

Robotización y digitalización de la gestión de avisos ciudadanos de limpieza viaria

pre
zero



Capital
Digital

01.

El proyecto en el marco de la Estrategia de Transformación Digital

Madrid, Capital Digital

El Proyecto y Madrid, Capital Digital

Enmarcado en la **Estrategia de Transformación Digital del Ayuntamiento de Madrid**



02.

Robotización y digitalización de la gestión de avisos ciudadanos de limpieza viaria



1. Procedencia de los avisos
2. ¿Por qué introducir un Robot de Programación Automatizada (RPA) con Inteligencia Artificial (IA) y Programación del Lenguaje Natural (PNL)?
3. Proceso de trabajo
4. Principales Ventajas
5. Grandes datos 2023

1. Procedencia de los avisos



Canales municipales para la creación y consulta de un aviso por parte de la ciudadanía en relación con el servicio de limpieza de espacios públicos:

- **Atención ciudadana. Línea Madrid (teléfono 010, redes sociales @LineaMadrid)**
- **App Municipal Avisos Madrid**
- **Web de avisos (<https://avisos.Madrid.es/>)**

Los avisos se recogen en una aplicación corporativa municipal para su gestión centralizada.

Los avisos relativos al servicio de limpieza en el lote 1 (distritos Centro, Chamberí, Tetuán) se descargan desde esta aplicación para su tratamiento por el Robot.



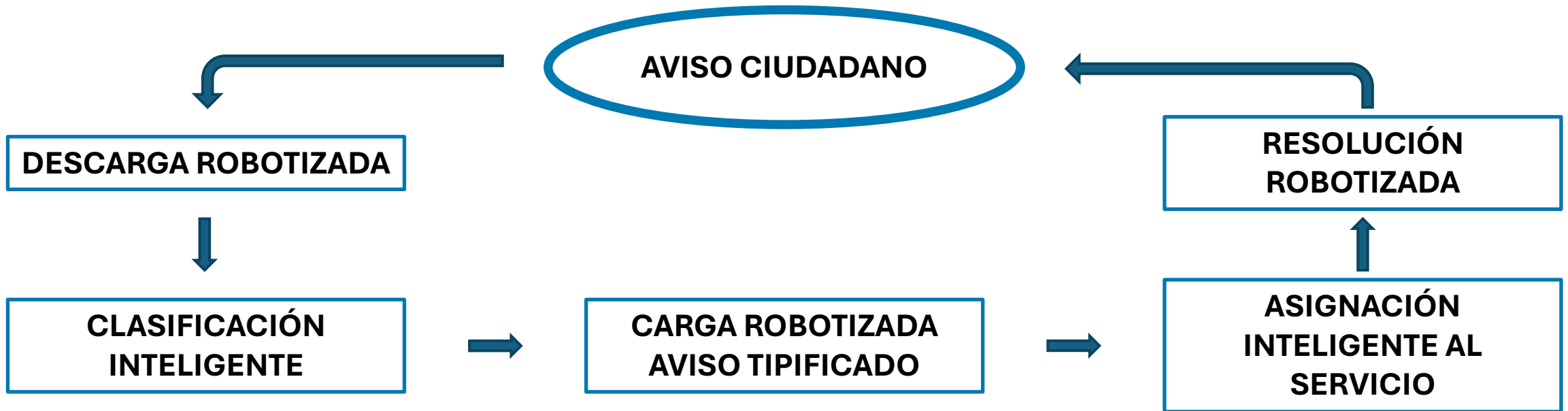
2. ¿Por qué introducir RPA con IA y PNL?

Objetivos:

- **Resolución de avisos en el menor tiempo posible**
- **Proceso transparente para la ciudadanía**
- **Resultados de calidad en los servicios**

Para garantizar que los avisos se resuelvan en el menor tiempo posible, durante las 24 horas del día, todos los días del año y aportando información en tiempo real del grado de avance del aviso, la oferta de **PREZERO** para la ejecución del servicio de limpieza en el lote 1 (distritos Centro, Chamberí, Tetuán) proponía la introducción de un ROBOT de automatización de procesos, con IA y PNL para la clasificación rápida y precisa de los avisos.

3. Proceso de trabajo





Madrid te da más

Más trenes

Menor compromiso
puntualidad

Más destinos



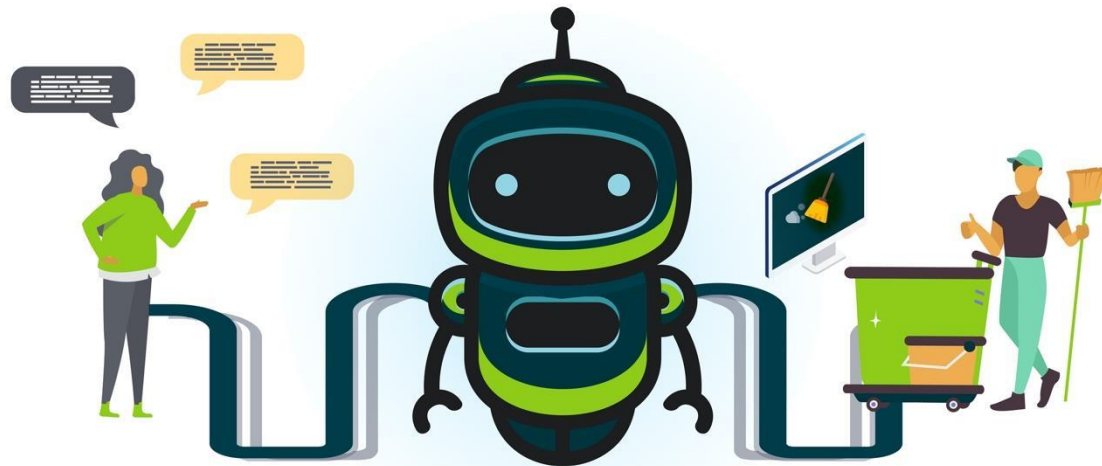
renfe

No todos los transportes son como el tren.
No todos los trenes son como Renfe.



4. Principales Ventajas

CIUDADANO >>>> ROBOT >>>> PREZERO



- Mayor eficiencia en el proceso
- Minimización de errores en la gestión del aviso
- Nos permite poner el foco en tareas de mayor valor
- Mejora la calidad del servicio prestado
- Mejora la percepción y satisfacción de la ciudadanía



5. Grandes datos 2023

15.800 avisos anuales de Limpieza de tipo general en el LOTE 1

(15.400 limpieza vías públicas y 400 papeleras)

4.000 avisos de muebles abandonados en vía pública

Capacidad de gestión de 30 avisos/hora a través del robot

Robotización y digitalización

45% de los avisos resueltos en menos de 4 horas

Mejora de un 440% en los tiempos de resolución frente al anterior contrato