



Ajuntament de
Lloret de Mar

LIAM: **Impacto**

Análisis de Rendimiento, Eficacia y Adopción en la Tramitación Electrónica

Municipal de Lloret de Mar (2024 - 2025)



Ajuntament de
Lloret de Mar

Contexto del Proyecto

Lloret de Mar: Reto Demográfico

Con una población residente de **43.000 habitantes**, Lloret de Mar opera con una actividad administrativa y un presupuesto que superan ampliamente su ratio poblacional debido a su marcada naturaleza turística.

Esta elevada exigencia requiere de soluciones tecnológicas innovadoras, escalables e inmediatas para garantizar un servicio de atención ciudadana eficiente y de alta calidad.



El Origen del Éxito: Sinergia Tecnológica



1. Conocimiento

El servicio **OAC360** actúa como la fuente primordial. Su histórico de consultas y resoluciones estructuradas ha permitido crear una base de datos cualificada, propia y real.



2. Entrenamiento IA

LIAM se ha entrenado rigurosamente con este flujo de información, desarrollando una IA robusta capaz de entender el lenguaje natural y la casuística específica del ciudadano.



3. Conexión Directa

Mediante integración **API**, LIAM accede en tiempo real al catálogo de trámites, eliminando barreras y garantizando respuestas precisas y actualizadas.

Transformando la Accesibilidad

La implementación de la API y el modelo lingüístico de LIAM suponen un cambio de paradigma frente al formato tradicional de la administración:

- ✓ **Lenguaje Claro:** Traducción de la compleja jerga administrativa a un lenguaje ciudadano, fácil de comprender.
- ✓ **Guía Paso a Paso:** El asistente no solo enlaza al trámite, sino que explica los requisitos y el procedimiento exacto, incluso si integra trámites en otras administraciones.
- ✓ **Interacción Directa:** Los departamentos comunican e informan al servicio OAC360, encargado del entrenamiento, de nueva información, campañas o trámites en un proceso internamente consolidado.
- ✓ **Reducción de Fricción:** Minimiza el tiempo de búsqueda en la sede electrónica, llevando al usuario directo al inicio del trámite adecuado.



**Ajuntament de
Lloret de Mar**



Ajuntament de
Lloret de Mar

Atenciones Presenciales en la OAC

39.669

ATENCIONES PRESENCIALES (2025)

Presión sobre el Servicio Físico

El volumen de ciudadanos atendidos en la Oficina de Información y Atención Ciudadana (OIAC/OAC, operativa de 8h a 15h) experimenta un crecimiento constante:

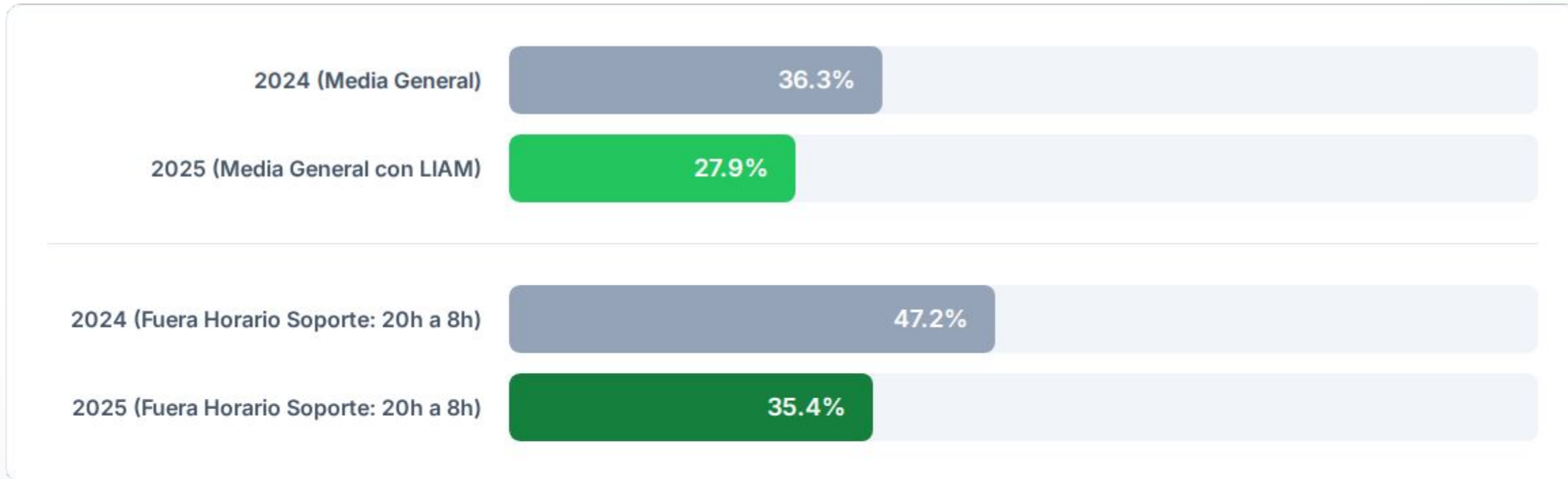
| **2023:** 29.030 atenciones presenciales

| **2024:** 32.576 atenciones presenciales (+12%)

| **2025:** 39.669 atenciones presenciales (+21%)

Este incremento sostenido de demanda física subraya la necesidad vital y estratégica de consolidar canales digitales eficientes como LIAM para descongestionar el servicio diurno presencial.

Trámites Inacabados: Comparativa Anual



La introducción de LIAM mejora drásticamente la tasa de finalización de trámites. Destaca especialmente el impacto **fuera del horario de soporte de OAC360 (20h a 8h)**, donde la asistencia de la IA logra reducir la tasa de abandono en **casi 12 puntos porcentuales** frente a 2024, mitigando con éxito

Adopció: Consultas Mensuales LIAM (2025)



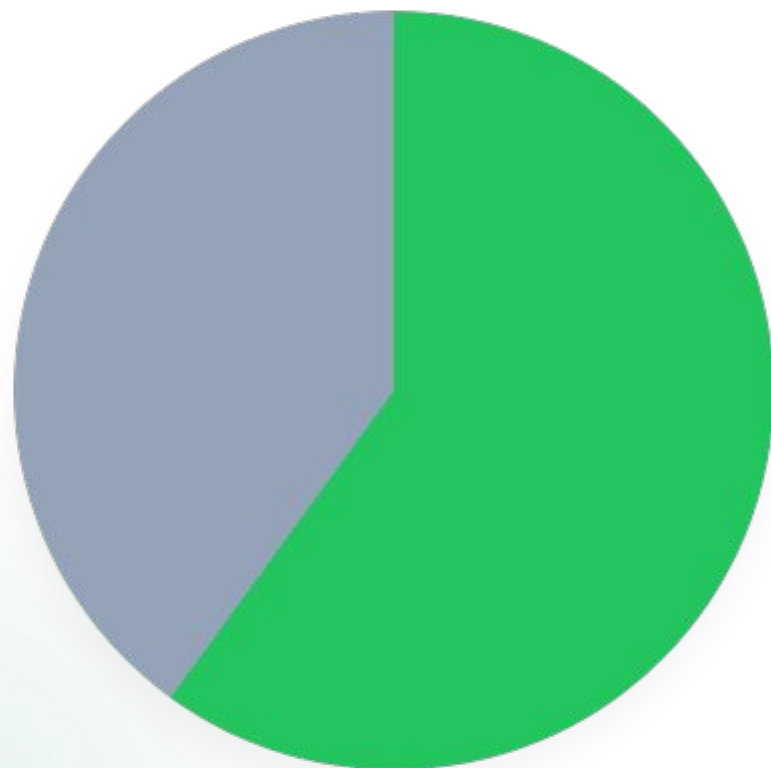
Lanzamiento Orgánico

En enero, LIAM funcionó sin campañas publicitarias, logrando captar de forma orgánica 422 consultas, demostrando una interfaz intuitiva y fácil de descubrir.

Impacto Publicitario

A partir de febrero, con el inicio de la publicidad, la adopción se disparó, superando consistentemente a las consultas del canal tradicional y liderando la atención digital.

El Valor del 24/7 vs Cobertura Tradicional



- Horario de Soporte OAC360 (60%)
- Noches (20h a 8h) y Fines de Semana (40%)

Es esencial distinguir las coberturas: la **OAC presencial** atiende de 8h a 15h, mientras que el soporte **OAC360** amplía la atención telefónica y digital hasta las 20h. **LIAM rompe ambas barreras**, absorbiendo un 40% del tráfico durante la noche (20h a 8h) y los fines de semana.

Valoración Ciudadana



Ajuntament de
Lloret de Mar

"4,76 sobre 5"





— SATISFACCIÓN MEDIA SOSTENIDA EN 2025

Las encuestas de satisfacción integradas en la plataforma LIAM arrojan resultados excelentes a lo largo de todo el año, validando la eficacia del lenguaje claro y la inmediatez del asistente virtual.



Ajuntament de
Lloret de Mar

Conclusiones y KPI del Proyecto

-  **Absorción de la Demanda:** Frente a una creciente presión en la atención presencial, LIAM actúa como una herramienta eficaz de contención y resolución autónoma para el ciudadano.
-  **Reducción de Abandonos:** La asistencia guiada disminuye la tasa de trámites inacabados de forma contundente (del 47.2% al 35.4%) específicamente en los momentos donde no hay agentes de soporte.
-  **Cobertura 24/7 Real:** La descentralización horaria es un éxito. El ayuntamiento de Lloret ahora resuelve dudas complejas durante las noches y madrugadas (20h a 8h) sin coste adicional en personal.
-  **Excelencia Percibida:** Con valoraciones ciudadanas por encima del 4.7/5, LIAM ha demostrado ser una transición tecnológica amable, eficiente y que genera confianza.



Ajuntament de
Lloret de Mar

¿Preguntas?

Gracias por su atención a la presentación de resultados.

Administración digital, Innovación y Mejora de Procesos