

Municipio de Temuco tendrá nuevo Call Center que opera con IA

De la mano con Telsur (GTD en el sur), la Municipalidad de Temuco dio un importante paso en innovación tecnológica esta semana, con el lanzamiento de un novedoso sistema de Call Center Municipal impulsado por inteligencia artificial generativa. El sistema promete agilizar los trámites en los distintos servicios municipales, y mejorar la experiencia de los ciudadanos durante su interacción con el municipio.

El nuevo Call Center Municipal atenderá las llamadas de la ciudadanía a través del número 800 100 650 a partir del mes de septiembre, siendo capaz de responder más de 500 preguntas, reconocer respuestas de su interlocutor(a), y derivar las llamadas a operadoras y departamentos correspondientes según sea necesario. Su marcha blanca durará al menos 5 meses; tiempo durante el cual el sistema nutrirá su algoritmo y ampliará su repertorio de respuestas y preguntas frecuentes.

El lanzamiento del Call Center Municipal fue encabezada por el alcalde de Temuco, Roberto Neira, y el gerente zonal de Telsur, Juan Ernesto

Orellana, entre otras autoridades, quienes coincidieron en destacar el valor del trabajo público-privado para impulsar iniciativas que faciliten y mejoren la vida de las personas.

El alcalde Roberto Neira, durante la presentación del proyecto, explicó que "Lo que estamos tratando de solucionar, es un servicio que el municipio de Temuco no estaba entregando óptimamente: el de atención de público vía telefónica", expresó. "Esto es una marcha blanca, por lo tanto, (...) aun debemos alimentar [a la IA] con antecedentes, nutrirla. Lo importante es que estamos dando un puntapié inicial importantísimo para aclarar las dudas de las vecinas y los vecinos. Con este avance, el municipio se pone a la vanguardia de la tecnología en el área de atención de público".

Por su parte, el gerente zonal de Telsur, Juan Ernesto Orellana, aseguró que "este (...) es un gran avance hacia el objetivo de convertir Temuco en una ciudad inteligente. (...) Hemos incorporado cerca de 300 preguntas más frecuentes, que los habitantes podrían requerir de su municipio. Estas preguntas se han entrenad con



sus respectivas respuestas, y la idea es que el ciudadano pueda obtener una respuesta ágil a su consulta, evitando tener que concurrir presencialmente a la municipal o hacer filas.

Ya sea facilitando la renovación y obtención de licencias de conducir, o agilizando la consulta de trámites ciudadanos, la ventaja del uso de la IA en estos sistemas de atención radica en su habilidad de ofrecer conversaciones precisas y detalladas, permitiendo que los agentes humanos se centren en resolver cuestiones más complejas y especializadas. Además, la tecnología convierte estas mismas interacciones en información valiosa para su propio mejoramiento mediante análisis e informes que identifican los principales motivos de las llamadas y las opiniones de los ciudadanos.

La concejala Soledad Gallardo, quien estuvo presente durante el

lanzamiento en representación del Concejo Municipal, expresó: "Este es un tremendo avance en la comunicación con las vecinas y vecinos de nuestra comuna (...) Vamos a tener que andar con este nuevo número bien aprendido para casos de emergencia, y para sobretodo para acercar los servicios municipales a la ciudadanía."

El Seremi de Hacienda de la Región de La Araucanía, Ronald Kliebs, quien también asistió al lanzamiento, agregó: "Nosotros como Seremía de Hacienda estamos enfocados en lo que es la innovación pública; (...) y esto viene a dar cumplimiento de la Ley de Transformación Digital del Estado. En ese sentido, creemos que el trabajo que está haciendo el municipio de Temuco está muy en línea con los objetivos de innovación, con generar avances siempre dirigidos al beneficio de la ciudadanía." **T2**