

DMT-DVAS-OF-72-2020

15 de abril de 2019

Señoras y señor
Patricia Mora Castellanos
Ministra de la Condición de la Mujer
Presidenta Ejecutiva del INAMU

Sylvie Durán Salvatierra
Ministra de Cultura y Juventud

Carlos Manuel Rodríguez Echandi
Ministro de Ambiente y Energía

Estimadas Señoras Ministra Mora, Sra. Durán y Sr. Rodríguez:

Reciban un cordial saludo. En seguimiento al oficio DMT-DVAS-OF-70-2020 de fecha 10 de abril de 2019 en el que se solicitó el apoyo de personal de la institución a su cargo, para la atención del PLAN PROTEGER, me refiero en los siguientes términos.

El apoyo recibido en la designación de personal de las instituciones por ustedes representadas ha sido muy significativo, tanto los que se unieron al grupo, como lo que estaban en proceso de unirse y no solo para la atención a las consultas, sino, fundamentalmente, para darle orientación y esperanza a miles de ciudadanos de nuestro país.

Les comento que, en este esfuerzo, muchas otras instituciones se han sumado para dar la mejor respuesta del Bono Proteger. Para la atención del Chat, que es sin duda de la mayor necesidad para las personas usuarias, el Banco Central de Costa Rica nos está apoyando con un chat bot, que es una herramienta de inteligencia artificial que se entrena para dar respuesta a consultas predefinidas.

Esta herramienta se logró implementar en tiempo record y está atendiendo más del 95% de las consultas. Gracias a ello, la situación dramática que vivimos la semana pasada en materia de chat, y que los equipos designados colaboraron grandemente a su respuesta, hoy está ahora bajo control.

Por lo cual, aunque valoramos profundamente el apoyo brindado, no lo estaríamos requiriendo a partir de este momento. Lo cual no obsta que en un momento posterior pueda ser requerido algún apoyo puntual.

Sin otro particular, atentamente.

Natalia Álvarez Rojas
Viceministra de Trabajo y Seguridad Social
Área Seguridad Social

Cc. Geannina Dinarte Romero, Ministra de Trabajo y Seguridad Social