

C o l l e c t o r:W e b L i n k 1 (W e b L i n k)

S t a r t e d: T h u r s d a y, J u l y 1 8, 2 0 1 9 1 1: 4 8: 2 2
AM

L a s t M o d i f i e d: T h u r s d a y, J u l y 1 8, 2 0 1 9
1 1: 5 1: 5 6 AM

T i m e S p e n t: 0 0: 0 3: 3 4

I P A d d r e s s: 2 0 1. 1 9 3. 4 3. 1 9

205 / 225

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Q1 Indique el nombre de la buena práctica
Chatbot del Poder Judicial

Q2 Circuito Judicial al que pertenece **Primer Circuito Judicial de San José**

Q3 La Buena Práctica que inscribe en representación de su despacho u oficina, ¿a qué ámbito judicial corresponde?

Ámbito Administrativo y otros órganos de apoyo

Q4 Nombre de la oficina
Unidad de Inteligencia de la Información

Q5 Número telefónico
22954773

Q6 La Buenas Práctica que inscribe se presenta en conjunto con otras oficinas
No

Q7 ¿Indique el tipo de despacho al que pertenece?

Q8 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q9 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q10 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q11 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q12 Indique el órgano al cual pertenece la oficina que inscribe la Buena Práctica

Q13 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q14 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q15 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q16 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Q17 Seleccione el nombre de la oficina

Q18 Seleccione su oficina **122 DIRECCION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION**

Q19 Detalle la situación actual o problema que se desea mejorar o que se ha mejorado

La idea es resolver el problema de saturación de las líneas de consulta de atención al usuario, donde ya se ha identificado un conjunto de preguntas que son las más recurrentes y que, pueden ser contestadas por esta vía automatizada sin afectar la calidad del servicio.

La población beneficiada son los usuarios externos de la institución que utilizan la página web del Poder Judicial como punto de contacto con la institución.

Q20 Explique en detalle la buena práctica propuesta.

El Chatbot del Poder Judicial, es una herramienta automatizada de respuesta a consultas generales sobre los servicios que ofrece el

Poder Judicial, basándose en las preguntas más frecuentes que hacen las personas usuarias de la institución. Esta herramienta se

basa en una experiencia conversacional, simulando una conversación humana en el formato pregunta/respuesta. Este chatbot es un

canal alternativo a la línea de consulta 800 de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial. Una de las fortalezas de esta herramienta

es que permite obtener una misma respuesta que puede ser consultada de diferentes maneras por diferentes personas. Esta

herramienta funciona las 24 horas y se está en constante actualización y mejora.

Q21 ¿Cuál es el impacto o resultados observados en la solución del problema?

Hemos logrado atender en promedio 5500 consultas mensuales de personas usuarias, referentes a los servicios que ofrece el Poder Judicial. Esto impacta en la cantidad de llamadas que se reciben directamente en la línea 800. Muchas de las respuestas se complementan con videos y enlaces a páginas propiciando que el usuario pueda ir directamente al sistema o servicio del que requiere asistencia y poderle dar una mejor explicación del servicio del que requiere información. Se está en constante monitoreo de las preguntas que no han podido ser contestadas para valorar su posible inclusión en la base de conocimiento del chatbot, así como la inclusión de nuevas frases de entrenamiento que hacen que el chatbot sea cada vez más preciso. El público objetivo de esta iniciativa, son todas las personas usuarias del Poder Judicial, que utilizan la página web como punto de contacto con la institución.

Q22 En caso de que otras oficinas y despachos deseen replicar su buena práctica, mencione los aspectos que deberían tomar en consideración para replicarla.
Enviar las preguntas y respuestas que el chatbot debería responder

Q23 Mencione las razones del por qué recomendaría a otras oficinas o despachos que consideren esta buena práctica y la repliquen.
Es innovadora esta iniciativa puesto que se basa en las más recientes tecnologías de NLP (procesamiento del lenguaje natural) y machine learning (aprendizaje de máquina) para ofrecer una experiencia conversacional al usuario, tratando de simular (pero no reemplazando) una conversación con un operador humano, del tipo pregunta/respuesta, que funciona 24/7 y que se complementa y reentrena regularmente, para ofrecer cada vez una mejor experiencia de usuario.

Q24 ¿Cuáles son los mecanismos o instrumentos de medición del éxito de la práctica propuesta?
Cantidad de consultas

Q25 Agregue en este punto los documentos asociados a su Iniciativa