

Concepto UX y validación de contenidos para la aplicación de agendamiento

FECHA	ENTIDAD	CONSULTOR
15 de mayo de 2026	Secretaría Distrital del Hábitat	Juan Manuel Caicedo

**CONCEPTO RECOMENDADO: VISTO BUENO
CONDICIONADO**

La plataforma puede continuar su desarrollo, pero el aval definitivo debe quedar sujeto a una revisión final de todos los microcopys en contexto antes de su publicación.

1. ANTECEDENTE

El equipo responsable del desarrollo solicitó validar si las descripciones incorporadas en las pantallas se ajustan al lenguaje institucional y a las directrices de comunicación de la entidad. La solicitud implica revisar no solo el tono, sino también la claridad de instrucciones, botones, alertas, confirmaciones y mensajes de error.

2. HALLAZGO PRINCIPAL

No fue posible verificar integralmente todos los textos del prototipo mediante la vista disponible. En consecuencia, no es técnicamente recomendable emitir un “OK” absoluto sobre contenidos que no han sido revisados pantalla por pantalla. Sí puede avalarse el enfoque general, dejando expresa la condición de una última revisión de microcopys antes del paso a producción.

3. CRITERIOS MÍNIMOS DE VALIDACIÓN UX

Claridad de la acción: Cada pantalla debe explicar qué debe hacer la persona y qué resultado obtendrá.	Lenguaje ciudadano: Evitar tecnicismos, siglas sin explicación y expresiones propias del trámite interno.
Prevención de errores: Anticipar requisitos, formatos de datos y consecuencias de cancelar o modificar una cita.	Confirmación y confianza: Informar claramente si la cita quedó registrada, cuándo, dónde y por qué canal llegará el soporte.
Consistencia: Usar los mismos términos para botones, servicios, fechas y estados en todo el recorrido.	Accesibilidad: Redactar mensajes breves, comprensibles y accionables, especialmente en errores y alertas.
Protección de datos: Explicar para qué se solicitan los datos y remitir al aviso o política correspondiente.	Orientación al cierre: Indicar los siguientes pasos y los canales para resolver dudas o reprogramar.

4. RIESGOS DE UNA APROBACIÓN SIN REVISIÓN FINAL

- Confusión durante el agendamiento y aumento de errores o abandonos.
- Mensajes contradictorios entre pantallas, correos y canales de atención.
- Exposición reputacional si el ciudadano interpreta que la cita quedó confirmada cuando no lo está.
- Reprocesos posteriores al desarrollo por cambios tardíos de texto, botones o flujos.

5. RESPUESTA SUGERIDA AL EQUIPO DE DESARROLLO

“Desde comunicaciones se valida el enfoque general de los contenidos incorporados, siempre que los textos mantengan lenguaje claro, tono institucional y orientación ciudadana. Antes del paso a producción, recomendamos realizar una última revisión de microcopies en todas las pantallas, especialmente en instrucciones, botones, mensajes de confirmación, errores, cancelación o modificación de citas y tratamiento de datos personales, para garantizar que la ciudadanía comprenda el proceso y pueda completarlo sin confusiones”.

6. RECOMENDACIÓN FINAL

Autorizar la continuidad del desarrollo con un visto bueno condicionado. El cierre de la validación debe realizarse sobre una versión navegable que permita revisar el recorrido completo, incluyendo mensajes alternativos, errores, confirmaciones y comunicaciones posteriores al agendamiento.

Fuente del análisis: solicitud interna recibida los días 13 y 15 de mayo de 2026 y enlace de prototipo suministrado por el equipo. No se confirmó de forma independiente la totalidad de los textos internos del prototipo.