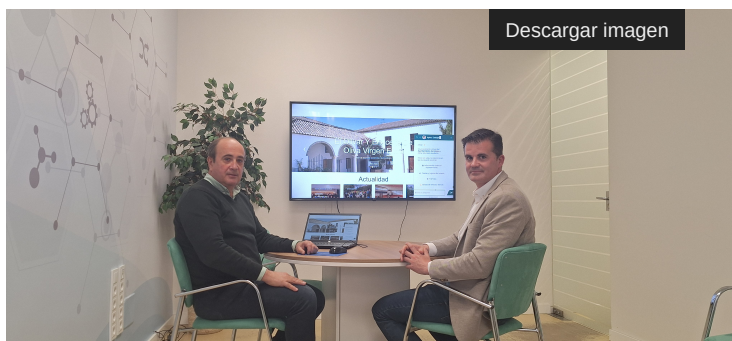


jueves, 13 de febrero de 2025

El ayuntamiento de Estepa e INPRO ponen en marcha un nuevo asistente virtual para mejorar la atención ciudadana

Financiado por la Unión Europea-Next Generation EU, dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



En el marco de la decidida apuesta por la digitalización que la Diputación viene haciendo a través de su sociedad de informática provincial, INPRO y el Ayuntamiento de Estepa han dado un paso más en la modernización de servicios municipales con la presentación del nuevo asistente virtual de dicho consistorio, disponible en la web municipal <https://www.estepa.es> [<https://www.estepa.es/>].

Este asistente se encuentra ubicado en el margen inferior derecho de la página web del Ayuntamiento, donde al acceder al portal, los usuarios son recibidos con un mensaje que indica la presencia del asistente y les da la bienvenida.

Este innovador recurso digital utiliza tecnologías avanzadas de inteligencia artificial (IA) y procesamiento de lenguaje natural (NLP) para facilitar la interacción con los ciudadanos de manera rápida y eficiente.

Este proyecto ha sido financiado por los fondos europeos NextGenerationEU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Su implementación ha sido posible gracias a la Diputación de Sevilla, a través de INPRO, y ha contado con la colaboración de la empresa Vodafone y la start-up tecnológica 1MillionBot, responsables del desarrollo de este innovador asistente virtual (o chatbot).

Dicha herramienta digital está diseñada para responder a consultas en lenguaje coloquial, lo que permitirá a los vecinos de Estepa obtener información sobre trámites administrativos, eventos municipales, horarios de atención y otros servicios, sin necesidad de acudir físicamente al consistorio.

"Nuestro objetivo es mejorar la comunicación con los ciudadanos y hacer más accesibles los servicios municipales", ha señalado Antonio Jesús Muñoz, alcalde de Estepa, quien ha destacado que 'esta herramienta permitirá agilizar la resolución de dudas y reducir el tiempo de espera en la atención al público'.

Además de responder preguntas frecuentes, el asistente virtual también podrá guiar a los usuarios en la realización de determinados trámites en línea, proporcionando enlaces y pasos detallados para facilitar el proceso.

La solución también incluye una interfaz administrativa que permite gestionar las respuestas, crear nuevas intenciones de consulta y evaluar el uso del sistema. Además, cuenta con integración mediante APIs con herramientas como ChatGPT para un entendimiento cognitivo más profundo.

Con esta iniciativa, la Diputación de Sevilla reafirma su compromiso con la innovación y la mejora continua de la atención ciudadana, apostando por soluciones tecnológicas que faciliten la vida de los habitantes de los municipios, cualquiera que sea su ubicación. Esta plataforma está ya disponible para todos los Ayuntamientos menores de 20.000 habitantes y en fase de formación y configuración para la puesta en marcha definitiva.