

PROYECTO “PALOMA”

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA DETECCIÓN DE LA
SOLEDAD NO DESEADA

Silvia Saavedra Ibarrondo
Directora General de Mayores y
Prevención de la Soledad no Deseada



¿QUÉ ES PALOMA?



Es un proyecto para detectar la soledad no deseada que, a través de la utilización de tecnologías de procesamiento del lenguaje natural en tiempo real, permite realizar llamadas telefónicas por parte de una inteligencia artificial que simula de manera realista la voz humana.

De esta manera es capaz de llevar una conversación fluida con una persona y de realizar preguntas específicas para conocer la situación de personas mayores, frente a la soledad.

Este enfoque está diseñado y pensado para conversar con personas mayores de 75 años que viven solas según el padrón municipal.

RETO DEMOGRÁFICO

El 20,2 % de la población total son mayores de 65 años:

- 39% hombres
- 61% mujeres

El 25% de los mayores de 65 años viven solos

El 45,90% las personas mayores de más de 80 años viven solas

Según datos del “panel de Hogares” (2023), el 10,7% de las personas mayores de 65 años expresan sentirse solas



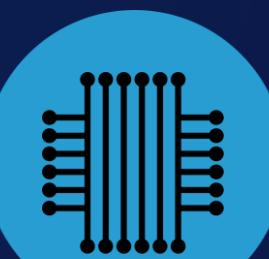
OBJETIVOS

Detectar y discriminar situaciones de riesgo de soledad no deseada



Objetivo 01

Complementar la
valoración del profesional



Objetivo 02

Acompañar a las personas
mayores a través de un
asistente virtual
conversacional enfocado a
aquellos mayores que
sufren soledad no deseada.

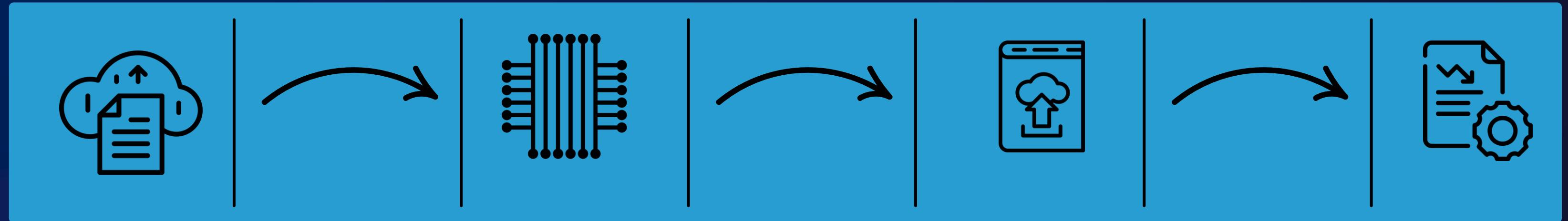


Objetivo 03

Recomendar actividades y
recursos dirigidos a las
personas mayores, en
función de la conversación
mantenida

METODOLOGÍA

Para cribar la situación de soledad se utiliza una batería de preguntas específicas, y para ello a través de una serie de llamadas guionizadas se sigue el siguiente flujo:



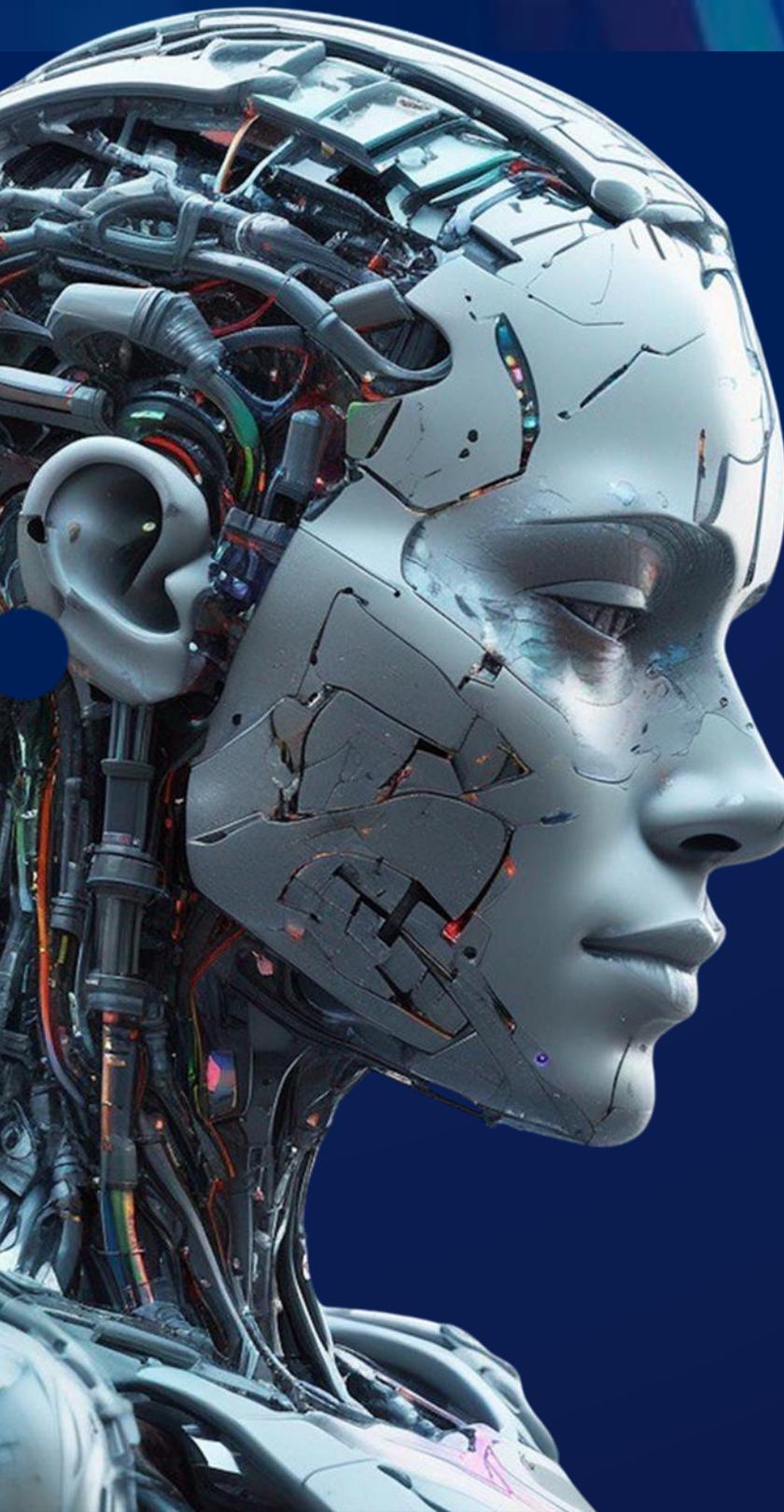
Saludo y presentación de la IA

Cinco preguntas que permitan detectar un posible riesgo de soledad no deseada

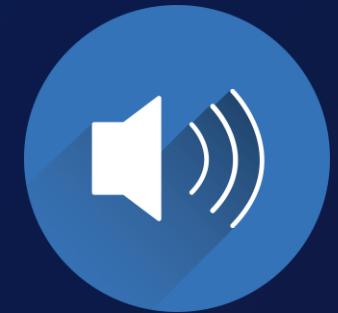
Oferta de una llamada posterior por parte de una persona del Ayuntamiento de Madrid

Información y derivación a servicios que puedan ser de interés para la persona

LLAMADA CASO REAL



Pulse aquí



PRINCIPALES CIFRAS

10
Días
de realización
de llamadas

5.163
Ciudadanos
llamados

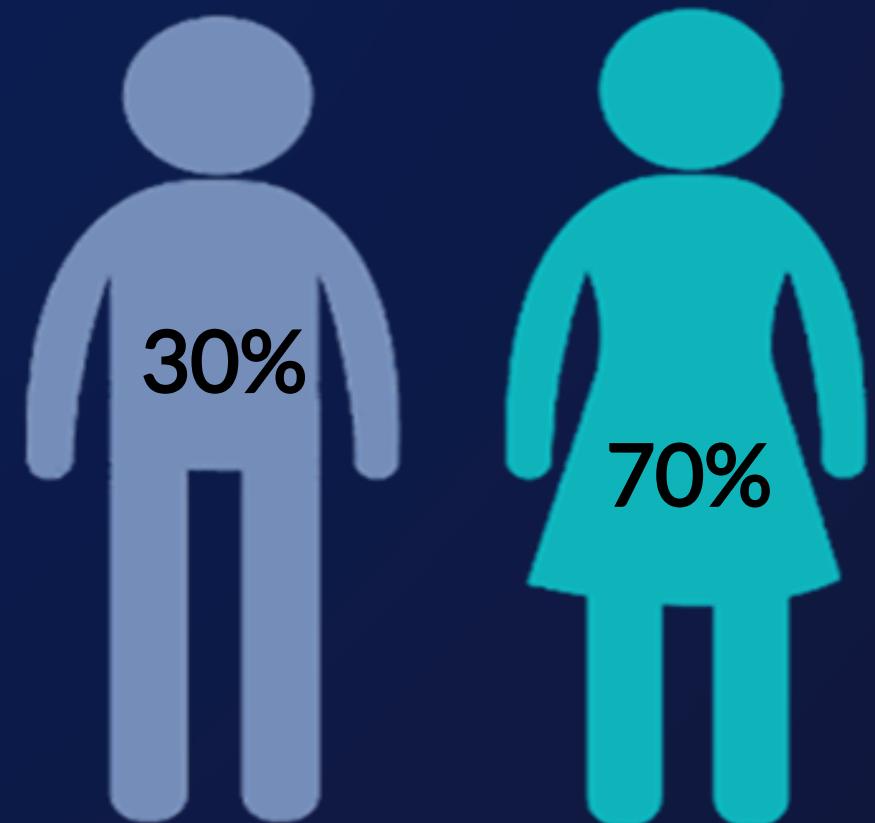
2.937
Alcance
(57% ciudadanos
contactados)

2.071
Adherencia
(71% conversaciones
completadas)

113
Horas
de Paloma al
teléfono

646
Ciudadanos
que desean seguimiento del
Ayuntamiento de Madrid

Distribución por género

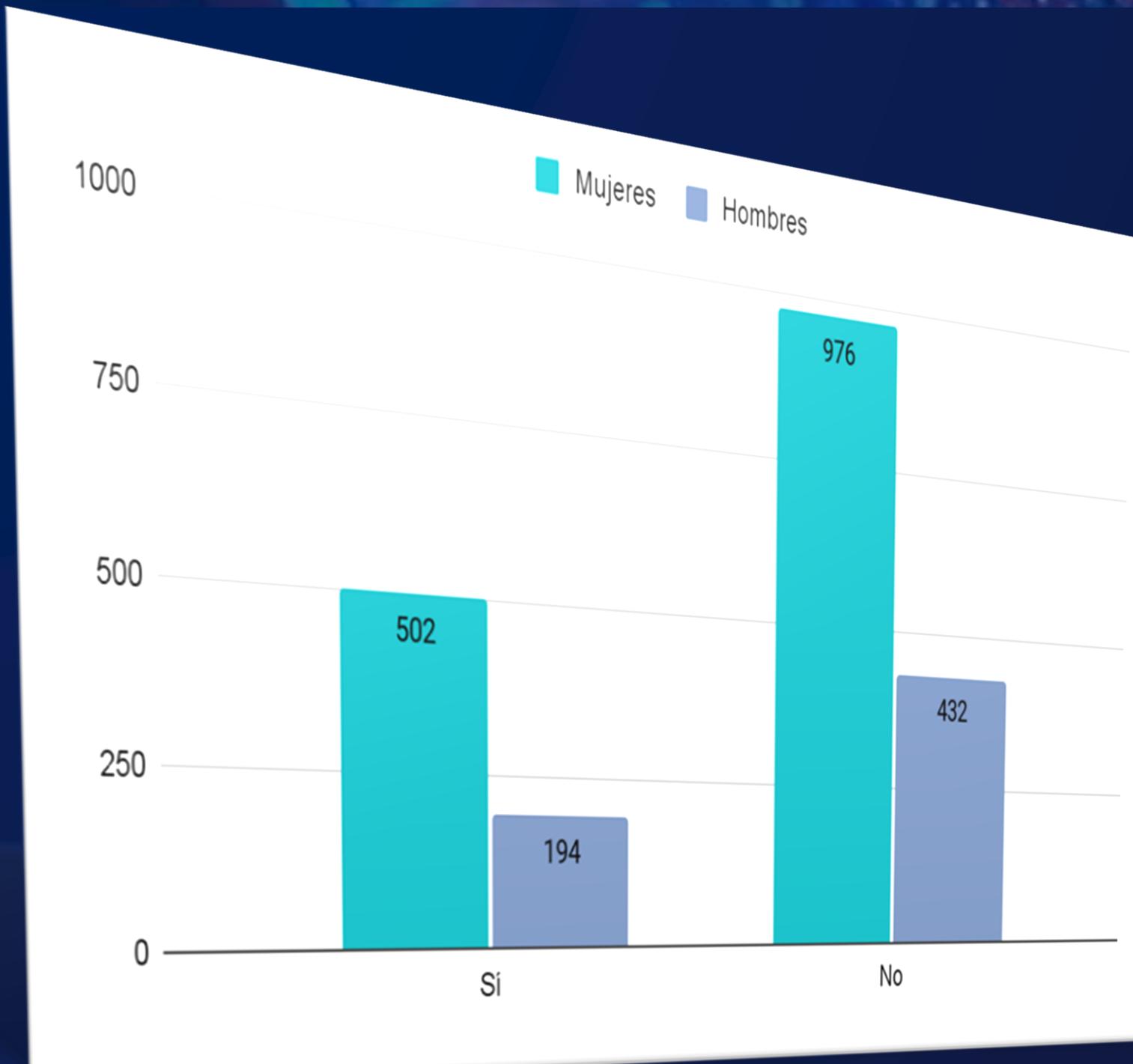


1.495

3.668

**EDAD MEDIA
80 AÑOS**

SENSACIÓN DE SOLEDAD

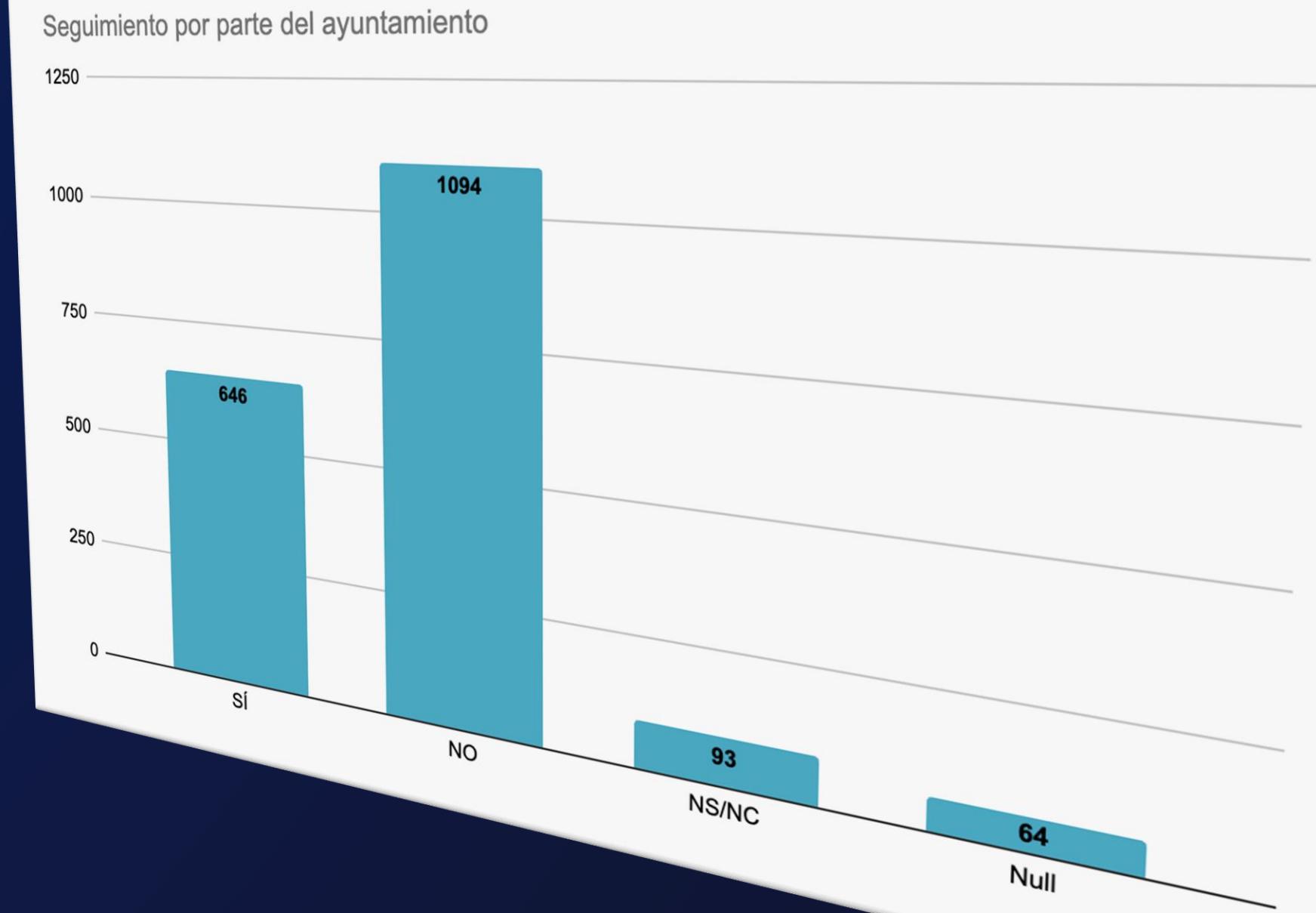


Uno de cada tres preguntados por la sensación de soledad refirió sentirse solo. Atendiendo al género:

- 31% de los varones
- 34% de las mujeres.

SOLICITUD DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

El 34,05% de los preguntados ha solicitado seguimiento por parte del ayuntamiento.



RESULTADO DE LAS ATENCIones

646 Ciudadanos que desean ser contactados de los cuales:

El 78% (478) son contactados



21 de los casos ya estaban en intervención en el programa municipal “Acompañamiento a la Integración Social de Personas Mayores que se sienten solas”.



625 se intenta contacto a través del programa municipal “Acompañamiento a la Integración Social de Personas Mayores que se sienten solas”:

RESULTADO DE LAS ATENCIOS

478 personas han sido contactadas:

- ✓ El 47% cursan alta en el programa “Acompañamiento a la Integración Social de Personas Mayores que se sienten solas”.
- ✓ 383 visitas a domicilio realizadas detectando un 84% con sentimiento de soledad, de los cuales:
 - 10 casos derivados a voluntariado para acompañamientos domiciliarios.
 - 71 casos derivados a talleres específicos de “Abordaje de la soledad” del programa municipal “Acompañamiento a la Integración Social de Personas Mayores que se sienten solas”.

PALOMA 2.0

- Dentro de la Estrategia Municipal contra la Soledad no Deseada en personas mayores 2024-2027, PALOMA 2.0 es la evolución del proyecto piloto para detectar y prevenir el sentimiento de soledad.
- El sistema se integrará con la historia social única del Ayuntamiento de Madrid, lo que permitirá una mejor coordinación entre servicios y una atención más proactiva, empática y personalizada.



100.000 llamadas para
la detección de
soledad no deseada



Llamadas de
seguimiento para
usuarios en los que se
ha detectado una
situación de soledad



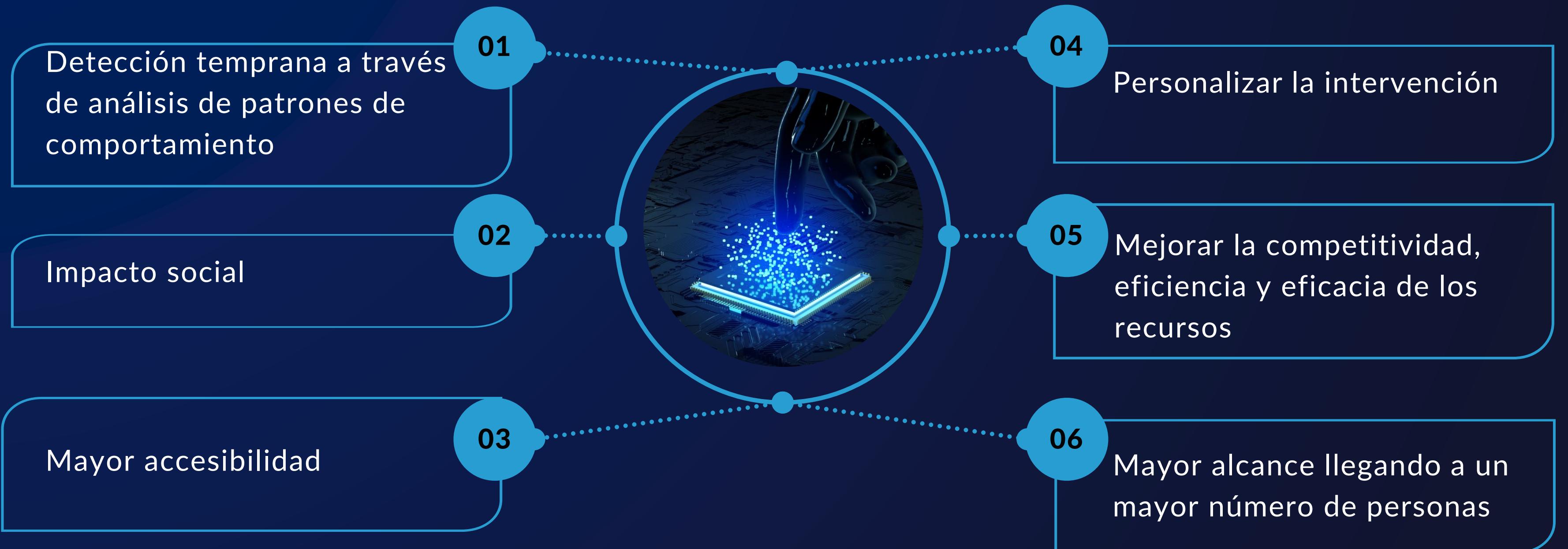
Diferente periodicidad
en función del grado
de soledad



Los casos graves tienen
una derivación
automática a un servicio
especializado

CONCLUSIONES

El proyecto “Paloma” de inteligencia artificial (IA) ofrece ventajas para prevenir y detectar la soledad no deseada en personas mayores promoviendo una mayor autonomía y calidad de vida.





AYUNTAMIENTO DE MADRID