



HUGH NGUYEN

SECRETARIO DEL REGISTRO CIVIL

ACTAS DE NACIMIENTO Y DEFUNCIÓN
NOMBRES FICTICIOS DE EMPRESAS
LICENCIAS/REGISTROS DE MATRIMONIO
REGISTRO NOTARIAL
ARCHIVOS DEL CONDADO DE ORANGE
PASAPORTES
REGISTROS DE PROPIEDAD

COMUNICADO DE PRENSA

Para publicación inmediata
1 de abril, 2025

Contacto: Billy Le
Teléfono: (714) 834-2248
Billy.Le@rec.ocgov.com

El Secretario del Registro Civil Festeja el Primer Aniversario del Chatbot Interactivo para Apoyar al Cliente al Instante

(Santa Ana, CA) El Secretario del Registro Civil del Condado de Orange, Hugh Nguyen, se enorgullece en celebrar el primer aniversario de CRBot, el chatbot interactivo del departamento que ha transformado la forma en que el público accede a la información sobre servicios esenciales. Desde su lanzamiento el 21 de marzo de 2024, CRBot ha proporcionado respuestas instantáneas a las preguntas más frecuentes sobre temas como certificados de nacimiento, licencias de matrimonio y registros de la propiedad.

En su primer año, CRBot atendió a 7,187 usuarios, de los cuales 6,651 recibieron respuestas inmediatas sin necesidad de asistencia de personal, lo que ayudó a reducir el volumen de llamadas y los tiempos de espera para consultas más complejas. Sólo 536 usuarios fueron redirigidos a un agente real de atención telefónica durante el horario laboral, lo que pone de manifiesto la eficacia del chatbot para resolver preguntas rutinarias. El éxito del programa refleja el compromiso del Registro Civil con la modernización de los servicios públicos y la mejora de la experiencia del cliente.

“CRBot ha cambiado las reglas del juego en nuestra oficina”, dijo el Secretario del Registro Civil Hugh Nguyen. “Refleja nuestro compromiso con la innovación y con hacer que nuestros servicios sean más accesibles para los residentes del Condado de Orange, en cualquier momento y en cualquier lugar”.

CRBot está disponible 24/7 en OCRecorder.com y es totalmente compatible con teléfonos inteligentes y dispositivos móviles. El éxito del chatbot radica en su capacidad para aliviar la carga de trabajo del personal y, al mismo tiempo, aumentar la comodidad para los usuarios, especialmente para aquellos con horarios ocupados o preguntas urgentes fuera del horario laboral.

Principales logros del primer año de CRBot:

- 7,187 usuarios en total accedieron a CRBot
- 6,651 resolvieron sus consultas sólo a través del chatbot
- 536 necesitaron el apoyo de un agente en persona para cuestiones más complejas

Para explorar CRBot y obtener respuestas instantáneas, visite OCRecorder.com. Para obtener ayuda adicional, llame a la línea de información del Registro Civil al (714) 834-2500, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Para preguntas de los medios de comunicación, póngase en contacto con Billy Le al (714) 834-2248.

###

NORTH COUNTY BRANCH OFFICE
WELLS FARGO BUILDING
222 S. HARBOR BLVD., STE 110
ANAHEIM, CALIFORNIA 92805

ORANGE COUNTY
COUNTY ADMINISTRATION SOUTH
601 N. ROSS STREET
SANTA ANA, CALIFORNIA 92701

OLD ORANGE COUNTY
COURTHOUSE
211 W. SANTA ANA BLVD. ROOM 201
SANTA ANA, CALIFORNIA 92701

SOUTH COUNTY BRANCH OFFICE
LAGUNA HILLS CIVIC CENTER
24031 EL TORO ROAD, STE 150 & 160
LAGUNA HILLS, CALIFORNIA 92653