

# FICHA CASO

# GOVTECH

---

CONCEJALÍA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA. AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS

Gestionar la alta demanda de llamadas telefónicas y, al mismo tiempo, implementar soluciones automatizadas para agilizar las respuestas

# Ayuntamiento de Alcobendas. Automatización telefónica.

Concejalía de Transformación Digital, Transparencia y Atención Ciudadana - Startup: Idrus.

Descripción del contexto y el caso.

El Ayuntamiento de Alcobendas quiere mejorar la eficiencia y gestión de las llamadas telefónicas, particularmente durante el periodo de 10:00 a 13:00 horas, donde se experimenta una alta demanda. La carga de llamadas ciudadanas en este intervalo ha superado la capacidad de respuesta actual, generando la necesidad de implementar una solución tecnológica que alivie esta presión.

La causa principal de este problema es el volumen de llamadas. Esto ha generado insatisfacción entre informadores, tramitadores y la ciudadanía en general. Como consecuencia de la falta de respuestas oportunas, la comunidad de vecinos busca otros canales de comunicación, especialmente acudiendo a citas presenciales, saturando aún más los recursos disponibles.

Si bien ha habido intentos de solucionar esta situación, como el aumento y traspaso de personal a los canales que tienen una mayor demanda o la agrupación de demandas por temática, todavía sigue habiendo muchas dificultades para poder suplir todas las necesidades de los alcobendenses.

## EL RETO:

¿Cómo podríamos gestionar la alta demanda de llamadas telefónicas y, al mismo tiempo, implementar soluciones automatizadas para agilizar las respuestas en el Ayuntamiento de Alcobendas?

## Subretos:

- ¿Cómo podemos implementar un sistema para tipificar o categorizar las gestiones que pueden realizarse por teléfono?
- ¿Cómo podemos optimizar los procesos de atención telefónica para reducir tiempos de espera y mejorar la eficiencia?
- ¿Cómo podemos integrar el contenido de llamadas telefónicas con otras solicitudes de distintos canales para lograr una gestión unificada de la información?
- ¿Cómo podemos garantizar la seguridad y confidencialidad de la información durante la implementación de sistemas automatizados de respuesta telefónica?

## La solución ganadora: Asistente virtual inteligente para la atención ciudadana por Idrus.

La propuesta ganadora del reto fue de Idrus con una herramienta ROVOZIA para optimizar el servicio de atención al ciudadano. Esta solución, basada en inteligencia artificial, permitirá que robots de voz conversacionales atiendan llamadas telefónicas de manera eficiente y personalizada. Gracias a la tecnología de lenguaje natural, estos robots podrán entender y responder a las consultas de los ciudadanos de forma natural, como si estuvieran hablando con una persona. Además, podrán recopilar información relevante y transferir las llamadas a los agentes humanos cuando sea necesario, garantizando una atención de calidad y sin tiempos de espera.

Además, la herramienta permitirá categorizar automáticamente las llamadas, facilitando la gestión de las mismas y permitiendo una integración con otros sistemas de gestión municipal. Asimismo, generará informes detallados sobre el rendimiento del servicio, lo que permitirá al Ayuntamiento tomar decisiones basadas en datos y optimizar sus procesos.

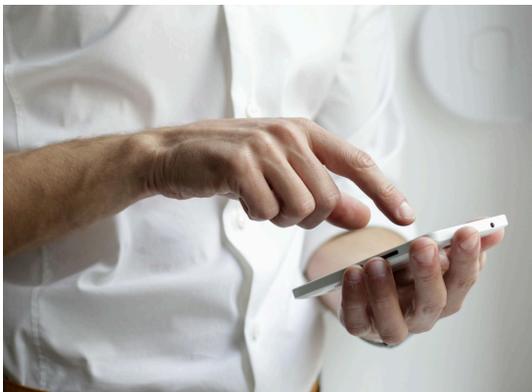
## Piloto govtech: automatización telefónica.

El piloto govtech es la implementación de una solución govtech en un espacio real pero controlado, para comprender las oportunidades e impactos de usar una tecnología en un contexto específico y para un reto en concreto.

En este caso, el piloto de 4 meses se desarrolla con la Concejalía de Transformación Digital, Transparencia y Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas y ha consistido en:

- Análisis y definición de casos de uso.
- Atención al ciudadano: configuración e implementación de asistente.
- Operadora: configuración e implementación de asistente.
- Evaluación y final del piloto.

## Principales resultados



> +60 preguntas frecuentes que los técnicos de atención ciudadana contestan día a día identificadas y analizadas para entrenar al asistente conversacional para dar respuestas adaptadas y adecuadas a la ciudadanía.

> Actualización y mejora de los sistemas de respuesta en la atención telefónica fuera de horario.

*\*Aún en pilotaje, con lo que los resultados no son absolutos*

## Un piloto solo fracasa si no genera aprendizajes.

El piloto finaliza con una Sesión de Aprendizaje en la que se evalúa si la solución pilotada ha dado respuesta al reto, se valoran las especificaciones y funcionalidades técnicas de la herramienta y se analiza cómo la introducción de esta nueva herramienta impacta en el servicio o proceso.

Los principales aprendizajes de este piloto han sido:

- **Tener en cuenta recursos necesarios para la integración tecnológica:** La integración del sistema actual con la herramienta de IDRUS ha necesitado una configuración específica con el Session Border Controller (SBC) del Ayuntamiento, esencial para asegurar la transmisión fluida y segura de llamadas de voz y vídeo. Esto ha supuesto un paso extra en la configuración e implementación de la herramienta y que se deberá tener en cuenta en este tipo de procesos.
- **Automatización en la recopilación y actualización de preguntas frecuentes:** Aunque la centralización y validación de preguntas frecuentes ha sido un avance importante, se refuerza la necesidad de vincular las respuestas a fuentes secundarias que puedan mantener la información actualizada.
- **Personalización y especificidad en trámites complejos:** Los trámites con múltiples variables, como el empadronamiento, evidenciaron la necesidad de incorporar preguntas adicionales contextuales que guíen las respuestas en función de la situación específica del usuario.

“Siempre hay que empezar por algún sitio, una vez que empiezas comienzas a descubrir necesidades y aprendes por donde hay que continuar”

*Ana Maria González, jefa del Servicio de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Alcobendas.*

Gracias al piloto, se ha logrado centralizar y enriquecer más de 60 preguntas frecuentes, mejorando su contexto y precisión a través de grabaciones telefónicas, lo que permitió identificar funcionalidades clave para una atención más efectiva. Además, se ha reforzado la necesidad de automatizar la recopilación de información de parte de la herramienta mediante su vinculación con fuentes dinámicas como la web municipal y facilitar la actualización automática de datos. También, para mejorar la experiencia de usuario, se ha identificado que ciertos trámites complejos necesitan que el asistente haga preguntas contextuales para dar una respuesta más adecuada al usuario específico (ejemplo, ¿Va a empadronar a un menor? Entonces debe hacer...). Finalmente, la integración con los sistemas existentes, ha resaltado la necesidad de ser flexibles y ágiles a la hora de superar estos obstáculos. Estas conclusiones ayudarán a crear una hoja de ruta clara para optimizar el servicio de atención a la ciudadanía y la experiencia del usuario.

En cuanto al impacto del asistente virtual inteligente para la atención ciudadana en el Ayuntamiento de Alcobendas, al momento el piloto ha permitido detectar aspectos que deben

tenerse en cuenta en caso de querer escalar la implementación de este tipo de soluciones dentro del Ayuntamiento de Alcobendas. Algunos de los más relevantes son:

- **Automatización de la recogida y actualización de la información dada a la ciudadanía:** Garantizar la conexión automatizada con bases de datos existentes para mantener la información actualizada y precisa, minimizando la necesidad de intervención manual.
- **Ampliación de canales de uso:** Extender el alcance del asistente conversacional a múltiples canales, como teléfono, chat y aplicaciones móviles, permitiendo la centralización de todas las interacciones en una única herramienta para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.
- **Recursos y formación para sostenibilidad:** Asegurar los recursos técnicos y humanos necesarios para el mantenimiento y mejora continua de la herramienta, complementados con formación adicional al equipo para gestionar y actualizar los datos de manera eficiente.