



Inteligencia Artificial para un Gobierno de Autoservicio

Por Martín Frascaroli, CEO y Fundador de Aivo

Uno de los mayores temores de cualquier ciudadano es tener que enfrentarse a cualquier trámite en alguna oficina de gobierno, desde obtener una licencia para manejar hasta cambiar el domicilio en algún documento oficial como la identificación para votar o el pasaporte. Sólo imaginar la fila en la que habrá que formarse para recibir una respuesta negativa después de horas de espera puede provocar serios ataques de ansiedad hasta en los más fuertes de carácter.

Ésta es una realidad que viven casi todos los países latinoamericanos, donde los temas de vanguardia tecnológica generalmente son exclusivos del sector privado, sobre todo si se trata del servicio y atención al cliente, pues las empresas siempre están más interesadas en tener relaciones duraderas y positivas con sus clientes.

A pesar que actualmente hay muchos pagos y consultas de trámites gubernamentales que pueden llevarse a cabo por Internet, todavía hay muchos otros que tienen que ser resueltos en un mostrador o ventanilla donde es indispensable llevar toda una serie de papeles y documentos que deben estar en perfecta regla, y si falta alguno, es necesario regresar y volver a formarse para perder toda una mañana.

Es indudable que las instituciones gubernamentales pueden reducir los tiempos de espera de los ciudadanos con ayuda de la tecnología. No obstante, una de las razones que retrasa la adopción de nuevas herramientas es porque desconocen sus ventajas. La tecnología como instrumento de innovación puede servir para reducir costos en los procesos que brinda el sector público, al mismo tiempo que impacta positivamente y reduce la exclusión social por medio de políticas públicas de acceso equitativo.

La dinámica cambia

Parece que las empresas en la actualidad lo tienen más claro: si colocan al consumidor al centro de la dinámica, pueden generar empatía y *engagement* con sus marcas. Lo mismo debe funcionar para las oficinas de gobierno en donde el espíritu de innovación puede llevarlos a situar al ciudadano en el centro. Esto, además de darles voz, les permitirá generar empatía con ellos practicando el principio fundamental del servicio al cliente: devolverle el tiempo a la gente.

Un gobierno que escuche y centre su atención en las personas buscará satisfacer las demandas y necesidades de los ciudadanos, sobre todo si lo hace en un tiempo oportuno, razonable y prudente.



En una nueva dinámica que se ve apoyada por la tecnología en un país donde hay más de 70 millones de internautas con una penetración del 63%, de acuerdo con el *13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017* de la Asociación Mexicana de Internet, en cuestión de minutos se pueden resolver necesidades puntuales. De esta forma el e-gobierno o gobierno electrónico se convierte en un modelo ganar-ganar en el que los ciudadanos resuelven problemáticas específicas y los gobiernos generan valor y confianza a sus políticas públicas a gracias a las recientes tecnologías de la información y computación.

¿La Inteligencia Artificial es la respuesta?

Muchos pensarán que la transparencia, legalidad y las buenas políticas públicas son la respuesta y no estarán equivocados. Sin embargo, el vehículo ideal para poder hacer visible la información gubernamental, para vigilar el cumplimiento de las leyes, así como de dar seguimiento a las políticas que implementan nuestros gobernantes, es a través de la tecnología.

Tener un gobierno abierto que permite a los ciudadanos ser parte activa de sus actividades, que responde en tiempo real las inquietudes de los gobernados y que les permite hacer diversos trámites de forma remota a través de las plataformas digitales, es algo a lo que podemos aspirar hoy en día.

Existen ejemplos como el del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en Argentina el cual recientemente decidió incorporar Inteligencia Artificial para atender las inquietudes de sus ciudadanos, logrando identificar los trámites y consultas más realizados en sus oficinas, para así poder agilizar dichos procesos.

Lo anterior permitió al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires adaptar sus servicios digitales a las necesidades de los usuarios. De esta manera se logró que una persona que antes invertía dos horas formada en una ventanilla de gobierno, ahora pudiera realizar cualquier trámite desde su smartphone.

En trámites de gobierno la tecnología de Inteligencia Artificial aplicada al servicio al cliente juega un papel relevante ya que permite automatizar diversos procesos que son repetitivos y que cuestan buena parte del presupuesto a las oficinas gubernamentales. Automatizar respuestas y trámites es una manera de aligerar la carga de los ciudadanos y de ahorrar presupuesto.

La modernización del sector gobierno trasciende de ser un tema de vanguardia para convertirse en una necesidad, sobre todo cuando la iniciativa privada está innovando en el tema de servicio al cliente. En la medida en que se repliquen los modelos como el del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en más capitales Latinoamericanas, será mucho más sencilla y estandarizada, dicha transición. Esto, sin olvidar el acompañamiento que puede realizar el gobierno a través de empresas especializadas en tecnología.