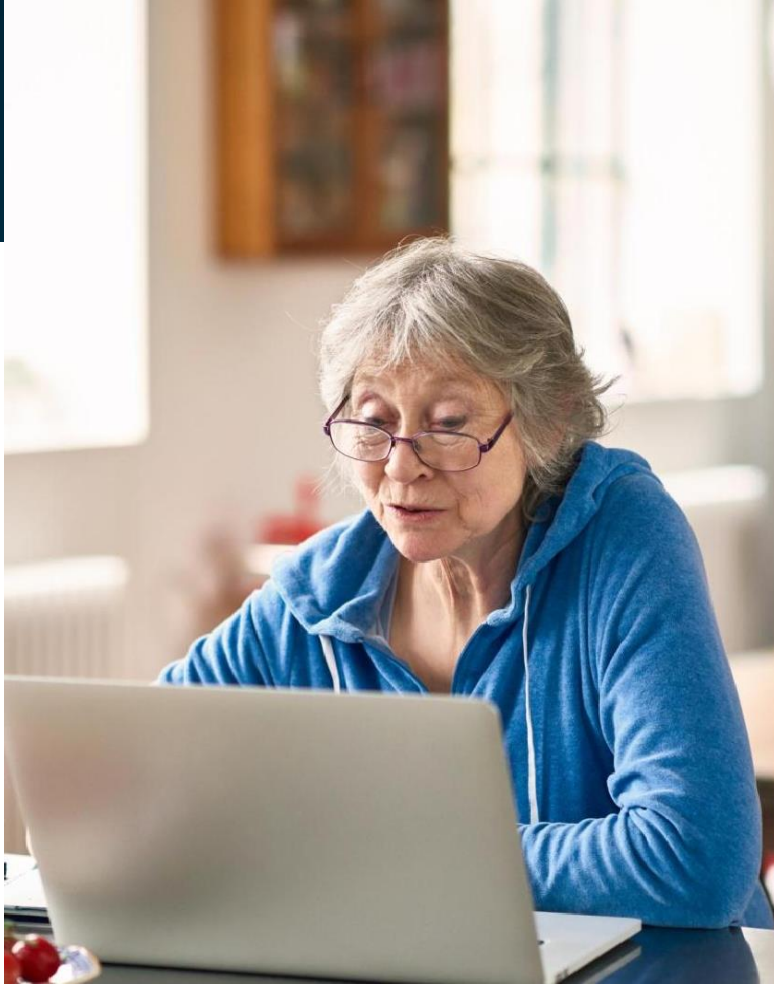


PALOMA: Soledad No Deseada

Prevención, detección, atención y seguimiento



LA SOLEDAD NO DESEADA IMPACTA AL 20% DE LA POBLACIÓN.

Magnitud del problema

La soledad no deseada representa uno de los desafíos sociales más significativos en España. Una de cada cinco personas (20%) sufre soledad no deseada en el país, lo que representa aproximadamente 9.5 millones de personas adultas. De estas, el 13,5% experimenta soledad crónica, persistiendo en esta situación durante más de dos años.

Impacto en las personas

- Las consecuencias sobre la salud física y mental son devastadoras. La mitad de las personas con problemas de salud mental sufren soledad no deseada, entre tres y cuatro veces más que las personas sin estos problemas. Cerca de la mitad (43%) de la población que sufre soledad ha tenido pensamientos suicidas o autolesivos, casi cuatro veces más que entre la población que no sufre soledad.
- La soledad no deseada incrementa significativamente el riesgo de enfermedades cardiovasculares, hipertensión, deterioro cognitivo acelerado y demencia, aumentando en un 50% el riesgo de desarrollo de demencia en adultos mayores. También se asocia con trastornos del sueño, ansiedad, depresión y un mayor consumo de medicamentos, especialmente psicofármacos



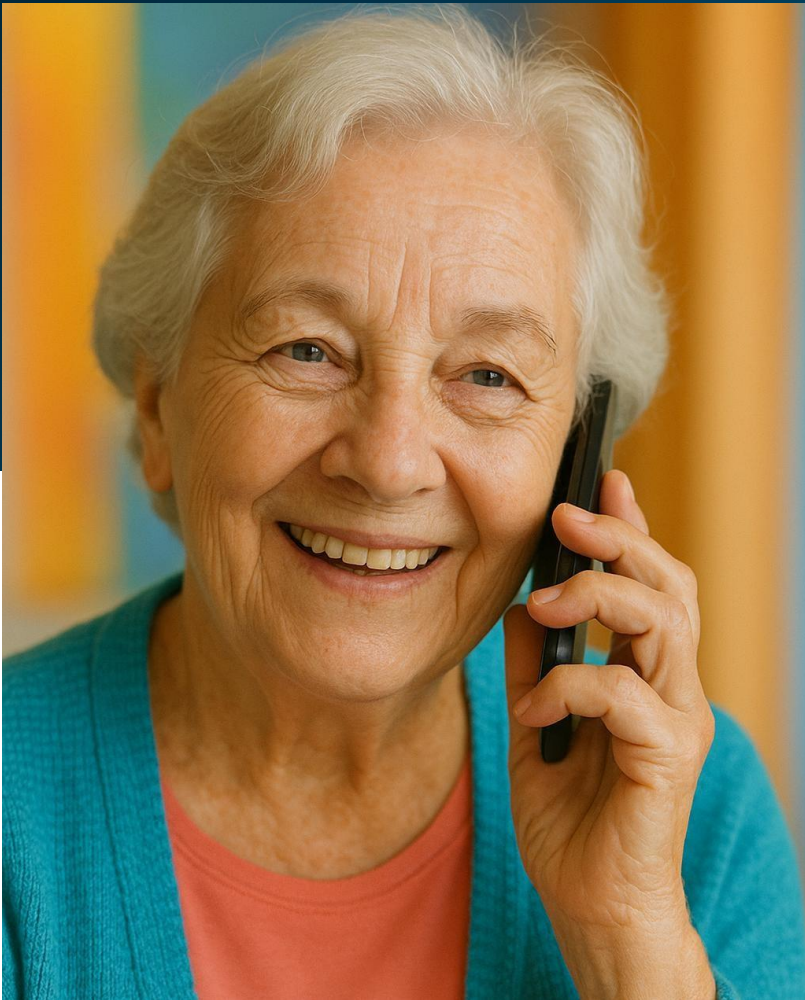
EL RETO DEL AYUNTAMIENTO

- La soledad no deseada en personas mayores de 75 años se había identificado como un problema creciente y de difícil detección temprana.
- El Ayuntamiento necesitaba una solución escalable que permitiera:
 - Contactar de forma proactiva a miles de ciudadanos.
 - Detectar posibles situaciones de riesgo mediante una conversación breve y respetuosa.
 - Registrar la información de forma estructurada para activar, si fuese necesario, seguimiento humano.
- El reto principal: esta labor no podía abordarse manualmente por volumen, recursos y tiempos de respuesta.



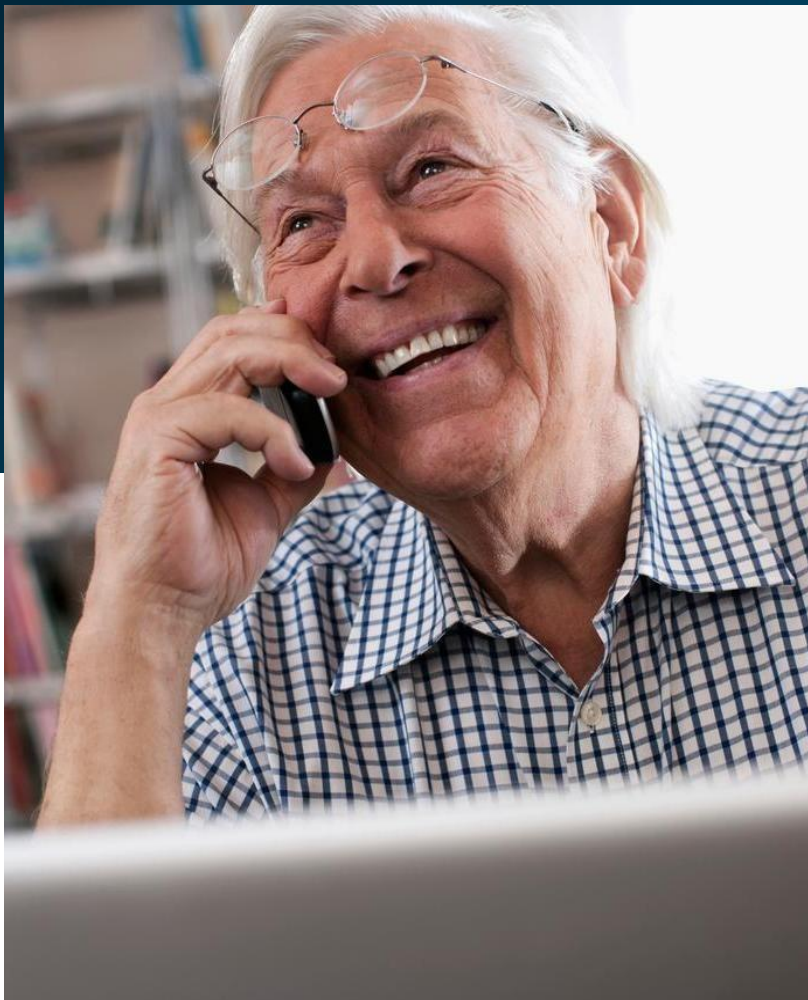
LA PROPUESTA: PALOMA

- Telefónica diseñó un piloto basado en una IA conversacional capaz de mantener diálogos naturales con personas mayores.
- El objetivo: detectar indicios de soledad no deseada en una primera llamada, de manera eficiente, empática y sin sustituir la atención humana.
- El servicio ofrecía:
 - Diseño del guion y estilo conversacional junto al equipo técnico del Ayto.
 - IA entrenada para formular hasta 5 preguntas, adaptarse a respuestas inesperadas y retomar la conversación si se desviaba.
 - Identificación como servicio municipal desde el inicio de la llamada.
 - Registro estandarizado de respuestas para su análisis posterior.



LA TECNOLOGÍA

- Motor central basado en algoritmos de Machine Learning (ML), NLP y NLU, capaz de comprender lenguaje natural y generar respuestas coherentes y empáticas.
- Entrenamiento específico para el ámbito social: tono amable, lenguaje cercano y personalidad diseñada para generar confianza.
- Reconocimiento de voz para interpretar en tiempo real y adaptar la conversación.
- Panel de control web para el Ayuntamiento, con:
 - Visualización en tiempo real del estado de las llamadas.
 - Monitorización, trazabilidad y acceso seguro desde cualquier navegador.
 - Todo el sistema cumpliendo los estándares de calidad, privacidad y seguridad del ámbito público.



EJECUCIÓN DEL PILOTO

- Se realizaron más de 5.000 llamadas en pocos días, gracias a la automatización de intentos y la planificación conjunta con el Ayuntamiento.
- Alta tasa de atención y conversaciones completas, lo que evidenció buena aceptación por parte de los ciudadanos.
- Durante la ejecución se ajustaron algunas preguntas para mejorar la confianza y aumentar la respuesta, aplicando los cambios en tiempo real sin interrumpir el servicio.
- Un proyecto ejecutado con éxito, ágil, escalable y con impacto social tangible.



PALOMA 2.0

Una visión posible, mirando al futuro

- Partiendo del aprendizaje del piloto, imaginamos una evolución centrada en un acompañamiento más cercano, continuo y personalizado.
- No se trata solo de llamar, sino de construir una relación digital que cuide, escuche y conecte.

¿Por qué ahora es posible imaginarlo?

- Las tecnologías de voz, IA conversacional y comprensión emocional han avanzado notablemente.
- Hoy permiten conversaciones más naturales, empáticas y adaptadas a cada persona.



PALOMA 2.0 ¿CÓMO LO IMAGINAMOS?

Conversaciones más humanas

Voz más natural, con matices emocionales.

Contexto y personalización

Adaptación del diálogo a la historia, el estado y la situación de cada persona.

Acompañamiento y utilidad real

No solo identificar riesgo, sino estar presente y acompañar en el proceso.

Una visión de futuro

Respetando la privacidad, la ética y refuerza el papel humano.