



TurnoFácil

Chatbot inteligente para la optimización de reservas y citas

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO:

TurnoFácil es una solución tecnológica basada en inteligencia artificial generativa, orientada a automatizar la gestión de citas en instituciones que prestan servicios al público, como organismos de administración, centros médicos o universidades. El proyecto nace en colaboración con REGTSA (Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión Tributaria de la Diputación de Salamanca) como primer caso de uso real, con el objetivo de reducir la saturación telefónica y mejorar la experiencia ciudadana.

El sistema permite que los usuarios soliciten, gestionen y confirmen citas a través de canales accesibles como WhatsApp, sin necesidad de emplear interfaces complejas. Utiliza procesamiento de lenguaje natural (PLN), algoritmos de recomendación basados en ubicación y disponibilidad, e integración con bases de datos reales para confirmar citas en tiempo real.

Además, ofrece funcionalidades como recordatorios automáticos, generación de estadísticas en tiempo real y análisis de uso para optimizar la toma de decisiones por parte de la institución. Su diseño modular y su infraestructura SaaS permiten una fácil escalabilidad a otros entornos como sistemas de citación médica, atención universitaria, centros de servicios sociales o consultoras privadas.

El proyecto no solo responde a una necesidad operativa concreta, sino que también persigue un fin social: facilitar el acceso a trámites administrativos a usuarios con bajo nivel de competencia digital, personas mayores o colectivos con dificultades de movilidad, promoviendo así una atención más justa, eficiente y humanizada.

OBJETIVOS:

Objetivo general: Diseñar, desarrollar y validar un sistema inteligente de gestión de citas, integrado con canales cotidianos como WhatsApp, que permita a cualquier entidad mejorar la atención al público mediante IA.

Objetivos específicos:

- Automatizar la gestión de citas y reservas, eliminando la intervención humana en procesos repetitivos.
- Disminuir tiempos de espera y saturación en los canales de atención tradicionales.
- Reducción de llamadas telefónicas a servicios de información con el único fin de reservar citas.
- Analizar y optimizar la experiencia del usuario a través de datos recabados.
- Incrementar la interacción de usuarios con poca experiencia tecnológica en sistemas de reservas de citas alternativos a los formularios webs actuales, fomentando así la inclusión digital.
- Integrar en un futuro autenticación oficial del Estado con sistemas como Cl@ve.
- Escalar el sistema a otros contextos públicos y privados (salud, educación, administración local).

RESULTADOS OBTENIDOS:

- MVP funcional completamente operativo e integrado en WhatsApp.
- Pruebas piloto en curso con REGTSA y empresa privada UGROUND.
- Integración simulada con bases de datos de citas, permitiendo reservas automáticas.
- Sistema preparado para escalar a nuevos clientes mediante modelo SaaS.

MIEMBROS DEL GRUPO

Paula Isabel Juanes Gil – pijuanesgi.inf@upsa.es

TUTORES

Ana María Feroso García – afermosoga@upsa.es

Juan Ramón Martín San Román – jrmartinsa@upsa.es

