



Hola soy Miguel, tu asistente virtual...



Sonia Crespo Nogales
Directora General de la Oficina Digital

ORGANIZAN:





Situación Actual

ORGANIZAN:

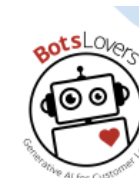
 **málaga**

 Ciudad
de Málaga

 **FEMP**
FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

 Plan de
Formación
Continua **FEMP**


Contexto de los canales de atención actuales



Habitantes

95.550 (2018) Instituto Nacional de Estadística

Canales Atención Ciudadana Oficina Digital

Sede electrónica / Web municipal /Portal Ciudadano

Tablón interactivo Casa Consistorial

Servicio Atención Ciudadana, 010

Asistente virtual

Soporte técnico, solicitud electrónica (aprox. 300 consultas en 2023)

Otros canales de otras áreas:

Oficinas de Asistencia en Materia Registro (OAMR). 2023

38.253 solicitudes 45% presenciales

Atención Distritos/áreas gestoras

Redes Sociales



010

Agentes

Horario

Horario de L a V 8:00h - 22:00h

y sábados hasta las 20:00h.

Contestador fuera de horario

Soporte 010@lasrozas.es

(aprox 500 consultas en 2023)

En 2023, **91.384 llamadas**

atendidas. Promedio diario

500 llamadas

Nº agentes ANS tasa abandono

de llamadas <2,5%



ORGANIZAN:

málaga



Plan de Formación Continua FEMP



¿Que teníamos?

ORGANIZAN:

málaga





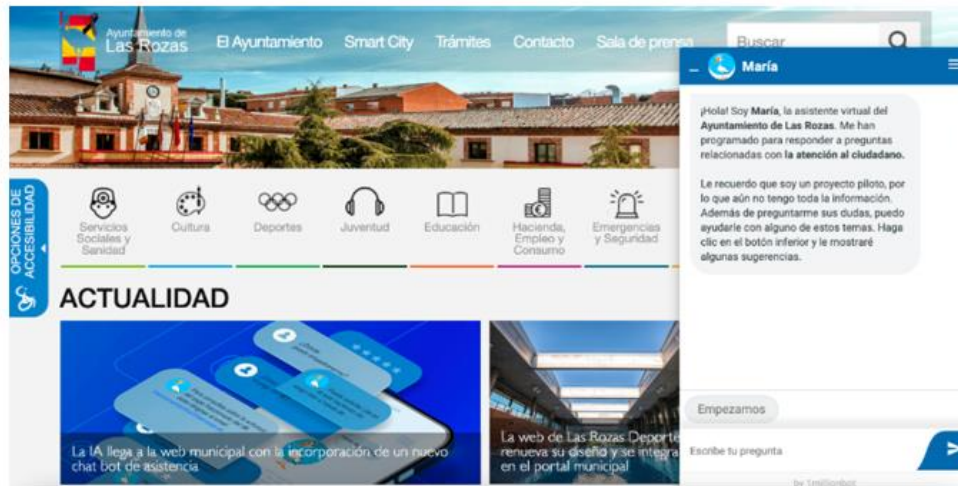
La Cigüeña María

ORGANIZAN:

málaga



¿Que teníamos?



- Chatbot sin IA generativa.
- Requiere entrenamiento manual.
- Respuestas limitadas.
- Constante revisión.
- Solo Web.
- Carga elevada de mantenimiento y personal cualificado
- Información duplicada / no integrada con las fuentes.

¿Que buscábamos?

ORGANIZAN:

 **málaga**

 Ciudad
de Málaga


FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

 Plan de
Formación
Continua
 **FEMP**


¿Qué buscábamos?



- Automatizar aún más las respuestas.
- No tener que duplicar información en el Bot.
- Tener más fuentes de información de manera simultánea.
- Tenerlas más actualizadas.
- Invertir en calidad de la atención ciudadana .



ORGANIZAN:

málaga



Plan de
Formación
Continua



¿Que tenemos ahora?

ORGANIZAN:

 **málaga**

 Ciudad
de Málaga

 **FEMP**
FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

 Plan de
Formación
Continua **FEMP**


¿Qué tenemos ahora?



- Asistente Virtual con IA Gen.
- No Requiere entrenamiento manual.
- Respuestas Basadas en la fuente de Datos (Web,Pdfs...)
- Multicanal.
- Multi-idioma.
- Paso a Agente. (010)



ORGANIZAN:

málaga



¿Cómo lo hicimos?

ORGANIZAN:

 **málaga**

 Ciudad
de Málaga


FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

 Plan de
Formación
Continua
 **FEMP**

Ayuntamiento de
Las Rozas

¿Cómo lo hicimos?



- Apostar por emprendedores vecinos.
- Trabajar en Equipo.
- Fine Tuning (adaptar páginas).
- Mejorar nuestras fuentes.
- Arriesgarnos a probar.
- Hacer muchas pruebas.
- Algunos Fails.

Muuuuuuchas pruebas...

Gráficas del 2023-01-01 hasta 2023-12-27

Desde

Hasta



General

Estadísticas sobre las sesiones y usuarios

	Sesiones Sesiones totales registradas	933
	Usuarios nuevos Nuevos usuarios registrados	114
	Recurrencia Usuarios que han vuelto a iniciar una sesión	247
	Tiempo medio por sesión (Total) Duración media de las sesiones	6.59 Min
	Tono positivo Sesiones donde el usuario ha mantenido una actitud positiva	83.90%
	Tono neutro Sesiones donde el usuario ha mantenido una actitud neutra	10.81%
	Tono negativo Sesiones donde el usuario ha mantenido una actitud negativa	5.29%




IA

Estadísticas sobre las conversaciones automatizadas

	Mensajes Mensajes totales recibidos	5068
	Respuestas Respuestas totales enviadas	9510
	Precisión Precisión media de las respuestas	76 %
	Tiempo medio por sesión (IA) Duración media de las sesiones	5.81 Min
	No Match Mensajes totales sin respuesta	17 %
	Respuestas bien valoradas Respuestas que han gustado a los usuarios	406
	Respuestas mal valoradas Respuestas que no han gustado a los usuarios	350

Agentes

Estadísticas sobre la actividad de los agentes

	Solicitudes de agente Solicitud de agente	23
	Respuestas rápidas Sesiones transferidas con una respuesta antes de 5 mins	52.17%
	Asistencias positivas Valoraciones positivas a los agentes	4
	Tiempo medio por sesión (Solicitudes de agente) Duración media de las sesiones	4.42 Min
	Asistencias negativas Valoraciones negativas a los agentes	0
	Sesiones transferidas Sesiones que han requerido asistencia de un agente	2.47 %
	Sesiones automatizadas Sesiones que no han requerido asistencia de una agente	97.53 %

ORGANIZAN:



Plan de Formación Continua **FEMP**





Ayuntamiento de
Las Rozas

¡Hola! Soy Miguel, el asistente virtual del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, ¿Cómo te puedo ayudar?

Hola, ¿Dónde debo dirigirme para adoptar un perro?

Debes dirigirte a la concejalía de Familia, Servicios Sociales y Distrito Centro del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid.

Pero es un perro...

No puedo responder a esa afirmación, ya que no tengo suficiente información para determinar si es un perro o no. ¿Puedes proporcionar más detalles?



ORGANIZAN:

málaga





Adoptar un perro

Si deseas adoptar un perro potencialmente peligroso, deberás inscribirlo en el Registro correspondiente, según lo establecido en el Catálogo de Servicios de Sanidad.

No, solo quiero un chucho normal

Lo siento, pero no puedo proporcionar un chucho normal ya que soy un asistente virtual y no tengo la capacidad de proporcionar mascotas. Te sugiero que busques en tiendas de mascotas o en refugios de animales para encontrar un perro que se ajuste a tus necesidades ¡Buena suerte en tu búsqueda!



ORGANIZAN:

málaga



Plan de
Formación
Continua



¿Qué sigue?

ORGANIZAN:

 **málaga**

 Ciudad
de Málaga


FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

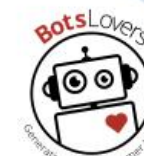
 Plan de
Formación
Continua
 **FEMP**

Ayuntamiento de
Las Rozas

¿Qué sigue?



- 1er. Nivel de soporte inmediato.
- Más Canales.
- Más Funcionalidades.
- Más Integraciones
-(Notificaciones procesos, registros eventos...)
- Mayor Accesibilidad
- Voz e Imágenes
- Seguir entendiendo la IA Gen.
- Mundo Físico , Totems...





 Ayuntamiento de
Las Rozas

Muchas gracias

Sonia Crespo Nogales
D.G. de la Oficina Digital
screspo@lasrozas.es

ORGANIZAN:

 **málaga**

 Ciudad
de Málaga


FEMP
FEDERACION ESPAÑOLA DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS

 Plan de
Formación
Continua **FEMP**
