

II CONGRESO NACIONAL 2026



SERVICIOS DE ASISTENCIA A MUNICIPIOS



24 | 25

DE SEPTIEMBRE DE 2026

PARQUE DE LAS
CIENCIAS - GRANADA

#SAMGRANADA2026



DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS

Evaluar la calidad de la asistencia municipal

Una línea base 2023-2025 para evolucionar hacia mejora continua

Actividad, cobertura, funcionamiento, evaluación y hoja de ruta de mejora



En la provincial de Burgos la asistencia se piensa como una red

Muchos municipios, entidades y servicios necesitan tanto capacidad compartida como atención caso a caso.

371**municipios****651****entidades locales menores**

En una provincia con estructura local fragmentada, la asistencia provincial no se mide bien como una simple ventanilla.

Su valor está en sostener conocimiento jurídico, económico, tecnológico y técnico que muchos municipios no pueden replicar individualmente.

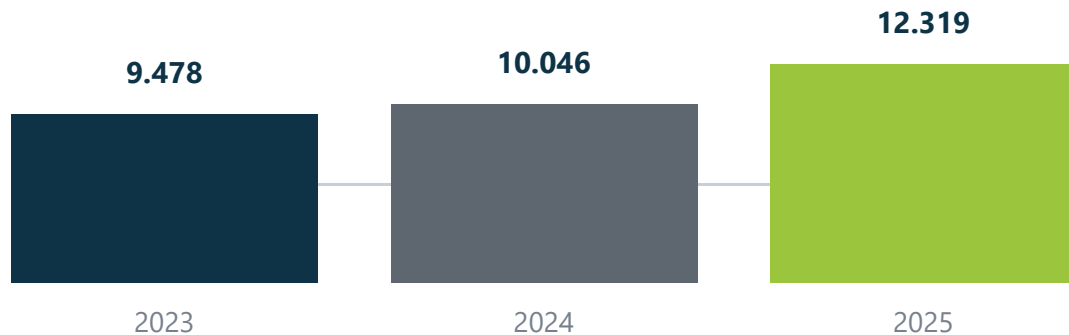




Los registros muestran más uso y continuidad administrativa

La actividad registrada en SAJUMA crece y los estados de cierre se mantienen muy altos.

Registros SAJUMA



+30,0 %

incremento 2023–2025 en registros
SAJUMA exportados

>98,8 %

registros etiquetados como “Cerrada
exitosamente” en los años analizados

Hay una base operativa **sólida**
para medir actividad y seguimiento.



La multicanalidad ya existe: ahora toca medir qué canal resuelve mejor

Teléfono, correo, oficina y remoto conviven; el reto es asociar cada canal a tiempos, resultado y experiencia.

Canales SAJUMA 2025



1.781

sesiones ISL en 2025

+18,4 %

frente a 2024

9,11 min

mediana de duración

216

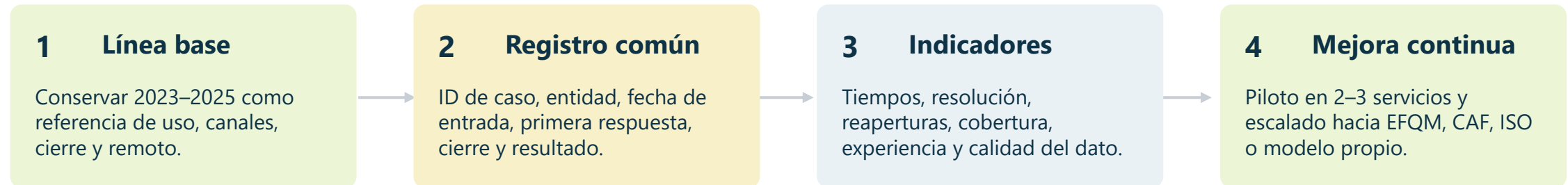
comentarios ISL disponibles

El canal remoto aporta una señal operativa valiosa.



Camino a seguir: convertir señales en indicadores auditables

No se trata de empezar de cero, sino de estructurar, completar y hacer comparable la medición que ya existe.



El cambio clave

Pasar de “cuánto hacemos” a “cómo funciona el servicio y qué resultado obtiene el municipio”.

La IA puede ayudar después a clasificar, detectar patrones y vincular evidencias, siempre con datos verificables y supervisión humana, CALIA puede ser un proyecto basado en IA.