

FICHA CASO

GOVTECH

CONCEJALÍA DE INNOVACIÓN Y PROYECTOS EUROPEOS.
AYUNTAMIENTO DE VALDEMORO.

Mejorar la gestión de la información desde el SAC
(Servicio de atención al ciudadano)



Ayuntamiento de Valdemoro. Atención inteligente.

Concejalía de Innovación y Proyectos Europeos - Startup: Kevo.

Descripción del contexto y el caso.

El Ayuntamiento de Valdemoro enfrenta un desafío significativo en El S.A.C. (Servicio de Atención al Ciudadano) enfocado a la gestión y coordinación interna de sus procedimientos, como por ejemplo, en instancias generales y padrón.

Actualmente no cuenta con un sistema de consulta actualizado que guíe las operaciones del S.A.C. y otras áreas colindantes como urbanismo, área económica y servicios sociales. Esta falta de un sistema común provoca una ausencia de estandarización; un reto que se acentúa porque los procedimientos pueden cambiar en algunas ocasiones.

EL RETO:

¿Cómo podríamos crear un sistema centralizado de consulta que informe, estandarice y haga seguimiento de los procedimientos que afectan a los S.A.C del Ayuntamiento de Valdemoro?

Subretos:

- ¿Cómo podríamos conseguir un sistema centralizado de procedimientos que esté actualizado y sea dinámico?
- ¿Cómo podríamos facilitar que todas las áreas de atención ciudadana puedan acceder y adoptar como propio este sistema?
- ¿Cómo podríamos dar información veraz a la ciudadanía sobre los diferentes trámites?
- ¿Cómo podríamos conseguir que este sistema se integre con los sistemas de información actuales del Ayuntamiento y que ayuden a llevar un control de las interacciones con la ciudadanía?

La solución ganadora: Asistente conversacional para atención ciudadana por Kevo Technologies

La solución presentada por Kevo Technologies introduce un sistema que centraliza y actualiza dinámicamente la información de procedimientos mediante tecnología RAG (Retrieval-Augmented Generation), tecnología que mejora los modelos lingüísticos generativos recuperando información relevante de fuentes de datos externas e internas para proporcionar respuestas más precisas y contextualmente relevantes. Este sistema será accesible a través de múltiples canales, como WhatsApp, Telegram, chatbots web y llamadas telefónicas, ofreciendo interacciones automatizadas adaptadas a cada medio.

Además, se incluye un panel de administración web con acceso seguro y jerarquía de permisos, que permite gestionar en tiempo real la información interna del sistema, acceder a las conversaciones y analizar las interacciones mediante inteligencia artificial. Esto facilita la identificación de problemas recurrentes y áreas de mejora. El sistema también genera estadísticas detalladas para un seguimiento eficiente, proporcionando una herramienta integral para optimizar la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Valdemoro.

Resultados esperados*



- > Optimización de la atención al ciudadano gracias a respuestas más rápidas, personalizadas y eficaces, mejorando la experiencia del usuario.

*Aún en proceso de adjudicación, con lo que son resultados esperados.

