

## TÍTULO

### P053. Sistema inteligente de escucha vecinal y priorización de actuaciones



**Ámbito 5.** Innovación pública y participación  
 • L8. Participación digital y escucha activa

## DESCRIPCIÓN

Aplicación de inteligencia artificial para priorización de actuaciones y escucha vecinal orientada a mejorar la gestión y la respuesta municipal. Se persigue usar inteligencia artificial y analítica para priorizar actuaciones por impacto territorial en los distritos (quejas, incidencias) y detectar necesidades emergentes. Permitirá canalizar y distribuir esas peticiones vecinales a los servicios municipales correspondientes, que se encargarían de atenderlos.

## PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Modelo o solución de IA para análisis y priorización de actuaciones.
- Integración con fuentes de datos municipales relevantes (incidencias, quejas, registros).
- Análisis territorial por zonas/distritos.
- Funciones de inteligencia artificial para apoyo a la gestión, búsqueda o priorización.
- Soporte y mantenimiento del servicio, con mejoras evolutivas.

## OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

#### Eje EC2. Ciudad próxima, accesible y bien comunicada

- OC7. Servicios y zonas verdes más próximos

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

- OC32. Transparencia y participación
- OC33. Modernización administrativa
- OC35. Evaluación de políticas
- OC36. Dato e innovación

## UNIDAD IMPULSORA

- Área de Coordinación Territorial
- **Colaboradores:** Dirección General de Innovación Tecnológica

## PLANIFICACIÓN PREVISTA

#### Fecha de ejecución:

2027-2028

#### Plazo de ejecución:

6 meses

#### Presupuesto estimado:

35.000,00 € (\*)

## INDICADORES DE RESULTADO

- Número de actuaciones priorizadas y ejecutadas con apoyo del sistema.
- Tiempo medio desde detección hasta asignación de actuación.
- Porcentaje de casos priorizados/clasificados automáticamente y tasa de acierto (por áreas y distrito).
- Nivel de satisfacción ciudadana con la respuesta (encuestas).

(\*) Se excluye el coste estimado de las actuaciones específicas asociadas a este proyecto del coste total de "P034. Oficina de robotización e inteligencia artificial" de la estrategia HDL 2030.