

El consejero Rodrigo ha visitado hoy el Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) en la estación de Alto del Arenal

La Comunidad de Madrid atiende en dos meses más de 96.500 consultas en el *chatbot* de Metro

- El nuevo canal de comunicación del suburbano, basado en Inteligencia Artificial, registra una media de 1.750 mensajes diarios
- Permite resolver dudas frecuentes con mayor rapidez, desde cualquier dispositivo y de manera mucho más personalizada
- La información sobre trayectos alternativos, el uso de la tarjeta de transporte público y las frecuencias de los trenes, temas más recurrentes

28 de agosto de 2025.- La Comunidad de Madrid ha atendido en tan solo dos meses 96.500 consultas al nuevo *chatbot* de Metro, con una media de 1.750 diarias. Así lo ha subrayado el consejero de Vivienda, Transportes e Infraestructuras, Jorge Rodrigo, tras su visita al Centro Interactivo de Atención al Cliente (CIAC) en la estación de Alto del Arenal (Línea 1) donde ha hecho balance de los primeros días de funcionamiento de este nuevo canal de información del suburbano madrileño.

Rodrigo ha explicado que esta plataforma, basada en Inteligencia Artificial, ha permitido resolver dudas frecuentes con mayor rapidez desde cualquier la app de WhatsApp y la web corporativa, de manera mucho más personalizada. “También está sirviendo como refuerzo informativo para aquellos que, con motivo del cierre del arco oeste de la línea 6, necesitan conocer más detalles sobre los tramos cerrados y las fechas de cierre y apertura, así como los servicios especiales de autobús gratuito, o acceder al simulador de trayectos y planificar sus viajes”, ha añadido.

Durante estos primeros días de actividad -del 1 de julio al 24 de agosto-, los asuntos sobre los que más información han demandado los viajeros han sido rutas alternativas, con más de 5.517 consultas; la tarjeta de transporte público, con 3.314 búsquedas, o los billetes y abonos, con 1.591 solicitudes.

El *chatbot* de Metro está disponible en dos idiomas, español e inglés, lo que facilita la comunicación con los millones de turistas y visitantes internacionales que utilizan la red cada año. Asimismo, a través de WhatsApp, permite no solo el envío



Medios de Comunicación

de mensajes de texto, sino también de audios, ofreciendo una experiencia más cómoda y ágil. Con esta iniciativa, se da un paso adelante hacia un modelo de comunicación más moderno y proactivo, reafirmando el compromiso con la mejora continua del servicio y la satisfacción de sus usuarios.