

TÍTULO

P005. Automatización de peticiones y consultas recibidas por Alcaldía



Ámbito 1. Administración digital y relación con la ciudadanía

- L1. Administración electrónica y automatización de procesos

DESCRIPCIÓN

Digitalización y automatización del registro, clasificación y tramitación de peticiones y consultas que llegan a Alcaldía, unificando todos los canales de entrada (registro, teléfono, correo, redes, app corporativa LPGC Tu Ciudad, distritos, etc.). Permitirá digitalizar y automatizar la recepción, clasificación y resolución de peticiones relacionadas con servicios municipales, derivar y hacer seguimiento con trazabilidad, reduciendo la carga administrativa y mejorando los tiempos de respuesta al ciudadano. (*)

PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Bandeja única omnicanal de entrada (diferentes fuentes) con normalización.
- Motor de clasificación y derivación por tipología/área responsable con estados y plazos.
- Circuito de tramitación y seguimiento.
- Plantillas y base de conocimiento para respuestas homogéneas.
- Panel de datos operativo con estadísticas.
- Migración de datos previos.

OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

Eje EC7. Ciudad con un gobierno abierto, participativo y eficiente

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva

UNIDAD IMPULSORA

- Gabinete de Alcaldía
- **Colaboradores:** Dirección General de Innovación Tecnológica

PLANIFICACIÓN PREVISTA

Fecha de ejecución:
2026-2027

Plazo de ejecución:
12 meses

Presupuesto estimado:
14.500,00 €

INDICADORES DE RESULTADO

- Número de peticiones/consultas registradas y tramitadas por periodo.
- Tiempo medio de primera respuesta y de cierre.
- Porcentaje de entradas correctamente clasificadas/derivadas en primer intento.
- Tipología de expedientes abiertos y antigüedad media.
- Nivel de satisfacción del solicitante (encuesta).

(*) Se deberá coordinar y adecuarse a la tecnología asociada a otro proyecto "P062. Gestión inteligente de incidencias municipales" de la estrategia HDL 2030.