

ENTREGABLE DE CONSULTORÍA

CONCEPTO TÉCNICO DE VALIDACIÓN COMUNICACIONAL, UX Y EXPERIENCIA CIUDADANA

Consultor	Juan Manuel Caicedo
Entidad beneficiaria	Secretaría Distrital del Hábitat
Fecha del informe	Bogotá D.C., abril de 2026
Carácter del documento	Entregable de consultoría

Historia de Usuario HU-AGENDAMIENTO-001 – Módulo de Agendamiento Web

1. PROPÓSITO DEL ENTREGABLE

Presentar un concepto técnico, desde la perspectiva de comunicaciones, experiencia de usuario y servicio ciudadano, sobre la Historia de Usuario HU-AGENDAMIENTO-001 del módulo de agendamiento web de la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin de sustentar observaciones, orientar ajustes previos al desarrollo y dejar trazabilidad de la revisión realizada.

2. ALCANCE DE LA REVISIÓN

La revisión se realizó sobre la versión del documento fechada el 06 de abril de 2026, elaborada para el proyecto “Portal Web Secretaría Distrital del Hábitat – Módulo de Agendamiento de Citas”. Se analizaron: la tarjeta de historia de usuario, los criterios de aceptación, las reglas de negocio y la secuencia de mockups incorporados en siete páginas del documento fuente.

El documento establece como necesidad principal que el ciudadano pueda agendar una cita desde el portal web, seleccionando servicio, fecha y hora, registrando datos personales y recibiendo confirmación. También incluye validaciones de disponibilidad, duplicidad de franjas, notificación al correo y tiempos de respuesta esperados.

3. CRITERIO METODOLÓGICO APLICADO

La evaluación se realizó bajo cinco criterios: claridad del lenguaje, orientación al ciudadano, usabilidad del flujo, coherencia institucional y capacidad del producto para generar confianza en la interacción digital.

Este enfoque parte de un principio básico: un módulo transaccional público no debe limitarse a funcionar técnicamente; también debe ser comprensible, fácil de usar, accesible y consistente con el estándar de servicio de la entidad.

4. HALLAZGOS PRINCIPALES

4.1. La estructura funcional del documento es adecuada como punto de partida.

La historia de usuario está correctamente planteada en su lógica general. Define quién usa el sistema, qué necesita hacer y para qué lo requiere. De igual manera, los criterios de aceptación cubren elementos mínimos relevantes como selección de servicio, fecha y hora, validación de datos, registro de la cita, confirmación y notificación.

4.2. El documento privilegia la lógica del sistema sobre la lógica del ciudadano.

Aunque el flujo funcional es entendible, el documento no desarrolla con suficiente profundidad cómo será guiado el usuario en cada paso. En varios puntos se describe qué debe hacer el sistema, pero no cómo se le explicará al ciudadano lo que está ocurriendo, qué decisión debe tomar o qué sigue después.

4.3. Hace falta incorporar de manera explícita lenguaje claro y microcops orientadores.

La propuesta de interfaz presenta títulos y campos funcionales, pero aún no evidencia una estrategia de redacción centrada en ciudadanía. En un módulo de agendamiento institucional, los textos deben reducir incertidumbre, evitar tecnicismos y explicar de forma simple conceptos como modalidad de atención, servicio, confirmación, reagendamiento o cancelación.

4.4. Los criterios de aceptación son correctos en lo técnico, pero insuficientes en usabilidad.

El documento no incorpora de forma expresa criterios sobre navegación paso a paso, claridad de errores, ayudas contextuales, mensajes cuando no haya disponibilidad, resumen previo a la confirmación o explicaciones posteriores al agendamiento. Estos elementos son clave para prevenir abandono, errores de diligenciamiento y sobrecarga posterior en canales de atención.

4.5. La accesibilidad aparece mencionada de forma general, pero no queda asegurada.

Se indica que la interfaz será amigable, responsive y alineada con lineamientos institucionales. Sin embargo, el documento no define condiciones verificables sobre legibilidad, contraste, comprensión desde dispositivos móviles o apoyo a personas con baja alfabetización digital. Para un servicio público, este vacío debe cerrarse antes de desarrollo.

4.6. La confirmación y el correo de notificación requieren mayor robustez comunicacional.

La confirmación no debería limitarse a informar que la cita quedó registrada. Debe consolidar, en lenguaje claro, el servicio solicitado, la modalidad, fecha, hora, sede o canal, así como las acciones que debe realizar el ciudadano antes de asistir o conectarse. De lo contrario, la experiencia queda incompleta y pueden generarse reclamaciones evitables.

4.7. La lógica de cancelación y reagendamiento no está suficientemente desarrollada.

El mockup final incluye una opción de cancelación y solicitud de nuevas citas; sin embargo, esta funcionalidad no está desarrollada con el mismo nivel de detalle en criterios de aceptación y reglas de negocio. Es necesario definir si se podrá reagendar, cancelar, con cuánta anticipación y bajo qué restricciones.

4.8. El alcance de los servicios y modalidades todavía requiere precisión.

No queda plenamente definido si todos los servicios tendrán la misma lógica de atención, si todos contarán con modalidad presencial y virtual, ni cómo variará la disponibilidad según sede, trámite o configuración administrativa. Esa definición es importante para el desarrollo y también para asegurar consistencia en la información que recibirá el ciudadano.

5. CONCEPTO TÉCNICO

Con fundamento en la revisión realizada, conceptúo que la Historia de Usuario HU-AGENDAMIENTO-001 está bien encaminada como base funcional del desarrollo, pero aún no debería considerarse aprobada en su versión actual desde la perspectiva de comunicaciones y experiencia ciudadana.

Mi criterio es que el documento debe ajustarse antes de cierre definitivo, incorporando condiciones expresas de lenguaje claro, orientación al usuario, accesibilidad, calidad de mensajes y definición operativa de cancelación o reagendamiento. Aprobarlo sin estos ajustes trasladaría al desarrollo vacíos que luego se convertirían en reprocesos, fricciones de servicio o riesgos reputacionales para la entidad.

6. RECOMENDACIONES DE AJUSTE

- Incluir como criterio de aceptación que cada pantalla debe utilizar lenguaje claro, institucional y orientado al ciudadano.
- Agregar ayudas contextuales o textos breves que expliquen modalidad de atención, tipo de servicio y pasos del flujo.
- Definir mensajes específicos para errores, ausencia de disponibilidad, validación de campos y confirmación exitosa.
- Incorporar un resumen final de la cita antes de confirmar, con la posibilidad de corregir información sin reiniciar el flujo.
- Desarrollar con precisión la lógica de cancelación, reagendamiento y restricciones asociadas.
- Definir qué información mínima contendrá el correo de confirmación y qué instrucciones posteriores debe entregar.
- Incluir condiciones verificables de accesibilidad y usabilidad móvil.
- Precisar el alcance funcional de los servicios, modalidades y reglas de disponibilidad por sede o canal.

7. RESPUESTA RECOMENDADA PARA REMITIR AL EQUIPO TÉCNICO

Cordial saludo,

He revisado la Historia de Usuario HU-AGENDAMIENTO-001 del módulo de agendamiento web, junto con los criterios de aceptación, las reglas de negocio y los mockups adjuntos. Desde la Gerencia de Comunicaciones, considero que el documento tiene una base funcional adecuada y recoge correctamente la necesidad general del proceso de agendamiento. Sin embargo, aún requiere ajustes antes de darlo por validado.

Mis observaciones se concentran en cinco puntos: lenguaje claro, orientación al ciudadano, usabilidad del flujo, accesibilidad y robustez de los mensajes de confirmación y reagendamiento. El documento explica bien lo que el sistema debe hacer, pero todavía no desarrolla con suficiente precisión cómo se guiará al ciudadano en cada paso ni cómo se reducirá su incertidumbre durante el proceso.

En consecuencia, recomiendo ajustar la versión actual e incorporar de manera expresa criterios de aceptación relacionados con claridad de textos, mensajes de error, ayudas contextuales, resumen

previo a la confirmación, condiciones de cancelación o reagendamiento y lineamientos básicos de accesibilidad. Una vez se consoliden estos ajustes, con gusto realizo una nueva revisión para validación final desde comunicaciones.

Quedo atento.