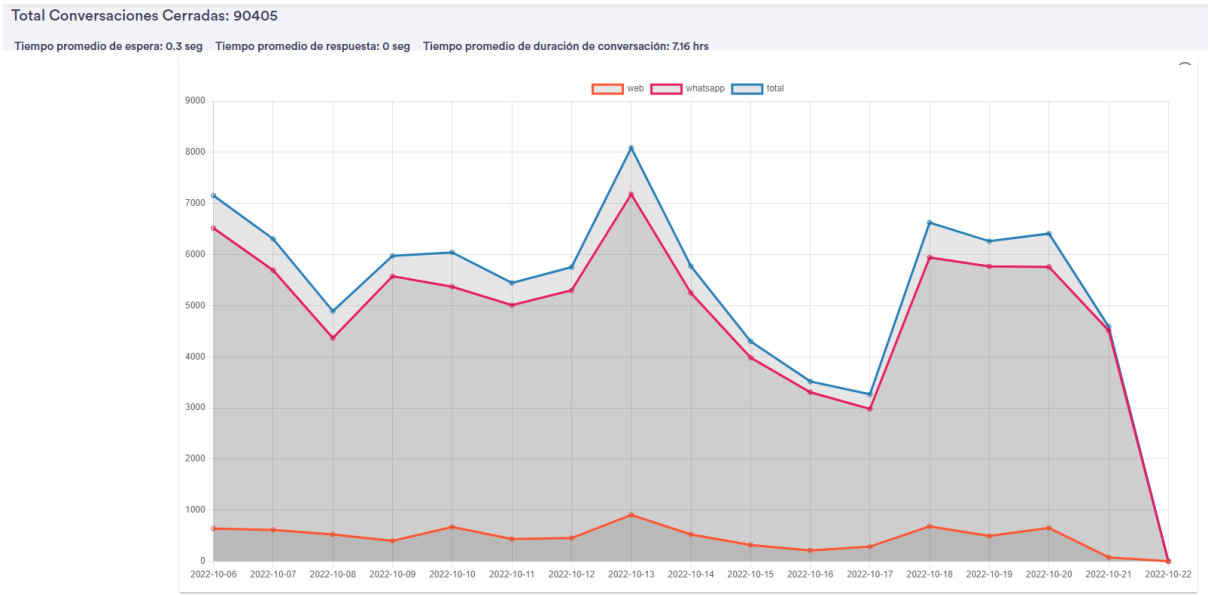
# Informe No 8.
# Comportamiento Chatico
# Período 06/10/2022 - 21/10/2022

## Introducción

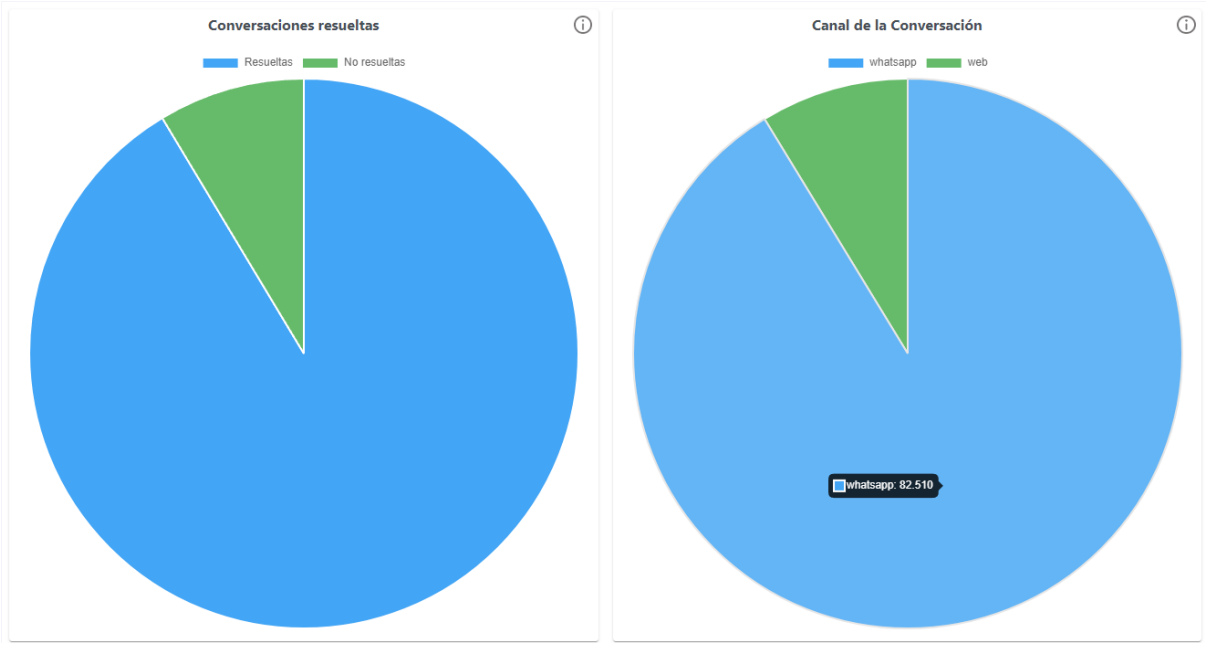
Para la realización del presente informe, se han analizado los datos generados en la plataforma de chatbot durante el periodo indicado del **06/10/2022 al 21/10/2022** durante el cual se generan diferentes conclusiones que compartiremos en este informe.

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.

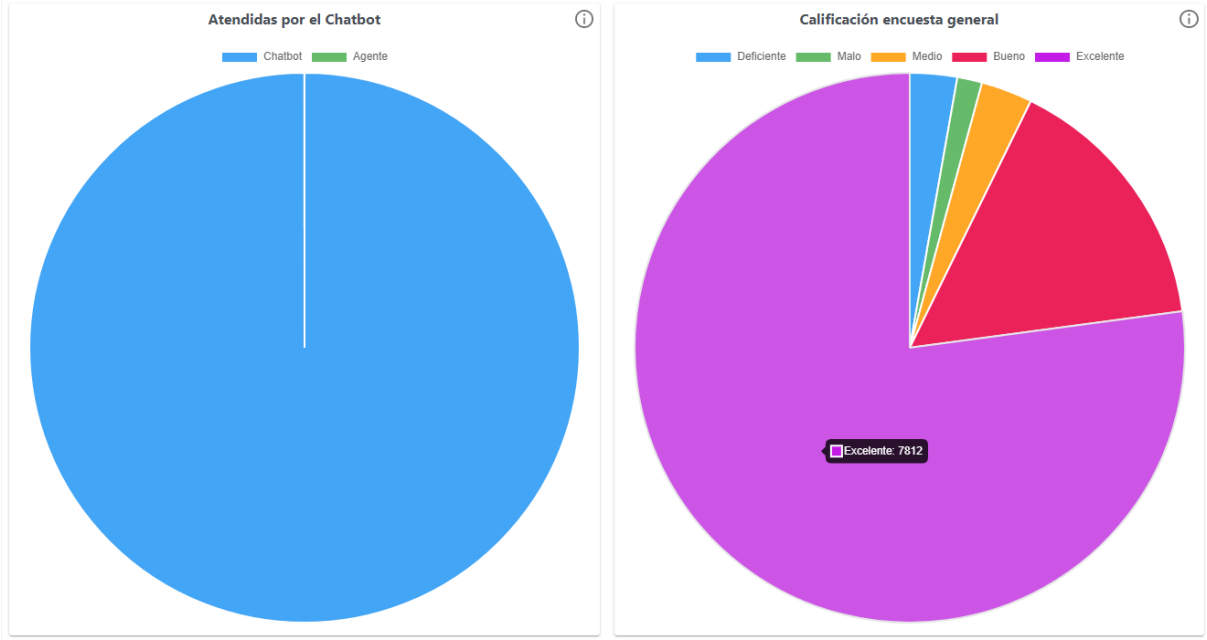
## Comportamiento General




Se generaron un total de **90.405** conversaciones del **06/10/2022 al 21/10/2022.** 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 82.510 conversaciones fueron realizadas por el canal Whatsapp y 7.895 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” (7812 calificaciones), “buena” (1583 calificaciones), “media” (306 calificaciones), “deficiente” (281 calificaciones) y malo (148 conversaciones) la experiencia con chatico.

# Análisis del Chatbot

## Temas Consultados por los ciudadanos y no encontrados por el chatbot desde el 06 de octubre al 21 de octubre de 2022:

- "Solicitudes para los barrios "– 97 interacciones. (seguridad, instalación de cámaras, restaurar parques, contaminación auditiva, arreglar calles, dotación salones JAC, canecas para la basura en barrios, frecuencia recolección basuras.)
- "PQRS"– 7 interacciones.
- "Subsidios, ayudas o capacitaciones para emprendimientos"– 4 interacciones.
- "Cambio de Localidad "– 3 interacciones.
- "Cambio de Localidad "– 10 interacciones.
- "Cuál es el paso a paso votaciones"– 18 interacciones.
- " Información sobre cultura, recreación y deporte en los barrios "– 8 interacciones.
- "Renovación pase"– 2 interacciones.
- "Donde ver las iniciativas completas"– 6 interacciones.
- "Información sobre Fútbol"– 2 interacciones.
- "Donde ver las iniciativas completas"– 3 interacciones.
- "Cuál es el paso a paso votaciones"– 4 interacciones.
- "Lugares físicos de votación"– 1 interacciones.
- "Campañas esterilización"– 1 interacciones.
- "Devolución de Iva"– 1 interacciones.
- "Eventos de localidades"– 3 interacciones.
- "Radicar proyectos a la alcaldía"– 1 interacciones.
- "Rock al parque"– 4 interacciones.
- "Contaminación auditiva "– 1 interacciones.
- "Proyecto de la fundación semillas "– 2 interacciones.
- "Reporte de huecos y desgastes en la vía "– 2 interacciones.
- "Programa familias en acción "– 3 interacciones.
- "Proyecto para ayuda a víctimas del conflicto "– 3 interacciones.
- "Ciclorrutas"– 3 interacciones.
- " Subsidios de vivienda"– 3 interacciones.
- "Ferias de emprendimiento ( Teusa Fest)"– 3 interacciones.
- "Cambio de Localidad "– 10 interacciones.

## Se agregaron frases a los siguientes intents:

- Quiero hacer parte de programas / Página cuidadora (entrenamiento TRAM_AyudasDist).
- Participar de las decisiones de mi ciudad ( entrenamiento PREP_MENUPPAL).

- "Bro buen día/ Helo/ HELO/ Helou (se implementó entrenamiento Default Welcome Intent).
- Chaoooo / Chaoos/ chaito (se implementó entrenamiento GRAL_Despedida_FINALFLUJO).

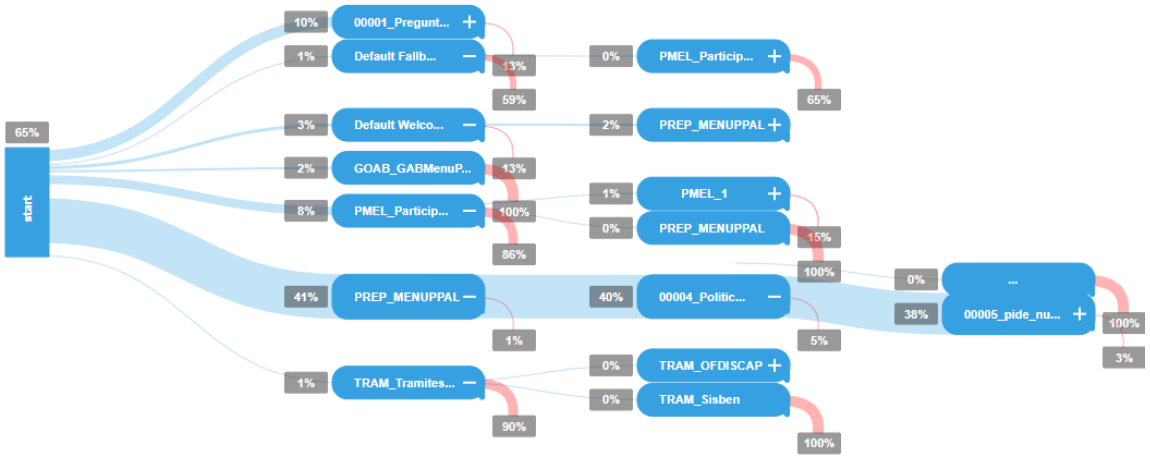
# Métricas.

**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 | 69196 | 88540 | 1.53 % |
| PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto_recyconf | 53138 | 61519 | 0.87 % |
| PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto_recyconf_confirma | 51715 | 54966 | 48.90 % |
| PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto | 48025 | 51560 | 0.18 % |
| PREP_LISTLOC_RecyConf_Si | 32061 | 33336 | 0.06 % |
| PREP_EXISTELOCALIDAD | 25228 | 27560 | 0.08 % |
| PREP_LISTLOC_RecyConf | 25228 | 27560 | 0.08 % |
| PREP_LISTLOC | 21516 | 21850 | 0.11 % |
| PMEL_ParticipacionMenuPpal | 10487 | 11259 | 8.22 % |
| Default Welcome Intent | 11977 | 13699 | 1.05 % |
| Default Fallback Intent | 11061 | 14163 | 1.60 % |
| PREP_GABUSER_preguntaConfirmaLocalidad | 11634 | 12804 | 0.09 % |
| PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_pdf | 7679 | 7774 | 0.67 % |
| TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL | 3996 | 4312 | 1.56 % |
| PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_pdf_votar | 5816 | 5843 | 0.10 % |



# 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.