LITORALPRESS

Fecha: 16-08-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Cuerpo B
Tipo: Noticia general
Título: El bot de ChatGPT detrás de las respuestas sobre el subsidio eléctrico

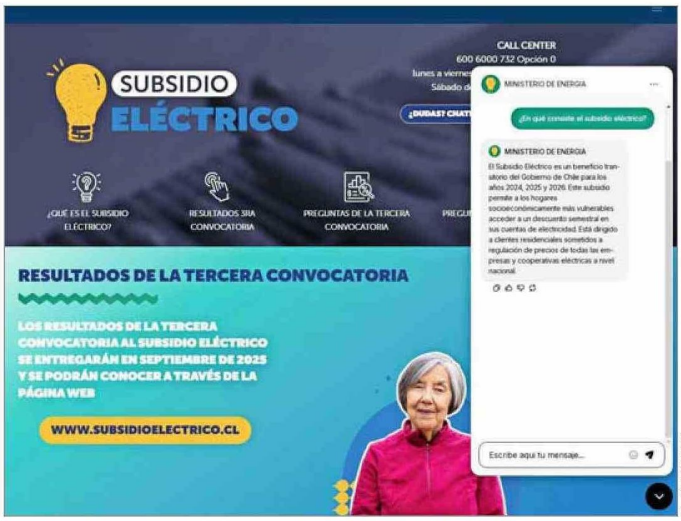
Pág. : 6
Cm2: 297,0
VPE: $ 3.901.906

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

EXPLICA ALCANCES DEL BENEFICIO:

El bot de ChatGPT detrás de las respuestas sobre el subsidio eléctrico

La SEC ha pagado $27 millones para habilitar un asistente virtual, que dicen que tiene una valoración muy positiva por la ciudadanía.



EL MERCURIO

El asistente virtual para el subsidio eléctrico usa modelos de OpenAI, empresa creadora de ChatGPT.

CATALINA MUÑOZ-KAPPES

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) contrató a ChatGPT para crear un asistente virtual que pueda explicar el funcionamiento del subsidio eléctrico, con una inversión de alrededor de $27 millones.

El asistente virtual solo resuelve dudas como cuáles son los requisitos para acceder al subsidio, dónde se puede revisar cuando es otorgado y qué montos se reciben. También es capaz de calcular cuántos meses una persona no tendrá que pagar la luz considerando el número de integrantes en cada hogar y la cuenta de luz promedio, o de redactar un correo para el Ministerio de Energía para realizar un reclamo por no haber obtenido el subsidio, según pudo comprobar "El Mercurio".

Según una resolución exenta de junio de 2024, la institución contrató "la adquisición de la API de OpenAI y CHatbase para diseñar y poner en producción un asistente virtual dedicado a resolver las dudas sobre el Subsidio de Energía 2024". Consultados por este medio, desde la SEC indican que la inversión en 2024 fue de $20 millones, lo que incluye la infraestructura web capaz de resolver picos de demanda, y el acceso a modelos avanzados de OpenAI. En 2025, el desembolso fue de $6,8 millones, monto destinado a mantener el acceso a los modelos y la operación de la infraestructura web.

Eso sí, el asistente se rehúsa a emitir opiniones: al preguntarle si el Gobierno había hecho un buen o mal trabajo con el subsidio eléctrico, respondió: "Lo siento, pero no puedo proporcionar opiniones personales. Mi función es ofrecer información objetiva y basada en fuentes oficiales sobre el Subsidio Eléctrico en Chile".

Alta demanda

Desde la implementación en 2024 hasta la fecha, el asistente virtual ha atendido a 296.000 personas y ha gestionado más de un millón de consultas, con una valoración ciudadana de 82% en calidad de atención, según la SEC. En el caso de las atenciones registradas en 2024, los contactos representan el 61% del total de atendidos en ese proceso. Su uso ha permitido reducir significativamente la carga operativa en canales tradicionales, como de manera presencial y telefónica, dicen.

"Este proyecto demuestra que la incorporación de inteligencia artificial en la gestión pública no solo optimiza recursos, sino que fortalece el acceso equitativo, la transparencia y la confianza ciudadana, consolidándose como un referente de innovación aplicada al servicio de las personas", indican desde la institución.

Según la información entregada por el Ministerio de Energía en el Congreso, los hogares que recibirán el beneficio en el primer semestre de 2025 llegan a 1.808.288, lo que se ubica por debajo de la estimación inicial del Gobierno, que se acercaba a unos 3 millones.