



RENCAT

EL ASISTENTE VIRTUAL CON INTELIGENCIA
ARTIFICIAL QUE RESPONDE TUS DUDAS 24/7

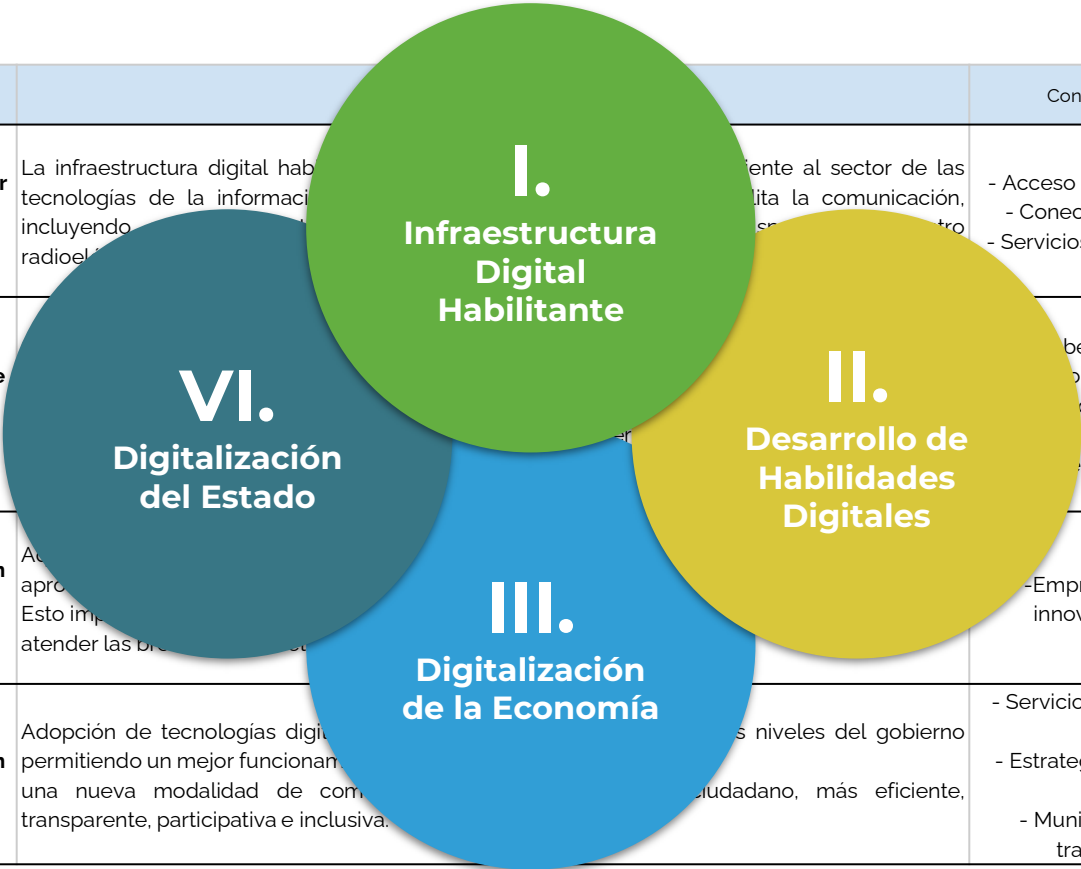
Renca

Componentes estrategia transformación digital

	Componente estratégico	Descripción	Conceptos clave
1.	Infraestructura digital habilitante	La infraestructura digital habilitante consiste en todo aquello perteneciente al sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que posibilita la comunicación, incluyendo redes de distinta índole (fijas, móviles, satelitales), dispositivos, espectro radioeléctrico, sistemas ópticos, terminales, etc	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso digital de calidad - Conectividad efectiva - Servicios de software y TI
2.	Desarrollo de habilidades digitales	Comprende todos los elementos que permiten el aprovechamiento de la tecnología, a veces llamada alfabetización digital. El desarrollo de habilidades está estrechamente relacionado con el desarrollo de contenidos digitales, con la inclusión de habilidades en la educación escolar y superior, además del desarrollo de aplicaciones que permitan y faciliten el uso de las tecnologías digitales sin discriminación alguna	<ul style="list-style-type: none"> - Alfabetización digital - Desarrollo de contenidos digitales - Inclusión habilidades digitales en educación
3.	Digitalización de la economía	Aquel proceso gradual a través del cual todas las actividades productivas y de aprovechamiento del sector económico son facilitadas por el uso de las tecnologías digitales. Esto implica, hacer frente a los retos en materia de digitalización de sus procesos productivos, y atender las brechas según el tamaño de las empresas y los sectores	<ul style="list-style-type: none"> -Emprendimiento e innovación digital
4.	Digitalización del Estado*	Adopción de tecnologías digitales en las actividades de los diferentes niveles del gobierno permitiendo un mejor funcionamiento y una nueva modalidad de comunicación y relación con el ciudadano, más eficiente, transparente, participativa e inclusiva.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Municipales en línea - Estrategias de gobierno digital - Municipio abierto y transparente

Componentes estrategia transformación digital

	Componente estratégico		Conceptos clave
1.	Infraestructura digital habilitante	La infraestructura digital habilita al sector de las tecnologías de la información y la comunicación, incluyendo radioeléctrica, fibra óptica, redes de datos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso digital de calidad - Conectividad efectiva - Servicios de software y TI
2.	Desarrollo de habilidades digitales	Fomento de la alfabetización digital y el desarrollo de contenidos digitales, así como la adquisición de habilidades digitales en educación.	<ul style="list-style-type: none"> - Alfabetización digital - Desarrollo de contenidos digitales - Adquisición de habilidades digitales en educación
3.	Digitalización de la economía	Adopción de tecnologías digitales por parte de las empresas para mejorar su productividad y atender las demandas del mercado.	<ul style="list-style-type: none"> - Emprendimiento e innovación digital
4.	Digitalización del Estado*	Adopción de tecnologías digitales por parte de los niveles del gobierno para permitir un mejor funcionamiento y una nueva modalidad de comunicación con el ciudadano, más eficiente, transparente, participativa e inclusiva.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios Municipales en línea - Estrategias de gobierno digital - Municipio abierto y transparente



A. Brechas de Cobertura y Acceso

Gráfico 141: Tenencia de internet por macrozona

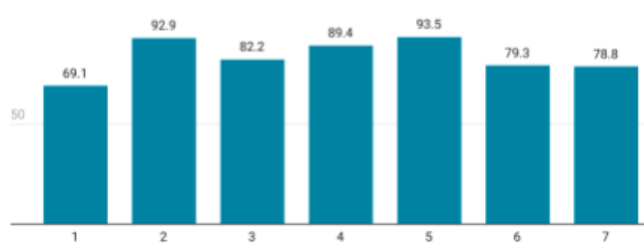
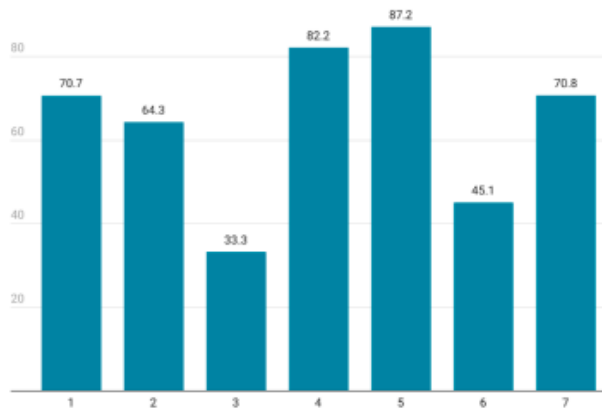


Gráfico 163: Tenencia de banda ancha fija por macrozona (%)



- Zona de buena cobertura
- Zona de media cobertura
- Zona de baja cobertura
- Zona con eventos de no conexión

B. Brechas de uso

Gráfico 185: Tareas factibles de realizar en un ordenador, de acuerdo al tramos etario



Fuente: Elaboración propia con datos de EOD Renca

C. Municipio Digital - Modernización de Renca

1. Prepararnos para el futuro y Aumento de Recaudación

Plan de Modernización de Permisos de Circulación:

Nuevo sistema de tickets, Botón de pago de empresas.

Multas TAG: Mejor integración de sistemas desde DAF, JPL y Registro Civil

Patentes comerciales: Procedimientos de clausura y seguimiento de casos, Implementar un nuevo sistema de atención a contribuyentes

Fiscalizaciones de DOM e Inspección: Sistemas integrados para cursar partes, DOM digital.

2. Ser pioneros en Buen Trato y Excelencia Institucional

Ventanilla única de atención: Gestión de casos (ODOO), Nueva plataforma “Renca Responde”, Plataforma georreferenciada “Municipio en Terreno”, ruta del emprendedor: Programa POR y RENCA EMPRENDE

Mejor información: Nueva página web, Renca Participa 2.0

Modernización de servicios críticos: Mejora de sistema de agendamiento y procedimientos de atención de Licencias de Conducir, Servicios DOM, Causas JPL, Operaciones/emergencias

Buen Trato Interno: Modernización de procesos y sistemas de Gestión de Personas

The text 'Ya, pero... y Rencat??' is centered on the page. It is written in a bold, white, sans-serif font and is contained within a bright pink rectangular background. The background of the entire image is a dark space filled with a dense, chaotic pattern of colorful, glowing lines in shades of red, green, and blue, resembling a complex network or data visualization. A bright white light source is visible at the bottom center, creating a lens flare effect.

Ya, pero...
y Rencat??

De Renca Responde a RenCat



En marzo de 2020, ante las medidas de confinamiento y la necesidad de estar en contacto con los vecinos y vecinas, se crea Renca Responde Salud, una plataforma digital que permite a los ciudadanos de Renca contactarse con la Municipalidad para aclarar sus dudas, inquietudes y recibir orientación e información, principalmente respecto a salud y algunos servicios municipales.

Las primeras indagaciones del equipo en esta materia, se realizó en el proceso de **toma de horas médicas**, implementando un **sistema de whatsapp** para resolver **dudas y preguntas de los usuarios**, mediante los meses de Enero, Febrero y Marzo de 2020.



Para consultar sobre tu salud,
¡no necesitas salir de tu casa!



Contáctanos también en:



¡Contáctanos!

#RencaSeCuida



De Renca Responde a RenCat



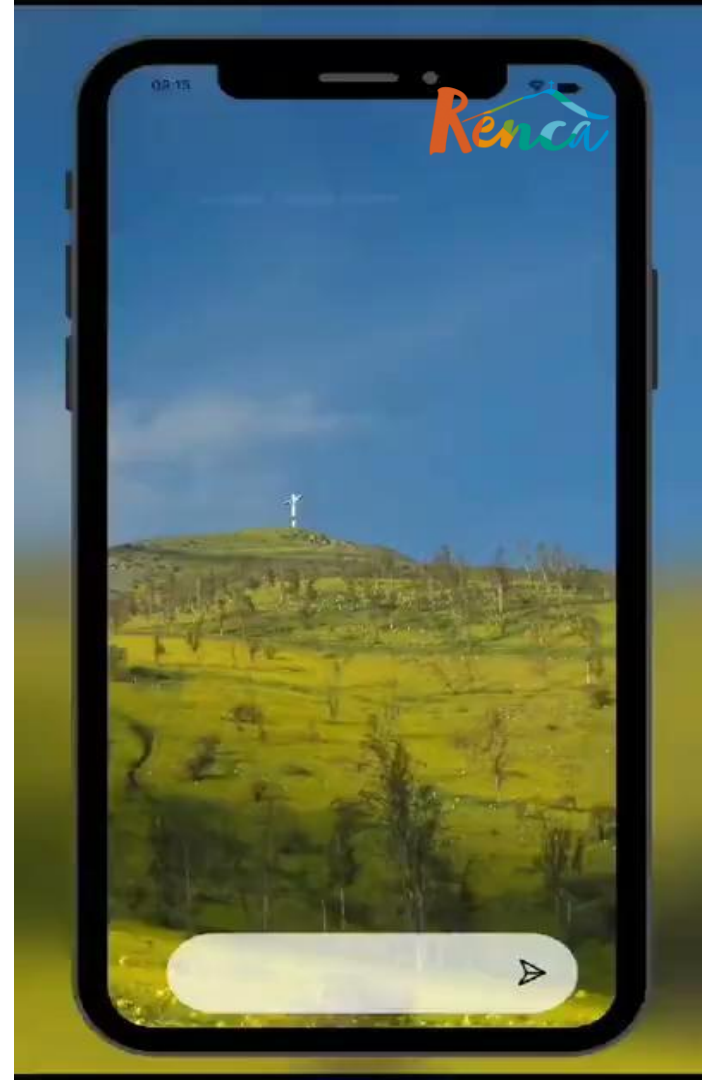
Sin embargo, rápidamente la demanda fue creciendo, y a medida que los equipos debían volver al terreno, Renca responde tuvo que transformarse.

En febrero de 2023, se integró un bot de inteligencia artificial, lo que permitió mejorar aún más la **atención ciudadana**. El bot es capaz de responder a una gran variedad de consultas, lo que permite liberar a los operadores humanos para atender casos más complejos.



Qué es un chatbot?

Los chatbots son programas informáticos que simulan conversaciones con humanos utilizando inteligencia artificial (IA). Debe estar programado para entender preguntas y responder de forma automática.



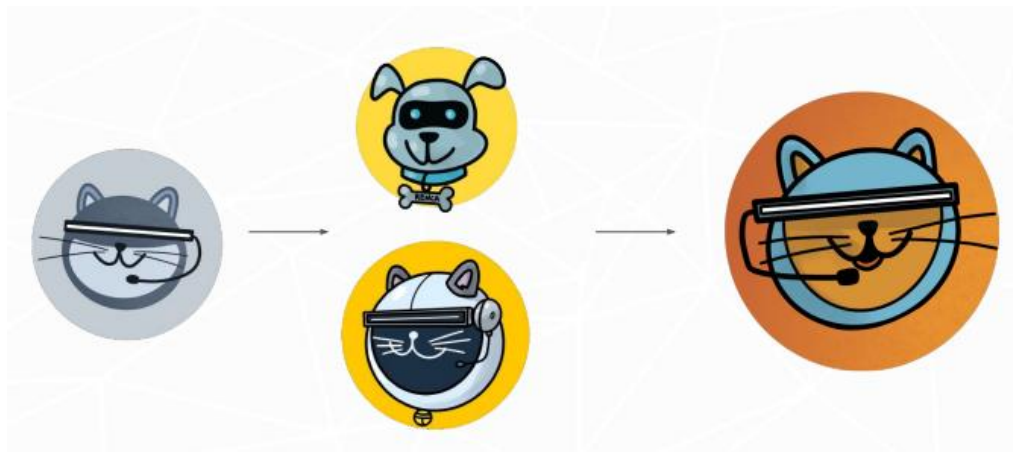
Personalidad



RenCat puede moverse de manera libre, es conocedor de los distintos recovecos de la comuna, y es alguien reconocido y querido.

Esta habilidad lo hace un personaje muy especial: es un gato inteligente, de respuestas ágiles, está siempre dispuesto a entregar información y respuestas de manera eficiente, rápida y precisa de servicios municipales y otros temas relacionados con Renca.

RenCat conoce la comuna y a sus vecinos como la almohadilla de su pata.

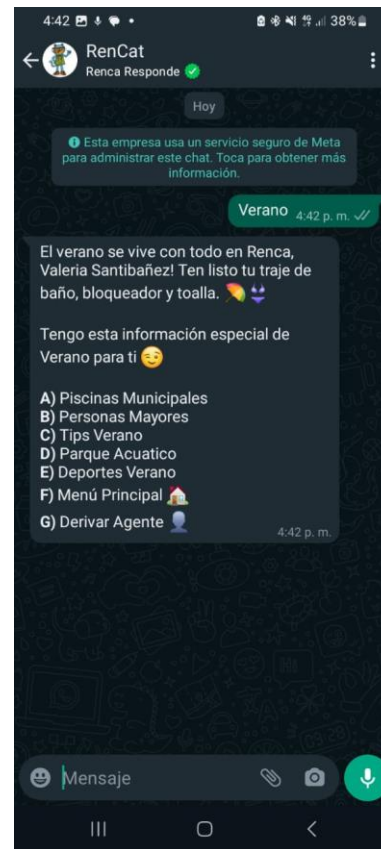
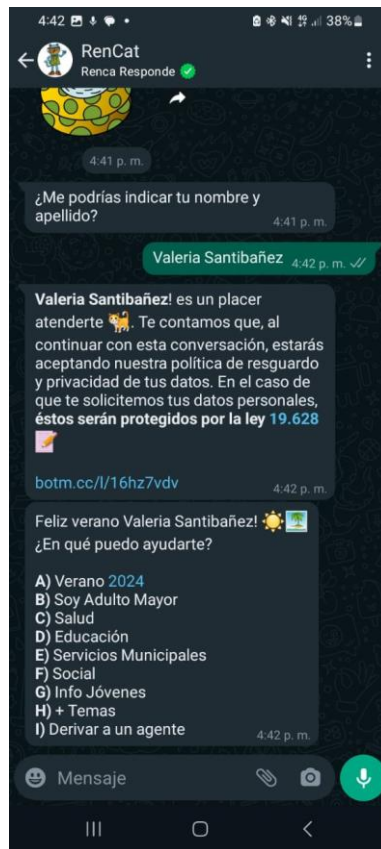


Personalidad



😊 ¡Miau! ¡Hola a todos! Soy Ren-Cat, el chatbot de la comuna de Renca y su gatito regalón 🍷. ¿En qué te puedo ayudar?

17:22 PM





Rencat cuenta con agentes humanos que pueden atender consultas más específicas o dudas que el bot no lo logra comprender aun. Estos agentes están capacitados para responder a preguntas sobre trámites, servicios y temas municipales y, ante casos complejos, gestionar de manera interna las solicitudes y dar una respuesta oportuna a renquinos y renquinas.

Algunos números



Espera promedio del usuario

37s

⌚ Espera en cola

2m 7s

⌚ Espera en cola +
⌚ Espera agente

Respuestas de agentes

42s

Tiempo promedio
primer respuesta

19m 35s

Tiempo promedio
de respuesta

46

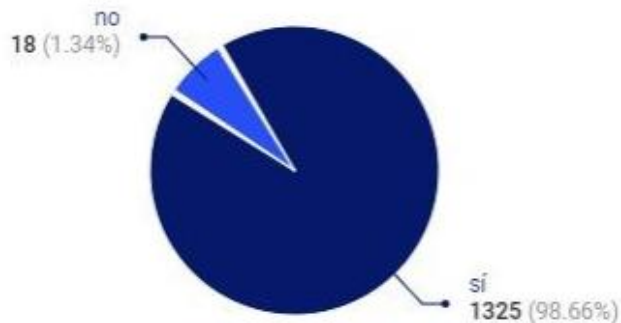
Cantidad promedio
de respuestas

Atención

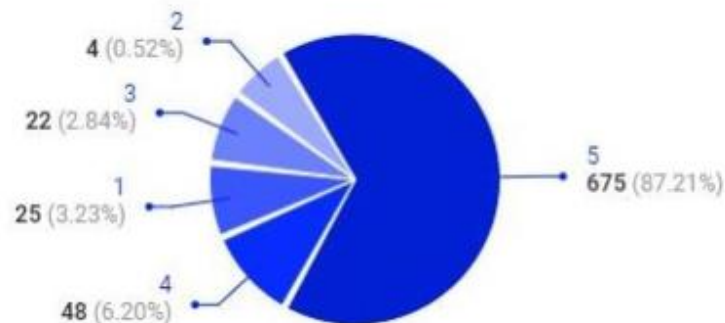
33m 5s

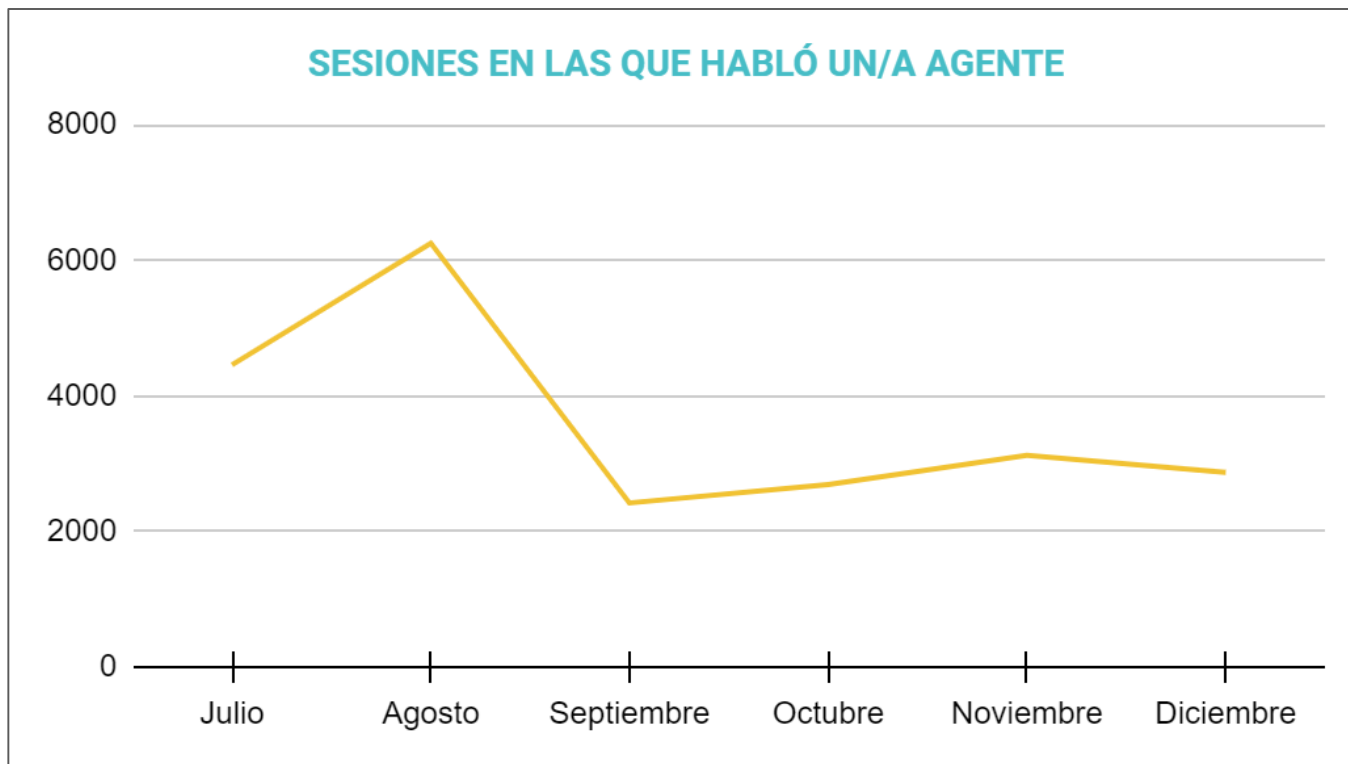
Duración promedio
de atención

¿Consideras que el lenguaje utilizado en esta conversación fue el apropiado?



¿Cómo evaluarías el trato recibido durante nuestra atención?





En síntesis, Rencat:



Reduce el tiempo dedicado a consultas presenciales (para usuarixs y funcionarixs)

Disponible 24/7.

Tiene **Inteligencia Artificial**. A medida que **más se utiliza, más aprenderá**.

Se encuentra disponible en **6 canales**: Whatsapp, Instagram, Facebook, RencaParticipa.cl, Renca.cl y plataforma de permisos de circulación.

Sistema híbrido. Deriva a agentes para responder consultas más específicas.

Entrega data relevante para la toma de decisiones.

The background is a dark, abstract composition of numerous thin, overlapping light trails in vibrant colors: red, green, blue, and cyan. These trails create a sense of motion and depth, resembling a complex network or a starry field. A bright, circular light source is visible at the bottom center, casting a glow over the lower portion of the image.

**HACIA LA
MODERNIZACIÓN
DE RENCA**

¡Escríbeme!



Renca



Renca



RENCA
I. MUNICIPALIDAD