SORIANO
Puntos de Atención a la Ciudadanía

- Dolores
- Mercedes
- Palmitas
- Villa Soriano



0800 INFO (4636)
*463 para celulares de Antel.

¡Atendemos las 24 hs y es un número gratuito!



NUEVO SERVICIO

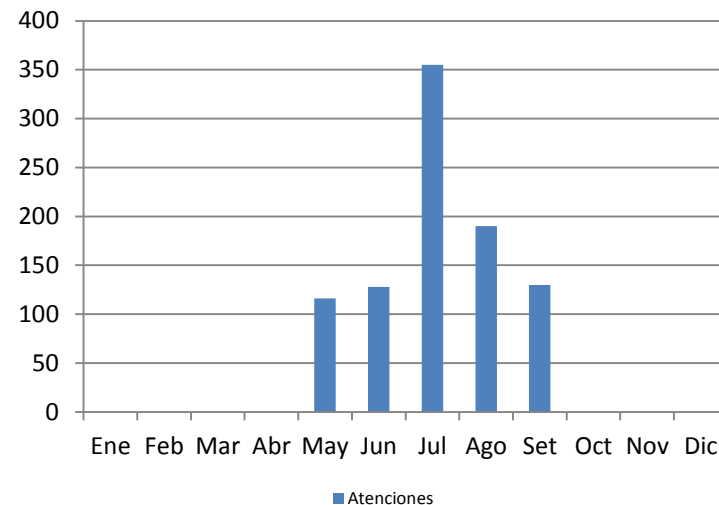
CHAT
DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Ahora podés iniciar el trámite en línea de **Certificado migratorio para renovación de Cédula de Identidad** y si necesitás ayuda, utilizar el chat en vivo para hacer consultas.

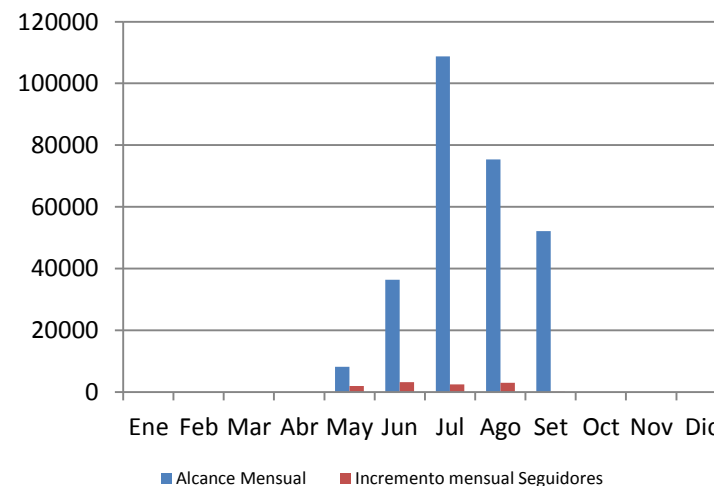
Estadísticas de uso

- Inicio de actividad: mayo 2018
- Cantidad de atenciones: 919
- Alcance de las publicaciones: 280.794
- Seguidores: 10.529

Atenciones



Seguidores / Alcance



Lecciones aprendidas

- Definir objetivos posibles:
 - 2 horas | tiempo promedio de respuesta
 - 100% índice de respuesta
 - 1 publicación diaria
- Nos resultó útil atender el canal con el equipo interno para cerrar los procedimientos de atención y luego pasarlo al Contact Center.

Lecciones aprendidas

- **Campañas de difusión mantienen activa la comunicación con los seguidores.**
- Iniciar la campaña en el Interior permitió dimensionar el impacto y llegar a Montevideo con aprendizaje de la atención y funcionamiento.
 - ¿Para qué se usa y cuál es el público?
- Los seguidores del interior demuestran más desconocimiento sobre los trámites en línea disponibles y a la vez se muestran más agradecidos con la atención.
- 60% seguidores en Montevideo y 40% en el Interior

encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Chat



#agesic2018

Canales de Atención a la Ciudadanía | Chat

Objetivos Fase 1

- Brindar apoyo al ciudadano en la realización de trámites en línea.
- Capacitación específica a los agentes para la realización de ciertos trámites.



Piloto 4 trámites del Ministerio del Interior.

Canales de Atención a la Ciudadanía | Chat

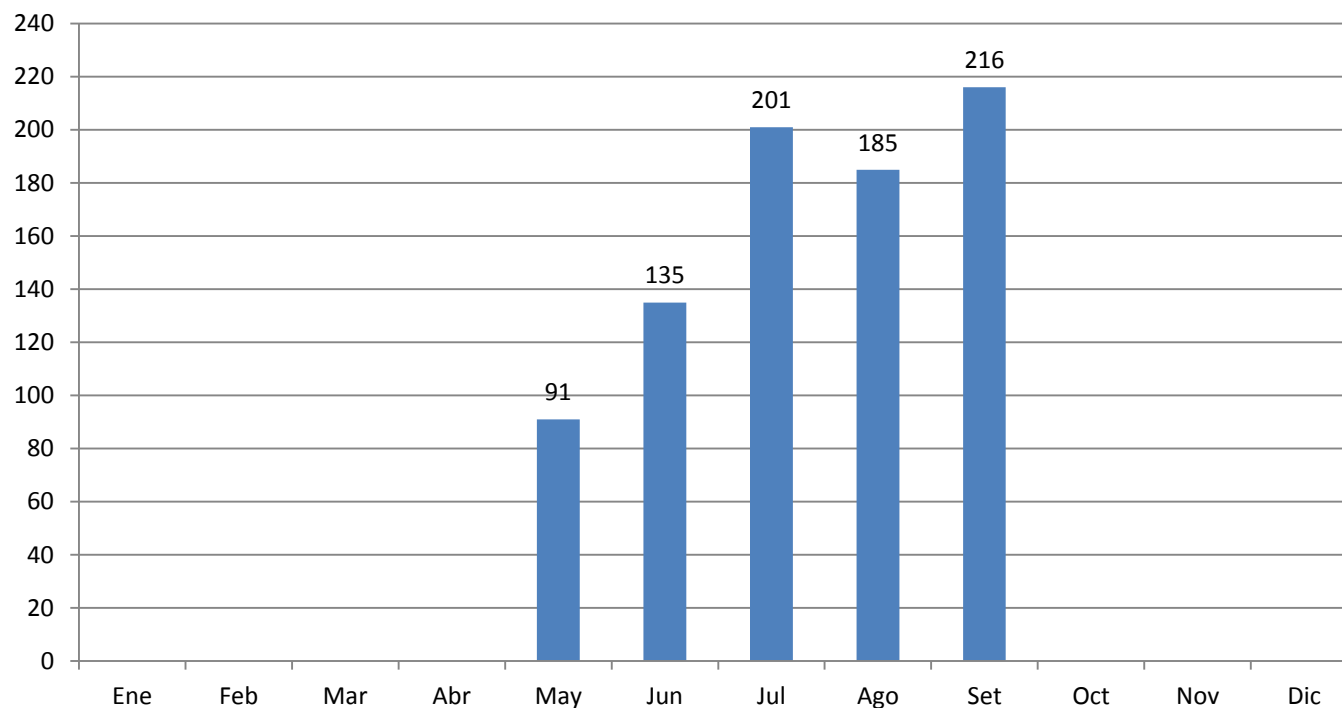
Objetivos Fase 2

- Atención integral del Estado en el primer nivel de atención, a las personas que se contacten.
- Alojado en la home de tramites.gub.uy



Evolución de las atenciones

- Inicio: Mayo 2018



Lecciones aprendidas

- Canal de atención con potencial de uso.
- La “ubicación” del chat influye directamente en las preguntas que se le hacen.
- Es un buen canal para responder consultas desde el sitio web donde se está navegando.

encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Chatbot Proyecto piloto



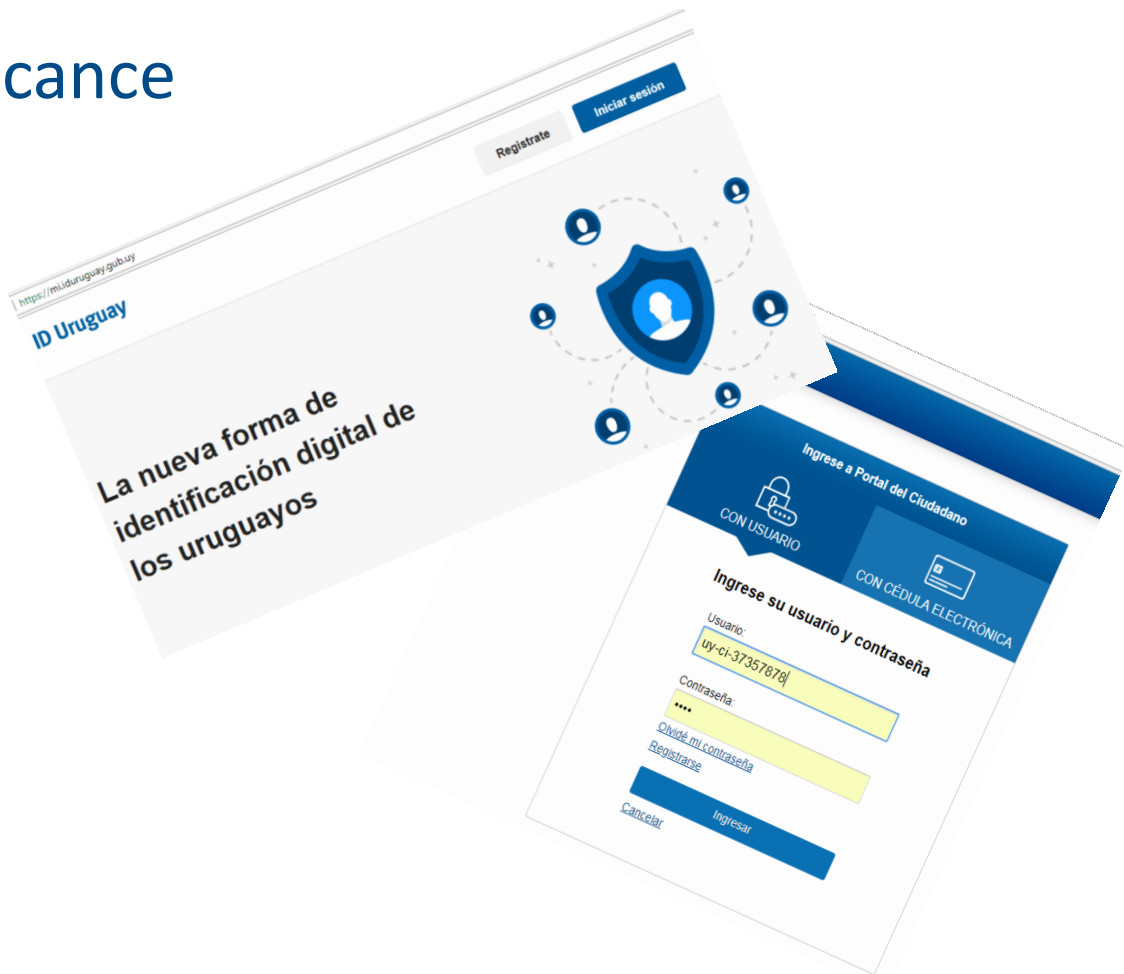
#agesic2018

Objetivos

- Incorporar canales innovadores al Modelo de Atención a la Ciudadanía, con el fin de descongestionar los canales tradicionales de 1º nivel de atención.
- Realizar una prueba piloto de respuestas automáticas online utilizando chatbots conversacionales.



Alcance



¿Necesitás ayuda con ID Uruguay?

[Evalúa mi atención](#)

Asistente



Hola, soy el asistente virtual de Atención a la Ciudadanía. Estoy aquí para ayudarte con tus consultas sobre ID Uruguay. ¿Qué necesitás saber?

¿Qué es ID Uruguay?

¿Cómo me registro?

Quiero recuperar mi contraseña

Escriba su pregunta...

Enviar



El camino recorrido

Dic'2017

Kick-off para todo AGESIC.
Taller de entrenamiento inicial
con todas las áreas.

Jul–Nov'2017

Definición de estrategia, selección del
piloto, adquisición.

Ene-Mar'2018

Reentrenamiento y pruebas.
Testing de todas las áreas.

Abril 2018

Liberación a la
ciudadanía

May–Set'2018

Análisis de conversaciones
(automático y manual) y
reentrenamiento.
Análisis de lecciones
aprendidas.

Oct'2018

Cierre del piloto.

¿Aprendimos? Sí, mucho!

¿Hicimos todo bien? Obviamente que no!

¿Hicimos algo bien? Sí, varias cosas!

Lo que hicimos bien

Construimos el chatbot entre todos



El piloto salió acompañado de analítica desde el inicio

- Indicadores de uso y satisfacción
 - Cant. de conversaciones por período.
 - Cant. de mensajes por conversación.
 - Valoración de los usuarios.
- Analítica para reentrenamiento
 - Flujo de conversaciones.
 - Lectura por conversación.
 - % de uso por intención.
 - % de confianza por respuesta.



Lo que hicimos mal

Elección del caso piloto: ID Uruguay no fue una buena elección

Objetivo 1: Disminuir interacciones con agentes humanos y derivaciones a AGESIC
(creación de usuarios y recuperación de contraseñas)



Objetivo 2: Disminuir la cantidad de mails recibidos por temas simples.



Usuarios ID Uruguay

70K Abril → +100K Agosto



Consultas al mail por ID Uruguay

40% TOTAL → 63% TOTAL

El chatbot se debe especializar en un tema por vez, concreto y estable.

El proceso de trabajo

- Decidimos no derivar al humano en el momento
 - Podría haber sido útil para no dejar consultas “sin un cierre”.
- No contemplamos la necesidad de personal para el análisis y reentrenamiento constante.
- Hicimos un chatbot focalizado en lo conversacional
 - Opciones más tabuladas podrían haber ayudado (+ bot – chat)



Fortalezas y debilidades de los chatbots

Características del bot - Fortalezas

- Disponibilidad del servicio 7x24.
- Responde a varias personas a la vez.
 - Independiente de la demanda.
- Ejecuta acciones rápidamente.
 - Llamadas a servicios de aplicaciones.
- Permite mayor especialización de los agentes humanos.
 - Los casos sencillos y repetitivos los resuelve el chatbot.



Lecciones aprendidas - Debilidades

- El chatbot solo sigue diálogos predeterminados.
 - Funciona a nivel pregunta-respuesta, pregunta-respuesta.
- Difícil de escalar.
 - Un chatbot por tema.
- Alto esfuerzo en entrenamiento.
 - El chatbot no aprende solo.
 - Se necesita personal dedicado en forma permanente (mientras no “aprenda todo”).



A tener en cuenta ...

Lecciones aprendidas

- El chatbot no sustituye al agente humano, lo complementa.
 - Es útil frente a grandes volúmenes de consultas “estándar”.



Es necesario definir el proceso de atención bot+derivación en el momento.

- La “ubicación” del bot influye directamente en las preguntas que se le hacen.

Dejar claro el alcance, de qué tema sabe.

- El análisis automático de indicadores no siempre alcanza.
 - Nos sorprendieron los resultados de la lectura manual de conversaciones. Alto esfuerzo.
- A mayor cantidad de bots mayor rentabilidad.
 - Suscripciones anuales a los servicios de interpretación de lenguaje natural y soporte.

encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Lecciones aprendidas generales



#agesic2018

A la hora de incorporar un nuevo canal de atención ...

- Evaluar recursos disponibles y esfuerzos necesarios.
 - No dejarnos llevar por “modas”.
- Comenzar “en chiquito” para aprender antes de crecer.
- Definir previamente los procedimientos de atención para ese canal, alineados a los generales de la organización.
- No pensar cada canal en forma aislada a los ya existentes.
 - Analizar alternativas de atención en coordinación con los otros canales.
 - Optimizar el uso de los agentes disponibles.

encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Dinámica de trabajo



#agesic2018

Dinámica de Trabajo

Ingresar desde su celular a:

<https://kahoot.it>



encuentro
agesic 2018

CONTINUIDAD DE
LA TRANSFORMACIÓN:
aprendizaje permanente

Consultas

daniel.velo@agesic.gub.uy
sandra.sayanes@agesic.gub.uy



#agesic2018