



La Generalitat estrena el @gencatbot per explicar serveis i notícies conversant amb la ciutadania

- És una iniciativa que assaja models de comunicació més proactius i que afavoreix l'apoderament de la ciutadania.
- El @gencatbot interactua amb els subscriptors per informar-los de serveis i notícies d'actualitat orientats als seus interessos.
- La Generalitat disposa de tres serveis més a Telegram: el canal @gencat, el bot de cerca @equipamentsbot i el xat de consultes @gencat012.

La Generalitat de Catalunya ha obert un nou servei *bot* a la plataforma de missatgeria instantània Telegram. Es tracta del @gencatbot, amb què es fa una passa decidida cap a models de comunicació més punters.

La ciutadania ja no s'informa reactivament mitjançant els canals tradicionals, sinó que espera rebre píndoles informatives al seu mòbil i hi vol interactuar. Amb el @gencatbot la Generalitat es llança a assajar aquestes formes més proactives de comunicar.

Cada divendres, el @gencatbot iniciarà una conversa intel·ligent i personalitzada amb els subscriptors sobre serveis i notícies que els puguin interessar. Amb aquesta intenció, @gencatbot suggerirà a l'usuari un tema d'actualitat i li preguntarà si en vol saber més. En cas que l'usuari hi estigui interessat, podrà contestar directament al *bot* per parlar-ne i aprofundir-hi. Si no hi està interessat, el *bot* li suggerirà altres notícies que li semblin més atractives.

El @gencatbot és una aplicació per conversar i que simula mantenir un diàleg amb un humà. Per assegurar que sigui fluïd i coherent, darrere @gencatbot hi ha un arbre de decisions creat per una persona. Aquest model preveu els diversos camins que pot prendre la conversa. Així, inclou les respostes de l'usuari i indica, en cada cas, quin ha de ser el proper missatge que @gencatbot ha d'enviar.

Està actiu des del divendres 1 de juny. S'hi pot accedir cercant l'usuari @gencatbot a la plataforma de missatgeria instantània Telegram o des de <https://t.me/gencatbot>.

Al capdavant, el @gencatbot vol oferir informació per afavorir l'apoderament de la ciutadania i impulsar una actitud activa, cívica i crítica, que faciliti una presa de decisions lliure i informada.

La Generalitat a Telegram

La Generalitat disposa d'altres serveis d'atenció ciutadana a Telegram:

- **Canal @gencat.** Es tracta d'un sistema de comunicació unidireccional que envia cada matí un missatge amb notícies, continguts de servei, l'accés a tràmits i recursos d'interès general. S'hi pot accedir cercant l'usuari @gencat a Telegram i a través de l'enllaç [telegram.me/gencat](https://t.me/gencat).
- **Bot de cerca @equipamentsbot.** És un bot que geolocalitza les comissaries, farmàcies i centres sanitaris més propers al ciutadà. També n'ofereix l'adreça i el telèfon. S'hi pot



1 de juny del 2018

accedir cercant l'usuari @equipamentsbot a Telegram i a través de <https://t.me/equipamentsbot>.

- **Consultes a @gencat012.** Es tracta d'un servei de missatgeria instantània per demanar informació sobre serveis i tràmits de la Generalitat. Les consultes s'han d'enviar al número 681 012 012 o bé accedint a [telegram.me/gencat012](https://t.me/gencat012).

Tota la informació sobre els serveis digitals d'atenció ciutadana de la Generalitat es pot trobar a <http://serveisdigitals.gencat.cat>