

El Gobierno pone en marcha Hispabot-Covid19, un canal de consulta sobre el COVID-19 a través de WhatsApp

- El uso de la inteligencia artificial en esta herramienta contribuirá a aportar respuestas oficiales y de confianza a las dudas y necesidades de información de la ciudadanía

8 de abril de 2020.- El Gobierno ha puesto en marcha el asistente conversacional Hispabot-Covid19, que funciona a través de WhatsApp. Se trata de un canal de consulta automático que utiliza la inteligencia artificial y el lenguaje natural para responder a las inquietudes de la ciudadanía sobre el COVID-19 con información oficial, precisa y actualizada.

Hispabot-Covid19 es un servicio "chatbot" que permitirá a los ciudadanos obtener respuestas inmediatas a las preguntas más comunes sobre el coronavirus durante las 24 horas del día.

Siguiendo la encomienda realizada por el Ministerio de Sanidad, esta herramienta ha sido impulsada por la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, adscrita al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

El sistema, testado con más de 200 preguntas que se pueden formular de 1.000 formas diferentes, emplea información procedente de fuentes del Ministerio de Sanidad y otros organismos oficiales y relativa a síntomas de la enfermedad, medidas de prevención, información para la protección, cifras actuales, teléfonos de contacto, etc.

Para utilizar Hispabot-Covid19 a través de WhatsApp, simplemente hay que guardar el número +34 600 802 802 en los contactos del teléfono y escribir la palabra "hola" en un mensaje para comenzar la conversación. A continuación, el servicio da la bienvenida e informa sobre los temas sobre los que puede aportar información.

Nota de prensa

Hispatbot-Covid19 contribuye a reducir la presión sobre las líneas de atención telefónicas sanitarias, ofreciendo una alternativa de información sencilla y disponible en todo momento.

“En momentos como el actual, es necesario contar con herramientas tecnológicas que ofrezcan información oficial y de confianza a la ciudadanía en todo momento”, ha señalado Carme Artigas, secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Hispatbot-Covid19 se ha creado sobre WhatsApp Business API, utilizando la plataforma global de comunicaciones Vonage API y con Red.es como punto de contacto.

Además, se ha contado con la colaboración de la Fundación ONCE, que ha llevado a cabo una evaluación de la herramienta y ha ofrecido recomendaciones que se han integrado en Hispatbot-Covid19 para garantizar su accesibilidad.

Esta herramienta de resolución de dudas vía WhatsApp se suma a Asistencia COVID-19 (<https://asistencia.covid19.gob.es/>), la web y app oficial de autodiagnóstico e información sobre la enfermedad, que ya está disponible en seis comunidades autónomas.