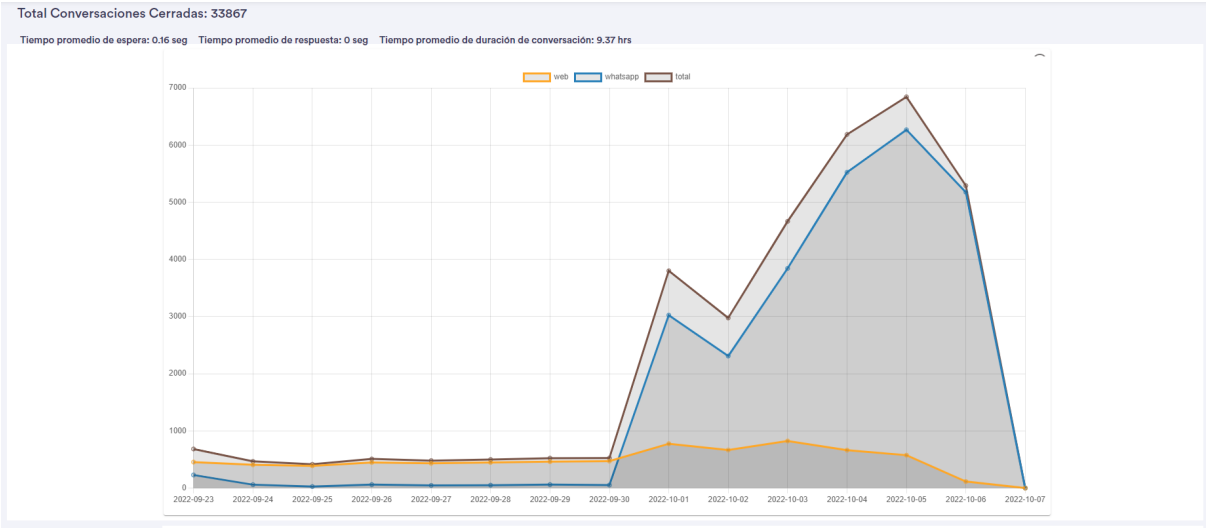
Informe No 7.
Comportamiento Chatico
Período 23/09/2022 - 06/10/2022

Introducción

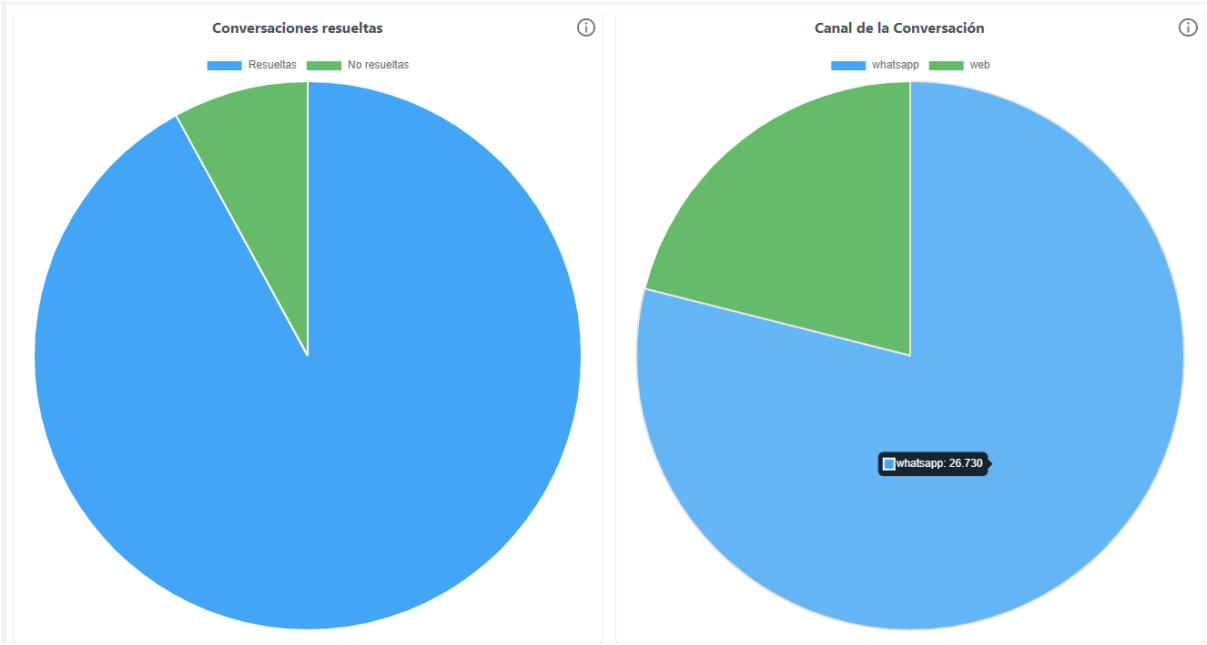
Para la realización del presente informe, se han analizado los datos generados en la plataforma de chatbot durante el periodo indicado del **23/09/2022 al 06/10/2022** durante el cual se generan diferentes conclusiones que compartiremos en este informe.

Además, se han extraído las palabras y/o frases que los usuarios finales han escrito al chatbot, a manera de consulta, y este no ha dado respuesta. Estos datos son extraídos de los reportes generados por el sistema y que corresponden al rango de fechas aquí indicado.

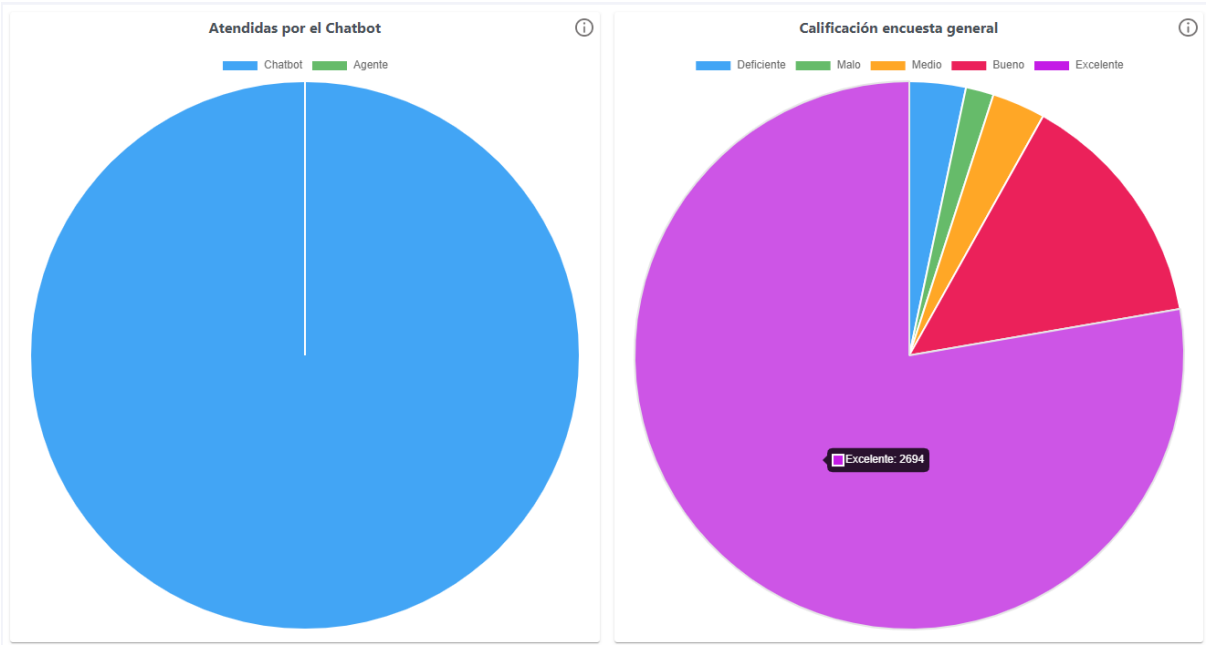
Comportamiento General



Se generaron un total de **33867** conversaciones del **23/09/2022 al 06/10/2022.** Podemos evidenciar que, en su mayoría, son del canal WhatsApp, debido al lanzamiento de las votaciones de Presupuestos Participativos el 01 de octubre de 2022.



Se evidencia que 26730 conversaciones fueron realizadas por el canal Whatsapp y 7137 por el canal web.



En la gráfica anterior observamos como el 100% de las conversaciones ha sido atendida por el chatbot, debido a que aún no se cuenta con agentes humanos.

Así mismo, aquellos usuarios que realizaron todo el ciclo, hasta la calificación de la encuesta de satisfacción, asignaron en su mayoría un puntaje “Excelente” (2694 calificaciones), “buena” (492 calificaciones), “media” (109 calificaciones), “deficiente” (115 calificaciones) y malo (57 conversaciones) la experiencia con chatico.

Análisis del Chatbot

Temas Consultados por los ciudadanos y no encontrados por el chatbot desde jueves 22 de septiembre al 06 de octubre de 2022:

- "Rock al parque"– 9 interacciones.
- “Poner Denuncia” -8 interacciones
- Respuesta vencida y notificación PQS”- 1 interacción
- bicicleta compartida -2 Interacciones
- Empleo- 4 interacciones, aunque ya había referencias en reportes anteriores.
- Capacitaciones-2 interacciones
- Servicios- cambio de titulación de un servicio-2 interacciones
- Fondo Nacional de Empoderamiento de la Juventud 2022-2 interacciones, aunque ya había referencias en reportes pasados.
- "Foro de derechos humanos"– 3 interacciones.
- "Aprender de participación ciudadana"– 2 interacciones.
- "Formación y cursos competencias"– 3 interacciones.
- "ayudas para rescatistas de animales"– 1 interacciones.
- "ayudas para extranjeros residentes"– 1 interacciones.
- "Descargar PDF propuestas para votar"– 2 interacciones.
- “Descargar código QR para votar” -5 Interacciones.
- “Donde votar en puntos de atención y horarios de votación ” -4 Interacciones.
- preguntas sobre JAC -2 Interacciones.
- Empleo - 4 interacciones, aunque ya había referencias en reportes anteriores.
- Bicicletas compartidas -4 Interacciones.
- Fondo Nacional de Empoderamiento de la Juventud 2022 -1 interacciones, aunque ya había referencias en reportes pasados.
- Agenda abierta – 2 interacciones. aunque ya había referencias en reportes pasados.
- Pagos"– 8 interacciones. Estas preguntas son más de interés transaccional para otros tipos de ayudas del distrito.

Se agregaron frases a los siguientes intents:

- **PREP_MENUPPAL:** Presupuestos participativos - proyectos participativos/cómo voto por un proyecto participativo/Como se puede votar/Ver propuestas/Necesitamos saber sobre la propuesta/ la propuesta/Ver propuestas/ mi voto es por/Necesito votar/ propuestas aprobadas de mi localidad/Quieto votar otra vez/estoy interesado en la propuesta/código/Como es lo de las votaciones / voto por el proyecto/ para votar/ para participar en lo de la votacion/ votar por alguna propuesta/ Nesesito botar/ para realizar la votación/ mi voto es por/ otro votante/ ver propuestas
- **Default Welcome Intent:** Hoka.
- **TRAM_Sisben** bajen de clasificación/ cambiar clasificación/ Cómo puedo afiliarme
- **NOVE_NovedaDistri_FINALFLUJO**: Cortes de luz, clima.

- **GRAL_Despedida_FINALFLUJO:** bendiciones/ todo muy bien/ dios lo bendiga/ listo de una/ mil gracias.

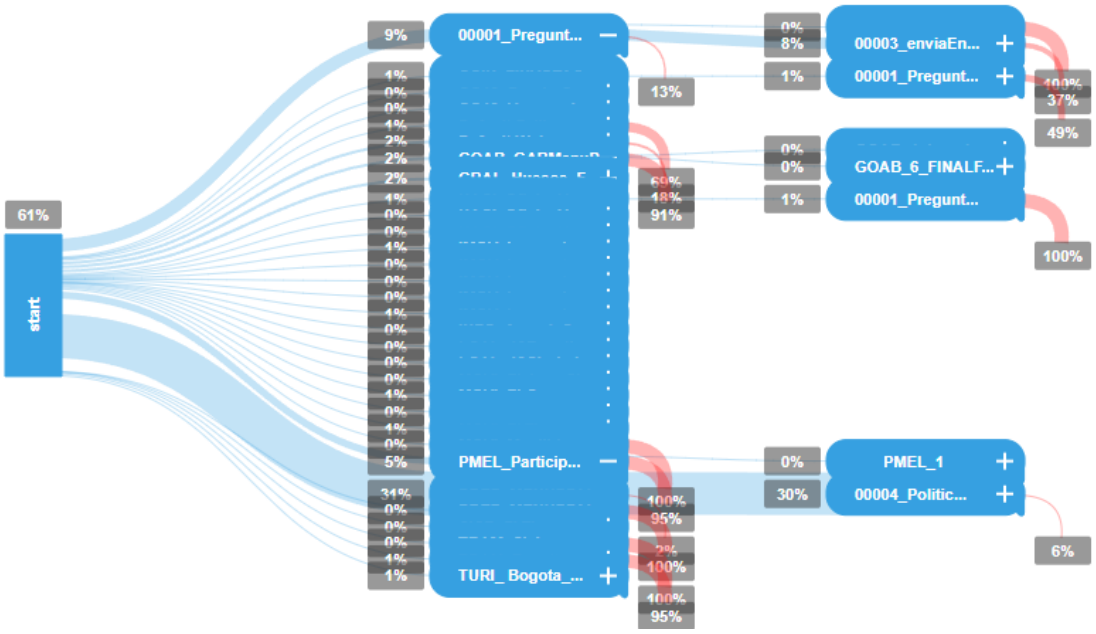
Métricas.

Tabla No. 1
En la siguiente tabla se observan los intents con más sesiones[1] las interacciones[2] y el porcentaje de salida de usuarios en cada uno de ellos:

*1: **Interacción:** Es una pregunta puntual que un usuario realiza al ChatBot.*
*2: **Sesión:** Es el conjunto de interacciones que una persona realiza en una conversación con el chatbot.*

INTENT	SESIONES	INTERACCIONES	SALIDA%
PREP_MENUPPAL	18581	23538	1.26 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto_recyconf	13660	15677	0.88 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto_recyconf_confirma	13253	13955	40.90 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto	12242	12985	0.18 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si	9489	9762	0.08 %
PREP_LISTLOC_RecyConf	5830	6157	0.05 %
PREP_LISTLOC	5859	5918	0.07 %
PREP_EXISTELOCALIDAD	5325	5785	0.05 %
Default Fallback Intent	3645	5017	1.97 %
Default Welcome Intent	4116	4831	1.26 %
PMEL_ParticipacionMenuPpal	3974	4319	6.13 %
PREP_GABUSER_preguntaConfirmaLocalidad	3931	4218	0.08 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_pdf	2033	2047	0.51 %
TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL	1513	1607	1.27 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_pdf_votar	1603	1606	0.08 %

Session path *

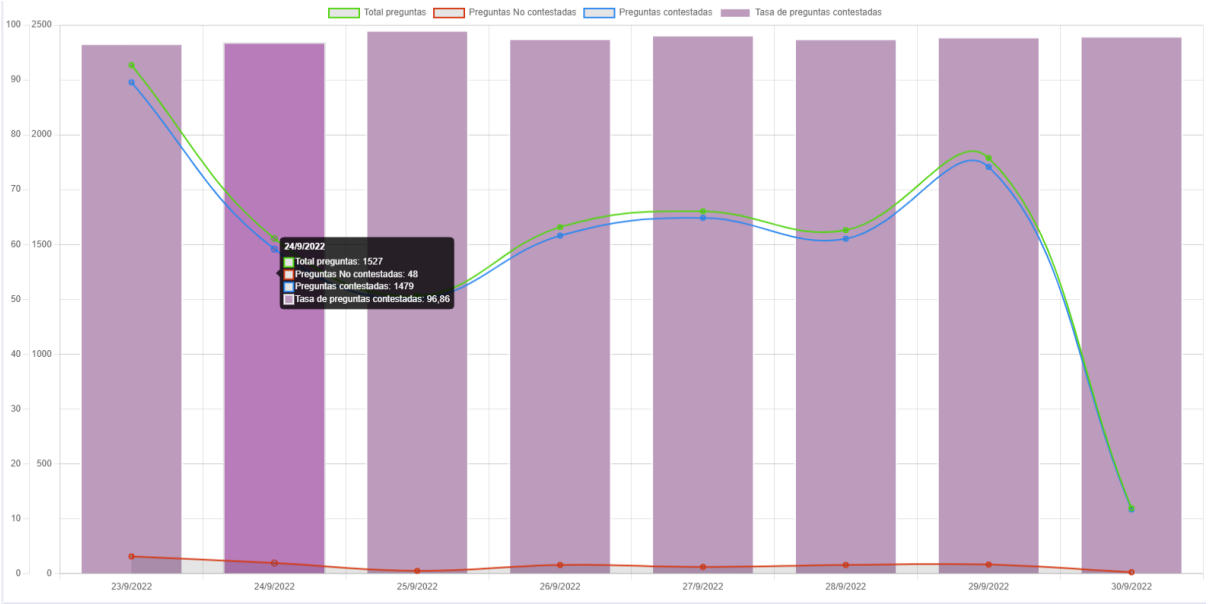


Teniendo en cuenta la tabla y el gráfico anterior, podemos evidenciar que:

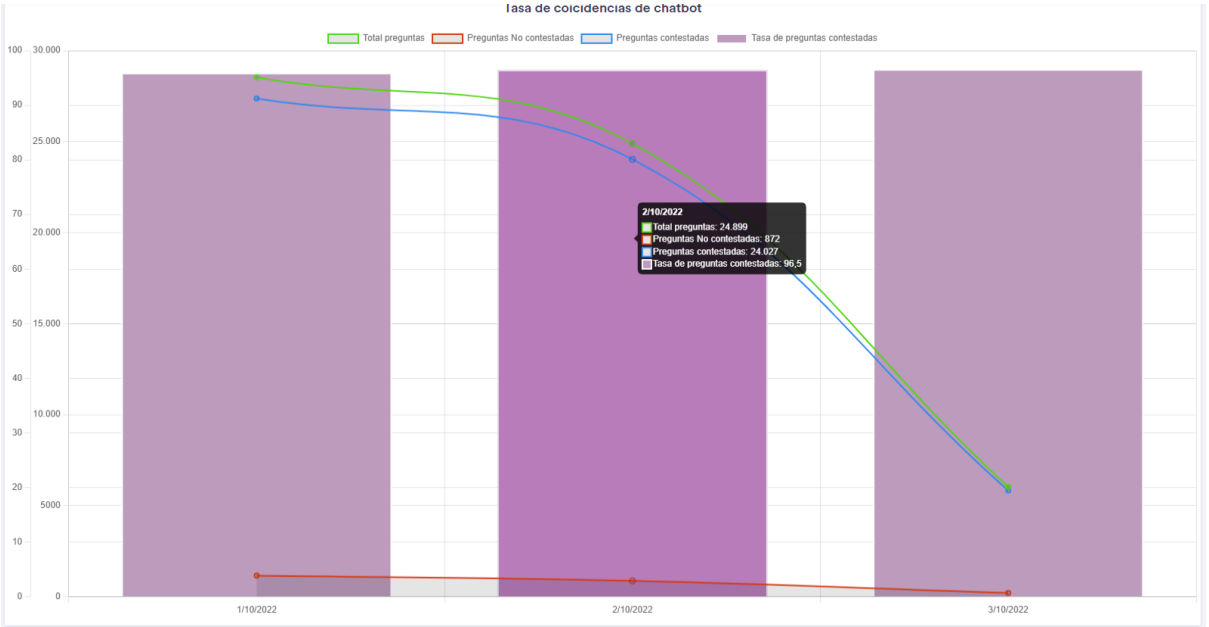
1. La mayoría de sesiones inician con el intent “PREP_MENUPPAL”. (Menú principal de Presupuestos Participativos).
2. El intent con mayor interacción por parte de los usuarios es “PREP_MENUPPAL”. (Menú principal de Presupuestos Participativos).
3. El intent con mayor salida de los usuarios es “PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto_recyconf_confirma”. (Final del flujo de presupuestos participativos.
4. Los intents de segundo nivel (excluyendo el flujo de presupuestos participativos) más usados son:
   4.1. Default Fallback Intent.
   4.2. Default Welcome Intent
   4.3. PMEL_ParticipacionMenuPpal
   4.4. TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL

Tasa de Éxito de respuestas en el chatbot.

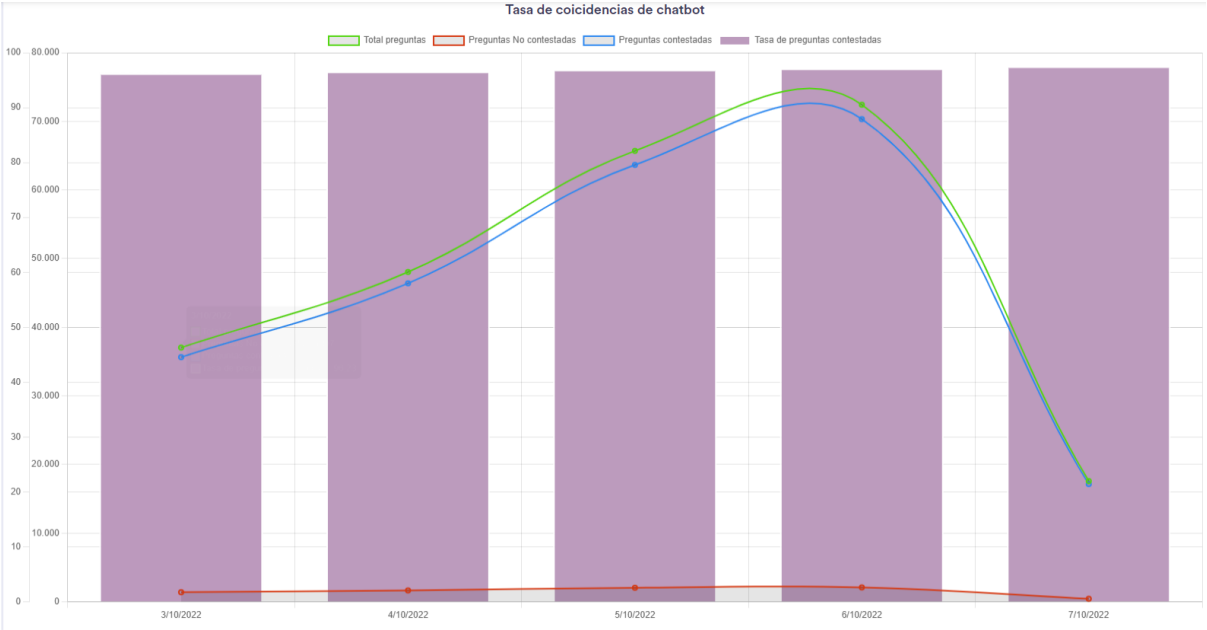
Del 23/09/2022 al 30/09/2022



Del 01/10/2022 al 03/10/2022

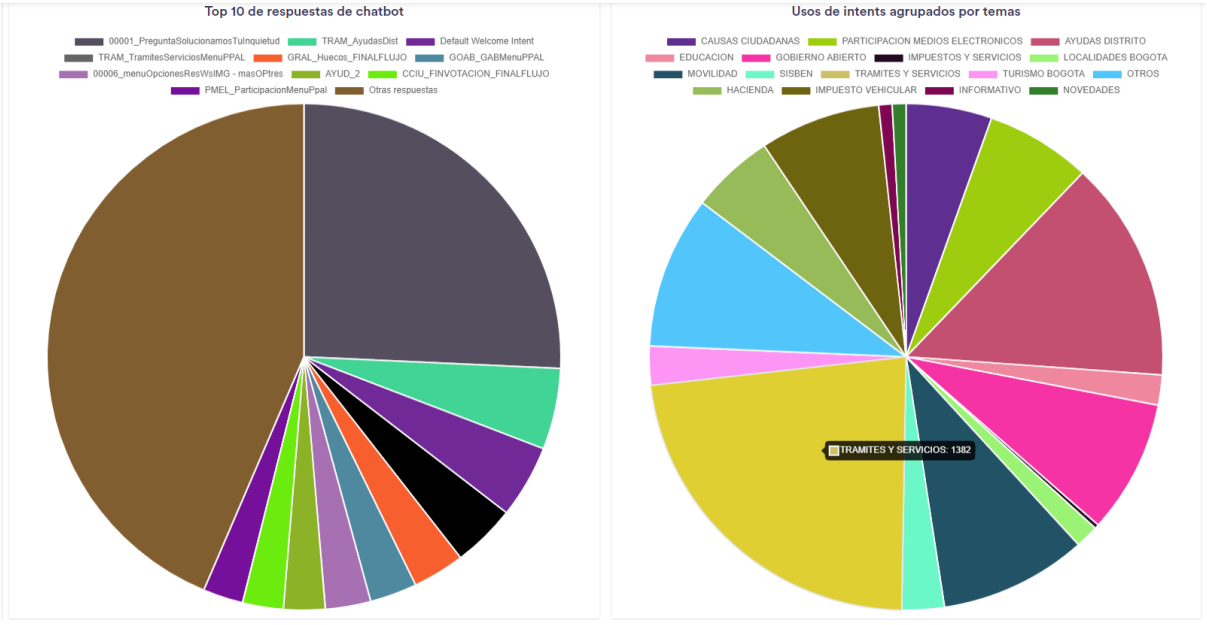


Del 03/10/2022 al 06/10/2022

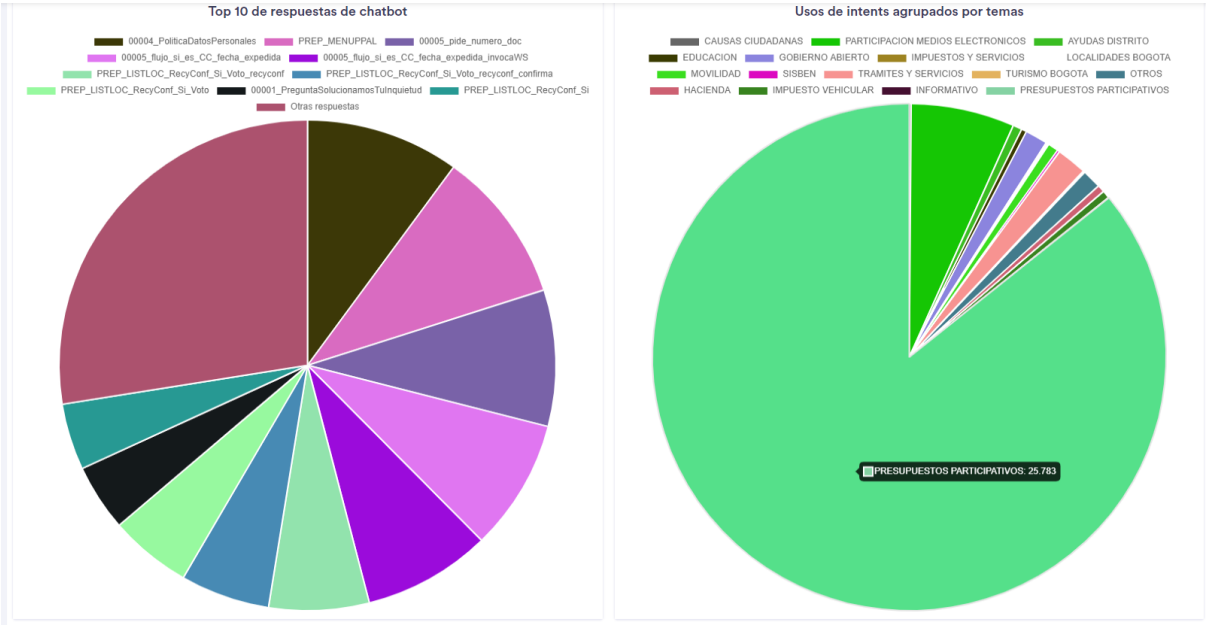


En los gráficos anteriores se muestra que, el % de preguntas contestadas está por encima del 96% en la mayoría de los días.

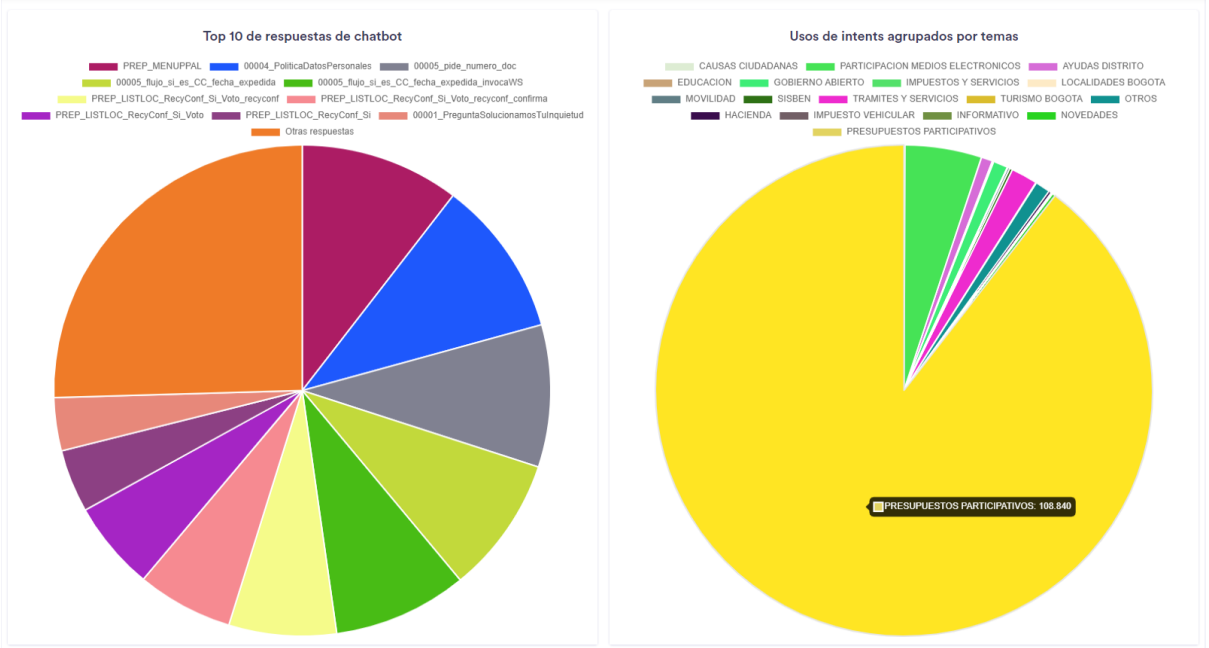
Del 23/09/2022 al 30/09/2022



Del 01/10/2022 al 03/10/2022



Del 04/10/2022 al 06/10/2022



Conclusiones y recomendaciones.

1. Se recomienda generar nuevos intents con los temas que se han reportado como no contestados por el chatbot.
2. Se recomienda divulgar a la ciudadanía el número whatsapp de Chatico, así como incluir un botón de whatsapp en todos los portales de la Alcaldía Mayor de Bogotá.