Villavicencio, 17 de octubre de 2024.

Doctora:

ERIKA DEL PILAR ARIAS CUETO
Secretaria AdministrativaGobernación del Meta

Asunto: **FORTALECER EL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO CON HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR LA GESTION INTEGRAL DE LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS.**

Cordial saludo Dra., Erika.

La Gobernación del Meta, desde la Gerencia de servicio al ciudadano y gestión documental de la secretaria Administrativa, en el cumplimiento de la meta No 61041024501 de nombre: MEJORAR EL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO CON HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y CANALES DE ATENCIÓN DE LA GOBERNACIÓN DEL META ADMINISTRACIÓN CENTRAL, busca mejorar la calidad de sus servicios y optimizar la interacción con los ciudadanos, en cuanto a la gestión de las solicitudes y tramites, mejorar los tiempos de respuesta a las PQRSDF, facilidad de acceso a la información de la ciudadanía y generar acciones afirmativas que permitan la eficiencia y eficacia en el servicio al ciudadano.

Actualmente, la gerencia, da respuesta a diferentes solicitudes, entre las cuales se encuentran: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, estas respuestas se dan en un tiempo aproximado de quince (15) días hábiles, siendo estos procesos presentados por la ciudadanía de manera presencial en las oficinas de atención al ciudadano; En las temporadas bajas y media, se logra la atención integral y respuesta a satisfacción, sin aglomeración, pero en temporadas altas se presentan filas y los tiempos de respuesta son mayores; Por lo cual se busca que a través de una plataforma digital (software), se pueda atender a los ciudadanos sin necesidad de desplazamiento hasta las instalaciones a través de un canal de atención que permita el relacionamiento del ciudadano virtual, reduciendo los tiempos de respuesta, sin necesidad de filas, dando mayor satisfacción en la atención al ciudadano generando un servicio eficiente y eficaz.

La plataforma digital (software), deberá centralizar la información, para la gestión de solicitudes de los ciudadanos, por lo cual deberá contar con:

1. **Sistema de registro de solicitudes con categorización y respuesta al ciudadano a través de WhatsApp, con los siguientes elementos**:

- Menú de cuatro opciones para:

    - Agendamiento tramites de la oficina de Pasaportes
    - Agendamiento para tramites - Carnet Ganadero
    - Generación certificado de discapacidad
    - Generación certificado de juntas de acción comunal

- Solicitud de información para estadísticas

    - Número de identificación
    - Nombre
    - Víctimas del Conflicto
    - Grupo Étnico Poblacional
    - Discapacidad

2. **Notificaciones automáticas al ciudadano correspondiente a través de WhatsApp.**

    - Notificación de agendamiento para tramite de pasaporte
    - Notificación de agendamiento para tramite de carnet ganadero
    - Notificación de generación y entrega de certificado juntas de acción comunal
    - Notificación de generación y entrega de certificado discapacidad

3. **Panel de seguimiento web para funcionarios de la Gobernación.**

    - Autenticación por usuario y contraseña para funcionarios y/o contratistas
    - Tabla de seguimiento de peticiones
    - Estado de petición Resuelto/Pendiente
    - Envió/Recepción de mensajes al ciudadano desde el panel de seguimiento Web hasta la App de WhatsApp del ciudadano.

4. **Sistema web de reportes y estadísticas de solicitudes para funcionarios de la gobernación.**

    - Descarga en Excel de los datos por intervalo de fechas y estado de la petición.
    - Gráfico de peticiones recibidas Por grupo étnico poblacional, Víctimas del conflicto, Discapacidad, entre otros.

CARACTERISTICAS ESPECIFICAS:

1. **Sistema funcional para la atención al ciudadano a través de WhatsApp: El sistema debe estar completamente operativo y disponible para la interacción con los ciudadanos a través de WhatsApp, ofreciendo una experiencia fluida tanto para el usuario final como para los funcionarios encargados de la atención, que incluye:**

    - **Canal de Comunicación Directo**: El sistema debe integrar una API de WhatsApp para permitir a los ciudadanos realizar solicitudes y recibir respuestas directamente a través de la aplicación de mensajería.
    - **Interacción Automática Inicial**: Cuando un ciudadano inicia una conversación, el sistema debe ofrecer un chatbot que guíe al usuario por las categorías de

solicitud disponibles, ofreciendo respuestas automatizadas para solicitudes comunes.

- **Flujos de Conversación Personalizados**: Los ciudadanos deben ser capaces de seleccionar opciones específicas de los menús del chatbot, lo que permite categorizar y priorizar la solicitud adecuadamente.
- **Integración con el Sistema de Solicitudes**: Las interacciones a través de WhatsApp deben integrarse al sistema de gestión de solicitudes para que todas las comunicaciones y el progreso de las solicitudes estén centralizados.
- **Notificaciones Automáticas**: El sistema debe enviar notificaciones a los ciudadanos para confirmar la recepción de sus solicitudes, alertar sobre cambios en el estado de la solicitud y brindar una respuesta final cuando se resuelva.
- **Respuestas Humanas**: En casos más complejos, el sistema debe permitir la intervención manual de un funcionario que se haga cargo de la solicitud del ciudadano de forma personalizada, manteniendo el flujo en la misma plataforma de WhatsApp.

2. **Módulo Web de reportes y estadísticas para funcionarios de la Gobernación. El módulo web debe ofrecer una interfaz de análisis y monitoreo para los funcionarios de la Gobernación, permitiendo evaluar el rendimiento del sistema y el estado de las solicitudes, a fin de tomar decisiones informadas.**

   - **Acceso Web Seguro**: El sistema debe proporcionar acceso a través de una plataforma web segura para los funcionarios de la Gobernación, con roles y permisos definidos.
   - **Informes Personalizables**: Los funcionarios pueden generar reportes personalizados basados en diferentes filtros como fecha, tipo de solicitud, estado de la solicitud, funcionario responsable, entre otros.
   - **Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)**: El sistema debe mostrar indicadores clave como el número total de solicitudes recibidas, solicitudes resueltas, solicitudes en proceso, tiempos promedio de respuesta, tiempos de resolución por tipo de solicitud.
   - **Exportación de Datos**: Los funcionarios deben poder exportar los informes en formatos estándar (Excel, PDF, CSV) para su análisis o presentación externa.

3. **Manuales de usuario y administrador. Se deberán desarrollar manuales completos y detallados para guiar a los usuarios finales (ciudadanos) y a los administradores del sistema (funcionarios de la Gobernación) en el uso y gestión del sistema.**

   - **Manual de Usuario Final (Ciudadano)**: Este manual debe explicar detalladamente cómo interactuar con el sistema de solicitudes a través de WhatsApp, incluyendo instrucciones sobre cómo hacer una solicitud, cómo seguir el estado de una solicitud, cómo recibir notificaciones, etc.
   - **Manual de Administrador**: Este manual debe proporcionar instrucciones completas para los funcionarios de la Gobernación encargados de la gestión y administración del sistema.

- **Documentación Técnica**: Incluir detalles sobre la arquitectura del sistema, flujos de datos y cómo manejar posibles problemas técnicos o de mantenimiento, para que el equipo de soporte pueda realizar intervenciones efectivas.

4. **Instrucción y formación del personal de la Gobernación para garantizar que los funcionarios de la Gobernación puedan utilizar correctamente el sistema de gestión de solicitudes y responder de manera efectiva a las interacciones con los ciudadanos.**

   - **Sesiones de instrucción y formación Presenciales y Virtuales**: del uso de la aplicación.
   - **Materiales de Apoyo**: Durante la formación, se deben proporcionar materiales visuales (como presentaciones) que los funcionarios puedan revisar después de la formación.
   - **Soporte Inicial**: Durante las primeras semanas después de la formación, se debe ofrecer soporte adicional para resolver dudas y problemas prácticos mientras los funcionarios comienzan a usar el sistema en su jornada laboral.

5. **Costos y Soporte técnico durante el primer año. Debe incluir un desglose de los costos asociados con la implementación del sistema y un plan de soporte técnico para asegurar el funcionamiento del sistema durante su primer año de operación.**

   - **Soporte Técnico Continuo**: Durante el primer año, el proveedor debe ofrecer soporte técnico para resolver cualquier inconveniente o error del sistema. Este soporte debe ser accesible por teléfono, correo electrónico o chat en vivo.

   - **Mantenimiento Preventivo y Correctivo**: El sistema debe incluir un plan de mantenimiento regular para asegurarse de que el software siga funcionando correctamente, realizando actualizaciones periódicas y corrección de errores. En caso de problemas técnicos graves, se debe ofrecer soporte correctivo inmediato.

<u>Requerimientos No funcionales</u>

- Alta disponibilidad del sistema (99% uptime)
- Escalabilidad para soportar crecimiento en números de usuarios
- Cumplimiento con la normativa de protección de datos (Ley de protección de Datos personales en Colombia).

Para el manejo del aplicativo, el cual será ejecutado por funcionarios de la gerencia, es necesario contar con herramientas tecnológicas tipo Tablet, con características que soportes la carga laboral, con un sistema operativo eficiente que permita gestionar las solicitudes.

NOTA: La plataforma deberá dar Cumplimiento con la normativa de protección de datos (Ley de protección de Datos personales en Colombia).

NECESIDAD POR CONTRATAR:

A partir de lo anterior, Gerencia de atención al ciudadano y gestión documental, contempla la siguiente necesidad:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	Implementación de Plataforma digital (software) para la gestion integral de solicitudes de los ciudadanos.	UND	1
2	Suministro de Tablet 11" pulgadas, memoria interna 128 gb y Memoria RAM 8GB, 8 núcleos, velocidad del procesador 2x A75 a 2,0 GHz + 6x A55 a 1,8 GHz) y sistema operativo Android.	UND	3

Sin otro particular,

Cordialmente,

Catalina Vargas

CLARA CATALINA VARGAS CHILITO
Gerente de Atención al Ciudadano y gestión documentalSecretaria Administrativa