**Cómo el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires transformó la atención al ciudadano**

* *El GCBA atiende a sus 3 millones de usuarios potenciales con Inteligencia Artificial*

*“Pase a la ventanilla 1 y espere...”, “Disculpe, no podemos atenderle, regrese mañana a las 10...”, “Le falta un documento para completar su trámite, tome otro turno cuando lo tenga...”* ¿Te suenan conocidas estas frases? Seguramente sí y te recuerdan al momento en que realizaste un trámite en alguna oficina de gobierno. La fama que precede a las instancias gubernamentales para hacer algún trámite no es en vano, ya que históricamente se les concibe como el aspecto más arcaico y engorroso de la atención a los usuarios.

Si lo comparamos con el sector privado, en donde el servicio al cliente es fundamental para darle valor a una marca o producto, e incluso puede llegar a ser diferenciador para obtener la preferencia de los clientes, nos encontramos con que la atención en el gobierno se ha rezagado, ya que carecen de competencia que les obligue a ser mejores.

Entonces, ¿cómo hacer mejores y más eficientes estas oficinas? ¿Es tan difícil esta transición? Quizás sea más sencillo de lo que parece.

[**Caso Ciudad de Buenos Aires**](http://aivo.co/clientes/gobierno/caso-gobierno-de-la-ciudad-de-buenos-aires/)

Son escasas las oficinas gubernamentales que comienzan a adoptar la tecnología para otorgar un servicio rápido y eficiente. Sin embargo, es un recorrido que está comenzando y todavía falta un largo camino de orientación, sensibilización y capacitación de servidores públicos para ofrecer un servicio al cliente de calidad. El objetivo actual de servicio al cliente sería indudablemente contar con una herramienta que pudiera permitir a los ciudadanos hacer cualquier trámite gubernamental como pagar una multa de tránsito o recibos de servicios como la luz y el agua, hasta encontrar las funciones de teatro, calles donde estacionar la bicicleta o solicitar algún servicio de emergencia con la asistencia de un chatbot.

Con ayuda de Aivo, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) en Argentina ha hecho realidad este sueño utilizando tecnología de servicio al cliente con Inteligencia Artificial para atender las inquietudes de sus ciudadanos, los cuales representan tres millones de usuarios potenciales. ¿Cómo lo hizo? Primero se dio a la tarea de identificar tanto los trámites y consultas más realizadas en sus oficinas, como los medios que más utilizan los usuarios para resolver sus problemáticas cotidianas. Derivado de esto encontraron que la mayor parte de los porteños usaban el teléfono móvil para realizar pagos y compra de servicios de forma cada vez más frecuente y con mucha facilidad.

Por esta razón, dicha oficina gubernamental acudió con **Aivo**, empresa desarrolladora de *software* de servicio al cliente con base en la Inteligencia Artificial, para poder digitalizar sus servicios adaptándolos a las necesidades y usos de los ciudadanos. De esta forma, se logró que una persona que antes invertía dos horas formada en una fila de un oficina de gobierno, ahora pudiera obtener un certificado de nacimiento, renovación de licencia, consulta y pago de infracciones, turnos en hospitales y todo tipo de trámites, en menos de cinco minutos.

“La alternativa que se nos ocurrió fue incursionar en la Inteligencia Artificial poniendo a la mano del ciudadano la información y el servicio que necesita en cualquier momento y en cualquier lugar. Esto no era posible sin esta tecnología” aseveró Facundo Carrillo, Secretario de Atención y Gestión Ciudadana del GCBA.

El GCBA aumentó su productividad al poder brindar cerca de 2 millones de atenciones al año, además de poder resolver de forma automática el 70% de sus conversaciones y reduciendo en un 80% los costos por reducción de conversación. De esta manera, el gobierno puede obtener ahorros sustanciales mientras que los usuarios aprovechan el tiempo en sus necesidades personales y profesionales, en vez de estar formados para realizar trámites burocráticos.

“Hoy la Inteligencia Artificial presta servicios que antes te podían llevar una hora y media de manera física, parado en una sede comunal o central. Hoy lo puedes hacer desde tu teléfono a un costo que tiende a cero en cuestión de los volúmenes que estamos manejando” aseguró el Secretario de Atención y Gestión Ciudadana del GCBA.

**Querer es poder**

Es importante que los esfuerzos por transformar el servicio a los usuarios en las oficinas gubernamentales sean integrales y cuenten con todo el apoyo de las autoridades. Multiplicar esfuerzos para que los usuarios se encuentren con un sistema intuitivo y eficiente es mucho más simple y barato de lo que se piensa, y más si se acude con el especialista adecuado.

Los gobiernos, si desean atreverse a implementar estas mejoras, impulsarán una imagen moderna y una mejor percepción de sus gobernados, logrando la satisfacción de sus usuarios para la mejora constante del servicio; después de todo, técnicamente los ciudadanos pagan por los servicios requeridos a través de sus impuestos, por lo que se requiere un sistema acorde a las exigencias de los usuarios, siempre en búsqueda de respuestas inmediatas.

El primer paso para mejorar la atención a los usuarios se logra simplificando los procesos de forma en que los trámites sean más sencillos para los usuarios, quienes con frecuencia evaden cualquier trámite burocrático por la falta de claridad y la complejidad de los procesos.

Finalmente, el caso Buenos Aires nos demuestra que es cuestión de tiempo para que las oficinas de gobierno se suban al tren de la tecnología echando mano de toda las innovaciones que ya usan las mejores compañías en la iniciativa privada. ¿Quién dice o estipula que no puede hacerse?

# # #

**Acerca de AIVO**

**AIVO** es una compañía fundada en 2012 que se encarga de desarrollar *software* de servicio al cliente con base en la Inteligencia Artificial para transformar la forma en que las compañías interactúan con sus clientes.

Su producto estrella es **AgentBot**, plataforma omnicanal automatizada de servicio al cliente que utiliza elementos de Inteligencia Artificial para interactuar con los consumidores a través de distintos canales. Asimismo, ayuda a las empresas a mejorar la experiencia de los clientes al aprender de los mismos usuarios.

**AgentBot** de **AIVO** tiene una amplia base de clientes que incluye empresas mundiales como Sony, AIG, Visa, AT&T, GM, Telefónica, Mastercard, BBVA, entre otros.

**CONTACTO**

Another Company

Erik Sierra

erik.sierra[@anothercompany.com.mx](mailto:violeta@anothercompany.com.mx)

55 2344 7797

Mario García

[mario@anothercompany.com.mx](mailto:mario@anothercompany.com.mx)

55 3930 2474