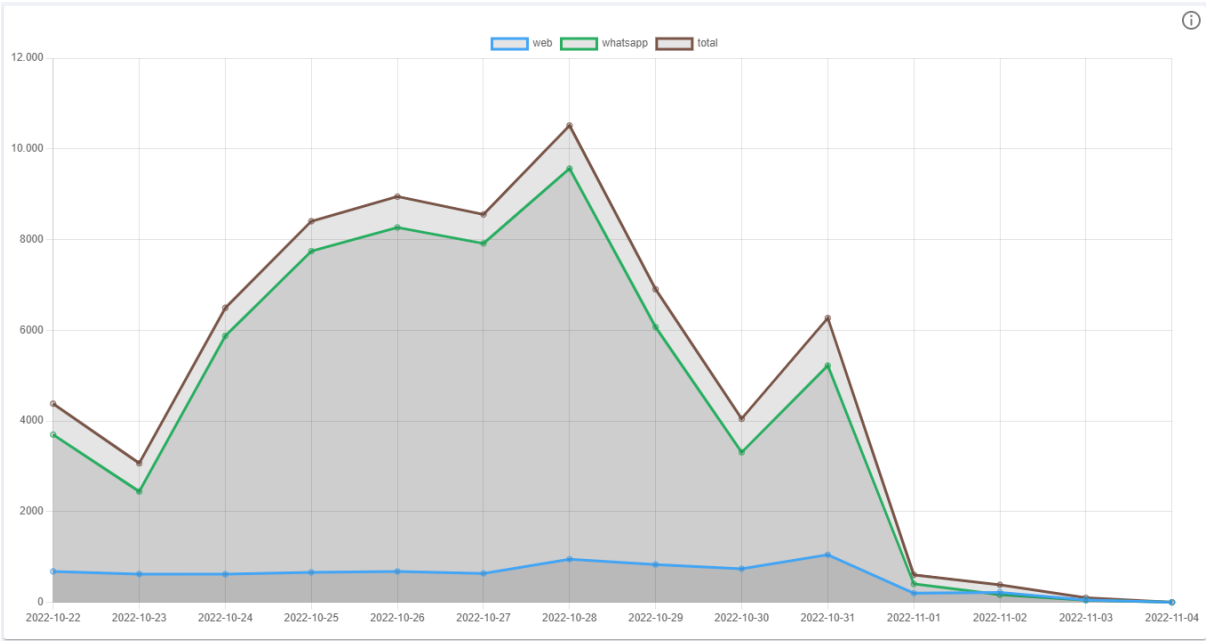
Informe No 9.
Comportamiento Chatico
Período 22/10/2022 - 03/11/2022

Introducción

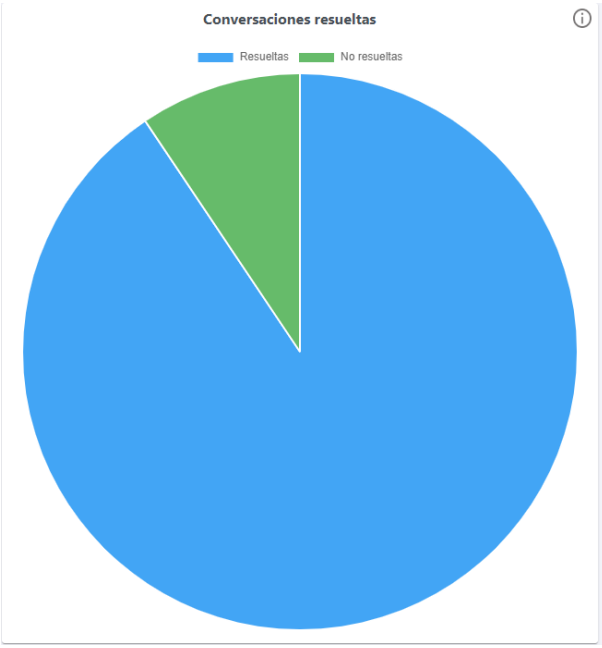
Para la realización del presente informe, se han analizado los datos generados en la plataforma de chatbot durante el periodo indicado del **22/10/2022 al 03/11/2022** durante el cual se generan diferentes conclusiones que compartiremos en este informe.

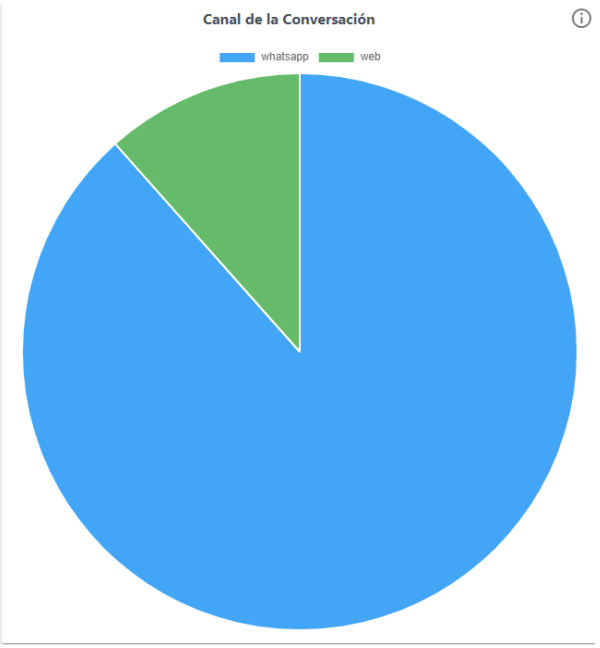
Además, se han extraído las palabras y/o frases que los usuarios finales han escrito al chatbot, a manera de consulta, y este no ha dado respuesta. Estos datos son extraídos de los reportes generados por el sistema y que corresponden al rango de fechas aquí indicado.

Comportamiento General

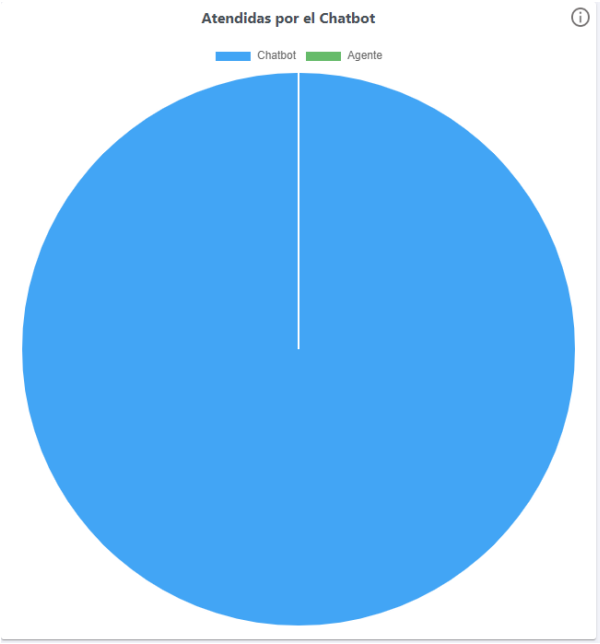


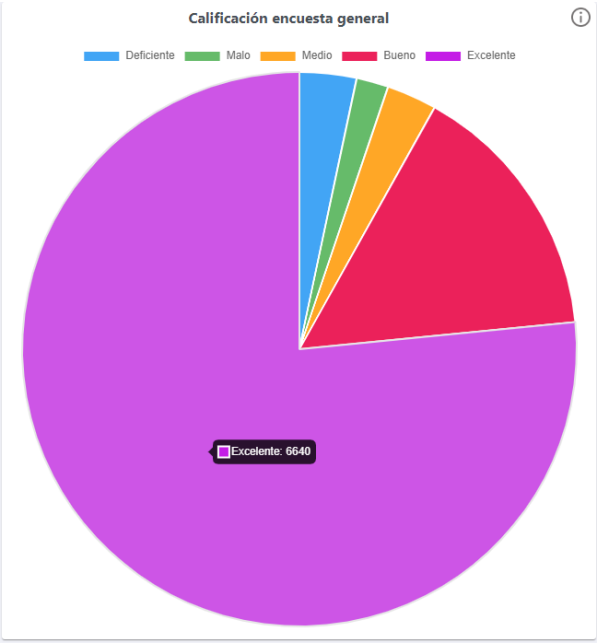
Se generaron un total de **68.670** conversaciones del **22/10/2022 al 03/11/2022.** Podemos evidenciar que el flujo de conversaciones disminuye a partir del 31 de octubre, fecha en que se cerraron las votaciones de presupuestos participativos.





Se evidencia que 60.725 conversaciones fueron realizadas por el canal Whatsapp y 7.945 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” (6640 calificaciones), “buena” (1329 calificaciones), “media” (254 calificaciones), “deficiente” (288 calificaciones) y malo (162 conversaciones) la experiencia con Chatico.

Análisis del Chatbot

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

Ø "Solicitudes para los barrios "– 29 interacciones. (seguridad, restaurar parques, contaminación auditiva, arreglar calles, manejo recolección basuras.)
Ø "seguimiento PQRS"–4 interacciones.
Ø "Cambio de Localidad "– 26 interacciones.
Ø "Denuncias"– 4 interacciones.
Ø "Cuál es las paso a paso votaciones"– 15 interacciones.
Ø "Puntos físicos de votaciones"– 1 interacciones.
Ø "RUT"sacar y renovación- 3 interacciones.
Ø "Gestión de riesgo y hábitos de consumo" - 4 interacciones.
Ø "Tarjeta de identidad"–2 interacciones.
Ø "Policía"–2 interacciones.
Ø "Lugares de acogida para personas de bajos recursos"– 1 interacciones
Ø "Lesbianas en acción"– 1 interacciones.
Ø "obras de teatro para llevar a colegios Distritales"– 1 interacciones.
Ø "Superintendencia de salud" - 2 interacciones.

Ø "Eventos de localidades"–2 interacciones

Ø "Programa parceros"– 2 interacciones.
Ø "Programa zona 7 bosa"– 1 interacciones.
Ø "Programa de ayuda para extranjeros- 2 interacciones.

Se agregaron frases a los siguientes intents:

- mal estado de las vías en (GRAL_Huecos_FINALFLUJO)

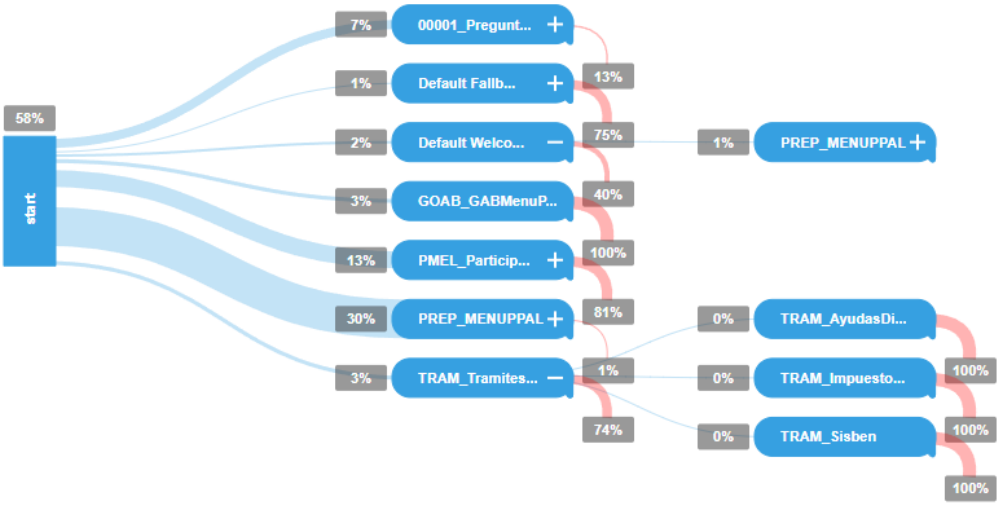
- Hola bello/Hola Lindo Como están/ Buendia/ Bonito día ☀ /Buen día chatico/ Buenassss/ Buendia (Default Welcome Intent).
- eliminar cuenta - (GOAB_3_FINALFLUJO).
- hoja de vida/Ruta empleabilidad (INFO_Empleo_FINALFLUJO).
- Jallowen/Brujas/ día de las burjas (NOVE_NovedaHalloween_FINALFLUJO).

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	55831	87796	2.42 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto_recyconf	39005	56373	0.75 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto_recyconf_confirma	37814	51485	33.77 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_Voto	35228	48729	0.18 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si	25628	30565	0.08 %
PREP_EXISTELOCALIDAD	19189	26518	0.11 %
PREP_LISTLOC_RecyConf	20067	23555	0.06 %
PREP_LISTLOC	6636	7567	0.10 %
PMEL_ParticipacionMenuPpal	10513	11432	11.91 %
Default Welcome Intent	12647	14986	2.01 %
Default Fallback Intent	11129	14889	2.05 %
PREP_GABUSER_preguntaConfirmaLocalidad	8828	11966	0.06 %
TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL	3662	4027	2.40 %
PREP_LISTLOC_RecyConf_Si_pdf	6595	6756	0.62 %
PMEL_1	3926	4174	0.38 %



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 welcome Intent.
    4.2. Default Fallback Intent
    4.3. TRAM_TramitesServiciosMenuPPAL
    4.4. PMEL_1

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.