

AÑO 2024



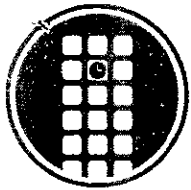
N° Entrada: **497/2024**

Expediente: **CD-161-B-2024**

Iniciado por: **BLOQUE PRO- PROY. DE ORDENANZA**

Extracto:

ESTABLÉCESE la Implementación de un chatbot con inteligencia artificial para la atención y asistencia a los ciudadanos de la ciudad.



**CONCEJO
DELIBERANTE**
neuquén capital



Neuquén, 22 de Julio de 2024

A la Sra. Presidente

Del Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén

Su Despacho:

Me dirijo a Ud. y por su intermedio al Cuerpo que preside
a efectos de poner a consideración el proyecto de Ordenanza adjunto.

Sin otro particular saludo a Ud. Muy atentamente.

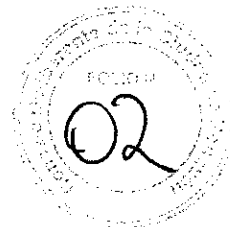
Cjal. Denisse Stijlger
Pta. Bloque PRO
CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

📞 0299 449-4500 📍 Leloir 370, Neuquén Capital

🌐 @CDNeuquén 🐦 @cdneuquen 🌐 www.cdnqn.gov.ar

PROYECTO DE ORDENANZA

BLOQUE PRO



VISTO:

El Expediente.....; y

CONSIDERANDO:

Que es importante la innovación tecnológica en la gestión pública como herramienta fundamental para mejorar la calidad de los servicios, promover la transparencia y facilitar la participación ciudadana.

Que la implementación de un chatbot de inteligencia artificial contribuirá significativamente a la eficiencia y calidad de la atención ciudadana, permitiendo a los vecinos de la ciudad de Neuquén acceder a información y servicios de manera rápida y sencilla, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Que la tecnología de inteligencia artificial y el procesamiento de lenguaje natural permiten ofrecer respuestas precisas y rápidas a las consultas de los ciudadanos, mejorando su experiencia y satisfacción con los servicios municipales.

Que la integración de esta herramienta con los sistemas municipales actuales facilitará la gestión de trámites y servicios, aliviando la carga de trabajo del personal municipal y permitiendo un mejor uso de los recursos disponibles.

Que la implementación de un chatbot promoverá la transparencia y la participación ciudadana, al facilitar el acceso a la información pública y abrir nuevos canales de comunicación entre el gobierno y la comunidad.

Que el desarrollo y uso de tecnologías innovadoras como los chatbots es una tendencia mundial en el ámbito de la administración pública, y su adopción posicionará a Neuquén como una ciudad moderna y a la vanguardia en la gestión de servicios públicos.

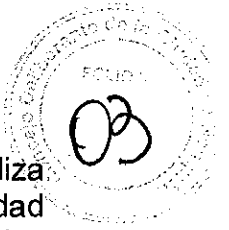
Que es fundamental involucrar a los ciudadanos en el proceso de desarrollo e implementación del chatbot, recogiendo sus sugerencias y necesidades para asegurar que la herramienta responda efectivamente a sus expectativas y demandas.

Que la implementación de un chatbot contribuirá a la sostenibilidad ambiental, al reducir la necesidad de desplazamientos físicos para la realización de trámites y consultas, disminuyendo así la huella de carbono de la ciudad.

Que contamos con antecedentes del éxito demostrado de iniciativas similares en otras ciudades, como el chatbot BOTI del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, que ha mejorado significativamente la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

Que es importante optimizar los tiempos de los vecinos, evitando que tengan que realizar trámites de manera personal cuando pueden ser efectuados de manera online a través de canales como los chatbots, permitiendo así que los ciudadanos gestionen sus trámites desde la comodidad de sus hogares.

Cjal. Denisse Stillger
Pta. Bloque PRO
CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



Que la utilización de chatbots y otros canales digitales no solo agiliza los tiempos de trámite público, sino que también contribuye a aliviar la cantidad de personas en los edificios públicos, mejorando la experiencia de los usuarios y la eficiencia en la prestación de los servicios municipales.

Por ello y en virtud a lo establecido por el Artículo 67º), Inciso 1), de la Carta Orgánica Municipal.

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

SANCIONA LA SIGUIENTE

ORDENANZA

ARTÍCULO 1º): ESTABLECESE la implementación de un chatbot con inteligencia artificial para la atención y asistencia a los ciudadanos de la ciudad de Neuquén, disponible a través de diversas plataformas digitales, con el objetivo de mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios municipales.

ARTÍCULO 2º): El chatbot deberá, entre otras funciones:

1. Responder a consultas frecuentes sobre trámites y servicios municipales.
2. Proporcionar información actualizada sobre horarios, ubicaciones y procedimientos.
3. Gestionar la reserva de turnos para atención presencial en dependencias municipales.
4. Facilitar la realización de trámites en línea y descarga de formularios.
5. Recibir y canalizar reportes de incidencias en la vía pública.
6. Llevar a cabo encuestas de satisfacción y recoger opiniones de los ciudadanos sobre diversos servicios municipales.
7. Guiar a los usuarios en la búsqueda de información específica dentro del portal web del municipio.
8. Ayudar en la gestión y pago de impuestos municipales, tasas y servicios.
9. Informar sobre lugares turísticos, eventos culturales, y actividades recreativas en la ciudad.
10. Permitir a los ciudadanos reportar y seguir el estado de solicitudes de mantenimiento de infraestructura pública.

ARTÍCULO 3º): La implementación del chatbot se realizará en tres fases:

1. **Fase Piloto:** Desarrollo de una versión inicial del chatbot para evaluar su efectividad y recoger retroalimentación de los usuarios.
2. **Fase de Expansión:** Ampliación de las funcionalidades y cobertura del chatbot, basada en los resultados y aprendizajes de la fase piloto.
3. **Fase de Mejoras Continuas:** Establecimiento de mecanismos permanentes para la actualización y mejora del chatbot, adaptándolo a las necesidades ciudadanas y a los avances tecnológicos.

ARTÍCULO 4º): La Autoridad de Aplicación de la presente Ordenanza será la Secretaría de Modernización, la cual coordinará el desarrollo, implementación y mantenimiento del chatbot. Esta Secretaría deberá:

1. Supervisar el proceso de desarrollo en colaboración con empresas tecnológicas especializadas.
2. Asegurar la integración del chatbot con los sistemas municipales existentes.
3. Capacitar al personal municipal para la gestión y actualización del chatbot.

ARTÍCULO 5º): El financiamiento para el desarrollo, implementación y

Cjal. Denisse Stillger
Pta. Bloque PRO
CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

04
mantenimiento del chatbot se proveerá mediante el presupuesto municipal, asignando partidas específicas en el área de innovación y tecnología de la Secretaría de Modernización.

ARTÍCULO 6º): Se promoverá la participación ciudadana en el proceso de implementación del chatbot mediante:

1. Encuestas y consultas públicas para recoger sugerencias y necesidades.
2. Campañas de concienciación para fomentar el uso del chatbot.
3. Espacios de retroalimentación continuo para mejorar la herramienta según la experiencia de los usuarios.

ARTÍCULO 7º): La Autoridad de Aplicación realizará evaluaciones periódicas sobre el desempeño del chatbot, presentando informes semestrales al Concejo Deliberante con los resultados y propuestas de mejora.

ARTÍCULO 8º): DE FORMA

Cjal. Denisse Stillger
Pla. Biorra PRO
CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Concejo Municipal de D. D. D.	
Fecha	22 07 24
Hora	10:36
Merco <i>[Signature]</i> General	

22 07 2024

437/2024

161-3-2024

Merco
[Signature] 1036

25 07 2024
ORDINAR
12/2024
Dcción Gral.