

El chatbot permite acceder a información oficial y actualizada sobre servicios e iniciativas del Ejecutivo regional por el COVID-19

## Aguado anuncia la creación de '012Bot' para ofrecer información sanitaria y no sanitaria sobre el COVID-19 a través de WhatsApp

- El servicio, disponible las 24 horas y gratuito, está actualizado con información oficial de la Comunidad de Madrid
- Promueve un estilo de vida saludable ofreciendo consejos para entrenar en casa y vídeos sobre información sanitaria

**16 de abril de 2020.-** El vicepresidente, consejero de Deportes, Transparencia y portavoz del Gobierno de la Comunidad de Madrid, Ignacio Aguado, ha anunciado la creación de '012Bot', un nuevo canal de comunicación oficial para todos los madrileños orientado a ofrecer información sanitaria y no sanitaria, de forma gratuita y accesible las 24 horas, a través de la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp.

Desarrollado por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, en colaboración con Madrid Digital y la Dirección General de Medios, '012Bot' es un servicio de chatbot que permitirá a los ciudadanos obtener respuestas inmediatas a las preguntas más comunes sobre el estado de alarma y acceder a información sanitaria durante las 24 horas del día. Además, ofrecerá consejos para entrenar en casa, iniciativa impulsada por la misma consejería que lidera Aguado, o vídeos sobre información sanitaria promovidos por la Consejería de Sanidad.

El objetivo de este nuevo canal en WhatsApp es facilitar que la información oficial llegue a muchos más ciudadanos de manera sencilla y que se pueda compartir rápidamente, promoviendo un uso de la comunicación clara y transparente. De la misma manera que la web y la app Coromadrid -iniciativas de la presidenta Díaz Ayuso, pioneras en autoevaluación e información sobre el coronavirus- ayudó a descongestionar el 900102112 para que más personas fueran atendidas, el '012Bot' busca que el 012 de atención telefónica dé un valor añadido y tenga una mayor capacidad de respuesta ante la situación actual.

Aguado ha avanzado que el 012, el servicio de atención al ciudadano que ofrece su Consejería, se acerca todavía más a la calle, dando un paso más en su estrategia multicanal: además de atender en el teléfono 012, en el email [atencionalciudadano@012.madrid.org](mailto:atencionalciudadano@012.madrid.org), en el [chatbot](#) de la web de la Comunidad



de Madrid y en el perfil de Twitter [@012Cmadrid](#), ahora lo hace en otro canal accesible para los ciudadanos, WhatsApp.

## INFORMACIÓN OFICIAL A TRAVÉS DE WHATSAPP

Para activar el 'bot', el usuario debe acceder a <https://www.comunidad.madrid/012-whatsapp> o añadir el número +34 628 000 012 a su lista de contactos; luego, debe iniciarse una conversación enviando al chat la palabra 'Hola'. A continuación, el servicio da la bienvenida e informa sobre los temas sobre los que puede aportar información. El usuario debe escribir y enviar el número de la lista de temas que interesa leer y recibirá la información correspondiente en su teléfono móvil.

El canal de consulta automático de WhatsApp del 012 emplea información procedente de fuentes de la Comunidad de Madrid y otros organismos oficiales. Así, '012Bot' da información sanitaria de la Consejería de Sanidad: ofrece la posibilidad de autoevaluarse dirigiendo a la web oficial coronamadrid, las últimas cifras oficiales del COVID-19 por municipios, así como vídeos con consejos sanitarios sobre el coronavirus.

Al mismo tiempo, el bot centra sus servicios en información no sanitaria coordinada con todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid: un menú posibilita chatear al ciudadano con preguntas abiertas sobre el coronavirus y las medidas adoptadas y servicios que se prestan durante el actual estado de alarma puestos en marcha por el Gobierno de la Comunidad de Madrid para paliar los efectos de esta crisis. Además, se utilizan infografías en las que se proporciona información relevante sobre las cuestiones más consultadas por la ciudadanía.

Además, se publican todos los servicios telefónicos de la Comunidad de Madrid más demandados por la ciudadanía ante la actual situación y se facilita todas las maneras que los ciudadanos, empresas u organizaciones pueden ayudar a la Comunidad, bien sea a través de ayuda humanitaria, unirse al personal sanitario o donaciones económicas a la sanidad madrileña. Como novedad, se ofrecen videos e infografías para promover un estilo de vida saludable y entrenar en casa.

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LENGUAJE NATURAL

El bot se ha basado en tecnologías de procesamiento del lenguaje natural y sistemas de diálogo mediante inteligencia artificial (IA). Para ello, el canal de consulta automática ha sido creado sobre WhatsApp Business API, utilizando la plataforma global de comunicaciones Vonage, Business Solution Provider (BSP) de la plataforma Facebook. Para la creación del chatbot, se ha utilizado DialogFlow, una herramienta de Google que permite mantener una conversación y reconoce el lenguaje natural.



Comunidad  
de Madrid

# Medios de Comunicación

Lo novedoso del chatbot es que además de mantener comandos que ofrecen información actualizada del menú, el servicio ofrece chatear y preguntar dudas sobre las medidas adoptadas en la Comunidad de Madrid sobre el estado de alarma.

## INFORMACIÓN AL SERVICIO DEL CIUDADANO

La creación de este servicio de chatbot para ofrecer información oficial a través de Whatsapp se suma a los recientes trabajos de renovación y optimización del sitio web de la Comunidad de Madrid para favorecer una comunicación con el ciudadano más práctica, cercana y transparente.

En un momento de crisis sanitaria como el actual, la Comunidad de Madrid quiere estar más cerca de los ciudadanos, actualizando y adaptando sus canales y reforzando la asistencia telefónica y telemática.

Esta iniciativa se suma a la creación de un teléfono gratuito especializado para atención médica en relación con el coronavirus, una web y app específicas: [www.coronamadrid.com](http://www.coronamadrid.com) y Coronamadrid, respectivamente, y al refuerzo del teléfono de Atención Ciudadana de la Comunidad de Madrid, el 012.