Informe de Actividades Chatico
Mes 10: Abril 2023

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 décimo 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 abril de 2023, describiendo además los documentos entregados, fechas de actividades, etc.

Actividades realizadas

Ajustes y nuevos contenidos en Chatico

- Actualización flujo Hacienda
- Flujo Feria del libro
- Ajuste Sisben
- Actualización - educación

TOTAL: **8** NUEVOS INTENTS.

Estos contenidos se disponen en Chatico, como resultado de los comités semanales, el análisis de cifras de la herramienta, los eventos coyunturales.

Además de estos nuevos contenidos, se realizaron entrenamientos constantes para mejorar la capacidad de respuesta del Chatbot y se actualizaron contenidos con base en la información para el año 2023.

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 genera el informe “Informe Analítica Abril” anexo al presente informe.

Seguimiento semanal y mensual

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

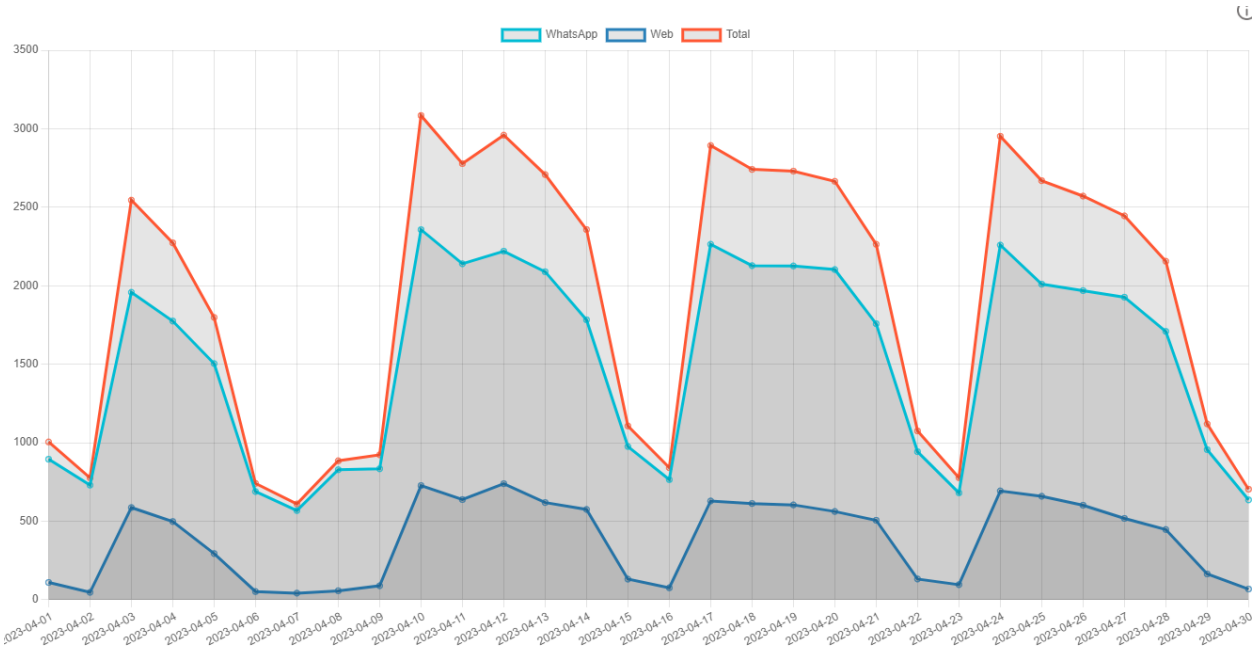
1. 03 de abril
2. 10 de abril
3. 17 de abril
4. 24 de abril

Para cada reunión de seguimiento se generó un Acta la cual se adjunta al presente documento (Acta-039-03-Abr2023; Acta-040-10-Abr2023; Acta-041-17-Abr2023; Acta-042-24-Abr2023)..

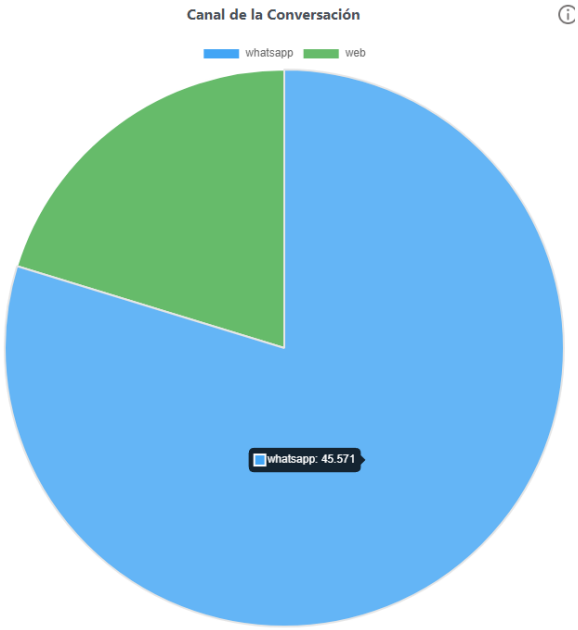
Consumos y ejecución del mes

Comportamiento general

Debido al despliegue de Chatico en el portal bogota.gov.co en los últimos meses se ha evidenciado un alto número de conversaciones por los canales web y Whatsapp, este último debido a una función implementada que dirige a los usuarios que consultan los portales web desde dispositivos móviles al whatsapp de Chatico.



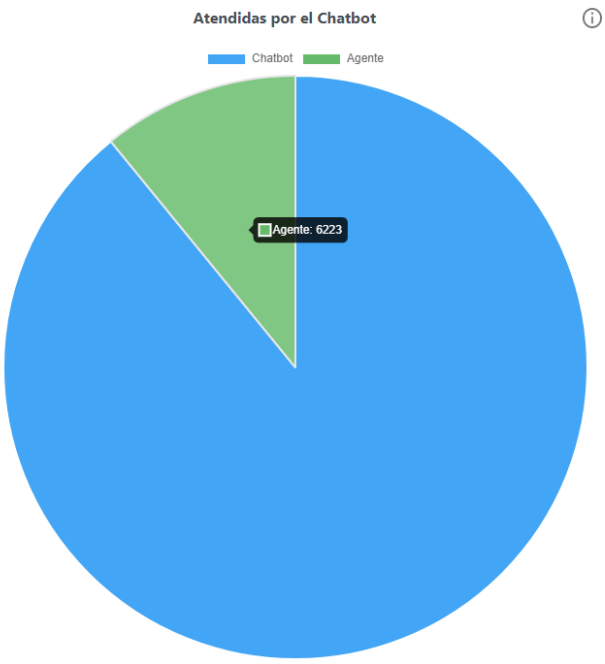
En el gráfico anterior se evidencia el total de mensajes atendidos por chatico en el mes de abril de 2023 teniendo un total de **57.154** conversaciones en este mes.

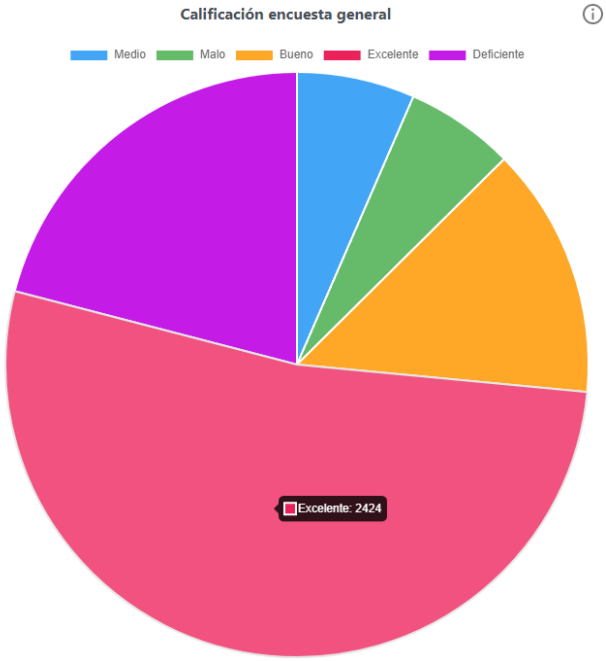


Canal de conversación.

En este gráfico evidenciamos que **45.580** conversaciones fueron atendidas por el canal Whatsapp mientras que **11.574** fueron atendidas por el canal web.

En este gráfico se evidencia que 50.931 conversaciones fueron atendidas por el Chatbot mientras que 6.223 fueron atendidas por los asesores. El resto de las conversaciones pueden dar lugar a abandonos de los usuarios.





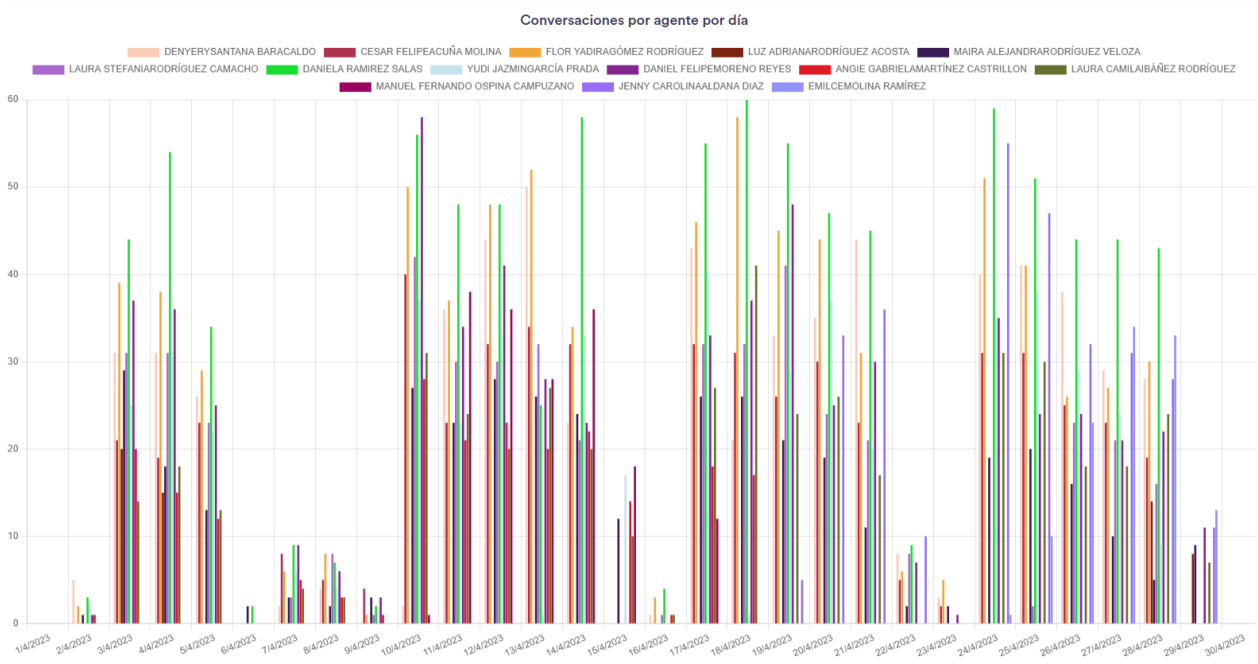
En este gráfico se evidencia que 2424 personas calificaron la atención de Chatico como excelente, 641 buena, 302 media, 967 deficiente y 279 como mala.

Envíos masivos:

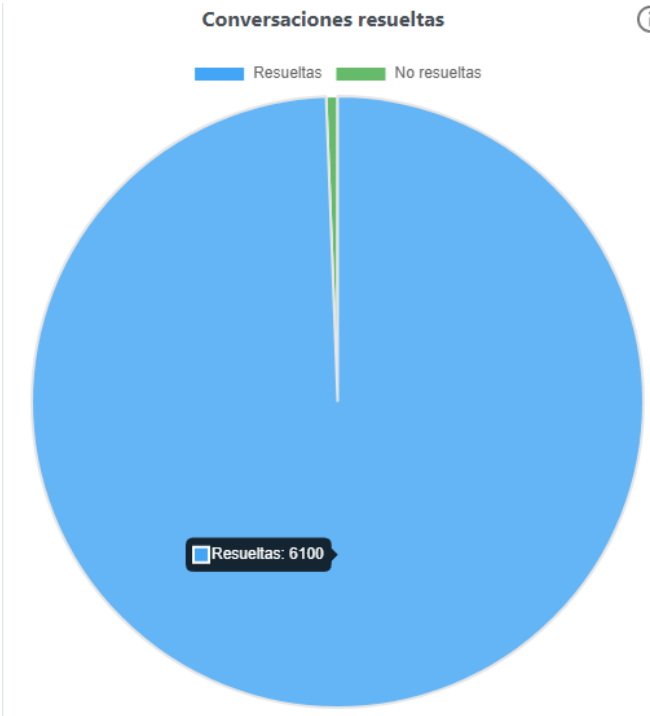
Durante el mes de abril ***no se realizaron envíos masivos.***

Comportamiento de agentes

El día 21 de diciembre de 2022, se desplegó el servicio de agentes humanos en Chatico, brindándole a los usuarios la posibilidad de interactuar con un agente humano. El total de conversaciones atendidas por agentes en abril de 2023 es de **6137** conversaciones.

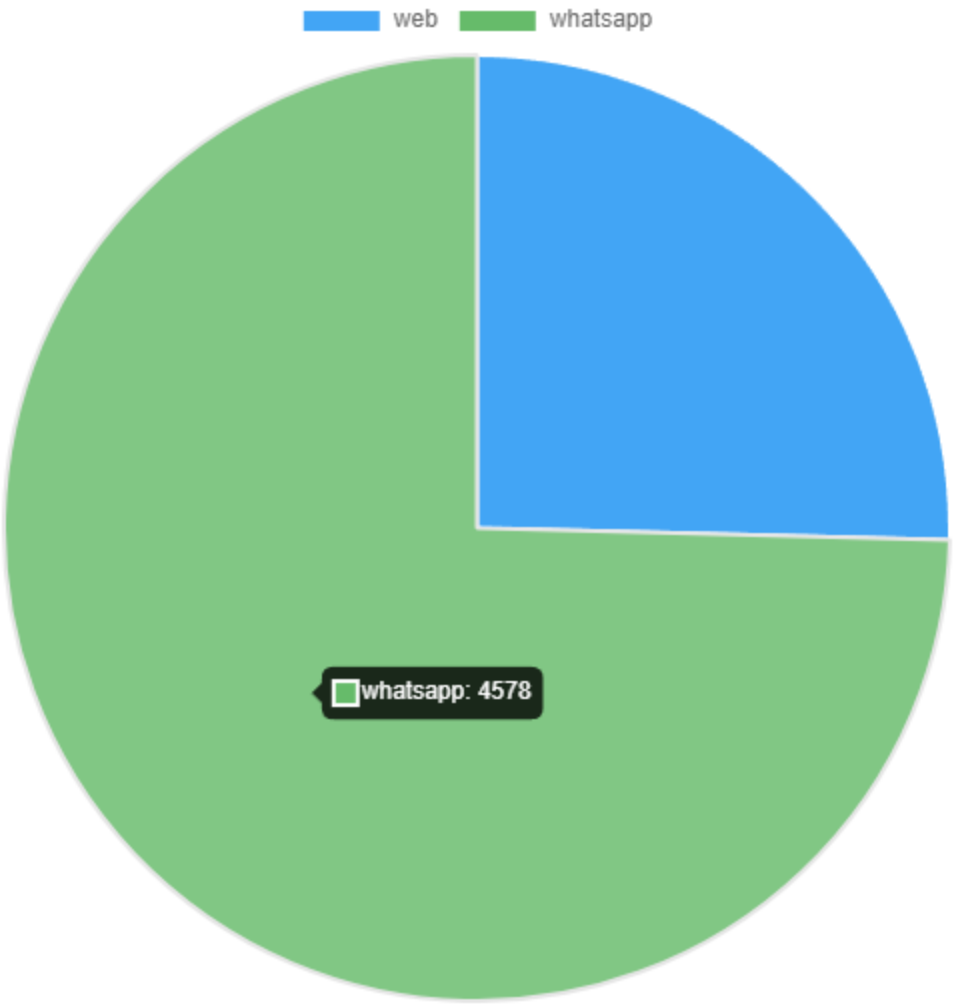


En el gráfico anterior se evidencia como las conversaciones con agentes mantienen un comportamiento similar a lo largo del mes.



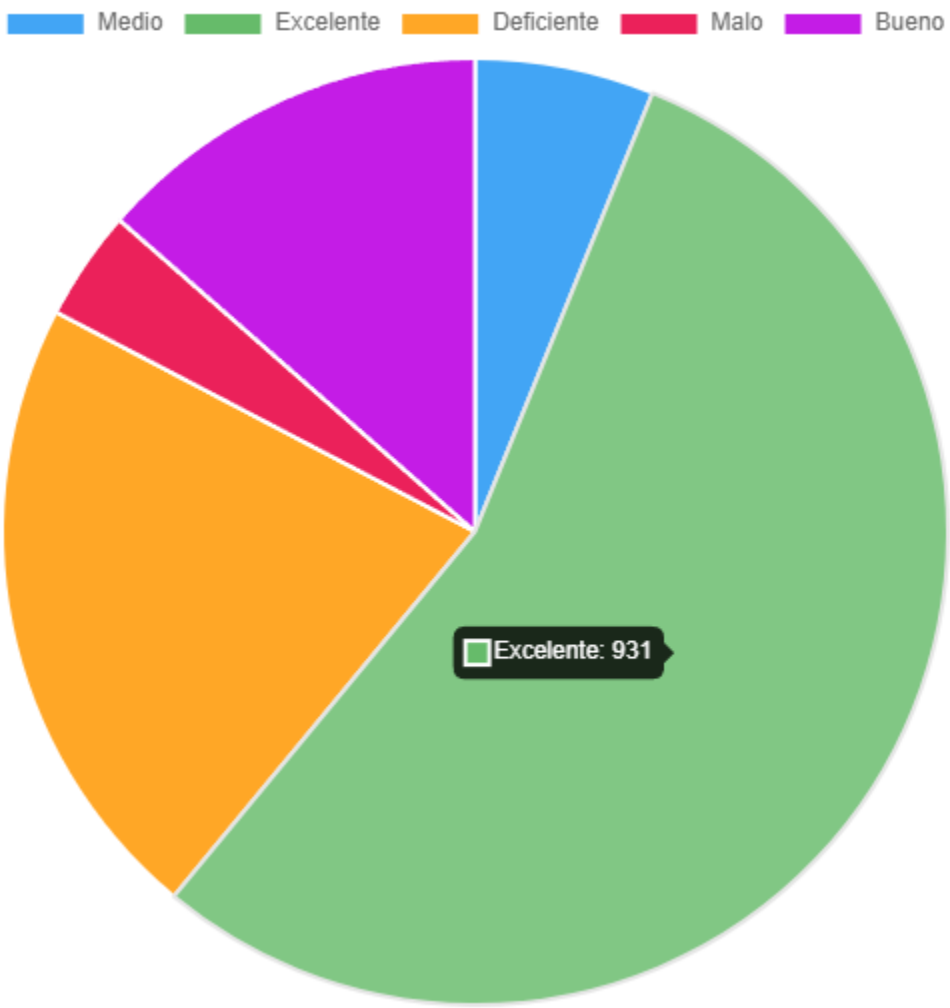
ⓘ En este gráfico se evidencia que un alto número de conversaciones (6100) fueron marcadas como “resueltas” por los agentes.

GRÁFICO DE CONVERSACIONES POR CANAL



En este gráfico se evidencia que la mayoría de conversaciones que han atendido los agentes han sido realizadas por medio de Whatsapp (4578) y 1559 conversaciones por medio del cliente web disponible en el portal de la Alcaldía de Bogotá, Gobierno Abierto Bogotá y Bogotá Cuidadora.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



En el gráfico anterior se evidencian las calificaciones realizadas por los usuarios que han sido atendidos por agentes humanos, 931 han calificado como excelente, 230 bueno, 104 medio, 368 deficiente y 64 malo.

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: **0h**
- Entrenamiento, pruebas y variaciones en frases para dar respuesta a lenguaje natural: **2.5h**
- Analítica de datos y seguimiento para incorporar nuevas preguntas y flujos: **0h**

- Apoyo en canales digitales, ajuste en lenguaje para corregir sintaxis y redacción, pruebas de usuario para flujos nuevos: **26h**

TOTAL HORAS CONSUMIDAS: 28.5

Consumo de conversaciones.

Para el mes de abril, con corte al domingo 30 de abril a las 23:59 p.m., se contabilizaron un total de **57.154** conversaciones. Por el canal web se registraron **11.574** y por el canal WhatsApp **45.580 .**

Costo del servicio para el mes.

Costo de horas de implementación de acuerdo con el profesional.

Concepto	vr unitario	cant	total sin iva	IVA
Ingeniero de Integraciones del Chat Bot con sitios web de la alcaldía - Interoperabilidad - Horas Ingeniero desarrollador Experto Chat Bot	136,974.79	0.00	$0.00	$0.00
Analista de Configuraciones adicionales, creación de preguntas y respuestas , y entrenador del Chat Bot - Horas Analista Experto Chat Bot	129,411.76	2.50	$323,529.40	$61,470.59
Experto en analitica del Chat Bot con sitios web de la alcaldia - Horas Analista Experto Chat Bot	137,815.13	0.00	$0.00	$0.00
Experto con experiencia en atención al usuario por canales digitales Chat Bot con sitios web de la alcaldía - Horas Analista Experto Chat Bot	125,210.08	26.00	$3,255,462.08	$618,537.80
		TOTAL	**$3,578,991.48**	**$680,008.39**

Costo de consumo en conversaciones.

Concepto	vr unitario	cantidad	total
Conversaciones Canal Web	60	11,574	$694,440
Conversaciones Canal Whatsapp	60	45,580	$2,734,800
Mensajería proactiva Whatsapp	65	0	$0
		TOTAL	**$3,429,240**

Total: $7.688.239,87