

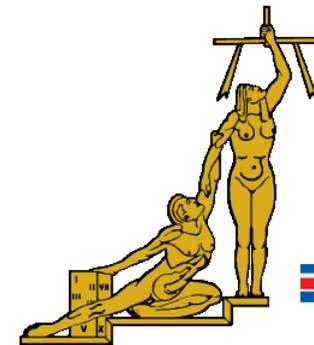
# Chatbot del Poder Judicial



Hola soy **PJ-bot**, el CHATBOT que le ayudará a resolver sus consultas.

---

Concurso de buenas prácticas - 2019



# ¿Qué es un Chatbot?

- Es un programa que *simula una conversación* humana, al proveer *respuestas automáticas* a *preguntas* realizadas por las personas usuarias.
- Utiliza técnicas de *Procesamiento del Lenguaje Natural*.



Hola

Bienvenido!  
¿Cuál es su consulta?

Trate de hacer preguntas cortas.  
Por ejemplo, si su consulta completa es: *"Quiero consultar el estado de mi expediente, pero no tengo usuario!"*. Entonces, divídalo en 2 preguntas separadas: *"¿Cómo consulto el estado de mi expediente?"* y *"¿Dónde solicito un usuario?"*

¿Cómo hago para saber si tengo impedimento de salida?

¿Cómo consultar si tengo un impedimento de salida?

Estando en el **Acceso Privado** de Gestión en Línea, ingrese al enlace de Impedimentos de Salida. El sistema le indicará si cuenta ó no con algún impedimento. De ser así, se despliega: el número de expediente, el despacho que registró el impedimento y el número de teléfono del despacho en el cual se ubica el proceso judicial. Para acceder a esta opción **requiere de un usuario y contraseña**, ya que es un servicio personal y de **acceso privado**.

Haga clic [AQUÍ](#) para ver un video de como realizar este proceso.

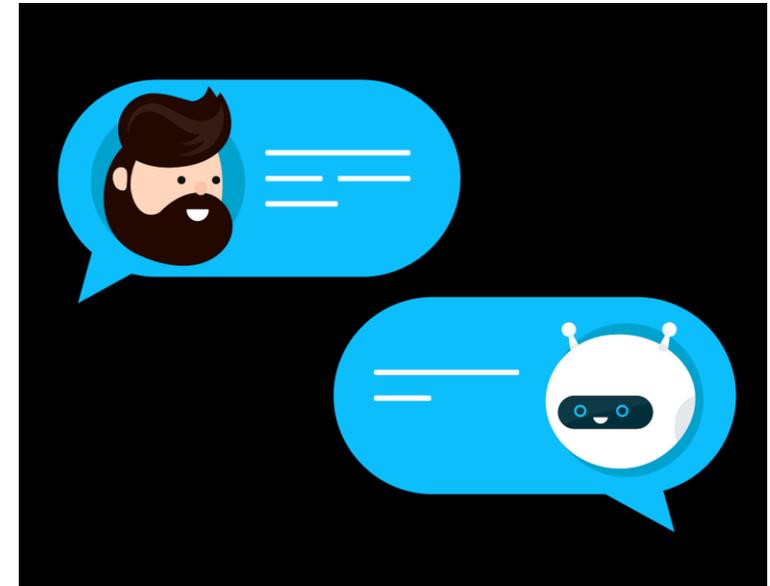
Gracias por la info!

Espero haberle ayudado!  
¡Gracias por utilizar los servicios del Poder Judicial!

# Ventajas de un Chatbot

---

- Es **24/7**.
- Puede atender ***varias conversaciones*** a la vez.
- Se puede ***reentrenar*** para ser cada vez más preciso.
- Se pueden agregar nuevas preguntas a su ***base de conocimiento***, según se requiera.
- Se pueden crear ***chatbots especializados*** para objetivos específicos.

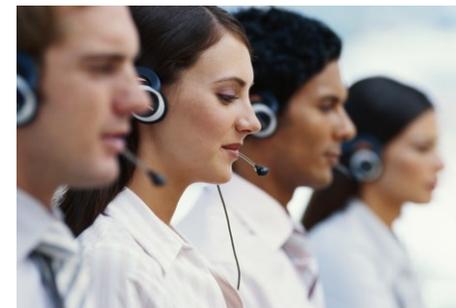


# El Chatbot del Poder Judicial



- **El Problema:**

*Línea Telefónica* de atención a usuarios de Gestión en Línea **colapsada**, producto de la entrada en vigencia de *Reformas Procesales Civil y Laboral*, así como de los servicios de hojas de delincuencia electrónica.



- **La Solución:**

Un **chatbot** para responder a **preguntas frecuentes** sobre trámites de Gestión en Línea, simulando la interacción que se tiene con la central telefónica.

Hola, buenas tardes!

Hola!  
Escriba su pregunta por favor.  
Trate de hacer preguntas cortas.  
Por ejemplo, si su consulta completa es: "Quiero consultar el estado de mi expediente, pero no tengo usuario!".  
Entonces, divídalo en 2 preguntas separadas: "¿Cómo consulto el estado de mi expediente?" y "¿Dónde solicito un usuario?"

¿Quiero saber cómo hago para pedir la hoja de delincuencia en línea?

¿Cómo y dónde solicito la hoja de delincuencia?

Para solicitar la hoja de delincuencia por medio de Gestión en Línea (**Hoja de Delincuencia Digital, en formato PDF**), debe ingresar al "Acceso Privado" de Gestión en línea con su **usuario y contraseña**. Luego, elige la opción "Hoja de Delincuencia - Electrónica" y procede a completar los espacios requeridos. Introduzca el número de teléfono y un correo electrónico en el cual recibirá un enlace para descargar la certificación en formato PDF, según los horarios de entrega establecidos por el Registro Judicial.

Haga clic **AQUI** para ir a la página donde puede solicitar su Hoja de Delincuencia Electrónica (**requiero un usuario para esto**).

Haga clic **AQUI** para ver un video de como realizar este proceso.

También puede solicitar la **Hoja de Delincuencia física (en papel)**, sólo debe de apersonarse al **Registro Judicial** en horario continuo de 7:30 am a 4:30 pm y solicitar el tramite requerido.

Excelente, muchas gracias!

Espero haberle ayudado!  
¡Gracias por utilizar los servicios del Poder Judicial!

# El Chatbot del Poder Judicial



- **El Impacto:**

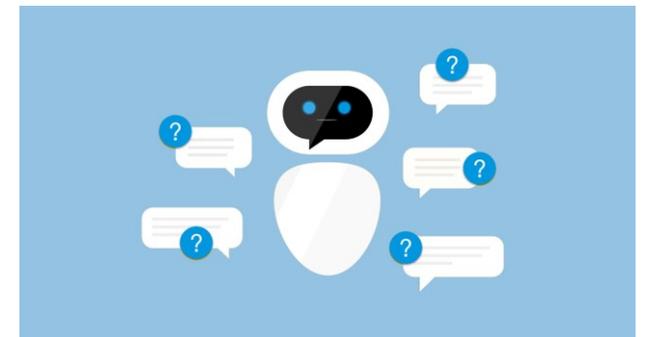
**Descongestión** de la Línea Telefónica de atención de usuarios de Gestión en Línea. Se evita tener que contratar personal adicional a la línea de atención al usuario.



- **¿Es replicable?:**

Actualmente lo es! Muchas dependencias como **MP, Contraloría de Servicios, Gestión Humana**, entre otras, han agregado preguntas a la base de conocimiento.

**Otras instituciones** quieren implementar un chatbot y nos solucitan compartir la experiencia.



# El Chatbot del Poder Judicial



- Responde actualmente a más de **500+ consultas frecuentes** sobre trámites y servicios.
- Las personas usuarias realizan **la misma consulta de diferentes maneras**, utilizando lenguaje común.
- Las respuestas **se complementan** con enlaces a páginas web, videos o acceso a sistemas.

## Estadísticas de Uso – Julio 2019

Total de Interacciones de Usuario: 5558

### Top 10 temas consultados:

Tema	Cantidad
HojaDelincuencia-DondeSolicito	656
Usuario-DondeSolicito	648
Expediente-SaberEstado	235
ImpedimentoSalida-ConsultaSiTengoImpedimento	189
HojaDelincuencia-PreguntasVarias	134
Contrasena-Olvido	126
ApremioCorporal-QuieroInterponer	123
PensionAlimentaria-ComoSolicitoUnaPension	104
Expediente-DondeConsulta	83
Embargos-ComoConsultar	78

# Siguientes Pasos...



- Chatbot para consulta de Depósitos de *Pensiones Alimentarias* vía Telegram.
- Pueden además *automatizarse algunas tareas simples y recurrentes*, liberando recursos. Por ejemplo: un chatbot al que puedan consultársele los estados de los expedientes o los números de teléfono de un despacho.
- Otros chatbots *transaccionales y especializados*.



# ¡Gracias!

---



Hola soy **PJ-bot**, el CHATBOT que le ayudará a resolver sus consultas.