

# Caso de éxito Ayuntamiento de Valencia

## Asistente virtual en WhatsApp para automatizar trámites administrativos de Servicios Sociales

### SERVICIOS SOCIALES VALENCIA

El **Ayuntamiento de Valencia** es el órgano de gobierno de Valencia, la tercera capital más grande de España y la capital de la Comunidad Valenciana. Está formado por 10 áreas que cubren todos los aspectos de la gobernanza municipal.

Bajo el **Área Bienestar y Servicios Sociales** se engloban 6 Concejalías cuyo eje vertebrador son las políticas sociales tanto el ámbito de servicios y ayudas como de integración, inmigración, igualdad, tercera edad y salud.

### PROBLEMAS Y RETOS

Los Servicios Sociales son una de las áreas más sensibles de cualquier gobierno municipal. Históricamente siempre han sido servicios cuya **demanda sobrepasa la capacidad de atención**.

Además, la atención es muy dependiente de las personas, pues el **uso de la gestión digital de los trámites, a través de la sede electrónica del Ayuntamiento, es muy baja**, siendo ésta sobre todo presencial a través de los 12 Centros Municipales de Servicios Sociales, que cubren todo el territorio municipal y también de forma telefónica.

Pero la llegada de la pandemia del COVID-19 generó una **situación insólita y tremendamente problemática**.

- Se **dispararon las solicitudes** de ayuda social de todo tipo.
- Los CMSS tuvieron que cerrar sus puertas, con lo cual se **eliminó completamente la vía de gestión de solicitudes presenciales**. Incluso en la reapertura y debido a las restricciones y medidas de seguridad, ésta se ha realizado de forma escalonada y siempre con cita previa.
- La vía de **atención telefónica colapsó** rápidamente.
- Se habilitó también el **correo electrónico** como **vía alternativa**, ésta también colapsó su capacidad.
- La vía telemática a través de la Sede Electrónica apenas era usada por el colectivo demandante de los Servicios Sociales.

## SOLUCIÓN

Tras el análisis de la situación, concluimos que la propuesta inicial debía centrarse en proporcionar a los usuarios de la forma más sencilla información sobre los trámites que estos necesitan a través de un **Asistente Virtual**.

Propusimos **WhatsApp** como canal principal de contacto, por ser el canal de cualquier tipo que mayor uso tiene en España, con más de 32 millones de usuarios y una penetración del 94%, es decir que prácticamente todas las personas que tienen un móvil en España lo utilizan, a muchísima distancia de otras aplicaciones como Messenger, Skype o Telegram y también del uso del correo electrónico o la web.

No obstante, y con el objetivo de llegar a la totalidad de las personas y que el contacto fuese lo más sencillo posible, también se incluyeron como canales de uso del chatbot la **propia web de los Servicios Sociales y su página de Facebook**.

Como consecuencia del análisis de las consultas más frecuentes y que podrían generar un mayor impacto en la situación actual de saturación existente, la solución que implementamos proporciona información a los usuarios en dos ámbitos principales

- Todo lo referente a los **datos de contacto, horarios y localización de los CMSS** en general y específicamente del que corresponde a cada ciudadano en función de su residencia.
- La **información relativa al trámite** que desea realizar el usuario, principalmente las condiciones de aplicabilidad y documentación a aportar para la tramitación. Estas peticiones se realizan mediante conversación 'abierta' para el usuario, es decir, es éste el que plantea lo que necesita en lenguaje natural y sin seguir ningún tipo de navegación y el **NLP del asistente resuelve qué tipo de ayuda está demandado el usuario**. En cualquier caso, se ofrece un **menú con las ayudas más demandadas** especialmente dirigido a nuevos usuarios.



En el marco del mismo proyecto planteamos en fases posteriores otras funcionalidades como la **introducción de consultas de expedientes ya iniciados**, la petición y **validación de citas**, la integración del chat en línea con personal especializado o la **tramitación documental sencilla a través de WhatsApp**.

## RESULTADOS

La **confidencialidad y especial sensibilidad de los datos** tratados impide proporcionar cifras numéricas concretas, pero sí se pueden enumerar los distintos **elementos cualitativos** que la implantación de nuestra solución ha proporcionado, que son básicamente los siguientes:

- **Atención permanente al ciudadano;** ninguna consulta queda sin atender. Si no se resuelve de forma automática por el chatbot queda registrada en el canal de WhatsApp para ser tratada en cualquier momento por parte del personal de los Servicios Sociales.
- Se **adoptan canales de comunicación más inclusivos**, pues permiten un acceso rápido y sencillo a los ciudadanos por los **mismos canales que utilizan de forma prácticamente generalizada** en su vida normal, sin necesidad de equipos ni conocimientos especiales, contribuyendo de alguna forma a **cerrar esta brecha digital**, más acusada si cabe entre las personas a las que acceden a los Servicios Sociales.
- La posibilidad de **examinar los casos de forma individual** de una forma rápida (ya que son recogidos en forma de conversaciones en un panel de control) permite actuar de forma inmediata en los casos de necesidad más urgente.
- Se ha producido una **disminución de la presión de las consultas telefónicas en los CMSS**, evitando asimismo la frustración del usuario cuando no consigue contactar por estar las líneas saturadas.
- Se ha **aumentado significativamente la cantidad de personas que acuden a los CMSS con toda la documentación necesaria** por haber sido previamente informados por el asistente. Esto evita por una parte a los usuarios desplazamientos innecesarios y por otra parte una mayor eficiencia en la gestión y tramitación de las ayudas por parte de los funcionarios municipales

Automatiza interacciones o consultas  
mediante Inteligencia Artificial y  
Asistentes Virtuales

AGENDAR DEMOSTRACIÓN