



Ampliación de los servicios de atención

El Catastro habilita un sistema de atención al ciudadano mediante asistente virtual

28 de mayo de 2024.- La Dirección General del Catastro ha puesto en funcionamiento un novedoso sistema de atención al ciudadano denominado CATIA.

Así, los usuarios de la Sede Electrónica del Catastro (SEC) ya disponen de una herramienta con las capacidades de asistente virtual que sirve como ayuda interactiva en la SEC mediante la utilización de tecnologías de Inteligencia Artificial.

Esta iniciativa se encuadra dentro del Plan de Digitalización de las AAPP 2021-2025 en su Medida 2 'Mejora de la experiencia de usuario de la ciudadanía'.

Esta nueva herramienta nace para facilitar el uso de los servicios de la Dirección General del Catastro y especialmente a aquellos usuarios que acceden por primera vez a su Sede Electrónica.

CATIA permite acercar el Catastro al ciudadano, de manera que puedan plantear sus consultas o dudas en un lenguaje natural.

Las respuestas también están configuradas en un lenguaje accesible y en la mayoría de los casos se reformula la pregunta para asegurarse de que se ofrece la respuesta adecuada. En dicha respuesta, la herramienta guiará al usuario redirigiendo a las opciones ya existentes en la SEC.

En el caso de no disponer de la respuesta adecuada, la herramienta muestra la opción de dirigirse a los servicios de la Línea Directa del Catastro que son atendidos por un operador.

El asistente incorpora, además, las respuestas específicas que se han decidido en modo supervisado, de forma que no es autónomo en el aprendizaje. En cualquier caso, en fases posteriores se analizará la posibilidad de enriquecerlo de forma automática mediante sus capacidades predictivas.

Para su puesta en funcionamiento se han generado y entrenado varias frases conteniendo actualmente más de 300 preguntas con sus respuestas específicas. Posteriormente, se irán revisando las conversaciones mantenidas por los usuarios para corregir los fallos a la hora de entender las preguntas formuladas por estos, lo que se denomina 'entrenamiento' del Asistente.

En suma, se trata de una nueva iniciativa con el que la Dirección General del Catastro da un paso más en su Plan de Atención al Ciudadano del Catastro, elaborado para acercar a los ciudadanos los productos y servicios catastrales.

Esta información puede ser usada en parte o en su integridad sin necesidad de citar fuentes

[Web Ministerio de Hacienda](#)

Redes sociales:



[YouTube](#)



[Twitter](#)



[Facebook](#)



[Instagram](#)



[LinkedIn](#)



[Tik Tok](#)



[Sindicación](#)