



Justicia implanta un sistema automatizado que informa de la prestación de los servicios mientras dure la alarma

Se trata de un chatbot al que se accede desde la [web de Justicia](#) de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad. Este programa informático utiliza mensajes estructurados para ofrecer información, resolver dudas y aportar sugerencias sobre la prestación de los servicios que prestan tribunales y juzgados mientras dure el estado de alarma

La Consejería de Administraciones Públicas, Justicia e Igualdad, que dirige Julio Pérez, pone en marcha un sistema automatizado para brindar información a la ciudadanía sobre las implicaciones del estado de alarma en la forma en que se prestan los servicios esenciales en los juzgados y tribunales durante este periodo y el acceso a la Administración de Justicia en general.

Se trata de un [chatbot](#), tecnología que emplea inteligencia artificial para ofrecer, a modo de conversación, información a quien lo consulte a fin de resolver dudas en temas concretos y aportar sugerencias sobre la prestación de los servicios que prestan tribunales y juzgados mientras dure el estado de alarma.

Las áreas temáticas sobre las que se puede consultar en el chatbot incluyen dudas y autodiagnóstico sobre la Covid-19; preguntas comunes del estado de alarma; Registro Civil y cuidado de menores; Derecho Civil y Trámites notariales y tributarios; Juzgados de Guardia y Justicia Penal, y violencia de género.

Los contenidos serán objeto de actualización constante, al tiempo que las respuestas se irán perfeccionando a medida que aumenten las consultas.

Esta labor de actualización se lleva a cabo con la colaboración de la asociación Jueces y juezas para la democracia en Canarias, que participa en el proyecto mediante la aportación de información que, una vez tratada, constituye la base con la que el sistema interactúa y responde a las preguntas de la ciudadanía.

La tecnología

El chatbot ofrece servicios de información con carácter general y de forma inmediata, por lo que minora los tiempos de espera en relación a la atención presencial y telefónica en las oficinas judiciales. Además, es capaz de tender múltiples solicitudes de forma simultánea.

Brinda una atención inteligente al retroalimentarse mediante demanda o nuevos contenidos vinculados a reformas organizativas o legales, al tiempo que emplea un lenguaje adecuado y de forma personalizada.

Asimismo, permite obtener información sobre las necesidades futuras de la ciudadanía vinculada a la Administración de Justicia, y aporta conocimiento que permite detectar incrementos en asuntos de entrada o necesidades futuras.