

TÍTULO

P098. Asistencia robotizada en servicios de movilidad



Ámbito 6. Ciudad y servicios urbanos inteligentes
• L12. Movilidad conectada y transporte inteligente

DESCRIPCIÓN

Implantación de chatbots y asistencia con inteligencia artificial para resolver consultas frecuentes y ejecutar trámites básicos de forma automatizada en servicios de movilidad. Ofrece atención continua y reduce la carga manual del personal, manteniendo trazabilidad de interacciones y derivaciones cuando procede. Incluye analítica para mejorar contenidos y respuestas.

PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Asistente conversacional con base de conocimiento mantenible y flujos guiados.
- Automatización de trámites básicos (formularios, requisitos y estados) según catálogo definido.
- Registro de interacciones y derivaciones con trazabilidad y panel de seguimiento.
- Herramientas de administración de contenidos y mejora continua.

OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

Eje EC7. Ciudad con un gobierno abierto, participativo y eficiente

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva

UNIDAD IMPULSORA

- Sagulpa
- **Colaboradores:** Dirección General de Innovación Tecnológica

PLANIFICACIÓN PREVISTA

Fecha de ejecución:
2027-2028

Plazo de ejecución:
12 meses

Presupuesto estimado:
100.000,00 €

INDICADORES DE RESULTADO

- Número de interacciones atendidas por periodo.
- Porcentaje de consultas resueltas sin intervención humana.
- Tiempo medio de respuesta del asistente.
- Reducción del número de consultas repetitivas atendidas por personal (antes/después).
- Valoración media de satisfacción de usuarios (encuesta).