

INFORME DE CONSULTORÍA

Retroalimentación UX al módulo de agendamiento de citas del portal web de la Secretaría Distrital del Hábitat

Fecha	Mayo de 2026
Objeto	Emitir retroalimentación técnica de experiencia de usuario sobre los ajustes propuestos para el módulo de agendamiento de citas del portal web institucional.
Documento analizado	Documento PDF de retroalimentación y ajustes a pantallas del flujo de agendamiento.
Enfoque	Análisis UX con énfasis en claridad, confianza, lenguaje ciudadano, accesibilidad y experiencia de servicio público digital.
Concepto general	La propuesta mejora frente a la versión inicial, pero aún requiere una depuración final antes de aprobación para publicación.

1. ALCANCE DEL ANÁLISIS

El presente informe consolida la retroalimentación de consultoría sobre la nueva versión del documento de ajustes del módulo de agendamiento de citas, a partir de las observaciones UX emitidas previamente sobre la historia de usuario y los mockups iniciales. El análisis se concentra en evaluar si los cambios propuestos corrigen los principales riesgos de experiencia detectados en la primera revisión y si el flujo se acerca a una experiencia web pública clara, confiable e incluyente.

La revisión se hizo desde la lógica de servicio al ciudadano y no únicamente desde la óptica funcional o técnica. En consecuencia, los criterios observados fueron: orientación inicial, reducción de fricción, confianza institucional, lenguaje ciudadano, información útil para la toma de decisiones, consistencia del flujo y preparación para escenarios reales de uso.

2. HALLAZGOS GENERALES

La nueva propuesta evidencia una mejora clara frente a la versión base. En particular, incorpora elementos que antes no estaban visibles o estaban insuficientemente resueltos: explicación inicial más amplia, aclaración de gratuidad del trámite, ausencia de necesidad de iniciar sesión, información mínima que el ciudadano debe tener a la mano, ayudas contextuales, datos de contacto en alertas, dirección completa de sede y una mejora en el lenguaje de reprogramación.

Desde UX, este avance es importante porque el módulo deja de comportarse únicamente como una secuencia operativa de digiturno y empieza a construirse como una experiencia de servicio digital pensada para ciudadanía diversa. Aun así, el documento todavía se percibe más como una lista de ajustes sobre pantallas que como una definición UX completamente cerrada. Por eso, el concepto es favorable con ajustes.

3. ASPECTOS POSITIVOS IDENTIFICADOS

- Mejora de la orientación inicial al ciudadano. Se propone explicar mejor qué encontrará la persona en el módulo, qué necesita para agendar y que no debe iniciar sesión para usarlo.
- Refuerzo de confianza y transparencia. La aclaración de que el agendamiento es gratuito y no requiere registro previo es un mensaje clave para una entidad pública.
- Inclusión de ayudas contextuales. La idea de un botón de ayuda que explique cada sección o botón ayuda a reducir incertidumbre y abandono.
- Uso de información más útil en el flujo. Se sugiere indicar duración de atención, dirección completa de la sede y datos de contacto en recuadros de alerta.
- Ajuste de lenguaje hacia términos más naturales. La sustitución de 'cancelar y crear nueva cita' por 'reagendar' mejora comprensión y economía del lenguaje.

4. ANÁLISIS TÉCNICO UX

4.1 ORIENTACIÓN Y CONTEXTO DE ENTRADA

Este es uno de los avances más relevantes. La primera pantalla ahora sugiere ampliar la explicación de lo que puede encontrar el ciudadano, indicar que no debe iniciar sesión y decir qué información debe tener lista para completar el trámite. Ese cambio responde directamente a una debilidad crítica de la versión inicial: el sistema suponía que el usuario ya entendía el proceso.

Recomendación: la introducción debe quedar redactada con texto definitivo y visible, no como apoyo secundario. Debería responder, en lenguaje simple, cinco preguntas: qué puede hacer aquí, para qué trámites aplica, qué necesita tener a la mano, cuánto tiempo toma y qué hacer si no requiere cita.

4.2 CONFIANZA INSTITUCIONAL Y TRANSPARENCIA

La aclaración de gratuidad es acertada y debería ser obligatoria en la versión final. En productos digitales públicos, este tipo de mensaje no es menor: reduce desconfianza, previene intermediación y protege la reputación institucional.

Adicionalmente, conviene sumar un mensaje breve de legitimidad del canal, por ejemplo: 'Este es el canal oficial de agendamiento de citas de la Secretaría Distrital del Hábitat'.

4.3 AYUDAS CONTEXTUALES Y REDUCCIÓN DE FRICCIÓN

La propuesta de incorporar botones o íconos de ayuda mejora el flujo, sobre todo en ciudadanos con baja alfabetización digital. Sin embargo, para que sea verdaderamente efectiva, la ayuda debe ser breve, puntual y contextual. Ayudas largas o genéricas terminan agregando carga cognitiva en lugar de resolverla.

Recomendación: definir microtextos concretos para cada ayuda. Ejemplo: 'Atención virtual: la cita se realiza por canal digital y requiere conexión a internet' o 'Servicio: seleccione el trámite que necesita realizar'.

4.4 LENGUAJE CIUDADANO

El cambio sugerido hacia la palabra 'reagendar' es correcto. Va en línea con una UX más directa y menos burocrática. El documento, no obstante, todavía debería revisar integralmente todas las etiquetas del flujo para asegurar que ninguna responda más a la lógica administrativa que a la comprensión ciudadana.

Recomendación: validar especialmente términos como tipo de atención, tipo de persona, servicio, sede, alerta, cita activa y tratamiento de datos, buscando siempre una redacción simple y verificable por cualquier ciudadano.

4.5 INFORMACIÓN DE CONFIRMACIÓN Y UTILIDAD PRÁCTICA

La inclusión de la dirección completa de la sede elegida fortalece la utilidad real del flujo. También es positiva la incorporación de número o correo de contacto en recuadros de alerta. Esto mejora la sensación de acompañamiento y reduce frustración frente a posibles inconsistencias.

Sin embargo, la confirmación final debería ser aún más robusta. Idealmente debe incluir código de cita, trámite agendado, modalidad, fecha, hora, sede o enlace virtual, recomendaciones previas y ruta clara para cancelar o reagendar.

4.6 COHERENCIA VISUAL E IDENTIDAD INSTITUCIONAL

El documento propone una tonalidad principal verde #009480 y una secundaria verde #6ECEAD, además del uso del logo de la Secretaría. Esto ayuda a fortalecer la coherencia institucional del módulo.

La validación pendiente es que esta identidad visual dialogue correctamente con el resto del portal institucional y con los lineamientos gráficos oficiales. El módulo no debe percibirse como una interfaz paralela o aislada del ecosistema digital de la entidad.

5. ASPECTOS QUE AÚN DEBEN FORTALECERSE

- El documento sigue presentando observaciones y no una solución UX completamente cerrada. Hace falta traducir las notas en pantallas finales aprobables, con textos definitivos y decisiones consolidadas.
- No aparece un indicador de avance explícito del tipo 'Paso 1 de 4' o 'Paso 2 de 4', elemento clave para reducir abandono en trámites digitales.
- No se desarrollan estados de error, ausencia de citas, franja ya ocupada, datos inválidos o indisponibilidad del sistema. Estos escenarios deben diseñarse antes de salir a producción.
- No se observan criterios explícitos de accesibilidad digital. Deben incorporarse lineamientos mínimos de contraste, navegación por teclado, foco visible, lectura por tecnologías de asistencia y tamaño legible de tipografía.
- El tratamiento de datos personales debería explicarse con mayor claridad, mediante un texto breve y un enlace visible a la política correspondiente.
- Conviene precisar qué ocurre si una persona requiere varias citas, si llega tarde, si necesita atención virtual o si el trámite no requiere agendamiento.

6. RIESGOS UX SI SE IMPLEMENTA SIN AJUSTES FINALES

- Confusión en ciudadanos que no entienden si su trámite requiere cita o no.
- Abandono del flujo por ausencia de ayudas o por no saber en qué paso se encuentra.
- Aumento de consultas por canales alternos debido a mensajes incompletos o falta de información práctica.
- Percepción de poca claridad o poca transparencia si no se refuerzan gratuidad, oficialidad del canal y tratamiento de datos.
- Barreras de acceso para población con baja alfabetización digital o con necesidades de accesibilidad.

7. RECOMENDACIONES DE CIERRE ANTES DE APROBACIÓN

- Cerrar una versión final de pantallas con microcops definitivos y validados por UX, comunicaciones y servicio al ciudadano.
- Incorporar un paso a paso explícito visible durante todo el flujo.
- Diseñar estados de error, falta de disponibilidad y contingencia técnica.

- Fortalecer la pantalla de confirmación con toda la información operativa que necesita el ciudadano.
- Integrar mensajes de confianza institucional: gratuidad, oficialidad del canal, no necesidad de intermediarios y protección de datos.
- Validar contraste, tipografía, botones y navegación con criterios de accesibilidad digital.
- Hacer una prueba rápida con usuarios reales antes de publicación, idealmente con perfiles de ciudadanía diversa y adultos mayores.

8. CONCLUSIÓN

El documento ajustado recoge de manera adecuada varias observaciones críticas de experiencia de usuario y, en términos generales, mejora de forma clara frente a la propuesta inicial. La ruta es correcta: más contexto, más confianza, mejor lenguaje y mayor orientación al ciudadano.

No obstante, la propuesta todavía requiere una última ronda de cierre para consolidarse como una experiencia digital pública sólida. La recomendación de consultoría es aprobar el avance conceptual, pero solicitar una depuración final antes de implementación, especialmente en lo relacionado con: pantallas definitivas, estados de error, accesibilidad, confirmación completa y consistencia integral del flujo.

En síntesis, el módulo ya está más cerca de una experiencia institucional usable y confiable, pero aún no debería considerarse completamente cerrado para publicación sin esos ajustes finales.

9. FUENTE REVISADA

Documento PDF de retroalimentación y ajustes al módulo de agendamiento de citas del portal web institucional, aportado por el solicitante para revisión.