

TÍTULO

P023. Asistente inteligente de atención ciudadana no presencial



Ámbito 1. Administración digital y relación con la ciudadanía

- L2. Atención ciudadana, canales y comunicación digital

DESCRIPCIÓN

Implantación y operación de una solución integral de atención ciudadana no presencial y multicanal, basada en automatización e IA conversacional, que ampliará la cobertura 24/7 mediante canal de voz automatizado (IVR inteligente) y canales digitales, absorberá desbordamientos y mejorará el chatbot web municipal existente hacia un modelo más avanzado (IA híbrida + generativa controlada con conocimiento oficial), incorporando además un canal de WhatsApp. La solución unificará datos e interacción en repositorio/CRM, incorporará seguimiento mediante encuestas y cuadro de mando.

PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Atención 24/7 por voz (IVR inteligente) y canales digitales.
- Mejora del chatbot web municipal con respuestas más completas y consistentes, con controles de calidad.
- Nuevo canal de WhatsApp para facilitar una vía de atención más cercana y habitual para la ciudadanía, complementaria a 010 y web.
- Biblioteca de conocimiento oficial y modelo de mantenimiento/actualización.
- Visión unificada de las interacciones del ciudadano con repositorio/CRM.
- Supervisión y mejora continua: cuadro de mando, informes y encuestas de satisfacción.
- Mayor interoperabilidad con sistemas municipales..

OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

Eje EC3. Ciudad inclusiva y cohesionada territorialmente

- OC16. Atención social 24/7

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

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva

UNIDAD IMPULSORA

- Dirección General de Gobernanza
- **Colaboradores:** Dirección General de Innovación Tecnológica

PLANIFICACIÓN PREVISTA

Fecha de ejecución:
2026-2031

Plazo de ejecución:
60 meses

Presupuesto estimado:
1.125.000,00 €

INDICADORES DE RESULTADO

- Número de minutos de indisponibilidad por canal y mes (IVR, chatbot web, WhatsApp)
- Número de no contactos del 010 por mes (comparativa con línea base).
- Número de consultas resueltas sin intervención humana por mes, por canal.
- Número de trámites incorporados (modalidad autogestión).
- Número de interacciones atendidas fuera de horario.
- Mejora en la calidad de respuesta al ciudadano (encuestas de satisfacción).