IA para reclamos en Chile: clasificar y derivar con criterio

La IA puede proponer el motivo de un reclamo y su destino. Su utilidad depende de reconocer los casos que requieren atención especial y comprobar que alguien se haga cargo.

Ideas clave del artículo

- Separar motivo, prioridad y estado del reclamo, con un responsable para cada derivación.

- Evaluar errores por categoría y conservar casos de prueba que no se hayan usado para ajustar el sistema.

- Medir el recorrido hasta la gestión efectiva; una clasificación correcta no acredita una solución para el cliente.

Notas para tu equipo

_____

_____

_____

_____

Artículo y fuentes

https://www.digital-dev.cl/blog/ia-reclamos-chile-clasificacion-derivacion/

Servicio Nacional del Consumidor: Cuenta pública: principales cifras de la gestión 2025 del SERNAC
https://sernac.cl/portal/604/w3-article-89016.html

Servicio Nacional del Consumidor: Informe de Evaluación: Cyber Day 2025
https://www.sernac.cl/portal/619/articles-87764_archivo_01.pdf

Microsoft: Conversational language understanding model concepts
https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/language-service/conversational-language-understanding/concepts/evaluation-metrics

Microsoft: Characteristics and limitations for using conversational language understanding
https://learn.microsoft.com/en-us/azure/foundry/responsible-ai/clu/clu-characteristics-and-limitations