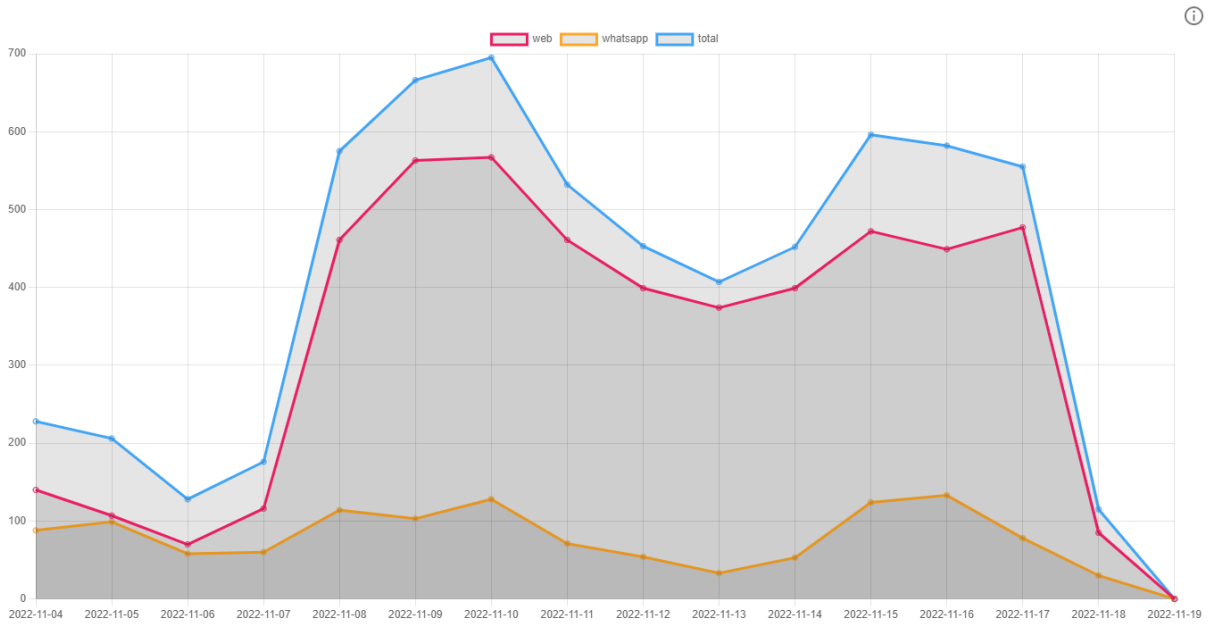
Informe No. 10
Comportamiento Chatico
Período 04/11/2022 - 18/11/2022

Introducción

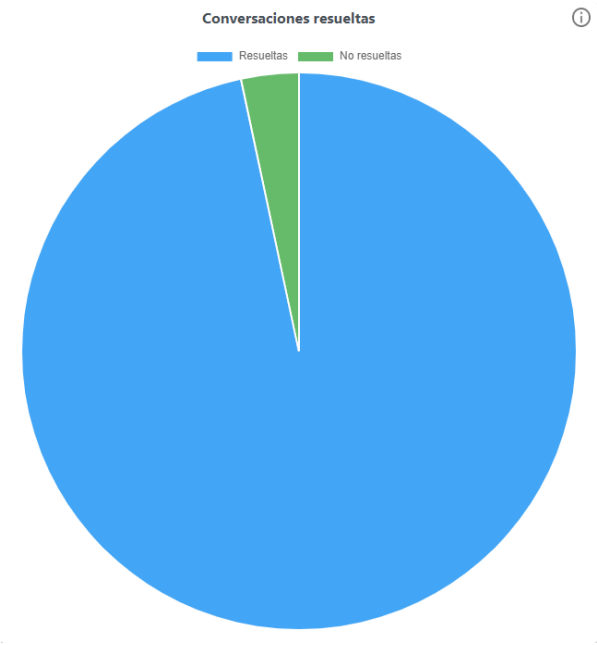
Para la realización del presente informe, se han analizado los datos generados en la plataforma de chatbot durante el periodo indicado del **04/11/2022 al 18/11/2022** durante el cual se generan diferentes conclusiones que compartiremos en este informe.

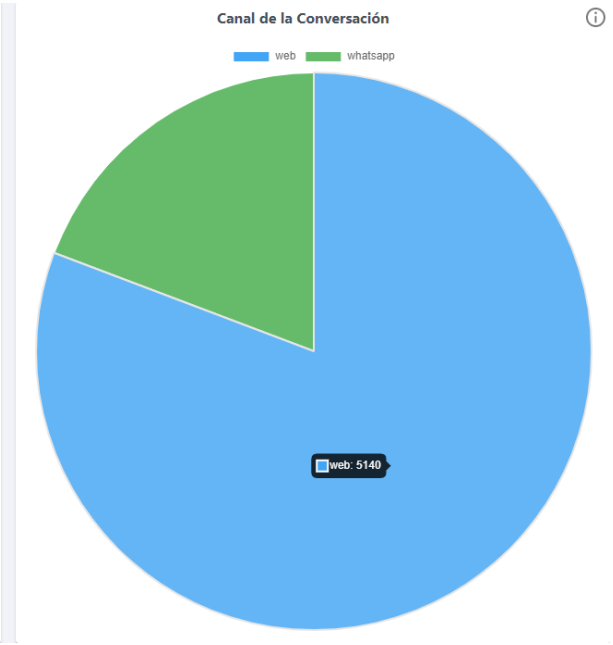
Además, se han extraído las palabras y/o frases que los usuarios finales han escrito al chatbot, a manera de consulta, y este no ha dado respuesta. Estos datos son extraídos de los reportes generados por el sistema y que corresponden al rango de fechas aquí indicado.

Comportamiento General

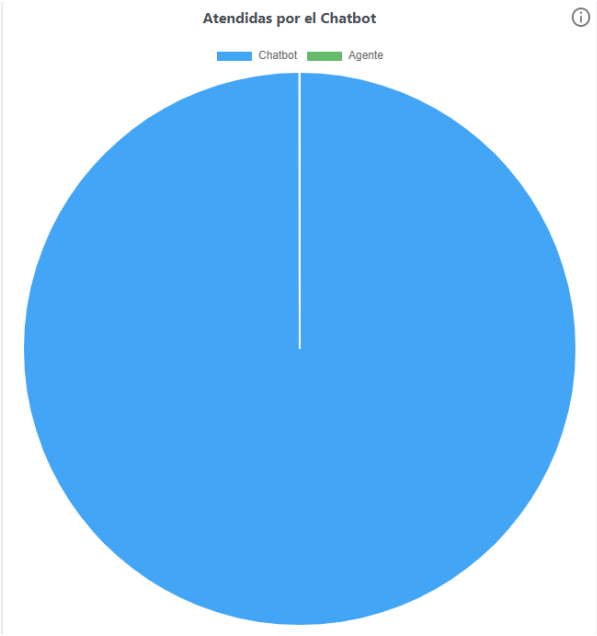


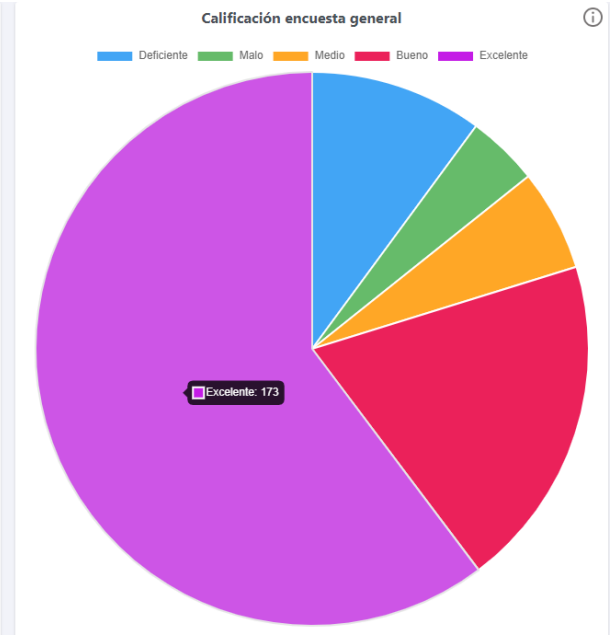
Se generaron un total de **6.366** conversaciones del **04/11/2022 al 18/11/2022.**





Se evidencia que 5.140 conversaciones fueron realizadas por el canal Web y 1.226 por el canal Whatsapp..





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” (173 calificaciones), “buena” (56 calificaciones), “media” (17 calificaciones), “deficiente” (29 calificaciones) y malo (12 conversaciones) la experiencia con Chatico.

Análisis del Chatbot

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

Ø " Quiero saber de salud "– 2 interacciones.
Ø Ayudas del distrito en salud para pacientes terminales- 1 interacciones.
Ø " Programas distritales para migrantes "– 8 interacciones.
Ø " Renovación licencias de conducción "– 2 interacciones.
Ø "Programas de esterilización de animales del distrito"– 2 interacciones.
Ø "RUT" sacar y renovación- 4 interacciones.
Ø " Riesgo y hábitos de consumo"- 1 interacciones.
Ø "Programas de gestión del Distrito sobre salud mental" - 2 interacciones.
Ø " Acceso y solicitudes documentación pública- 1 interacciones.
Ø "Quebrada las delicias"– 4 interacciones.
Ø "información sobre mundial"– 1 interacciones

Ø "parques"– 2 interacciones.
Ø "Casas de Justicia "–2 interacciones.
Ø "EPS, FONDO DE PENSIONES, PERSONERÍA, PROCURADURÍA, POLICÍA"– 2 interacciones.
Ø "Impulso local- 2 interacciones.
Ø "Apoyos movilidad reubicados por invierno" - 2 interacciones.
Ø "Trámites para pedir medidor de agua" - 1 interacciones.
Ø "Documentación para tramitar el certificado de discapacidad" - 1 interacciones.
Ø "Programa de vivienda / casa digna" - 2 interacciones.
Ø "Cobros Aseo" - 1 interacciones.
Ø "Parques naturales, caminatas ecológicas, senderos Bogotá" - 4 interacciones.

Se agregaron frases a los siguientes intents:

- Bici turismo/Biciturismo/Ciclovía/ Ciclo vía- 4 reportes (MOVI CicloRutas Mapa_FINALFLUJO)
- reportar los huecos/ mal estado de las calles del barrio/ accidentalidad por causa de un gran hueco - 1 reporte (GRAL_Huecos_FINALFLUJO)

- Ver propuestas/ quiero participar de las votaciones- 5 reportes (REP_FinVotacion_FINALFLUJO).
- programación semanal- 1 reporte (INFO_AgendaCultural)
- Hola bello/Hola Lindo-2 reportes (entrenamiento Welcome intent).
- Conocer el estado de una petición-/ seguimiento petición -2 reportes (REPO_ReportePQRS_FINALFLUJO).
- 🖕👹/ 🖕😈/ 🖕 - 3 reportes (GRAL_Groserias).
- Enviar mi C.V./ enviar mi H.V./ conseguir un puesto - 3 reportes (INFO_Empleo_FINALFLUJO).
- Cómo te llamas/ cuál es tu nombre- 2 reportes (GRAL_QuienEres).

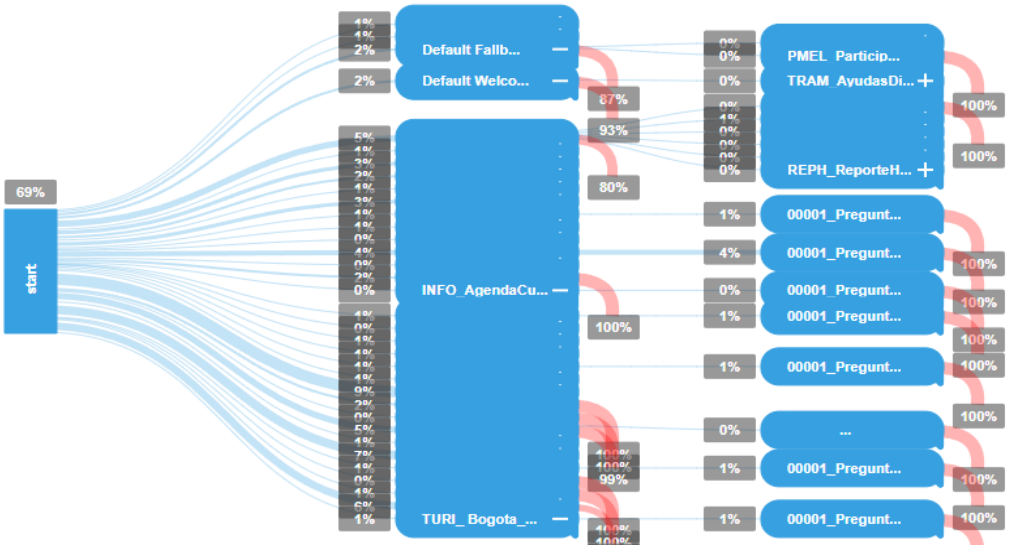
Métricas.

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.*

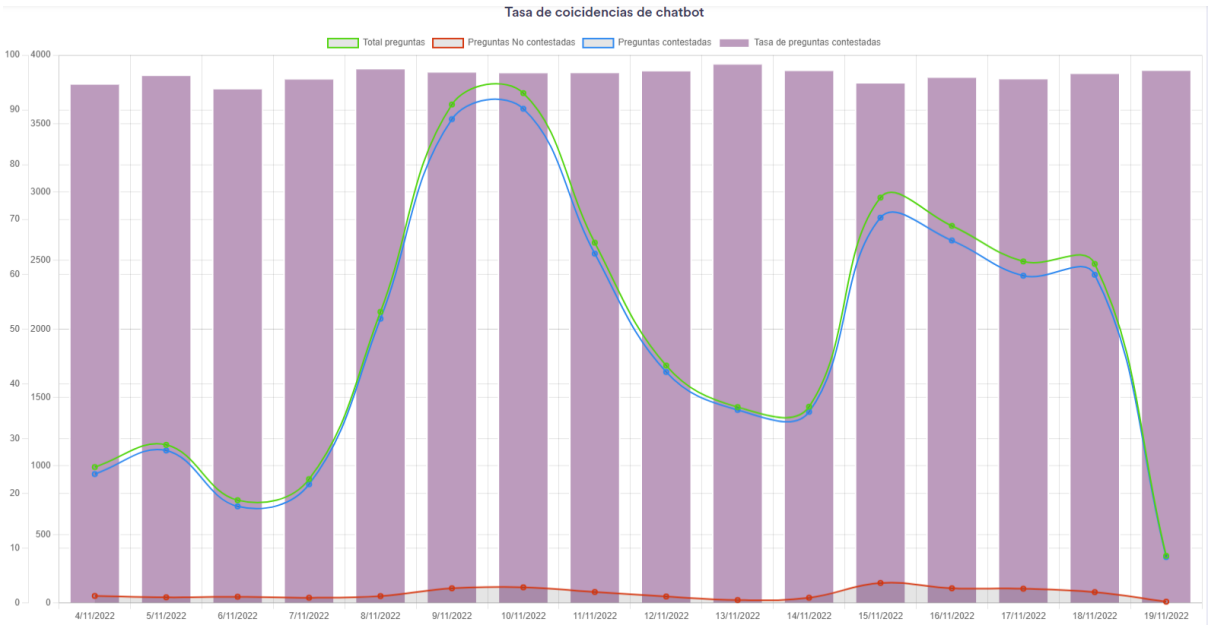
INTENT	SESIONES	INTERACCIONES	SALIDA%
TRAM_AyudasDist	1261	1998	2.27 %
TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL	1469	1766	4.05 %
Default Welcome Intent	1030	1490	3.50 %
AYUD_2	770	1159	0.24 %
GOAB_GABMenuPPAL	657	700	5.19 %
Default Fallback Intent	483	653	2.90 %
REPH_ReporteHuecosTrans	552	564	0.00 %
MOVI_FLTiempoNotiFotoComp_FINALFLUJO	555	556	0.00 %
PMEL_ParticipacionMenuPpal	495	502	5.85 %
TRAM_Sisben	318	357	2.02 %
AYUD_2.1	278	348	0.10 %
AYUD_4_FINALFLUJO	260	277	0.00 %
MOVI_MovilidadMenuPpalN	246	262	2.63 %
IMOV_ImpuestoVehicular_pago_infoGeneral_FINALFLUJO	260	261	0.00 %
IMOV_ImpuestoVehicular_fechasPago_FINALFLUJO	215	217	0.00 %



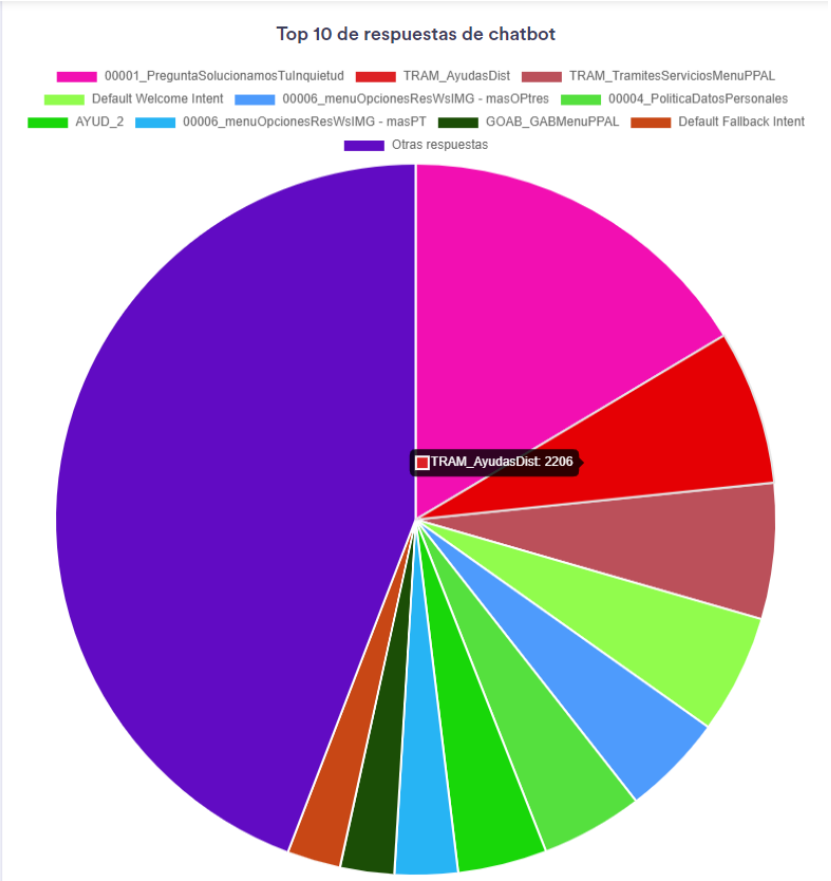
Teniendo en cuenta la tabla y el gráfico anterior, podemos evidenciar que:

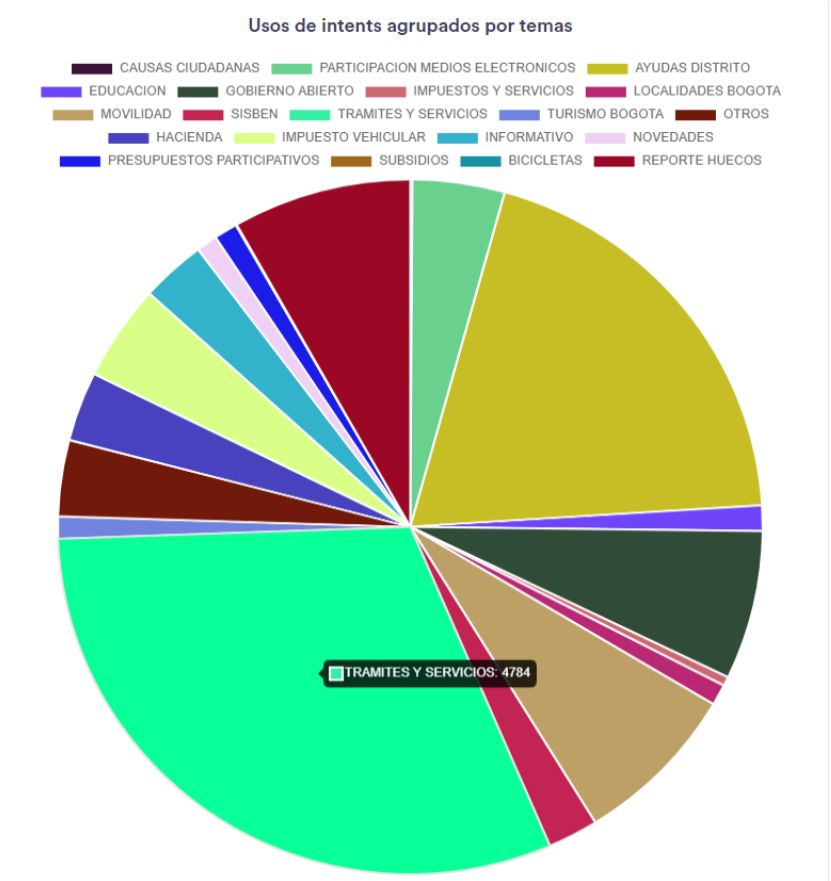
1. La mayoría de sesiones inician con el intent “TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL”. (Menú principal de Trámites y servicios).
2. El intent con mayor interacción por parte de los usuarios es “TRAM_AyudasDist”. (Intent de ayudas distrito).
3. El intent con mayor salida de los usuarios es “TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL”.
4. Los intents de segundo nivel (excluyendo el flujo de presupuestos participativos) más usados son:
    4.1. Default Welcome Intent
    4.2. AYUD_2
    4.3. GOAB_GABMenuPPAL
    4.4. Default Fallback Intent
    4.5. REPH_ReporteHuecosTrans

Tasa de Éxito de respuestas en el chatbot.



En el gráfico anterior se muestra que, el % de preguntas contestadas está por encima del 94% en la mayoría de los días.


Top 10 de respuestas de chatbot
00001_PreguntaSolucionamosTuInquietud
TRAM_AyudasDist
TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL
Default Welcome Intent
00006_menuOpcionesResWsIMG - masOPtres
00004_PoliticaDatosPersonales
AYUD_2
00006_menuOpcionesResWsIMG - masPT
GOAB_GABMenuPPAL
Default Fallback Intent
Otras respuestas
TRAM_AyudasDist: 2206


Usos de intents agrupados por temas
CAUSAS CIUDADANAS
PARTICIPACION MEDIOS ELECTRONICOS
AYUDAS DISTRITO
EDUCACION
GOBIERNO ABIERTO
IMPUESTOS Y SERVICIOS
LOCALIDADES BOGOTA
MOVILIDAD
SISBEN
TRAMITES Y SERVICIOS
TURISMO BOGOTA
OTROS
HACIENDA
IMPUESTO VEHICULAR
INFORMATIVO
NOVEDADES
PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS
SUBSIDIOS
BICICLETAS
REPORTE HUECOS
TRAMITES Y SERVICIOS: 4784

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.