INFORME PARCIAL/FINAL DEL PROYECTO

Fecha: 29/12/2023

NOMBRE DEL PROYECTO:	GAB
PROYECTO DE INVERSIÓN:	7872_Transformación Digital y Gestión TIC
META:	2. Liderar 100% la formulación, sensibilización y apropiación de la política pública de Bogotá Territorio Inteligente
FECHA DE INICIO:	01/01/2023
FECHA DE CIERRE:	31/12/2023 Este proyecto se extiende en el tiempo.

1. PARTICIPANTES DEL PROYECTO

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO
Ana Carolina Escobar Barrera	Contratista	Alta Consejería TIC	acescobarb@alcaldiabogota.gov.co
José Leandro Rodríguez Garzón	Contratista	Alta Consejería TIC	Jlrodriguez@alcaldiabogota.gov.co
Flavio Andrés Martínez Erazo	Contratista	Alta Consejería TIC	fmartinez@alcaldiabogota.gov.co
Wilmer Alejandro Osorio Giraldo	Contratista	Alta Consejería TIC	waosorio@alcaldiabogota.gov.co
Jhoan David Ospina Muñoz	Contratista	Oficina de Planeación	jdospina@alcaldiabogota.gov.co
Milena Farfán Pinzón	Contratista	Alta Consejería TIC	mfarfan@alcaldiabogota.gov.co
Claudia Daniela Paredes Astudillo	Contratista	Alta Consejería TIC	cdparedes@alcaldiabogota.gov.co
Angélica Joana Suárez Porras	Contratista	Oficina de Planeación	asuarezp@alcaldiabogota.gov.co
Víctor Rodrigo Cruz Delgado	Contratista	Alta Consejería TIC	vrcruz@alcaldiabogota.gov.co

2. ASPECTOS RELEVANTES DEL PROYECTO

El equipo de desarrollo de la Alta Consejería TIC ha desarrollado un método y optimizado sus capacidades técnicas para soportar el proyecto de Gobierno Abierto Bogotá y otros de la Alcaldía en los que participa. A continuación, se destacan los más importantes llevados a cabo durante la vigencia 2023 y se explica en detalle uno de ellos.

1. Sitio web www.gobiernoabiertobogota.gov.co
2. Agendas abiertas
3. Apoyo al desarrollo de sitios de la Alta Consejería TIC y de terceros
4. Agente virtual Chatico

Otra línea del proyecto plataforma Gobierno Abierto Bogotá es Chatico hace parte de la estrategia de Gobierno Abierto Bogotá y tiene como objetivo acercar al ciudadano al Distrito a través de:

1. Prestar mejores **servicios** y dar garantía de acceso a los **trámites** de una manera más sencilla y bajo un mecanismo de diálogo como si se hablara con un amigo. En Chatico, el habitante de Bogotá puede consultar por WhatsApp o chat si un ciudadano es beneficiario de ingreso mínimo garantizado, averiguar estado de encuesta de Sisbén o saber cómo se solicitan apoyos del Distrito.

2. Brindar **información** completa y clara de hechos coyunturales como el Festival de Verano, Rock al parque o aspectos de la ciudad liderados por las localidades de Bogotá.
3. Propiciar mecanismos de **participación** por canales digitales, como participar del proceso de causas ciudadanas o presupuestos participativos.
4. Permitir **envío de información**, previa autorización del ciudadano, sobre temas que le interesen y le faciliten su vida en el relacionamiento con la ciudad: envío de mensaje cuando inicia la matrícula de sus hijos, invitarlo a un proceso de regularización de deuda de impuestos, avisarle que la tarjeta de su Transmilenio ya se está acabando.

3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

HITOS AÑO 2023	AVANCE
Chatico/ Escalamiento mensual de chatico en información y servicios.	100% Se cumplieron las proyecciones para la vigencia.
Chatico/ Aumento en los procesos de participación ciudadana a través de Chatico.	100% Se cumplió el objetivo habilitando nuestros diferentes canales para el proceso de votación.
Chatico/ Integración en Plataforma Omnicanal.	100%
OBD/Garantizar disponibilidad de Información Oferta Bogotá Discapacidad	100% A lo largo del año se realizaron las actualizaciones requeridas, ajustando modelo de datos y visualización de información.
Mínimo Vital/Implementación Formulario Mínimo Vital Internet	90% El formulario se encuentra implementado en ambiente de pruebas. Desde el equipo GAB ya se encuentra certificado en cuanto a pruebas de calidad. Nos encontramos a la espera del ***go*** para despliegue en producción por parte de Suzy Sierra. https://websgab.eastus2.cloudapp.azure.com/funcionarios
Agendas Abiertas/Implementación mejoras Agendas Abiertas: Captura de tipo y número de documento para funcionarios y asistentes. Reporte agendas de transparencia.	100% Dando cumplimiento al acuerdo realizado para mejorar la presentación de datos y garantizar la identidad de los funcionarios, se implementó lo solicitado. https://bogota.gov.co/administraciongabo/#/login
IDD/Exploración: Identidad Digital Descentralizada	100% Se logró llevar a cabo un primer acercamiento a este tipo de tecnología, siendo partícipes de paneles de expertos en donde se indagó sobre sus preceptos. Base.
Seguridad/Fortalecimiento Seguridad en la Custodia de Información	100% Continuidad en el tiempo

4. RIESGOS Y/O PROBLEMAS QUE REQUIEREN GESTIÓN

PROBLEMA/RIESGO	ACCIÓN RECOMENDADA	EJECUTOR
Fin de contrato – prórroga para garantizar continuidad	Empezar hoja de ruta contractual con anticipación	Alta Consejería TIC – Oficina Asesora de Planeación
Chatico desactualizado o incompleto	Diálogo permanente con las entidades	Alta Consejería TIC – Servicio al ciudadano
Freno en proyectos por desincronización de equipo de desarrollo de la contraparte	Diálogo y trabajo conjunto con equipos de desarrollo de entidades	Alta Consejería TIC – Equipo desarrollo de entidad

5. EVALUACION "cumplimiento plan de trabajo y cronograma"

COMPROMISOS	ESTADO	RESPONSABLE
Escalamiento mensual de chatico en información y servicios.	100%	Equipo desarrollo Alta Consejería TIC
Habilitación de procesos de participación ciudadana a través de Chatico.	100%	Equipo desarrollo Alta Consejería TIC
Actualización de Información Oferta Bogotá Discapacidad	100%	Equipo desarrollo Alta Consejería TIC
Implementación Formulario Mínimo Vital Internet	100%	Equipo desarrollo Alta Consejería TIC
Fortalecimiento Seguridad en la Custodia de Información	100%	Equipo desarrollo Alta Consejería TIC

6. EJECUCIÓN DE PRESUPUESTO:

PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO
El presupuesto asignado a este proyecto consta de dos componentes, uno de recurso humano, a cargo de la Alta Consejería Distrital TIC y que consta de un equipo de 7 personas por valor de: $ 673.949.236 Otro recurso del proyecto corresponde a la Asesora de Planeación en los siguientes términos: CONTRATO PRESTACION SERVICIO No. 4202000-724-2022 OBJETO: Realizar optimizaciones mejoras y escalamiento de la plataforma de Gobierno Abierto de Bogotá tanto en funcionalidades como en alcance ciudadano en los pilares de transparencia participación y colaboración Fecha de inicio: 01/07/2022 Fecha de fin: 31/03/2023 Valor total: $472,318,458.00 (incluido IVA)	De los recursos asignados para la vigencia 2023 se ejecutaron en su totalidad: $ 673.949.236. Es importante recordar que el recurso con el cual se contrata Chatico no pertenece a la Alta Consejería Distrital TIC.

CONTRATO PRESTACION SERVICIO No. 4202000-724-2022 OBJETO: Proveer una plataforma omnicanal de orquestación que permita la integración de servicios distritales facilitando el escalamiento técnico de la plataforma Gobierno Abierto Bogotá para potenciar los pilares de transparencia, partici-pación y colaboración. Fecha de inicio: 11/05/2023 Fecha de fin: 25/02/2024 Valor total: $299.995.787 (incluido IVA)	

7. BENEFICIOS DEL PROYECTO:

- La Alcaldía Mayor de Bogotá continúa ofreciendo a la ciudadanía el servicio digital para la obtención de información sobre trámites, oferta de servicios del Distrito y participación en campañas que buscan solucionar retos públicos. Chatico, un chatbot que hace uso de tecnologías emergentes (algoritmos e inteligencia artificial) está disponible a través de la línea de WhatsApp (3160231524), en el Portal Bogotá (bogota.gov.co) y en el Portal de Gobierno Abierto.

- Este servicio busca descongestionar puntos físicos de atención y comunicar ágilmente diferentes temas relacionados con la ciudad y que son de interés general. Gracias a este canal digital, la ciudadanía podrá ahorrar tiempo y dinero en la consulta de diferentes trámites y servicios distritales.

- Chatico es un canal que hace parte de la estrategia de Gobierno Abierto Bogotá, la cual busca garantizar el acceso a los servicios distritales, promover la transparencia y la participación ciudadana.

Chatico hace parte de la estrategia de Gobierno Abierto Bogotá y tiene como objetivo acercar al ciudadano al Distrito a través de:

- Prestar mejores **servicios** y dar garantía de acceso a los **trámites** de una manera más sencilla y bajo un mecanismo de diálogo como si se hablara con un amigo. En Chatico, el habitante de Bogotá puede consultar por WhatsApp o chat si un ciudadano es beneficiario de ingreso mínimo garantizado, averiguar estado de encuesta de Sisbén o saber cómo se solicitan apoyos del Distrito.
- Brindar **información** completa y clara de hechos coyunturales como el Festival de Verano, Rock al parque o aspectos de la ciudad liderados por las localidades de Bogotá.
- Propiciar mecanismos de **participación** por canales digitales, como participar del proceso de causas ciudadanas o presupuestos participativos.
- Permitir **envío de información**, previa autorización del ciudadano, sobre temas que le interesen y le faciliten su vida en el relacionamiento con la ciudad: envío de mensaje cuando inicia la matrícula de sus hijos, invitarlo a un proceso de regularización de deuda de impuestos, avisarle que la tarjeta de su Transmilenio ya se está acabando.

8. LOGROS

- **Chatico.** Durante el segundo semestre del año, específicamente entre el mes de noviembre de 2023 se realizaron a través de Chatico los Presupuestos Participativos 2023. Esta solución complementó las otras plataformas dispuestas para tal propósito, al punto que se obtuvieron más de 108.491 votos por esta herramienta. Se destaca la capacidad para compartir el contenido con las entidades aliadas. Además de la sinergia enviada por la Secretaría de Gobierno, de manera directa remitirnos la sinergia propia de Chatico a las alcaldías locales, logrando el apoyo de 19 de las 20. Chatico es una herramienta que genera vínculo con las personas, cuando comunicamos con este recurso es contenido que tiene buena acogida por parte del público. El resultado se refleja en las votaciones del 2023, las cuales superaron las 108.491 a través de este canal. Se creó contenido de alta calidad que se distribuyó a diversas entidades a nivel distrital. Esta colaboración estratégica nos permitió ampliar significativamente nuestro alcance, con un impacto positivo, ya que más del 23% de las entidades compartieron y promovieron activamente nuestro contenido.

- **Chatico.** Campaña Digital - Se diseñó una estrategia de contenido digital que constó de parrillas con mensajes adaptados para las plataformas de Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn. Lo anterior para fortalecer la masificación de uso de la plataforma.

- **OBD.** En la plataforma de Gobierno Abierto Bogotá (gobiernoabiertobogota.gov.co) se realizó la actualización de contenido para Oferta Bogotá Discapacidad, vinculando datos adicionales para la oferta disponible, con direcciones web y correos electrónicos de contacto en cada una de las ofertas. Lo anterior con el objetivo de garantizar mayor accesibilidad a los servicios que son consultados. Adicionalmente se realizó una reestructuración de información de modo tal que se presentara de manera más amigable el consolidado de datos referente a dirección, teléfono y localidad.

- **OBD.** El lenguaje empleado para la comunicación de cada concepto implementado en los diferentes canales del proyecto estuvo sujeto a procesos de mejora continua, conforme los diferentes grupos poblacionales o con capacidades especiales realizar su retroalimentación respecto a la usabilidad de los canales.

- **IDD.** En el marco de Colombia 4.0 en el foro propuesto para debatir los avances y evolución de conceptos de Identidad Digital Descentralizada, el equipo de Gobierno Abierto Bogotá adelantó las acciones necesarias para preparar el panel de expertos en donde se daría discusión a las oportunidades que la ciudad y la región en general presentan frente a este tipo de tecnologías. CAF – Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe en alianza con Fundación IOV, realizaron sus respectivos aportes para impulsar la identidad digital auto soberana como infraestructura pública digital con potencial para la región, durante esta jornada.

- **Seguridad.** En el segundo semestre para mayor disponibilidad y seguridad sobre la custodia de la información de los ciudadanos en el gobierno abierto, se realizó junto con OTIC la actualización de la versión de clúster de despliegue de aplicativos GAB, Adicionalmente se realizó una revisión del

proceso de respaldo y de restauración de la plataforma. En este último punto se realizaron avances, pero quedan pendiente algunos mecanismos de restauración que requieren ajustes en el presupuesto para el próximo año. Estos faltantes solo repercuten en la velocidad con la que se pude restaurar, más no en el respaldo en si de la información.

9. SIGUIENTES PASOS

Chatico

- Implementación de nuevos flujos informativos.

OBD

- Entendimiento por voz (personas con discapacidad visual)

Formulario Mínimo Vital Internet

- Despliegue en producción

Seguridad de la información

- Implementación de mecanismos de restauración

10. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

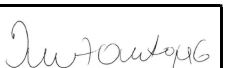
No aplica. La navegación en los flujos de chatico finaliza con la presentación de una encuesta de satisfacción del usuario, que continúa arrojando resultados positivos.

ENCUESTA

11. LECCIONES APRENDIDAS

- Procesos administrativos con la debida anticipación.
- Seguimiento diario a las necesidades / dudas/ reclamos de los ciudadanos a través de los diferentes canales.
- Las herramientas usadas potenciaron los procesos de participación ciudadana incidente.
- Es importante mejorar la presencia en Instagram para cumplir con el KPI, las historias son una buena forma de darle visibilidad a los contenidos de chatico.
- La segmentación del contenido que compartimos en nuestras redes sociales es un aspecto fundamental. Esta estrategia nos brinda la oportunidad de aumentar la participación y el compromiso de nuestra audiencia, ya que podemos adaptar de manera más precisa el contenido a las preferencias y necesidades específicas de cada plataforma.

- La articulación entre la Secretaría de Gobierno y la Alta Consejería TIC dado que, aunque se les entregó con tiempo el contenido, esa entidad lo integró a último momento.

Elaboró:	Milen Farfán Pinzón - Contratista	
Revisó	Luisa Fernanda Ortega - Asesora	
Aprobó	Iván Mauricio Durán Pabón – Alto consejero Distrital de TIC	