

Premios Socinfo Digital: IA EN LA AAPP

PROGRAMA PILOTO DE INTELIGENCIA
ARTIFICIAL: DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO
DESEADA EN PERSONAS MAYORES

Categoría: Premio IA para el ámbito de la Salud



Organización: Ayuntamiento de Madrid, Dirección General de la Oficina Digital
Titular: Fernando de Pablo Martín
Email: oficinadigital@madrid.es



CANDIDATURA PREMIOS SOCINFO DIGITAL PARA EL AMBITO DE LA SALUD

PROGRAMA PILOTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL “DETECCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN PERSONAS MAYORES”

Descripción del proyecto:

El programa piloto “**Detección de la soledad no deseada**” ha sido una iniciativa llevada a cabo por el área de Políticas Sociales del Ayuntamiento de Madrid, con el objetivo de abordar un importante problema social: la soledad entre los ciudadanos mayores que viven solos, específicamente aquellos que superan los 75 años de edad. Este programa ha implicado la realización de 5.000 llamadas telefónicas a dichos ciudadanos, con el propósito de identificar y ofrecer apoyo a aquellos que puedan estar padeciendo los efectos más perjudiciales de la soledad no deseada.

Una de las **características más destacadas** de este programa es el uso de la **Inteligencia Artificial (IA)** para llevar a cabo estas llamadas. Esta IA está diseñada para comprender el lenguaje hablado de manera natural, lo que le permite mantener conversaciones significativas con las personas en el otro extremo de la línea.

Durante estas interacciones, la IA lleva a cabo un **cuestionario** compuesto por cuatro preguntas cuidadosamente diseñadas para detectar la presencia de soledad no deseada. Además, gracias a su capacidad para procesar y analizar las respuestas de manera eficiente, la IA es capaz de realizar un **diagnóstico preliminar** sobre el estado emocional y social del individuo.

Los **resultados obtenidos** de este programa piloto han sido alentadores, se ha observado un alto número de llamadas realizadas con éxito, así como una notable cantidad de llamadas finalizadas satisfactoriamente. Además, se ha logrado **canalizar** a un número significativo de personas hacia los **recursos y el apoyo necesario** para abordar su situación. Esto ha sido posible gracias a la capacidad de la IA para analizar y clasificar las respuestas de los pacientes, permitiendo una **atención más personalizada y efectiva**.

En resumen, el programa piloto “Detección de la Soledad no deseada” representa un paso importante hacia la identificación y el abordaje de un problema social cada vez más relevante en nuestra sociedad. Gracias a la combinación de **tecnología innovadora** y un **enfoque centrado en el bienestar de los ciudadanos mayores**, el Ayuntamiento de Madrid demuestra el potencial de la inteligencia artificial para **mejorar la calidad de vida** de las personas y **fortalecer el tejido social de los ciudadanos**.

Esto representa a su vez, un gran salto en la modernización en la relación entre ciudadano y Ayuntamiento, pues anteriormente las herramientas de contacto con estas personas eran únicamente por medio de mensajería postal o atención personalizada en las oficinas del Ayuntamiento, mientras que hoy con la utilización de este tipo de tecnología se puede tener contacto directo en todo momento.



Repercusión para el ciudadano y las Administraciones:

La soledad es una percepción subjetiva que se produce cuando las personas experimentan un nivel de relaciones sociales e interacción inferior al deseado. A su vez, dicho sentimiento tiene un **impacto negativo en la salud** y en el bienestar de la persona que sufre soledad y, si bien ésta está presente en todas las edades, los adultos mayores son principalmente los más afectados, por lo que su detección resulta de especial interés para el Ayuntamiento de Madrid.

Concretamente, entre las principales **repercusiones detectadas para los ciudadanos**, se destacan:

De las 5000 llamadas realizadas se completaron 2000, lo que dio como resultado que 646 ciudadanos solicitaran un seguimiento con personal del Ayuntamiento para que le ayudara a conocer los servicios que podrían ser útiles para disminuir esta afección. Este proyecto permitió además identificar 44 personas que se encontraban en riesgo de soledad, facilitando así la intervención de los Servicios Sociales.

Algunos de los principales resultados fueron los siguientes:

- **5.163 ciudadanos a los que se les contactó telefónicamente con una IA**, de los cuales se completaron 2.071 llamadas y 646 personas solicitaron la intervención del Ayuntamiento.
- **El sentimiento de soledad no es estar solo**, pues se identificó que el 85% de las personas llamadas que se sienten solos, cuentan con apoyo a su alrededor ya sea de amigos, familiares o cuidadores.
- **602 personas han pasado a ser atendidas por el programa municipal "Acompañamiento a la integración social de personas mayores que se sienten solas"**, de las cuales 236 aceptaron una visita domiciliaria por parte del Ayuntamiento.

En lo relativo a las **repercusiones específicas para las Administraciones**:

Aunque el Ayuntamiento de Madrid cuenta ya con varias iniciativas que permiten abordar estas cuestiones, uno de los problemas principales a los que se enfrenta es detectar a las personas que necesitan la ayuda, por ello la **relevancia del proyecto radica** en:

- **Emplear la IA para realizar llamadas automatizadas**, lo que permite tener un mayor rango de alcance para identificar a esas personas y contactar con ellas.

Obtener un mayor alcance por medio de la IA en comparación a lo que podría realizar un ser humano en estas actividades, logrando no sólo llegar a quienes sería más difícil en otro contexto, sino también obtener una mayor eficiencia en el coste de personal empleado y alcanzar a un número mayor de personas en el menor tiempo posible. En resumen, se genera un mayor impacto de la política pública de servicios sociales para combatir la soledad no deseada, de una manera más eficiente en coste y tiempo.



Equipo de desarrollo y proveedores:

El proyecto se realizó en conjunto con la empresa de telecomunicaciones española **Telefónica**, así como con **Tucuvi**, una startup española que ha desarrollado la tecnología de IA utilizada para las llamadas.

La participación de Telefónica fue fundamental en la implementación de este proyecto, ya que proporcionó la infraestructura y el soporte necesario para llevar a cabo las 5000 llamadas telefónicas a los ciudadanos mayores que viven solos. Por otro lado, Tucuvi desempeñó un papel clave al aportar la tecnología de IA empleada en las llamadas y el diseño de la conversación a partir de las preguntas establecidas por técnicos de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Para la realización de este proyecto se invitó a tres empresas a presentar su oferta, siguiendo los procedimientos reglados de contratación pública. Estas dos empresas (Telefónica y Tucuvi) fueron seleccionadas por la **capacidad tecnológica** con la que cuentan, que permite realizar las llamadas, desarrollar la entrevista y registrar las respuestas emitidas.

Valoración económica:

El programa piloto "Detección de la Soledad No Deseada" se llevó a cabo bajo un contrato menor, con un coste total de 15.000€ más IVA. Es importante resaltar que, a pesar de ser un proyecto piloto, este programa ha demostrado ser **altamente eficiente tanto en términos de resultados como de costos**.

El uso de inteligencia artificial (IA) en este contexto no solo ha agilizado y mejorado el proceso de contacto con las personas afectadas, sino que también ha generado un ahorro significativo en comparación con los métodos convencionales. En particular, el empleo de la IA ha permitido realizar las 5000 llamadas requeridas de manera eficiente y a un coste inferior al que se hubiera incurrido en caso de optar por contratar un *call center* tradicional.

Este aspecto es fundamental, ya que demuestra cómo la tecnología no solo mejora la calidad y efectividad de los programas sociales, sino que también favorece su accesibilidad y eficiencia durante su implementación.

Plazos de cumplimiento:

El proyecto tuvo una duración de 4 semanas, de las cuales 2 se emplearon en el diseño e implementación de las conversaciones.

Aunque el proyecto ha sido limitado en alcance y tiempo, los resultados se han demostrado favorables y, actualmente, el Ayuntamiento de Madrid se encuentra preparando un proyecto más avanzado que se integrará en la Estrategia de Detección de la soledad no deseada.