

DACIA (Desarrollo Agroalimentario del Campo a través de Inteligencia Artificial)

Ventanilla de Atención de la Secretaría del Campo

Descripción de la Buena Práctica

Es un asistente virtual diseñado para interactuar y responder preguntas relacionadas con programas de apoyo al campo, estatus y seguimiento de folios de apoyos e información general de la Secretaría del Campo. Opera las 24 horas del día, los 365 días del año, gestionando múltiples consultas de forma simultánea.

Esto permite reducir tiempos de espera y proporcionar información confiable y actualizada en tiempo real.

Mediante el uso de Inteligencia Artificial, DACIA se destaca por ser el primer asistente virtual enfocado para informar sobre los apoyos directos para el Campo. Por ejemplo, ofrece detalles sobre estatus de folios de solicitud de apoyo, requisitos de acceso para programas, conceptos de apoyo e información general de la Secretaría.

Este asistente se encuentra disponible en WhatsApp y página web de la SECAM, permitiendo la comunicación y experiencia del usuario, facilitando acceso a la información.

¿Cuál es la situación que se ha revertido o potenciado con la Buena Práctica?

Las personas solicitantes de apoyos hacían numerosas llamadas y visitas presenciales a la SECAM para resolver dudas. Se ha revertido esta situación al minimizar de forma exponencial los tiempos de atención y consulta sobre requisitos, estatus de folios de solicitud y datos generales de conceptos de apoyo.

Ha facilitado el acceso a la información, especialmente para personas mayores, gracias a la interacción simple e intuitiva. Mayor eficiencia en la consulta de información de apoyos.

Antes las personas solicitantes revisaban varias páginas de Reglas de Operación. Esto no solo era tardado y complejo, también generaba dudas y confusión al intentar encontrar conceptos de apoyo.

Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena Práctica:

1. Análisis de cantidad, tipo de solicitud de apoyo por programa (reglas de operación).
2. Actualización de modelos de lenguaje para Generación Mejorada por Recuperación (RAG).
3. Diseño gráfico para sitio Web (Administración y entrenamiento)

4. Desarrollo e implementación de:
 - a) Autenticación y autorización.
 - b) Pantalla de pruebas (Chat de pruebas)
 - c) Indicadores y visualización de conversaciones históricas
 - d) Autorización por tokens
 - e) Servicio de recepción de solicitudes.
 - f) Envío de solicitudes en formato de texto al modelo RAG
 - g) Servicio de almacenamiento de conversaciones
 - h) Interface web para usuario final
 - i) Servicio de número de WhatsApp
5. Actualización y liberación del asistente virtual

Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

Con la implementación de DACIA:

- Acceso de forma directa a información sobre programas de apoyo vigentes. Esto facilita la consulta y evita la confusión al interpretar documentos extensos como son las Reglas de Operación.
- Atención inmediata y específica para responder las preguntas de los usuarios sobre programas, brindando una experiencia más cercana a las necesidades individuales.
- Innovamos con nuevas funciones y capacidades para una mejor atención y servicios de calidad.
- Nos permitió mayor eficiencia en tareas, incremento de la productividad.
- Ahorro de tiempo en las tareas repetitivas y administrativas.
- Atención y disponibilidad 24/7 los 365 días.
- Automatizamos procesos y flujos de trabajo.

Recursos utilizados:

- Humanos: Dos desarrolladores y tres analistas.
- Infraestructura: Sistema operativo Windows server, Ubuntu server, Debian, procesador Intel Xeon o Intel Core i7, 16 GB RAM, espacio en disco de 250GB, tarjeta gráfica NVIDIA RTX4060; PostgreSQL, Python framework Flask, HTML, JavaScript y CSS. (Actualización 2025)
- Web a través de internet, mensajería WhatsApp y desde aplicaciones móviles con sistema operativo iOS y Android.
- Financieros: \$1 millón de pesos.

Fortalezas de la Buena Práctica

- Atención personalizada adaptada a las necesidades de tiempo y criterios de consulta de la persona usuaria.
- Uso de tecnología y herramientas que facilitan la eficiencia y satisfacción de las personas usuarias.

- Desarrollo de capacidades para personal de la SECAM.
- Personalización de información para difusión a la ciudadanía.
- Uso de diferentes canales de contacto para la ciudadanía.

Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

- Existe un sector de la población que aún no usa este tipo de herramientas
- Servicio y cobertura con acceso a internet en el estado.
- Resistencia en adopción de nuevas tecnologías.

Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica:

1. Implementación del primer asistente virtual especializado para la atención del campo en Guanajuato. Marcamos un hito en la modernización y servicios de atención pública en el sector. Fuimos calificados por usuarios/as con 25.3 % en rubro de calidad como “Excelente”
2. Disminución significativa de los tiempos de espera para las personas usuarias. 34.2 % valora el tiempo de respuesta como “Excelente”. Mejorando su experiencia al recibir respuestas rápidas y concretas sobre los programas de apoyo.
3. Incremento de la atención y cobertura de los programas de apoyo, alcanzando a un mayor número de personas interesadas en los servicios que ofrece la Secretaría del Campo. 58.2% de usuarios/as valora que DACIA proporciona información confiable
4. Impulsar la innovación y uso de tecnología en la Secretaría del Campo; y por ende en Gobierno del estado.
5. Procesamiento de un gran volumen de información con el menor tiempo de respuesta.

Contacto:

Juan José de la Rosa Lepe;
Ventanilla de Atención de la Secretaría del Campo;
jdelaros@guanajuato.gob.mx; Tel. 800 225 76 48 Ext 8007

Nombre de la Buena Práctica postulada: DACIA (Desarrollo Agroalimentario del Campo a través de Inteligencia Artificial)

Centro de atención postulante: secam - Ventanilla de Atención

Folio Asignado: 16

Observaciones en sus etapas de revisión:

1. Considero que es una propuesta que ejemplifica la innovación gubernamental con resultados de impacto directo y medible en la percepción ciudadana. Representa una transformación digital de servicio público que aborda una necesidad crítica identificada operado a través de WhatsApp y la página web de la SECAM demuestra un alto grado de innovación y la incorporación efectiva de Tecnologías de la Información y la Comunicación. El plan de mejora continua incluye la adquisición de un servidor específico para la atención ciudadana en el ejercicio 2025-2026, lo que asegura la sostenibilidad del proyecto.
2. La incorporación de la asistente virtual DACIA es un avance valioso para agilizar la atención y ofrecer información clara. Sin embargo, sería útil seguir afinando sus respuestas y el flujo de interacción para que la experiencia sea aún más sencilla y práctica para todas las personas usuarias.
3. El desarrollo de la propuesta tuvo costos altos que no son accesibles para la mayoría de las instituciones y/ centros de atención, pero sin dudar agiliza el servicio para brindar información a la población usuaria, sin llegar a la gestión de trámites y servicios.

Resultado:

En el marco de la Convocatoria de Buenas Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025, su propuesta fue analizada y evaluada por los integrantes del Comité de Selección con base en los criterios establecidos en la Convocatoria: innovación, impacto, y posibilidad de réplica; al respecto, obtuvo una valoración de 88.27 puntos, en escala del 0 al 100, encontrándose en la posición 4° del ranking de evaluaciones; sin embargo, de conformidad con lo acordado por el Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público, se decidió reconocer las propuestas que se posicionaron en los primeros 3 lugares.

Agradecemos su interés en participar en el reconocimiento de Buenas Prácticas. Tenemos la certeza de que la estrategia propuesta está encaminada a mejorar la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y a los objetivos de la Administración Pública y esperamos que continúe compartiendo con nosotros sus mejores acciones en la próxima Convocatoria.

Elaboró: Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales