

## TÍTULO

### P061. Sistema innovador de atención presencial asistida con robótica e inteligencia artificial



Ámbito 5. Innovación pública y participación

- L9. Innovación abierta, experimentación y compra pública de innovación

## DESCRIPCIÓN

Implantación de un modelo de atención presencial apoyado en asistentes robotizados con inteligencia artificial para orientar y resolver dudas en oficinas de atención, además de sistema holográfico para atención ciudadana en vía pública. La solución ofrecerá atención multilingüe, guía de trámites y derivación a personal cuando sea necesario, integrándose con sistemas de atención/CRM para registrar interacciones. Incluye analítica para medir demanda, tiempos y temas recurrentes.

## PRODUCTO O RESULTADO ESPECÍFICO

- Asistente robotizado y sistema holográfico (hardware) desplegado en puntos de atención definidos.
- Software de IA conversacional multilingüe con base de conocimiento de trámites.
- Atención personalizada adaptada a las necesidades específicas de cada ciudadano.
- Integración con CRM/atención ciudadana para registro de interacciones y derivaciones a atención humana.
- Calidad en la interacción omnicanal con la ciudadanía.
- Reducción significativa de los tiempos de espera en la atención ciudadana.
- Mejora sustancial en la accesibilidad para personas con diferentes capacidades y necesidades tecnológicas.

## OBJETIVOS DEL MAPA ESTRATÉGICO

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

- OC33. Modernización administrativa
- OC34. Atención ciudadana inclusiva
- OC36. Dato e innovación

## UNIDAD IMPULSORA

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

## PLANIFICACIÓN PREVISTA

**Fecha de ejecución:**  
2028-2030

**Plazo de ejecución:**  
18 meses

**Presupuesto estimado:**  
1.200.000,00 €

## INDICADORES DE RESULTADO

- Número de interacciones atendidas por asistentes robotizados por periodo.
- Porcentaje de consultas resueltas sin derivación a atención humana.
- Tiempo medio de atención por interacción.
- Número de derivaciones generadas y tiempo medio hasta atención por personal.
- Valoración media de la atención (encuestas de satisfacción).