



U.S. Department of Veterans Affairs
Veterans Benefits Administration

Asistente Electrónico Virtual (e-VA)

Descripción del Asistente Electrónico Virtual (e-VA)

El Servicio de Preparación y Empleo del Veterano (VR&E) de la Administración de Beneficios de Veteranos (VBA), está utilizando el asistente electrónico virtual (e-VA). e-VA es una plataforma de inteligencia artificial que provee un servicio de apoyo al cliente moderno, ágil y responsivo para los Veteranos VR&E, así como la automatización de las actividades administrativas rutinarias para los Consejeros de Rehabilitación Vocacional VR&E (VRC) y del personal.

e-VA agiliza la comunicación a través de mensajes de texto y/o correos electrónicos para proveerle al Veterano:

- Respuestas rápidas a preguntas básicas
- Programar y re-programar citas del Veterano
- Recibir alertas automatizadas
- Mensajes de seguimiento y recordatorios de citas
- Someter documentación (vía teléfonos inteligentes, tabletas o computadores)

En adición, toda la correspondencia para el Veterano, a través del e-VA, será recopilada y guardada en el expediente del Veterano en el sistema de manejo de casos de VR&E. El personal y VRC encontraran herramientas adicionales para el apoyo en el manejo de casos y en el reporte de información en el nuevo sistema electrónico.

Los Veteranos que estén recibiendo servicios de VR&E tendrán la oportunidad de optar registrarse en esta nueva aplicación. Para poder ser configurados en el e-VA, los Veteranos recibirán un mensaje de texto o correo electrónico presentando e-VA como el nuevo asistente electrónico virtual de VR&E. La comunicación a través de e-VA es

opcional y es necesario registrarse para comenzar a utilizar el servicio. Una vez registrado, los beneficios de e-VA se harán disponibles inmediatamente.

Beneficios Directos de e-VA

e-VA es privado y seguro.

e-VA es un servicio opcional para los Veteranos. Bajo esta nueva aplicación, los Veteranos que se hayan matriculado en VR&E y que hayan decidido enlistarse en e-VA podrán:

- Comunicarse con mayor flexibilidad y conveniencia con sus teléfonos inteligentes, tabletas o computadoras
- Obtener respuestas rápidas a preguntas básicas
- Programar o re-programar citas, según sea necesario
- Recibir alertas automatizadas, mensajes de seguimiento y recordatorios de citas
- Someter documentos, tales como grados, horarios y otros documentos importantes
- Conectarse con su consejero a través de texto y/o correo electrónico

Para consejeros y personal de VR&E, e-VA reducirá el tiempo empleado en ejercer las tareas rutinarias de manejo de casos al automatizar las citas de seguimiento con Veteranos, así como la documentación de correspondencia e interacciones dentro del sistema de manejo de casos de VR&E.

Transformación de VA

VR&E continúa distinguiéndose al ofrecer una amplia gama de opciones de entrega de beneficios que proveen un servicio moderno, ágil, y responsivo de entrega a nuestros Miembros en Servicio, Veteranos y a sus familiares. Las metas de modernización finales de VR&E son de hacer la transición a un entorno digital y libre de papel e ir apartándose de cualquiera de las herramientas de tecnología de información legados que aun sean utilizadas. e-VA es un paso clave en el logro de estas metas.

Para más información:

- Contacte su Oficina Regional de VA para comunicarse con un representante de VR&E. Usted podrá encontrar su Oficina Regional de VA mas cercana en el siguiente enlace:
<https://benefits.va.gov/benefits/offices.asp>
- Llame al 800-827-1000
- Visite <https://www.va.gov/vre/>