Informe de Actividades Chatico
Mes 4: Octubre 2022

Introducción **2**

Actividades realizadas **2**

Ajustes y nuevos contenidos en Chatico 2

Analítica del Chatbot y comportamiento 3

Seguimiento semanal y mensual 7

Consumos y ejecución del mes **7**

Comportamiento general. 7

Consumo de horas de desarrollo 8

Consumo de conversaciones. 8

Costo del servicio para el mes. 8

Introducción

El presente informe describe las actividades realizadas durante el cuarto mes de ejecución del contrato 4202000-724-2022 y la implementación del Chatbot “Chatico” para la Alcaldía Mayor de Bogotá.

El informe presenta las actividades durante el mes de octubre, describiendo además los documentos entregados, fechas de actividades, etc.

Actividades realizadas

Ajustes y nuevos contenidos en Chatico

- Agenda cultural (actualización semanal).
- Novedades del distrito. (actualización diaria).
- Semana de la bicicleta
- Subsidio Bogotá.
- Reporte PQRS.
- Sistema de Bici’s.
- Movilidad escolar.
- Transmilenio.
- Rock al parque.
- Bolsa de empleo.
- Feria de vivienda
- Halloween.
- Ciclorutas.
- Curso de motos.
- Loteria de Bogota.

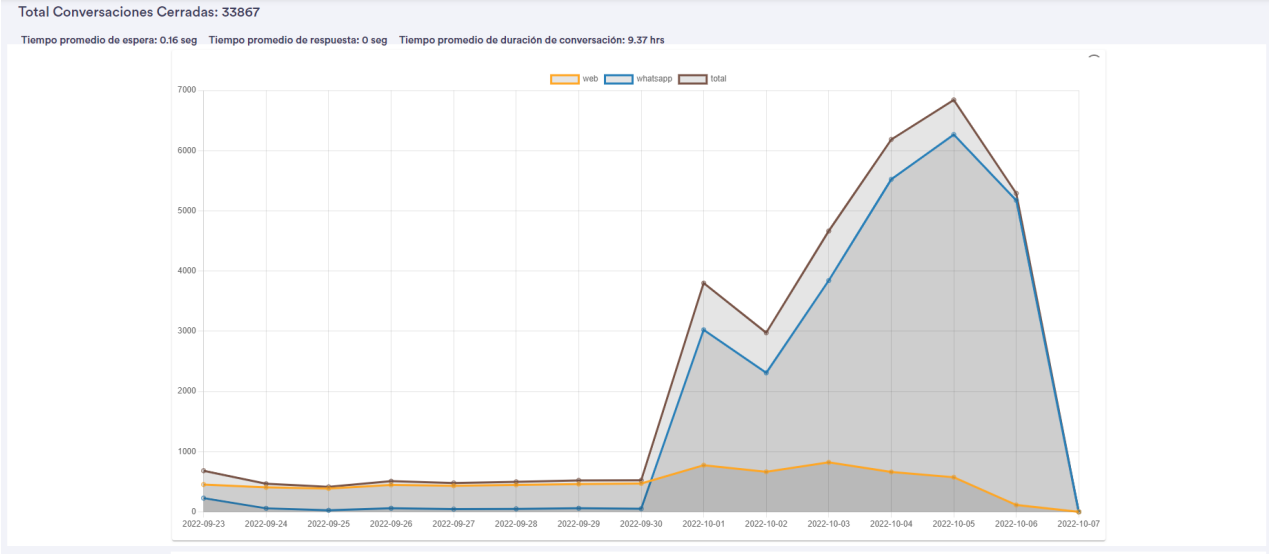
TOTAL: **56** NUEVOS CONTENIDOS.

Además de estos nuevos contenidos, se realizaron entrenamientos constantes para mejorar la capacidad de respuesta del Chatbot.

Analítica del Chatbot y comportamiento

En el marco del proyecto, se realiza un proceso continuo de analítica de datos sobre el bot chatico, para ello se generan 2 informes:

1. **Informe entregado el 07 de octubre de 2022**



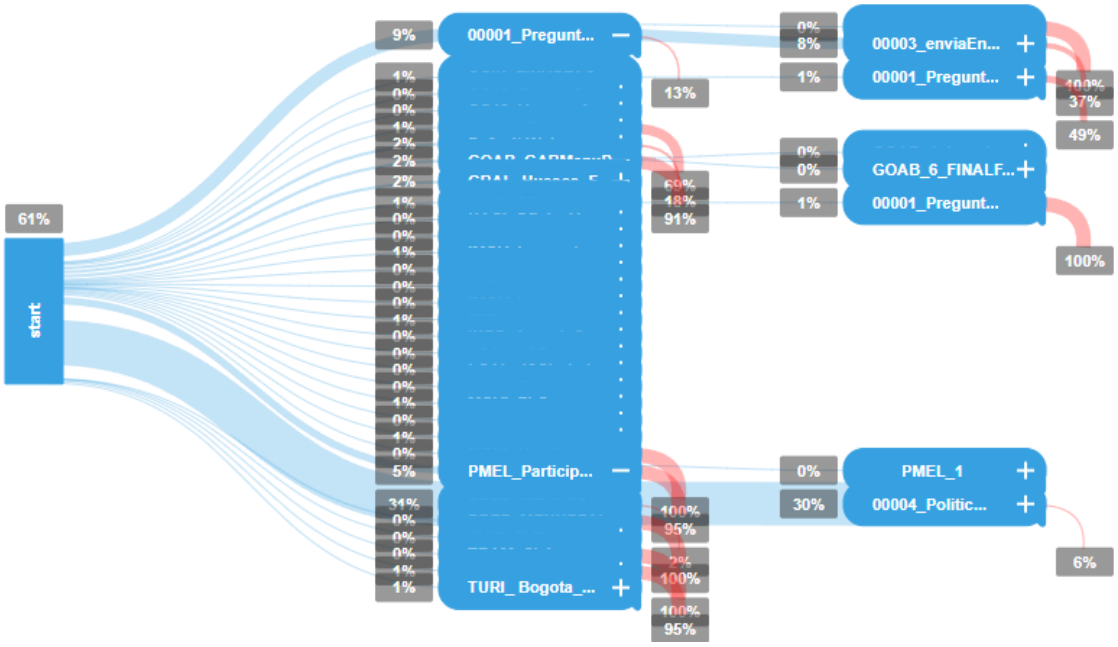
Se generaron un total de **33867** conversaciones del **23/09/2022 al 06/10/2022**

Temas Consultados por los ciudadanos y no encontrados por el chatbot:

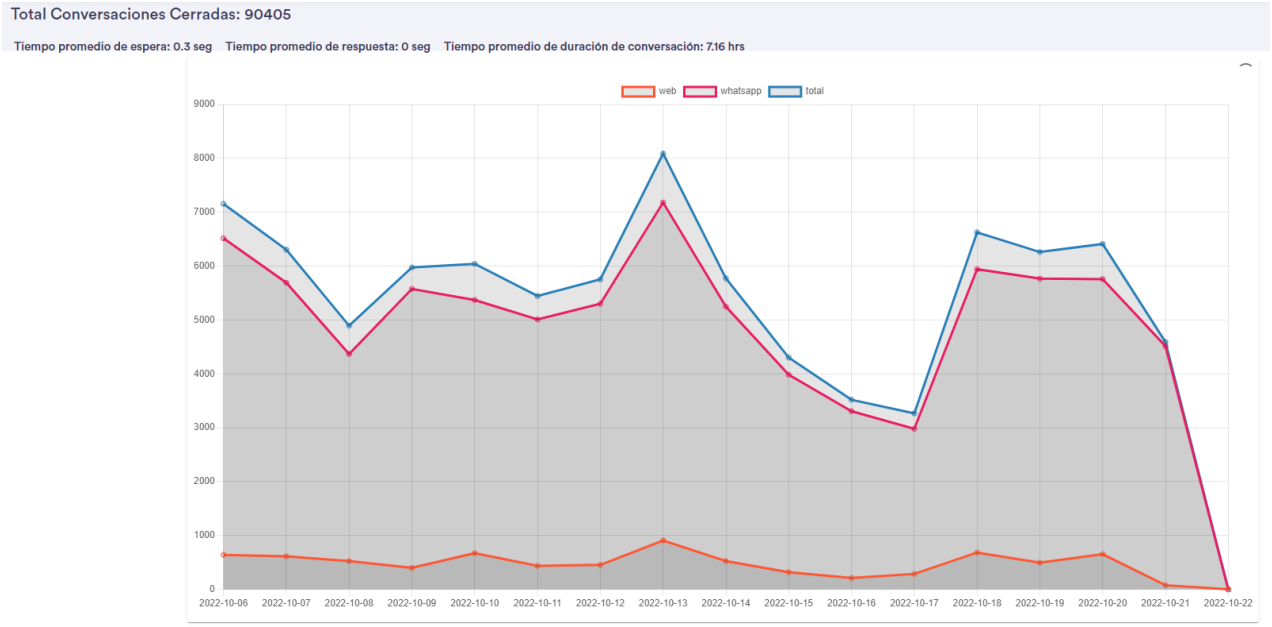
- "Rock al parque"– 9 interacciones.
- “Poner Denuncia” -8 interacciones
- Respuesta vencida y notificación PQS”- 1 interacción
- bicicleta compartida -2 Interacciones
- Empleo- 4 interacciones, aunque ya había referencias en reportes anteriores.
- Capacitaciones-2 interacciones
- Servicios- cambio de 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.

Session path *



2. **Informe entregado el 22 de octubre de 2022**



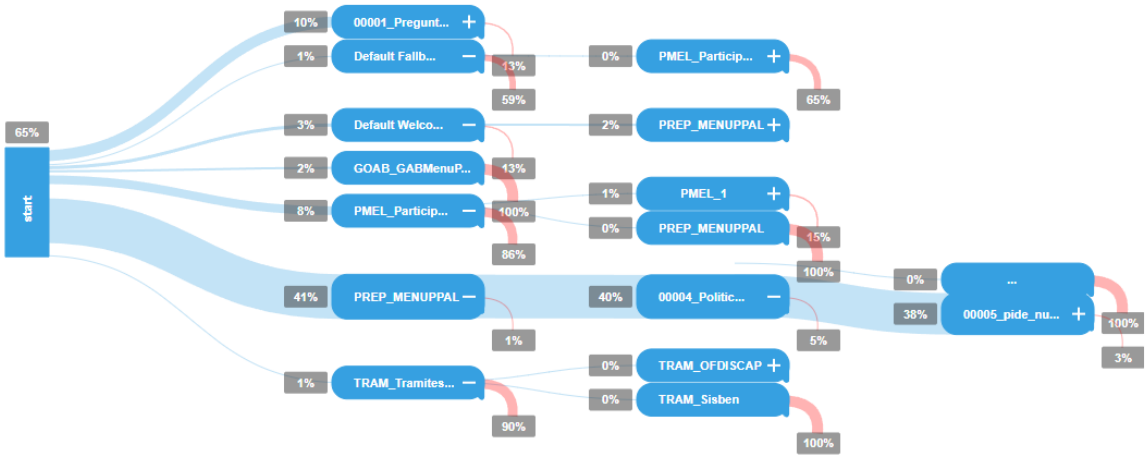
Se generaron un total de **90.405** conversaciones del **06/10/2022 al 21/10/2022.**

Podemos evidenciar que, en su mayoría, son del canal WhatsApp, debido a las votaciones de presupuestos participativos por este canal.

Temas Consultados por los ciudadanos y no encontrados por el chatbot:

- - "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.
- Como saco la cita para llevar los papeles familia en acción”- 1 intención (búsqueda transaccional).
- Cita de impugnación virtual de comparendo”- 1 intención (búsqueda transaccional).
- “Líneas de tránsito”- 2 intenciones
- “vivienda” -2 intenciones



En los gráficos anteriores se puede ver que la última semana las consultas se concentraron en el flujo de Presupuestos participativos.

Los informes en cuestión se anexan al presente documento (Informe de analitica No. 7.pdf y Informe de analitica No. 8.pdf)

Seguimiento semanal y mensual

Semanalmente se realizaron seguimientos con el equipo GAB y el equipo Avanti en las siguientes fechas

1. 03 OCTUBRE
2. 10 OCTUBRE
3. 18 OCTUBRE
4. 26 OCTUBRE
5. 31 OCTUBRE

Para cada reunión de seguimiento se generó un Acta la cual se adjunta el presente documento (Acta-014-03-oct2022.pdf; Acta-015-10-oct2022.pdf; Acta-016-18-oct2022.pdf; Acta-017-26-oct2022.pdf, Acta-018-31-oct2022)

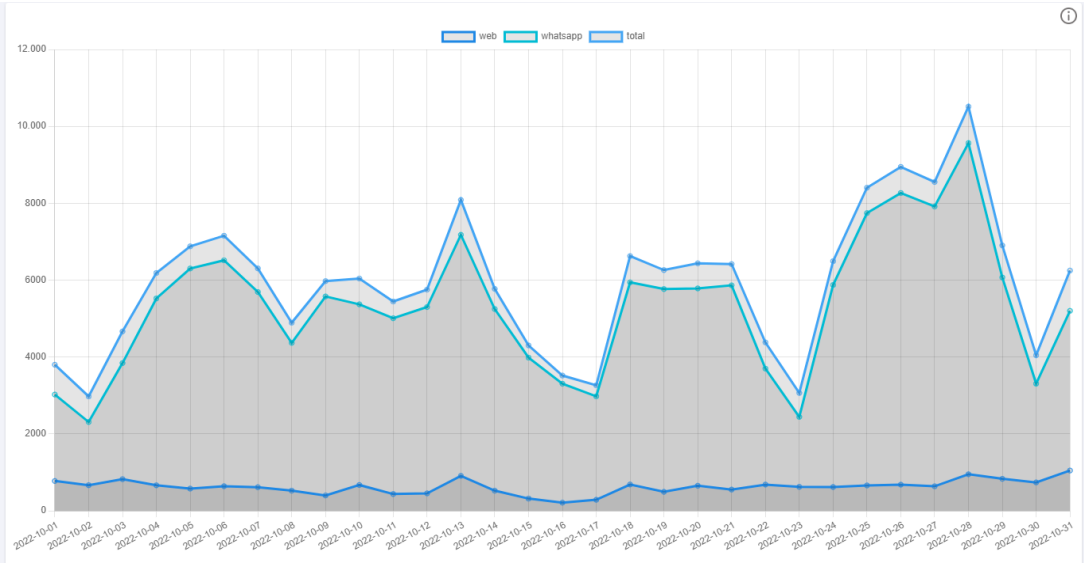
Se anexan las actas de reuniones al presente informe.

Además de las actas, se anexan las presentaciones realizadas: Seguimiento semanal chatico Octubre 2022.PPTX.

Consumos y ejecución del mes

Comportamiento general.

Se puede ver como el uso del chatbot se mantiene por encima de 2 mil conversaciones diarias, debido a las votaciones por presupuestos participativos que se realizaron durante octubre.

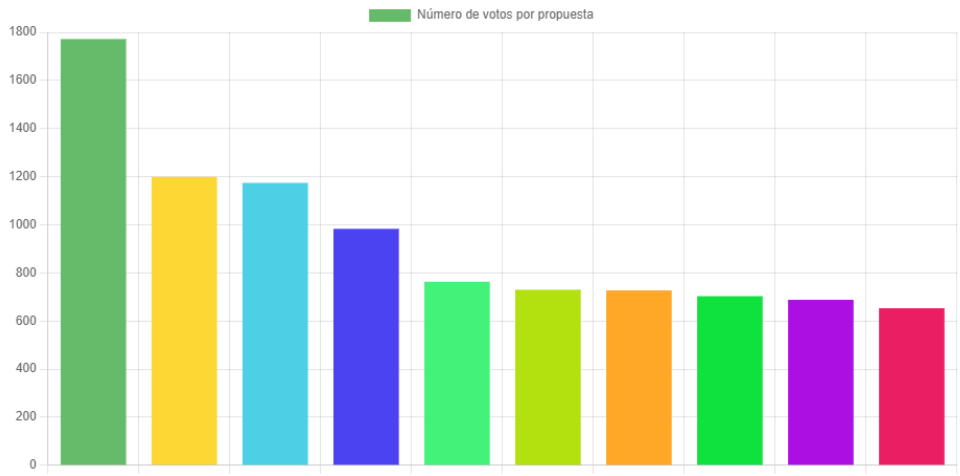


Comportamiento votaciones “Presupuestos Participativos”

El 1 de octubre a las 00:00 am se desplegó en producción el flujo de votaciones de Presupuestos participativos, este flujo se desarrolló por el equipo Avanti-it en septiembre y tiene como objetivo proporcionar a los habitantes de Bogotá un espacio dentro de Chatico para votar por las iniciativas de cada localidad, este flujo estuvo activo hasta el 31 de octubre de 2022 arrojando las siguientes estadísticas:

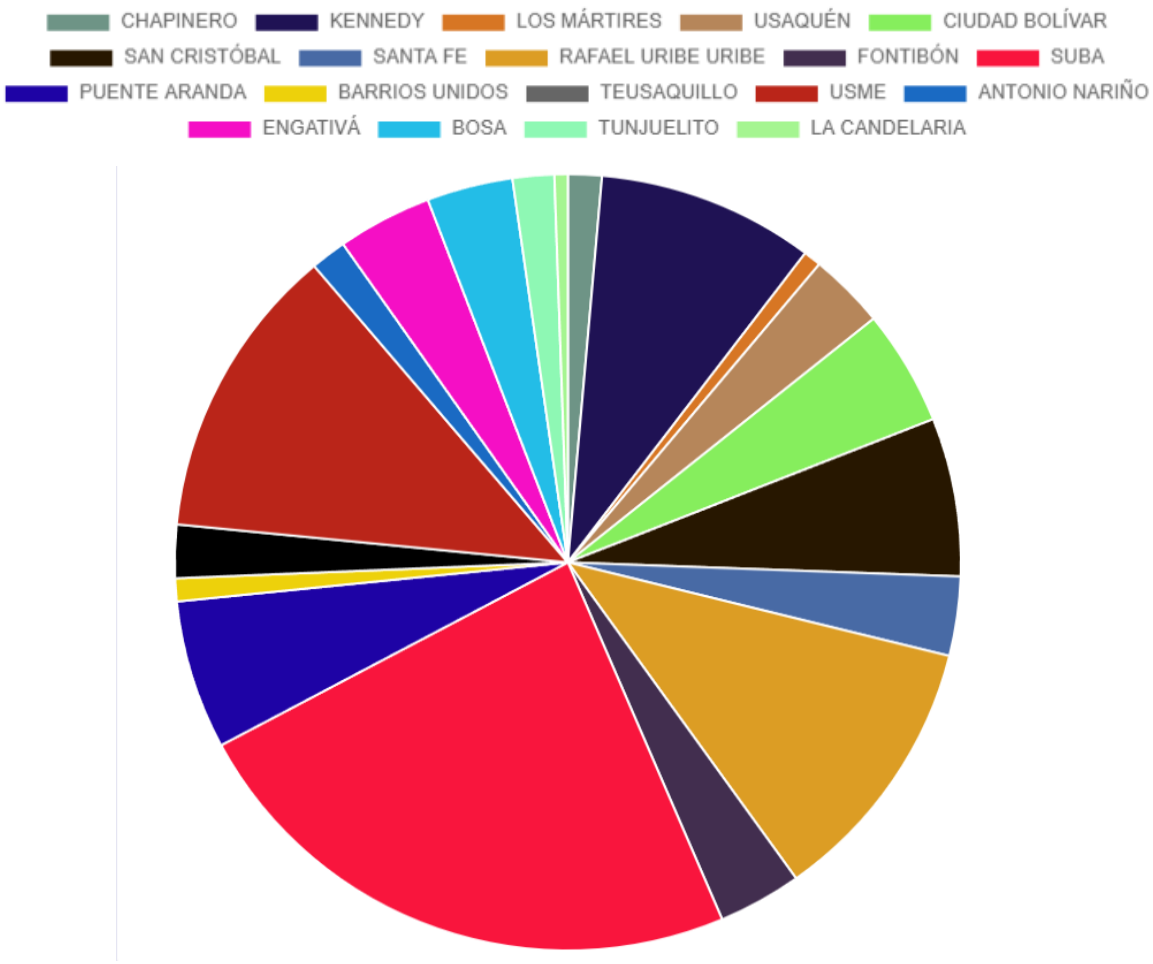
Total de votos: **103.785**

Top 10 propuestas más votadas:



Nombre propuesta	Numero votos
Usme deportiva creando el futuro drafe - USME	1772
Deporte social, deporte en paz - USME	1199
Salud física, mental y espiritual a través de la formación artística y cultural del ser humano - PUENTE ARANDA	1174
Mi terraza es soberanía alimentaria y territorio de paz. - USME	983
Huerta urbana la amistad de la merced del grupo de adulto mayor - RAFAEL URIBE URIBE	763
Mantenimiento parque Carmen del sol - RAFAEL URIBE URIBE	730
Por los abuelos del valle - RAFAEL URIBE URIBE	727
Eco publicidad - RAFAEL URIBE URIBE	703
Escaleras para la movilidad de la esperanza - RAFAEL URIBE URIBE	688
Rehabilitar calle 49d entre carrera 6c-7-9 sur sur barrio govarova andenes - RAFAEL URIBE URIBE	653

Localidades más votadas:

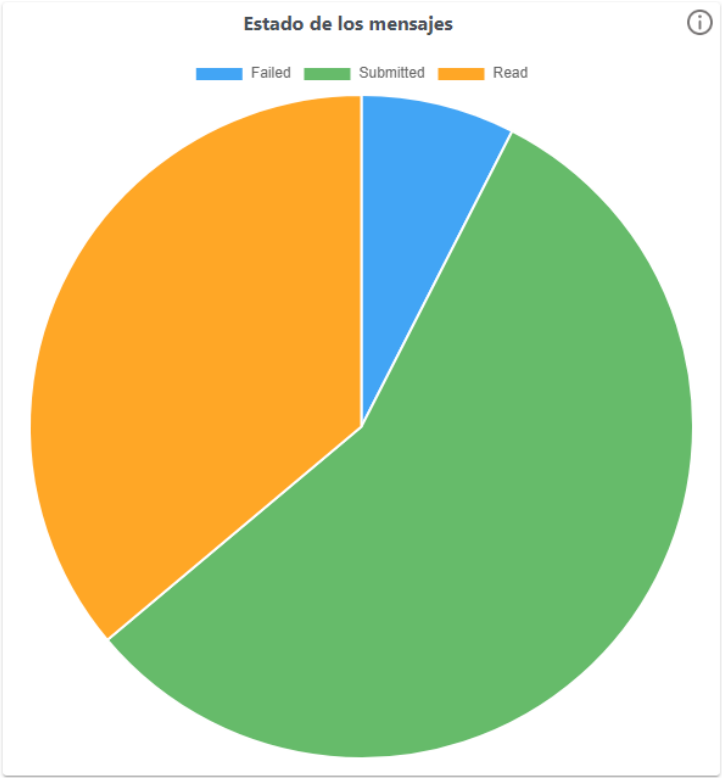


Suba: 24.509 votos
Usme: 12.728 votos
Rafael Uribe: 11.690 votos
Kennedy: 9.271 votos
San Cristóbal: 6.844 votos

Envíos masivos:

Mensajes enviados: **24.649**
Mensajes leídos: **15.791**
Mensajes no leídos: **5.573***
Porcentaje de lectura: **65%**
Mensajes fallidos: **3.285****

TOTAL MENSAJES ENVIADOS CON EXITO: 21.364



***** La cifra es menor ya que por políticas de privacidad de WhatsApp no podemos saber si los usuarios que tienen el check azul deshabilitado leyeron el mensaje.
****** En su mayoría corresponden a la plantilla reportada y bloqueada por whatsapp y a números telefónicos que no corresponden a Colombia.

Consumo de horas de desarrollo

Para la implementación de la solución se ejecutó el siguiente consumo de horas:

- Implementaciones de flujos, nuevos intents, servicios web y desarrollos: 119h
- Entrenamiento, pruebas y variaciones en frases para dar respuesta a lenguaje natural: 131h
- Analítica de datos y seguimiento para incorporar nuevas preguntas y flujos: 36h
- Apoyo en canales digitales, Ajuste en lenguaje para corregir sintaxis y redacción, pruebas de usuario para flujos nuevos: 111h

TOTAL HORAS CONSUMIDAS: 396

Consumo de conversaciones.

Para el mes de OCTUBRE de 2022 se tiene un total de conversaciones de **184.324** Conversaciones, por el canal web se registraron **19.348** y por el canal WhatsApp **164.976.**

Consumo de Mensajería.

Para el mes de OCTUBRE de 2022 se tiene un total de mensajes enviados de **21364**

Costo del servicio para el mes.

Costo de horas de implementación de acuerdo al profesional.

Concepto	vr unitario	cant	total sin iva	IVA	total
Ingeniero de Integraciones del Chat Bot con sitios web de la alcaldia - Interoperabilidad - Horas Ingeniero desarrollador Experto Chat Bot	163,000	$119	$16,231,513	$3,083,987	$19,315,500
Analista de Configuraciones adicionales, creación de preguntas y respuestas , y entrenador del Chat Bot - Horas Analista Experto Chat Bot	154,000	$131	$16,901,176	$3,211,224	$20,112,400
Experto en analitica del Chat Bot con sitios web de la alcaldia - Horas Analista Experto Chat Bot	164,000	$36	$4,961,345	$942,655	$5,904,000
Experto con experiencia en atención al usuario por canales digitales Chat Bot con sitios web de la alcaldia - Horas Analista Experto Chat Bot	149,000	$111	$13,835,714	$2,628,786	$16,464,500
		396			
		TOTAL	$51,929,748	$9,866,652	$61,796,400

Costo de consumo en conversaciones.

Concepto	vr unitario	cantidad	total
Conversaciones Canal Web	60	19,348	$1,160,880
Conversaciones Canal Whatsapp	60	164,976	$9,898,560
Mensajería proactiva Whatsapp	65	21,364	$1,388,660
		TOTAL	$12,448,100

CONSUMO TOTAL DEL MES: $74,244,500