

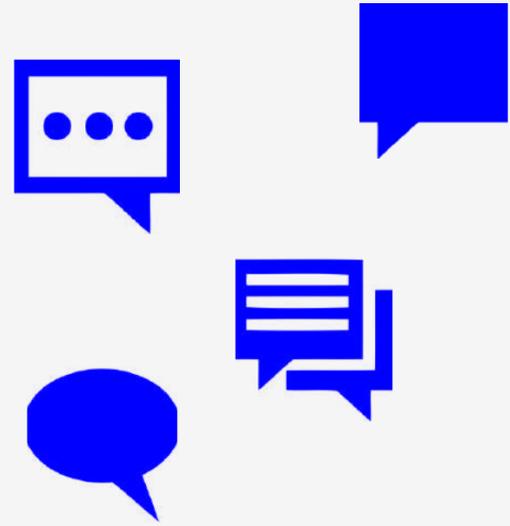


## INTELIGENCIA ARTIFICIAL en la ATENCIÓN CIUDADANA





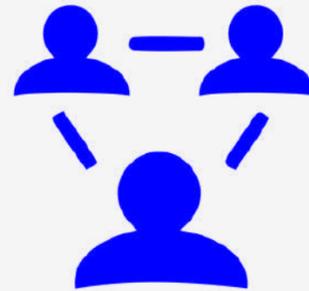
02 Problema



04 Solución



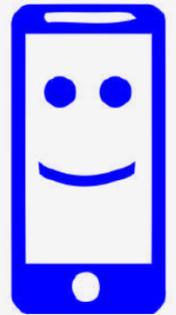
03 Propuesta de valor



09 Ventaja especial



01 Personas Beneficiadas



08 Indicadores



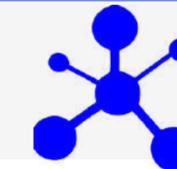
05 Canales



06 Costes



07 Resultados e Impactos



10 Aprendizajes obtenidos e Ideas nuevas surgidas





## Personas beneficiadas que reciben el valor de la innovación

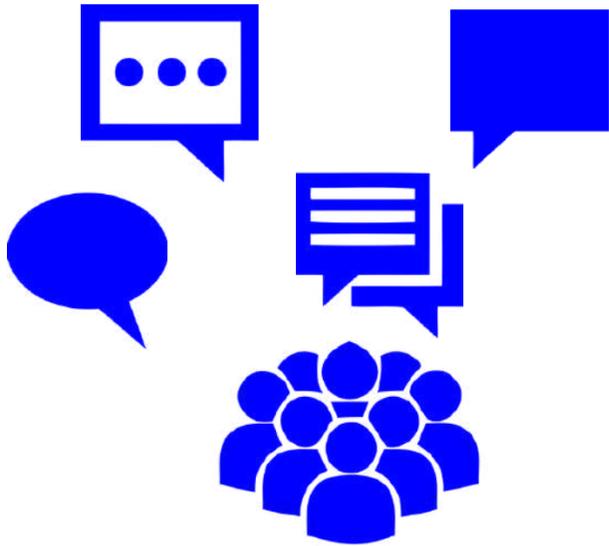


01 Personas Beneficiadas



## Principal problema que la innovación resuelve

### 02 Problema



Ayuntamiento de Alicante

INICIO LA CIUDAD EL AYUNTAMIENTO TRÁMITES ÁREAS TEMÁTICAS

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

AYUNTAMIENTO DE ALICANTE SMARTCITY

DATA DRIVEN INTELIGENCIA ARTIFICIAL

ALI ASISTENTE VIRTUAL DE LENGUAJE NATURAL

BIG DATA

Asistente virtual

#### NOTICIAS

 Más de 14.000 personas disfrutaron de la oferta musical de la Concejalía de Cultura  
Publicada el 19 Ago 2024  
"Verano de músicas" con 21 actuaciones durante julio y agosto y "Summer Brass Festival" con cuatro conciertos más llenan la Plaza del Ayuntamiento

 Más de 1.200 personas participan en 'Tú haces Alicante' para mantener limpias las playas  
Publicada el 19 Ago 2024

<https://www.alicante.es/es/noticias/alicante-ofrece-servicio-orientacion-familias-prevenir-adicciones-menores>: corrido los arenales del

 Alicante pone a punto las escuelas infantiles para el nuevo curso  
Publicada el 19 Ago 2024  
El Ayuntamiento aprovecha el periodo no lectivo para ejecutar reformas en el patio, la rampa de acceso y la cocina de Els Xiquets

 Alicante ofrece servicio de orientación a familias para prevenir adicciones en menores  
Publicada el 19 Ago 2024  
La Mesa de Contratación preadjudica a BCM Gestión de Servicios S. L., por 50.047 euros, este

#### TE INTERESA

- ASISTENTE VIRTUAL DE GESTIONES MUNICIPALES
- OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA
- SEDE ELECTRÓNICA
- CONCEJALÍAS
- GOBIERNO ABIERTO Y TRANSPARENCIA





## 03 Propuesta de valor



## Propuesta de valor que se genera con la innovación



OFF  ON



Hola, soy Ali y estoy aquí para ayudarte. Creo que te estoy hablando en tu idioma favorito, ¿es correcto?

Sí, es correcto

No, change to English

No, canvia a valencià





## 04 Solución



## Solución al problema

> CONVOCATÒRIA  
D'AJUDES A LA INNOVACIÓ 2021



GENERALITAT  
VALENCIANA | TOTS  
A UNA  
VELL



AVI AGÈNCIA VALENCIANA  
DE LA INNOVACIÓ

05 Canales



## Canales utilizados para comunicar el valor de la innovación





## Smart City 2.0

Ayuntamiento de Alicante

Smart City 2.0

## 06 Costes



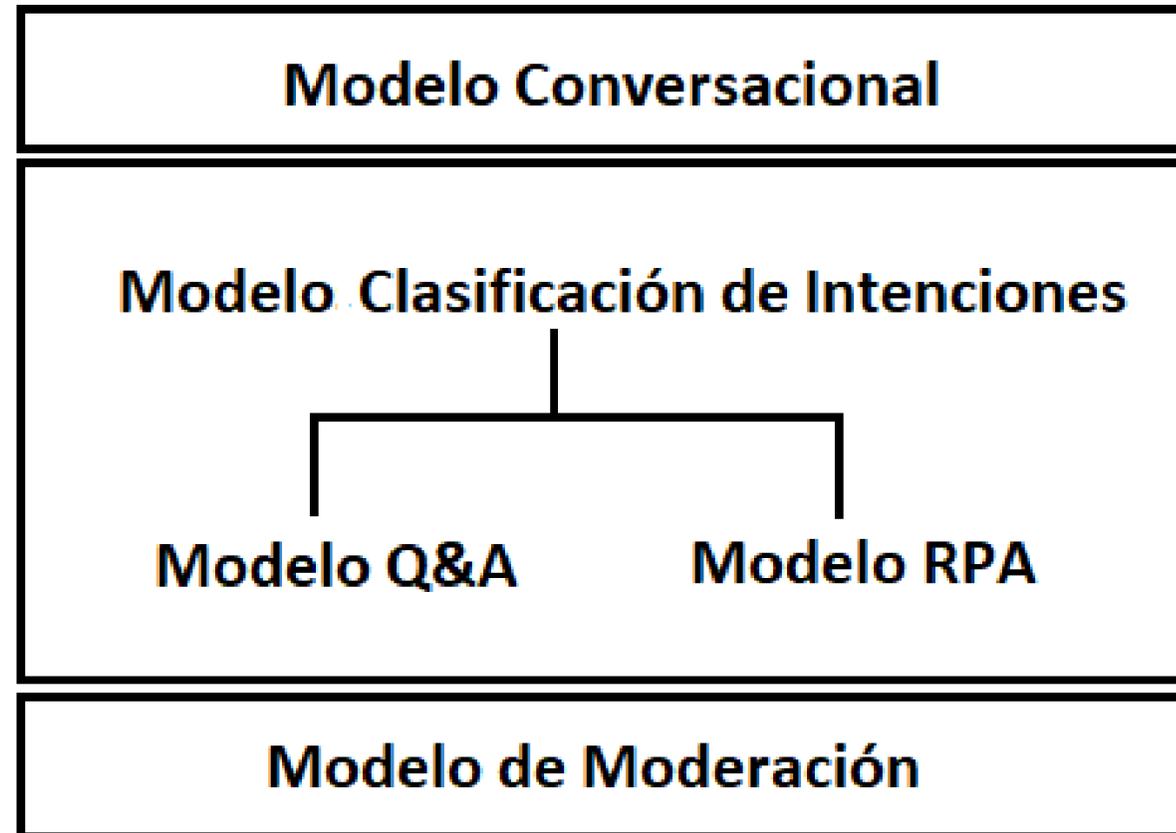
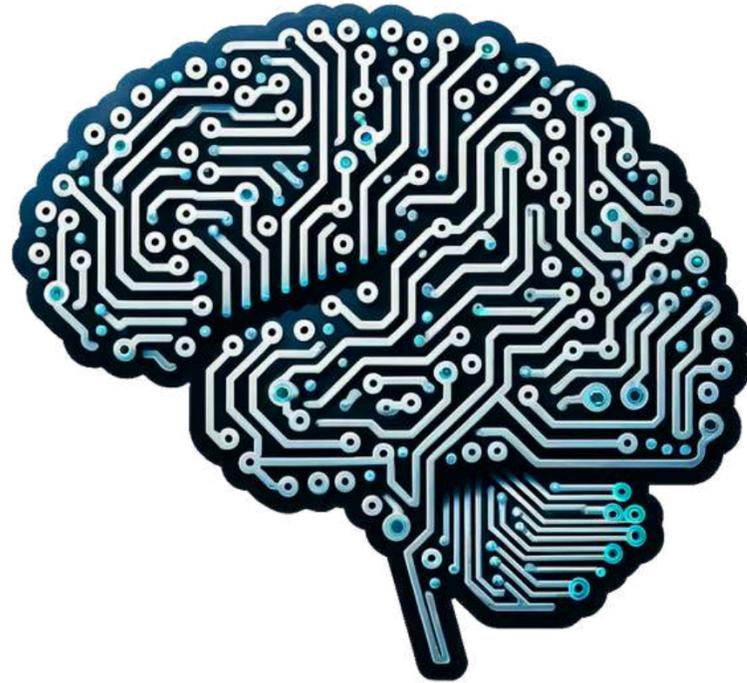
## Costes de la innovación y su financiación



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU

## 07 Resultados e Impactos

## Resultados e impactos logrados con la innovación



Web scrapping

Búsqueda Semántica

IA Generativa



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria de Innovación,  
Industria, Comercio y Turismo

# Ali: Inteligencia Artificial en la Atención Ciudadana



FVMP

Federació Valenciana  
de Municipis i Províncies

08 Indicadores



## Indicadores que evidencien el valor de la innovación



08 Indicadores



## Indicadores que evidencien el valor de la innovación

Datos de los primero 6 meses de ALI:

### TRÁMITES Y CONSULTAS

Trámites	22.199
Consultas	20.412
<b>Total</b>	<b>42.611</b>

Aportaciones ciudadanas: 278

### IDIOMA UTILIZADO

Castellano	96,66%
Inglés	2,06%
Valenciano	1,27%

### TRÁMITES MÁS DEMANDADOS

<b>Certificado de empadronamiento</b>	<b>3.753</b>
<b>Pago de tributos</b>	<b>1.291</b>
<b>Gestiones de Urbanismo</b>	<b>1.249</b>
<b>Gestiones ámbito social</b>	<b>869</b>
<b>Pago de Multas</b>	<b>903</b>
<b>Plusvalias</b>	<b>869</b>
<b>Domiciliación Tributos</b>	<b>688</b>
....	



## 09 Ventaja especial



## Ventaja especial que ha hecho de la innovación algo diferente y valorado

- Ha resuelto la Ventanilla única
- No hay colas
- No hay que desplazarse. Reduce huella de carbono
- Disponible 24 x 7
- Se acortan tiempos. Lo tienes al instante



GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria de Innovación,  
Industria, Comercio y Turismo

# Ali: Inteligencia Artificial en la Atención Ciudadana



FVMP

10 Aprendizajes obtenidos e Ideas nuevas surgidas







GENERALITAT  
VALENCIANA

Conselleria de Innovación,  
Industria, Comercio y Turismo

# Ali: Inteligencia Artificial en la Atención Ciudadana



FVMP

Federació Valenciana  
de Municipis i Províncies

GRACIAS...

