



Disponible a cualquier hora los 365 días del año

La Seguridad Social estrena un asistente virtual para solucionar las dudas de los ciudadanos

- Este nuevo canal está operativo 24 horas al día para cualquier consulta sobre los trámites con la Seguridad Social
- Utiliza la inteligencia artificial para mantener una conversación con los usuarios y solucionar sus dudas
- La posibilidad de realizar las gestiones administrativas de manera telemática es una apuesta fundamental de la Administración

Jueves, 7 de mayo de 2020.- La Seguridad Social da un paso más para acercar sus servicios a los ciudadanos y ha puesto en marcha un **asistente virtual** para su página web. Su objetivo es proporcionar información útil y solucionar las dudas de los usuarios que quieran realizar algún trámite con esta administración. Entre las consultas más habituales están solicitar prestaciones, conocer requisitos para darse de alta como autónomo o saber cómo acceder a la pensión de jubilación.

Este servicio se encuentra accesible desde la portada de la [web de la Seguridad Social](#) pinchando sobre una ventana flotante con el texto “¿Te ayudamos?” en el margen inferior derecho de la pantalla.

Se trata de un nuevo canal, disponible a cualquier hora los 365 días del año, que se suma a los ya habituales y refuerza las medidas extraordinarias que la Seguridad Social está adoptando para mitigar el impacto del cierre de la atención presencial en las oficinas ante la pandemia provocada por la COVID-19. Entre febrero y abril, las consultas en la página web de la Seguridad Social se han disparado casi un 60%. Con esta medida, el organismo busca facilitar la información y agilizar los trámites a los ciudadanos.



El asistente **permite mantener conversaciones y ofrece respuestas con información oficial** en materia de Seguridad Social. Los ciudadanos tan sólo deben formular sus consultas utilizando sus propias palabras.

Consultas más habituales

Esta herramienta incorpora información sobre los servicios más demandados. De esta forma, se puede encontrar respuesta a cómo solicitar la pensión de jubilación o cualquiera de las prestaciones del Sistema, como la de nacimiento y cuidado del menor, qué requisitos se tienen que cumplir para acceder a las mismas; cómo pedir la vida laboral, cómo darse de alta como autónomo, cómo tramitar el alta de una empleada de hogar y, mientras dure el estado de alarma por la COVID-19, cómo hacerlo si las oficinas están cerradas.

Ya está disponible en la página web de la Seguridad Social y próximamente será accesible también desde la [Sede Electrónica de la Seguridad Social](#), extendiéndose posteriormente a otros canales.

Además, la tecnología de Inteligencia Artificial y de aprendizaje automático que incorpora permitirá la mejora continua del asistente para adaptarse a las necesidades y preguntas de los ciudadanos.

La imagen muestra una captura de pantalla de la página web de Seguridad Social. En la parte superior, se ve el logo de Seguridad Social y un menú de navegación con opciones como 'Inicio', 'Conócenos', 'Trabajadores', 'Pensionistas' y 'Empresarios'. Un banner informativo sobre COVID-19 indica que se pueden realizar trámites a través de la Sede Electrónica y el Registro Electrónico. A la derecha, se encuentra el chat del 'Asistente de la Seguridad Social', que muestra un mensaje de bienvenida y un menú de opciones de consulta: COVID-19, Pensión jubilación, Alta Seg. Social y Otros. El chat también incluye un campo de texto para escribir un mensaje.