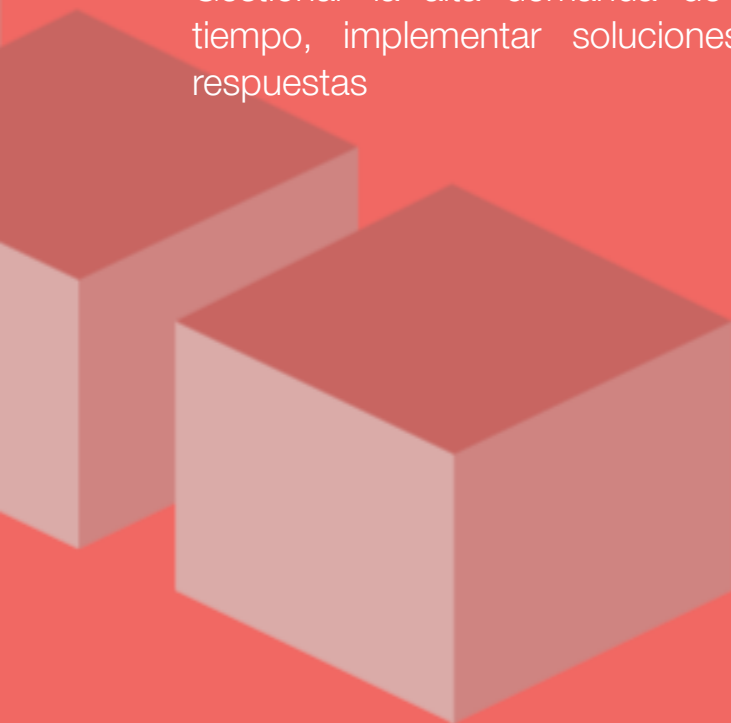


FICHA CASO

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, ya que experimenta una alta demanda que no se cubre en su totalidad. La carga de llamadas ciudadanas que supera la capacidad de respuesta actual, genera la necesidad de implementar una solución tecnológica que alivie esta presión.

La causa principal de este problema es el volumen de llamadas. Además, se enfrenta a un sistema de aplicaciones individuales sin un CRM. Como consecuencia de la falta de respuestas, los vecinos buscan 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 atender la demanda.

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.

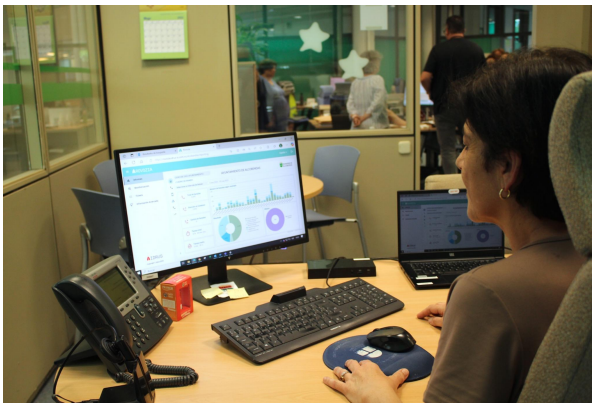
Piloto govtech: automatización telefónica.

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 5 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 analizadas** para entrenar al asistente con respuestas útiles para la ciudadanía y vinculación con la web para mantenerlas actualizadas.

> **Mejora en el sistema de respuesta en la atención telefónica fuera de horario.** De 2.800 llamadas sin respuesta a casi 5.000 atendidas en los primeros 3 meses.

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:

- **Mejora continua del asistente “MenInA” como eje del proceso:** A lo largo del piloto, el asistente fue sometido a un proceso de mejora continua, con revisiones semanales de sus respuestas por parte del equipo técnico. Este enfoque iterativo ha sido clave para refinar el servicio y debe mantenerse como práctica habitual.
- **Necesidad de conectar el asistente a fuentes dinámicas y actualizadas:** Aunque se inició un proceso de centralización y validación de preguntas frecuentes, pronto se evidenció que, para garantizar la utilidad del asistente, es fundamental vincularlo a fuentes vivas y accesibles, como la página web municipal. Para ello, es clave que estas fuentes estén correctamente estructuradas e indexadas, lo que permitirá mantener la información actualizada y reducir el esfuerzo manual de mantenimiento.
- **Tener en cuenta los recursos necesarios para la integración tecnológica:** La integración del sistema actual con la herramienta de IDRUS requirió una configuración específica con los propios del Ayuntamiento. Este proceso implicó un paso adicional en la configuración e implementación, que debe contemplarse desde el inicio en este tipo de proyectos para evitar retrasos o imprevistos.

“Todos hemos aprendido, tanto la personas del equipo funcional del proyecto como el personal TIC, entre todos han sabido identificar nuevas necesidades y mejorar procesos clave para que MenInA funcione cada vez mejor”

Paloma Aguila, Subdirectora General de Atención Ciudadana y Servicios Generales del Ayuntamiento de Alcobendas.

Gracias al piloto, se han centralizado y enriquecido más de 60 preguntas frecuentes reales, mejorando su precisión mediante grabaciones telefónicas de los técnicos. Además, la indexación de la web municipal ha permitido que el asistente acceda directamente a información oficial y actualizada, reduciendo duplicidades y mejorando la coherencia multicanal. También se ha detectado la necesidad de facilitar la actualización automática de datos críticos como extensiones telefónicas y permitir su descarga por parte de los equipos municipales. Finalmente, la integración con los sistemas existentes —incluida la configuración del Session Border Controller (SBC), que permite la conexión entre la centralita del Ayuntamiento y la de la empresa— ha evidenciado la importancia de contar con soluciones técnicas flexibles y bien coordinadas. Estas conclusiones contribuirán a definir una hoja de ruta clara para optimizar la atención a la ciudadanía y mejorar la experiencia de uso.

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:

- **Extensión de horarios y canales de atención:** El piloto se enfocó en horarios no laborables. El siguiente paso será activar el asistente también en horario de oficina y en nuevos canales como teléfono, webchat y apps móviles, lo que permitirá centralizar la atención y mejorar la experiencia ciudadana aunque seguramente traerá aparejado nuevos desafíos que se deberán atender.
- **Conexión automática a fuentes actualizadas:** Garantizar que el asistente esté conectado de forma automática a bases de datos y fuentes oficiales para mantener la información siempre actualizada y precisa. Esto reduce la dependencia de procesos manuales, mejora la calidad de las respuestas y refuerza la confianza en el canal digital.
- **Recursos y formación para la sostenibilidad:** Para asegurar su continuidad, el asistente requiere recursos técnicos y humanos adecuados, junto con formación al equipo para una gestión autónoma y eficaz.