Informe de Actividades Chatico
Mes 5: Noviembre 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 noviembre, 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).
- Plan éxodo.
- Pico y placa regional.
- Reporte de huecos.
- Rock al parque transaccional.
- Actualizador de flujos.
- Noche de museos.
- Festival de la ruana.
- Línea Calma.
- Pico y placa solidario.
- Parceros por Bogotá.
- Centro migrantes.
- Huertas urbanas.
- Código postal.
- Actualización Predial.
- Zonas de parqueo.
- Educación
- Demo chatico: Flujo donde chatico explica que es un chatbot y cómo es el aprendizaje continuo mediante las herramientas de inteligencia artificial “Lo más consultado” desarrollo para darle más visibilidad a temas que no se despliegan desde el menú principal.
- Actualización turismo. En trabajo conjunto con IDT y con la estructura para sobre el flujo creado ir escalando servicios de información.

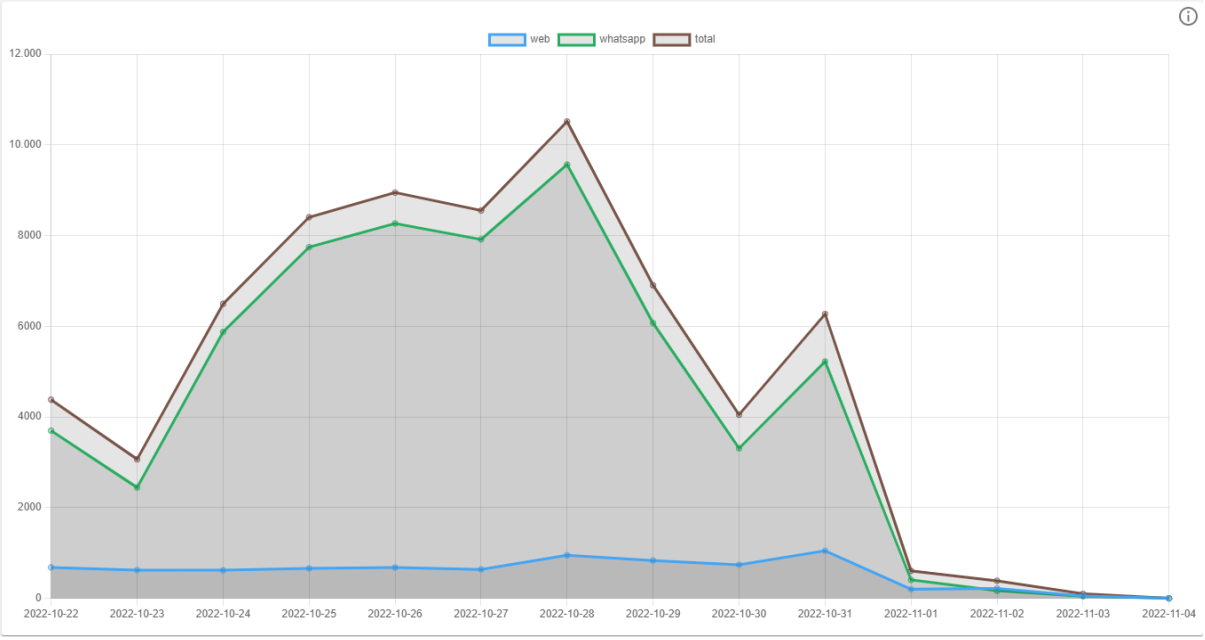
TOTAL: **156** NUEVOS INTENTS.

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 04 de noviembre de 2022**

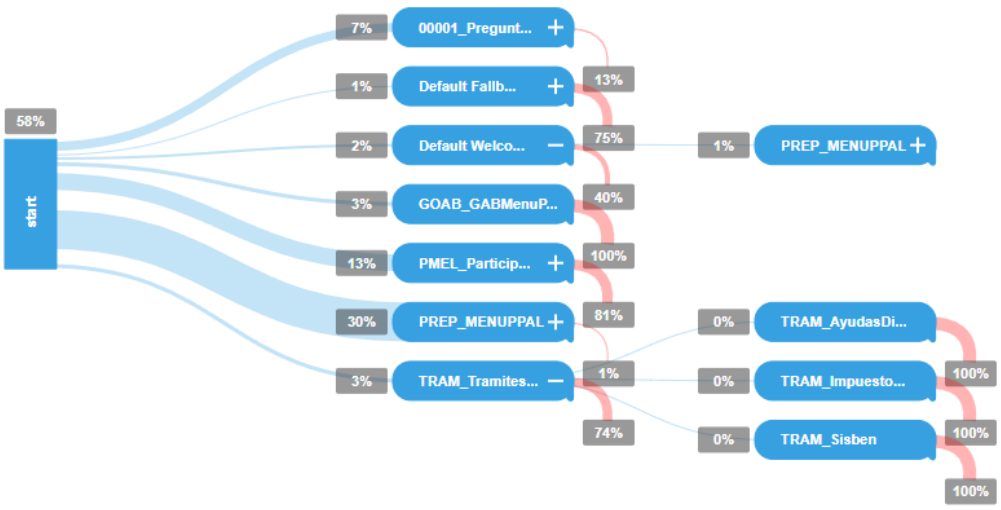


Se generaron un total de **68.670** conversaciones del **22/10/2022 al 03/11/2022.**

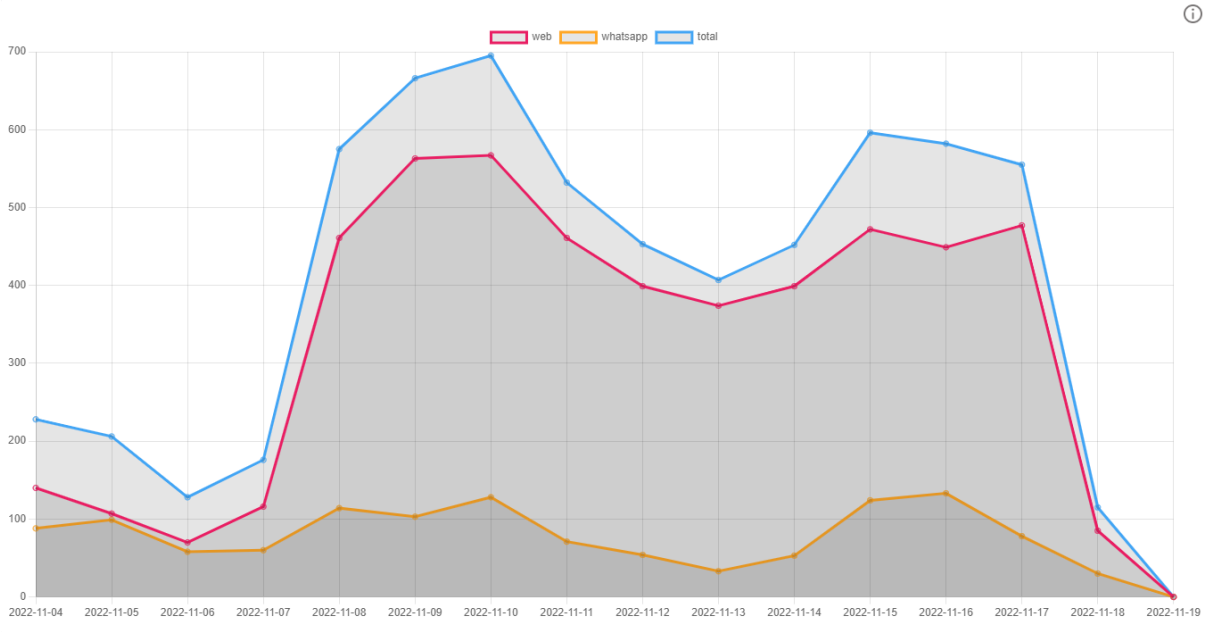
Temas Consultados por los ciudadanos y no encontrados por el chatbot:

- 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.
- "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.



2. Informe entregado el 19 de noviembre de 2022

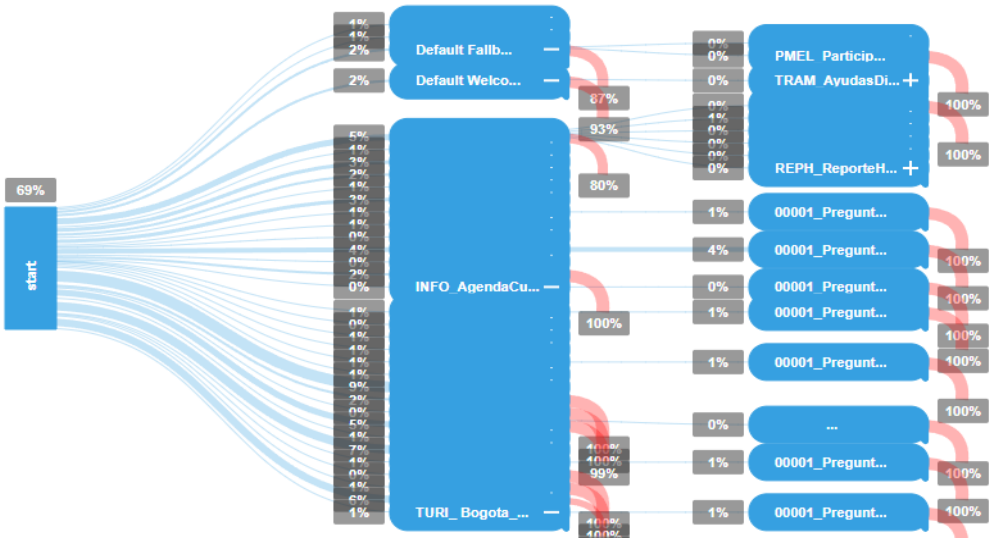


Se generaron un total de **6.366** conversaciones del **04/11/2022 al 18/11/2022**

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:

- 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.



Los informes en cuestión se anexan al presente documento (Informe de analítica No. 9.pdf y Informe de analitica No. 10.pdf)

Seguimiento semanal y mensual

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

1. 08 NOVIEMBRE
2. 15 NOVIEMBRE
3. 21 NOVIEMBRE

Para cada reunión de seguimiento se generó un Acta la cual se adjunta el presente documento (Acta-019-08-nov2022; Acta-020-15-nov2022; Acta-021-21-nov2022)

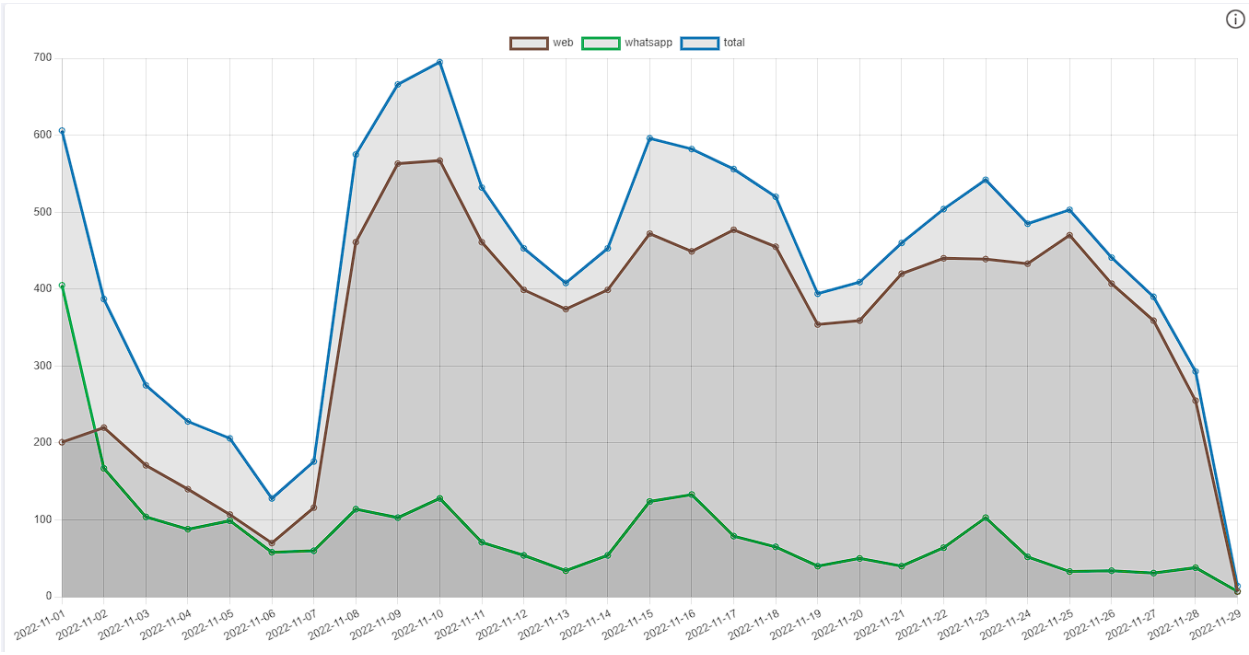
Se anexan las actas de reuniones al presente informe.

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

Consumos y ejecución del mes

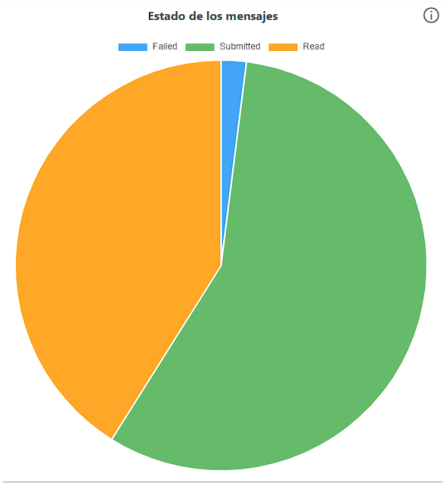
Comportamiento general.

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 Noviembre.



Envíos masivos:

Mensajes enviados:	**1.040**
Mensajes leídos:	**763**
Mensajes no leídos:	**241**
Porcentaje de lectura:	**74%**
Mensajes fallidos:	**36**



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: 217h
- Entrenamiento, pruebas y variaciones en frases para dar respuesta a lenguaje natural: 134h
- Analítica de datos y seguimiento para incorporar nuevas preguntas y flujos: 32h
- Apoyo en canales digitales, Ajuste en lenguaje para corregir sintaxis y redacción, pruebas de usuario para flujos nuevos: 159h

TOTAL HORAS CONSUMIDAS: 542

Consumo de conversaciones.

Para el mes de Noviembre, con corte a 29 de noviembre a las 5:00 p.m., se contabilizaron un total de **13.105** conversaciones

Conversaciones, por el canal web se registraron **10.576** y por el canal WhatsApp **2.529.**

Consumo de Mensajería.

Para el mes de Noviembre de 2022 se tiene un total de mensajes enviados de **1.040**

Costo del servicio para el mes.

Costo de horas de implementación de acuerdo con el profesional.

Concepto	vr unitario	cant	Total con IVA
Ingeniero de Integraciones del Chat Bot con sitios web de la Alcaldía - Interoperabilidad - Horas Ingeniero desarrollador Experto Chat Bot	163,000	217	$35,371,000
Analista de Configuraciones adicionales, creación de preguntas y respuestas y entrenador del Chat Bot - Horas Analista Experto Chat Bot	154,000	134	$20,636,000
Experto en analítica del Chat Bot con sitios web de la alcaldía - Horas Analista Experto Chat Bot	164,000	32	$5,248,000
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	159	$23,691,000
		542	
		TOTAL	$84,946,000

Costo de consumo en conversaciones.

Concepto	vr unitario	cantidad	total
Conversaciones Canal Web	60	10,576	$634,560
Conversaciones Canal Whatsapp	60	2,529	$151,740
Mensajería proactiva Whatsapp	65	1,040	$67,600
		TOTAL	$853,900

Total: 85.799.900