

Gestión real frente a un contestador de preguntas

No todos los "asistentes virtuales" hacen lo mismo. Esta ficha resume la diferencia técnica real entre un chatbot de preguntas frecuentes y un sistema de gestión como Noctis Public.

	Chatbot de FAQ	Sistema de gestión
Qué hace	Responde preguntas predefinidas sobre horarios, requisitos o trámites.	Ejecuta el trámite completo: reserva, verifica, documenta, deriva.
Cuándo no sabe algo	Suele repetir una respuesta genérica o inventar algo plausible.	Lo dice explícitamente y deriva a una persona.
Verificación del contenido	Manual, si se hace, y sin garantía de frecuencia.	Comparación periódica contra fuentes oficiales, con revisión humana.
Trazabilidad	Normalmente ninguna, o un log básico sin garantías de integridad.	Registro de auditoría de solo inserción, no modificable.
Seguridad del canal	Variable según la plataforma sobre la que se monta.	Verificación criptográfica de cada mensaje entrante.
Gestión de citas reales	Generalmente no -- solo informa de horarios.	Sí, contra la disponibilidad real del calendario.
Documentación asociada	No suele generarla.	PDF con checklist exacta, generado desde el catálogo verificado.

La diferencia no es cosmética. Un chatbot de preguntas frecuentes reduce llamadas, pero no reduce trabajo administrativo real: alguien sigue teniendo que reservar la cita, comprobar la documentación, o registrar la incidencia a mano. Un sistema de gestión hace ese trabajo, no solo lo explica.

Todo lo descrito en esta ficha es el punto de partida, no el límite. Idiomas, canales, criterios de derivación a personal, tipos de trámite gestionados, integraciones con sistemas propios del ayuntamiento: cada implantación se adapta a las necesidades reales del municipio. Si algo concreto no está aquí descrito, lo razonable es preguntarlo -- en la mayoría de los casos, se puede conseguir.

¿Hablamos de cómo encaja en tu ayuntamiento?

noctissystems.com/noctis-public.html