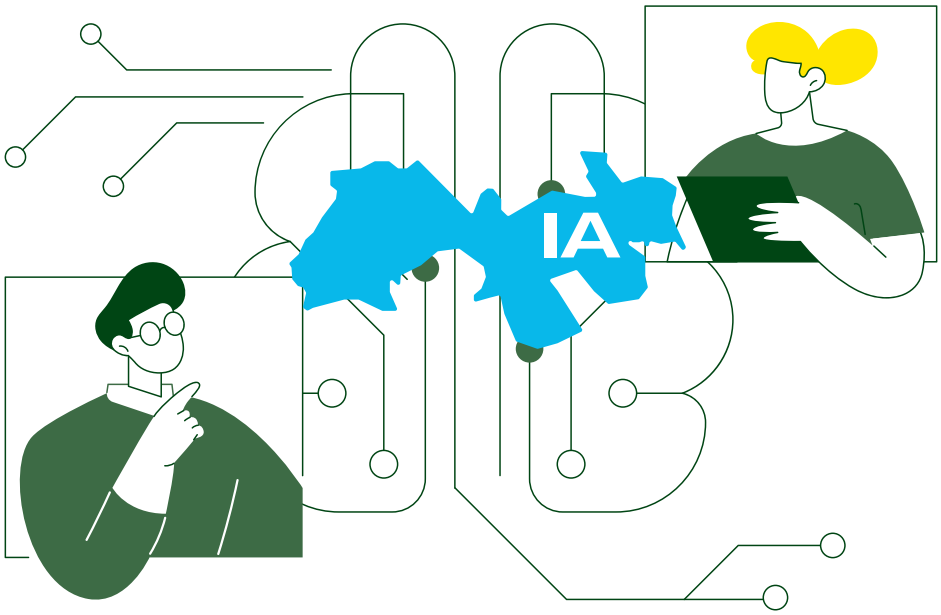
Conecta
MJ-Centro
IA

Plan de Asesoramiento

**Gestión eficiente en la Administración local con IA**

# Módulo 3

# Comunicación efectiva y atención ciudadana usando IA




Asociación para el Desarrollo Integral
Mancha Júcar-Centro

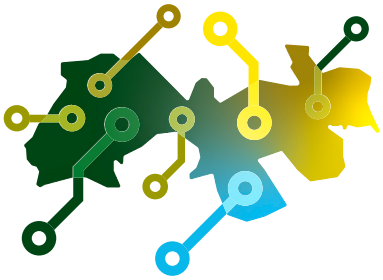
Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Castilla-La Mancha

DIPUTACIÓN DE ALBACETE

LEADER



Conecta

**Mancha Jucar-Centro_IA**

La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
**ADI Mancha Júcar-Centro**

# Introducción

En este tercer módulo, aprenderás a usar la inteligencia artificial (IA) para mejorar la comunicación y la atención ciudadana en tu ayuntamiento, haciendo que las respuestas a los vecinos, las publicaciones en redes sociales y los boletines sean más rápidos y claros.

Si trabajas en un municipio de la Comarca Mancha Júcar-Centro, la IA te ayudará a responder consultas frecuentes, compartir información y atender mejor a la ciudadanía con menos esfuerzo. Descubrirás cómo ChatGPT facilita la comunicación municipal y explorarás el uso de chatbots para facilitar la atención ciudadana.

En este módulo te invitaremos a usar ChatGPT muchas veces. Si no sabes como usarlo o quiere refrescar cómo hacerlo, te invitamos a que revises el módulo 3 “Primeros pasos con ChatGPT del programa de asesoramiento “Descubriendo la IA” en el que lo explicamos paso a paso.

¡Adelante!

# Contenido principal

## 1. Cómo utilizar IA para facilitar la comunicación municipal

ChatGPT es una herramienta de IA que permite mejorar la comunicación municipal al generar textos rápidamente, como respuestas a consultas, publicaciones para redes sociales o programas culturales, reduciendo mucho el tiempo necesario para desarrollar estas tareas frente a métodos tradicionales.

En un ayuntamiento, esto significa que puedes preparar comunicaciones o atender a los vecinos sin dedicar tanto tiempo a redactar, revisar o buscar información manualmente, ya que ChatGPT organiza datos y crea mensajes listos para usar basados en lo que le indiques.

Esto es útil para mantener a los ciudadanos informados de manera eficiente, responder a sus necesidades con rapidez y gestionar múltiples canales de comunicación (como redes sociales o programas culturales) sin aumentar la carga de trabajo del personal, permitiendo priorizar otras actividades municipales.

## Módulo 3. **Comunicación efectiva y atención ciudadana usando IA**

Te mostramos algunos ejemplos en los que ChatGPT puede ser muy útil para la comunicación municipal.

1. **Respuestas a Consultas**: ChatGPT puede ser utilizado para generar respuestas automáticas a consultas frecuentes de los ciudadanos. Por ejemplo, sobre horarios de atención, requisitos para trámites, eventos locales, Por ejemplo.

   Ejemplo de prompt para ChatGPT:

"¿Cuáles son los requisitos y documentos necesarios para solicitar una licencia de obra menor en el Ayuntamiento de [escribir el nombre del Ayuntamiento]?"

2. **Publicaciones para Redes Sociales**: Para mantener a la comunidad informada y comprometida, ChatGPT puede ayudar a generar contenido para las redes sociales del Ayuntamiento. Esto incluye anuncios de eventos locales, noticias relevantes y consejos prácticos, por ejemplo. La IA puede adaptar el tono y el estilo de acuerdo con las directrices de comunicación del Ayuntamiento.

   Ejemplo de prompt para ChatGPT:

"Escribe un mensaje para anunciar el próximo festival de música en [escribir aquí el nombre del pueblo], destacando la participación de artistas locales."

3. **Programas Culturales**: ChatGPT puede ser utilizado para elaborar programas culturales detallados, que incluyan horarios, descripciones de eventos, biografías de artistas invitados, y más. Esto facilita la organización y promoción de actividades culturales en la comunidad, asegurando que la información sea clara y accesible para los ciudadanos.

   Ejemplo de prompt para ChatGPT:

"Crea un programa detallado para el próximo festival de cine en [escribir aquí el nombre del pueblo], incluyendo horarios de proyección, sinopsis de películas y detalles sobre los invitados especiales."

4. **Avisos sobre Incidencias**: ChatGPT puede ser utilizado para redactar mensajes claros y precisos destinados a informar a los ciudadanos sobre incidencias importantes, como interrupciones del suministro de agua, cortes de electricidad, obras en curso, o cambios en la normativa local que afecten a la comunidad.

   Esto asegura que la información llegue de manera rápida y efectiva a los residen-

tes, manteniéndolos informados y minimizando cualquier inconveniente.

Ejemplo de prompt para ChatGPT:

"Redacta un mensaje urgente para informar a los ciudadanos de [escribir aquí el nombre del pueblo] sobre un corte programado de electricidad en el centro del pueblo durante mañana por la mañana."

Utilizando ChatGPT de esta manera, los Ayuntamientos pueden mejorar la eficiencia operativa, aumentar la interacción con los ciudadanos y fortalecer la comunicación comunitaria, contribuyendo así a una gestión municipal más efectiva y cercana.



## 2. El uso de chatbots en la administración local

Los chatbots son programas de IA que responden automáticamente a preguntas de los vecinos en tiempo real, funcionando las 24 horas del día, todos los días, a diferencia del personal humano que está limitado por horarios laborales.

En ayuntamientos como los de la Comarca Mancha Júcar-Centro donde el personal es reducido y las consultas frecuentes pueden ocupar varias horas diarias, los chatbots ofrecen una solución práctica para atender a los ciudadanos sin aumentar la carga de trabajo.

Estos se pueden instalar en diferentes plataformas según las necesidades del ayuntamiento:

- **Página web municipal**: Un chatbot en la web (que se puede crear usando una herramienta de IA como Botpress) permite a los vecinos hacer preguntas desde la página oficial del ayuntamiento, como horarios de atención o requisitos de trámites, sin necesidad de llamar o visitar la oficina.
- **WhatsApp**: Integrar un chatbot en WhatsApp (a través de herramientas como Botpress o APIs compatibles) facilita que los ciudadanos pregunten desde sus teléfonos móviles, recibiendo respuestas inmediatas sin esperar atención telefónica.
- **Redes sociales**: Un chatbot en plataformas como Facebook Messenger puede responder consultas enviadas por mensaje directo, conectando con vecinos que usan redes para contactar al ayuntamiento.

Instalar un chatbot en un Ayuntamiento de la Comarca Mancha Júcar-Centro aporta beneficios claros y prácticos, tanto para los empleados como para la ciudadanía. Esta herramienta funciona como un asistente permanente que agiliza tareas y mejora la atención al público, ofreciendo soluciones rápidas y efectivas en el día a día.

1. ***Reduce la carga de trabajo y está siempre disponible***: Un chatbot puede encargarse de responder consultas habituales de forma automática, liberando al personal de tareas repetitivas. Además, al estar operativo las 24 horas del día, permite a los ciudadanos obtener información en cualquier momento, incluso fuera del horario de oficina.
2. ***Ofrece atención ágil a los ciudadanos***: Al responder al instante a través de la web o mensajería, evita que los vecinos tengan que esperar para resolver dudas o recibir orientación. Esto mejora la experiencia de atención y hace que el servicio sea más eficiente.

3. ***Minimiza errores y malentendidos***: Al proporcionar respuestas uniformes y precisas, el chatbot evita inconsistencias que pueden surgir al dar explicaciones manualmente. Esto garantiza que la información sea clara y fiable en todo momento.
4. ***Simplifica y guía en los trámites***: Puede orientar a los ciudadanos en procesos administrativos, detallando los pasos necesarios de manera sencilla. Esto facilita la gestión de solicitudes y reduce la confusión en los procedimientos.
5. ***Mejora la comunicación interna y externa***: El chatbot ayuda a enviar avisos o recordatorios de forma rápida, tanto a los vecinos como al equipo del Ayuntamiento, asegurando una comunicación fluida y bien organizada.

En resumen, un chatbot es una solución práctica y accesible que aligera el trabajo diario del Ayuntamiento y mejora la atención a los vecinos con respuestas rápidas y constantes.

Es un apoyo fiable que optimiza la gestión en la Comarca Mancha Júcar-Centro.

# Resumen del módulo

En este módulo hemos visto cómo la inteligencia artificial, con herramientas como ChatGPT y chatbots, facilita la comunicación en los Ayuntamientos de la Comarca Mancha Júcar-Centro. ChatGPT crea textos rápidos para responder consultas, publicar en redes sociales, elaborar programas culturales o emitir avisos, ahorrando tiempo al personal.

Los chatbots, operativos 24 horas en web, WhatsApp o redes sociales, agilizan la atención y los trámites, aligerando la carga de trabajo. Estas soluciones reducen errores y mejoran la eficiencia, haciendo la gestión municipal más práctica y cercana.

Esperamos que los contenidos de este programa de asesoramiento hayan sido útiles y provechosos. Nos vemos en el próximo programa.

¡Adelante!

Conecta
**Mancha Jucar-Centro_IA**
La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
**ADI Mancha Júcar-Centro**

Plan de Asesoramiento

# Gestión eficiente en la Administración local con IA

## Módulo 3

# Comunicación efectiva y atención ciudadana usando IA

Asociación para el Desarrollo Integral
Mancha Júcar-Centro

Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Castilla-La Mancha

DIPUTACIÓN DE ALBACETE

LEADER