



El número uno de WhatsApp a nivel global destacó en su cuenta de Twitter el uso del chatbot de la Ciudad. Durante abril superó el total de 3 millones de conversaciones, alcanzando su récord histórico.

El chatbot de la Ciudad de Buenos Aires, Boti, superó el récord histórico de conversaciones al haber alcanzado 3.296.384 interacciones en abril. El líder global de la empresa WhatsApp, Will Cathcart, destacó el crecimiento de Boti en su cuenta de Twitter y celebró el uso de la herramienta para ayudar a los porteños en el contexto tan difícil de la pandemia y con toda la información relacionada a la vacunación contra el COVID-19.

El mensaje en Twitter “¡Qué bien, che! We are glad that Boti is helping so many people during this difficult time and that Porteños can use WhatsApp to receive information about their COVID vaccine appointments. It's an honor to partner with the City of Buenos Aires on this important work.”

{youtube}2gY9YmVwGY8{/youtube}

Ya en marzo de este mismo año la empresa Facebook había reconocido a Boti, como ejemplo internacional de solución en WhatsApp, en el marco del lanzamiento de su campaña global para ayudar en la vacunación contra el COVID19 en todo el mundo.

La Ciudad de Buenos Aires fue el primer Gobierno del mundo en utilizar WhatsApp como canal para hablar, informar y responder las inquietudes, solicitudes y consultas de sus ciudadanos; lo hizo a través de un chatbot que funciona con inteligencia artificial.

### ¿Cómo funciona Boti, el chatbot de la Ciudad?

Para comenzar una conversación, el vecino solo debe agendar el número + 54 9 11-5050-0147 en su teléfono y enviar la palabra "hola". El bot se presenta y se pone a disposición para resolver dudas y consultas vinculadas a diversos temas de la Ciudad de Buenos Aires, tales como infracciones, educación, salud, actividades culturales, reclamos, licencias y DNI. Boti también, actualiza a los vecinos con las últimas noticias de la Ciudad, les indica la ubicación de los centros de salud cercanos y las postas de vacunación, los cortes de tránsito, el clima, les confirma si está permitido estacionar o dónde se encuentran las

estaciones de Ecobici, entre otros temas.

Desde la irrupción del COVID-19, Boti se convirtió en la principal fuente de información oficial donde se puede, no solo consultar sobre síntomas y prevención de la enfermedad, sino además, gestionar los casos sospechosos de COVID, según el protocolo establecido por la autoridad de Salud y conocer todas las medidas tomadas para hacer frente a la pandemia.

### **Récord de conversaciones en abril**

Durante abril Boti tuvo casi 3,3 millones de conversaciones, la cifra más alta desde el lanzamiento de Boti en WhatsApp, en febrero de 2019. Implica un crecimiento del 87% respecto del mes anterior, y cinco veces más que en abril del año pasado. El pico de conversaciones se vio impulsado especialmente por las consultas relacionadas a “Coronavirus” como “Resultado de Test” y “Vacunación”.

“El espíritu de haber creado este canal es estar mejor comunicados y que la gente no pierda tiempo haciendo un trámite o una consulta al Estado. En esta pandemia, nos ha ayudado muchísimo al agilizar y ampliar nuestra capacidad de respuesta: tuvimos más de 3 millones de conversaciones en un mes, más de 970 mil consultas por el resultado del test y muchas personas lo usaron para confirmar o gestionar su turno para vacunarse, entre otros trámites. Nos enorgullece poder estar cada vez más cerca de la gente.” Felipe Miguel, Jefe de Gabinete de la Ciudad.

Con un total de 970.529 consultas, lo más requerido durante el mes fue “Resultado de test”. La función le permite a residentes y turistas conocer y obtener el certificado del resultado del test de COVID-19 realizado en cualquiera de los dispositivos de la Ciudad, incluidos: los Centros de Testeo, las Unidades Febriles de Urgencia, los dispositivos Detectar y las Unidades de Testeo Móvil.

¿Cómo funciona? Toda persona que se haya realizado un test en los dispositivos dispuestos por el Gobierno de la Ciudad debe agendar el número 11-5050-0147. Luego, al iniciar una conversación en WhatsApp con ese contacto, debe escribir la frase “Resultado de test” o similar. El bot requerirá entonces el número de DNI de la persona. Con esa información, Boti se conecta a la base de datos del sistema público de salud y devuelve a la persona el resultado junto con el comprobante del mismo. Es importante escribir desde el mismo número de teléfono declarado a la hora de hacerse el test, ya que Boti compara los datos para verificar la identidad.

Lo segundo más consultado durante abril fue “Vacunación”, con un total de 577.162 conversaciones. Además hubo 1.3 millones de mensajes automáticos enviados por el chatbot para dar aviso a los adultos mayores inscritos en la campaña de vacunación. A través de inteligencia artificial, Boti se integra a la base de datos del padrón de vacunación y envía notificaciones por WhatsApp para: confirmar la inscripción; ofrecer turnos; confirmar turnos asignados; y hacer un recordatorio 24 horas antes del día de vacunación.

“El gobierno de la Ciudad de Buenos Aires fue el primero en el mundo en integrar WhatsApp como canal de comunicación con sus ciudadanos. Desde su lanzamiento, Boti viene creciendo

y sumando cada vez más información y más servicios que simplifican el día a día de los vecinos. Con el estallido de la pandemia el año pasado, la línea de WhatsApp fue clave para hacer frente al virus. El crecimiento exponencial del último mes, relacionado a la entrega de resultados de test y a toda la campaña de vacunación nos confirma que el canal es una gran herramienta para acercar soluciones a los vecinos y vecinas de la Ciudad.”, señaló Fernando Benegas, secretario de Innovación y Transformación Digital de la Ciudad.

### **Temas más consultados en abril**

1. Resultado del test
2. Vacunación Covid
3. Turnos
4. Vacuna mayores de 65
5. Testeo a turistas
6. Infracciones
7. Trámites
8. Salud
9. Qué hay de nuevo
10. Medidas en la Ciudad