



comunicado

Departamento de Estado

18 de noviembre de 2024

Departamento de Estado anuncia integración de Inteligencia Artificial para mejorar los servicios a la ciudadanía

Con el uso de WhatsApp y un sistema automatizado de inteligencia artificial, el 311 ofrecerá atención continua y accesible las 24 horas, los siete días de la semana

[SAN JUAN, PR] - El Secretario de Estado de Puerto Rico, el licenciado Omar J. Marrero Díaz, anunció hoy el lanzamiento de la primera fase de un proyecto innovador que utiliza la inteligencia artificial (IA) integrada con la aplicación móvil de mensajería WhatsApp para mejorar la atención ciudadana a través de la Línea de Servicios de Gobierno 311.

“Este avance permitirá atender llamadas de manera automatizada fuera del horario laboral y en caso de abandono de la línea de espera, asegurando una respuesta oportuna y efectiva”, indicó el Secretario.

¿Cómo funcionará el nuevo sistema?

A partir del miércoles, 20 de noviembre, la primera fase del proyecto implementará el uso de mensajes automáticos en WhatsApp, vinculados a un “bot”, o programa automatizado, de autogestión, bajo los siguientes escenarios:

1. Atención fuera de horario laboral : Toda persona que llame al 311 entre las 5:01 p.m. y las 7:59 a.m. de lunes a viernes, o en cualquier momento los fines de semana, recibirá un mensaje automático en WhatsApp. Este mensaje permitirá a los ciudadanos acceder a información y servicios de autogestión en cualquier momento del día.

2. Llamadas abandonadas : Aquellas personas que abandonen la línea de espera durante el horario regular también recibirán un mensaje de WhatsApp automático, ofreciendo alternativas para resolver su solicitud sin necesidad de esperar nuevamente.

“Con esta innovación, el 311 extenderá su disponibilidad a 24 horas, los siete días de la semana, convirtiéndose en un servicio más accesible y eficiente para la ciudadanía”, subrayó el Secretario Marrero Díaz.

Precedente en el servicio público

“Somos la primera agencia gubernamental en Puerto Rico en integrar inteligencia artificial para atender llamadas y la primera en utilizar WhatsApp como herramienta de servicio,” afirmó Marrero Díaz. “Este avance no solo amplía significativamente el alcance del 311, sino que establece un modelo que otras agencias podrán replicar en beneficio de nuestra ciudadanía”, agregó.

Estrategia integral para modernizar los servicios públicos

Este proyecto se suma a una serie de iniciativas ya implementadas por el Departamento de Estado, entre ellas la expansión del servicio de apostillas, la digitalización de servicios a través de Colecturía Digital y la provisión de internet prepago en los Centros de Servicios Integrados (CSI), entre otros.

El Secretario Marrero Díaz enfatizó que este es solo el comienzo de un plan más amplio para incorporar la tecnología en el servicio público y mejorar la experiencia del ciudadano. Para más información sobre este innovador servicio, puede escribir por correo electrónico a Deptestadopr@estado.pr.gov.

###

CONTACTO: DENNIS COSTA, 787.310.0205

