# Ciudadano 360



ruta n MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS

Alcaldía de Medellín
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

SID
SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL

# Contenidos

## 01 Nuestros ciudadanos

- ¿Quiénes son?
- ¿Qué les interesa?, ¿Cómo relacionarse con ellos?
- Preferencia de canales
- Expectativas frente a los chatbots

## 02 Propuesta de valor

- Los Jobs to be done (JTBD) de los usuarios.



**La metodología de investigación y herramientas esta referencias en el **Documento de estrategia Ciudadano 360***

# 01

# Nuestros ciudadanos

¿Quiénes son, qué les interesa y cómo relacionarse con ellos?



# Arquetipos

Categorización de los ciudadanos identificados dentro del marco de la investigación.



# Caracterización

## La elaboración de arquetipos busca mejorar la interacción de los ciudadanos con el Distrito de Medellín.

Los **arquetipos** son modelos o patrones de comportamiento fácilmente identificables y comprensibles, que **mejoran la comunicación y colaboración entre los diversos actores**.

Utilizando **información recopilada a través de entrevistas y observación** participante con los ciudadanos del distrito, se logró desarrollar un avatar o arquetipo. **Este avatar debe representar una realidad concreta y condensar las características observadas en los ciudadanos** durante la investigación. Al crear un personaje fundamentado en la empatía, se facilita el diseño de experiencias más efectivas, lo que puede aumentar la satisfacción del ciudadano, mejorar su relación con el distrito y potenciar el éxito comercial.

Consultar fuente

## Caracterizar a los ciudadanos nos va a permitir:

- **Conocer nuestros ciudadanos:** ayuda a los equipos de diseño y desarrollo a comprender mejor para quiénes están diseñando.
- **Comunicación efectiva:** en lugar de hablar de forma masiva, podemos referirnos a arquetipos con nombres y descripciones claras.
- **Personalización:** los equipos pueden adaptar las experiencias para satisfacer las necesidades específicas de cada arquetipo.
- **Innovación centrada en el ciudadano:** los equipos pueden identificar oportunidades de innovación y crear soluciones que sorprendan y deleiten a los ciudadanos.

# Arquetipos de ciudadano

## Nivel de relación:

Hace referencia al tipo de relación que tienen los ciudadanos con el distrito.

- Distante
- Cercano

## Nivel de interés:

Esta variable hace referencia al nivel de interés y motivación de los ciudadanos para interactuar con el distrito.

- Desconocedor
- Maximizador

Teniendo en cuenta estas **2 variables**, se definieron **5 arquetipos** de usuarios.





# Crítico

Como ciudadano, es un participante activo que busca estar informado y demanda servicios de alta calidad del distrito. Utiliza frecuentemente el sistema de PQRS para solicitar que los programas gubernamentales se implementen de manera efectiva y espera respuestas claras y rápidas. Aunque es exigente, su enfoque suele ser constructivo, buscando siempre mejorar los servicios y fomentar un diálogo abierto para el beneficio de la comunidad.

*"Si el servicio no es bueno hay que decirlo. Quiero que el distrito me brinde programas, servicios e información transparente, de calidad y eficaz"*

## ¿Qué busca?

- Conocer los requisitos que debe cumplir para acceder al servicio o beneficio específicos.
- Hacer transacciones rápidas.
- Encontrar información de forma ágil.
- Conocer el estado de las solicitudes o PQRS y obtener respuestas efectivas.
- Ser escuchado cuando ha vivido una mala experiencia.
- Sentirse escuchado en las decisiones del distrito en su comunidad.
- Mejorar las condiciones propias y de su comunidad.
- Participar activamente en decisiones que afectan su barrio.

## Desafíos

- Falta de respuesta oportuna del Distrito a solicitudes comunitarias.
- Dificultades para acceder a información actualizada y verídica de las ofertas y campañas del distrito.
- Tengo poca paciencia para procesos burocráticos largos.
- Atención poco amable por parte del distrito.
- Desconfianza a la efectividad de los trámites virtuales.
- Le decepciona que le prometan soluciones y que al final no se cumplan.
- No ser orientado de forma adecuada y sentir que pierde el tiempo y no obtiene respuesta.

## Motivaciones

- Atención omnicanal, cercana y ágil.
- Tener información actualizada de los programas en su comuna.
- Seguimiento proactivo de los requerimientos.
- Acceso a información actualizada.
- Atención amable y escucha activa por parte de los asesores del distrito.

## Expectativa chatbot:

- Que me informe los programas de mi comuna.
- Que pueda agendar una llamada o atención presencial.
- Que me permita agilizar la realización de mis trámites.
- Que pueda dar sugerencias y retroalimentación sobre experiencias con los servicios del distrito de manera sencilla y efectiva.
- Ser orientado de cómo y con quién solucionar situaciones que pueden estar pasando en mi comuna (Ej. Carros mal parqueados)

## ¿Con qué frecuencia espera ser contactado?

**4** Veces al mes

El crítico

# Ciclo de vida

¿Cómo relacionarse con ellos según su segmento de edad?

| Segmento | Jóvenes (18 a 25) | Adultos (26 a 56) | Adulto mayor (< 56) |
|---|---|---|---|
| **Canales (Fuentes de información)** | Instagram, TikTok, Páginas web oficiales<br>*"Cuando veo una actividad del distrito miro los comentarios de seguidores"* | Instagram, Facebook, Correo, SMS<br>*"Prefiero el correo, por WhatsApp las empresas no respetan los horarios, uno no siempre está disponible para atender"* | Medios tradicionales, Personal / Asesor, Voz a voz (familia, amigos)<br>*"No sé porque no hacen tantas visitas en los barrios para contarnos los servicios"* |
| **Temas de interés *¿Qué le importa?*** | **Trámites obligatorios (Pagar multas, impuestos)**<br>Información sobre becas y apoyos<br>Actividades culturales y recreativas<br>Prácticas en proyectos públicos | Votaciones del Presupuesto participativo<br>Transparencia y Rendición de cuentas<br>Prácticas en proyectos públicos | Seguridad de su comuna y temas de convivencia (Ej. Desechos de basura)<br>Programas del adulto mayor |



# Indiferente

Como ciudadano no le gusta involucrarse con su ciudad por lo que es eficiente y enfocado en lo práctico, prefiriendo herramientas digitales que simplifiquen y agilicen su interacción con el distrito.

Conserva una distancia hacia los programas del distrito ya que los desconoce, no los entiende o no los necesita y es mayor el esfuerzo para acceder a ellos. Asiste a actividades del distrito sin conocer que hacen parte de la oferta del distrito  Su cercanía puede aumentar si el distrito le informa con claridad y le facilita el acceso.

*"No tengo una relación con el distrito, únicamente hago mis trámites y si es en línea mejor. Me frustra cuando la información no es fácil de entender"*

## ¿Qué busca?

- Necesito consultar la información en fuentes confiables de información
- Realizar sus trámites de forma ágil y claridad en los procesos.
- Recibir acompañamiento proactivo cuando lo solicite.
- Espera una atención integral que no me genere tanto desgaste de tiempo.
- Completar sus trámites con éxito y en un solo lugar.

## Desafíos

- Canales digitales poco confiables, páginas que se caen, procesos digitales difíciles de comprender.
- No recibo información por parte del distrito que sea interesante para mí.
- No sé donde debo buscar la información sobre los servicios.
- Buscar información es dispendioso porque hay mucha y de todo.
- Los tiempos de atención son muy altos.
- Información y procesos muy técnicos o complejos de comprender.

## Motivaciones

- Llevar a cabo un trámite específico y tener soporte de ello.
- Comunicación de los servicios en correo electrónico o comunicación física.
- Que me llegue la información de los servicios que son para mí y yo decido.
- Recibir respuestas puntuales y claras.
- Poder autogestionarse.

## Expectativa chatbot:

- Que me dé respuestas rápidas y concretas.
- Que pueda agendar citas para trámites presenciales.
- Que me brinde información puntual acorde a mi necesidad.
- Que me permita agilizar la mis trámites.
- Información sobre trámites periódicos obligatorios.

## ¿Con qué frecuencia espera ser contactado?

Notificaciones únicamente cuando debe realizar un trámite periódico.

El indiferente

# Ciclo de vida

¿Cómo relacionarse con ellos según su segmento de edad?

| Segmento | Jóvenes (18 a 25) | Adultos (26 a 56) | Adulto mayor (< 56) |
|---|---|---|---|
| **Canales (Fuentes de información)** | Instagram, TikTok, SMS<br>*"No sigo al distrito en redes, pero me entero por otras cuentas"* | Correo, SMS, Voz a voz (familia, amigos)<br>*"El correo es un medio más oficial"* | Medios tradicionales, Personal / Asesor, Voz a voz (familia, amigos)<br>*"Me entero por mis familiares"* |
| **Temas de interés *¿Qué le importa?*** | **Trámites obligatorios (Pagar multas, impuestos)**<br>**Canales digitales optimizados para agilizar y no perder tiempo.**<br>**Agilidad en una atención presencial.**<br>**Actividades culturales y recreativas.** | | |



# Transaccional

Como ciudadano se preocupa por sus intereses y el de sus seres más cercanos, por lo que busca al distrito únicamente cuando le conviene. Para esta persona la relación es netamente transaccional y busca aprovechar oportunidades puntuales que lo benefician, como por ejemplo un subsidio o programas de interés.

*"Yo voy a lo que voy, realizó mi trámite y listo. De vez en cuando me entero de convocatorias que me interesan y aprovecho."*

## ¿Qué busca?

- Realizar sus trámites de forma ágil y efectiva.
- Reducir el estrés de tener que realizar procesos complejos.
- Aprovechar las convocatorias que son mi interés sin tener que buscar.
- Validar los requisitos para aplicar a los beneficios.
- Recibe información por "Voz a Voz.

## Desafíos

- Requisitos poco claros o ambiguos.
- Expectativas no cumplidas.
- Dificultad para encontrar y corroborar información actualizada sobre eventos y programas en plataformas oficiales.
- No sentirse plenamente involucrados en las actividades del distrito.
- Enterarse a destiempo de beneficios que le podrían servir.
- Ser contactados para temas que no son de su interés.
- Tener que desplazarse a las oficinas para realizar sus trámites.
- Páginas web complejas y fallas técnicas que no les permiten completar sus trámites.

## Motivaciones

- Oportunidades para involucrarse en iniciativas personalizadas.
- Acceso a información actualizada
- Poder hacer sus trámites en línea o parcialmente en línea para agilizar.

### Expectativa chatbot:

- Que sólo me comparta ofertas puntuales que puedan ser de mi interés.
- Que me recuerde fechas de trámites obligatorios.
- Que me permita hacer seguimiento rápido de un trámite en proceso.
- Que me permita agilizar la realización de mis trámites.

### ¿Con qué frecuencia espera ser contactado?

1 Vez al mes

El transaccional

# Ciclo de vida

¿Cómo relacionarse con ellos según su segmento de edad?

| Segmento | Jóvenes (18 a 25) | Adultos (26 a 56) | Adulto mayor (< 56) |
|---|---|---|---|
| **Canales (Fuentes de información)** |  Instagram  TikTok *"Siempre estoy en redes sociales y por ahí me entero"* |  Correo  SMS  Instagram  X *"WhatsApp es muy personal, espero comunicaciones por correo"* |  Medios tradicionales  Personal / Asesor  Voz a voz (familia, amigos) *"Siento que la tecnología me enreda"* |
| **Temas de interés *¿Qué le importa?*** | **Trámites obligatorios (Pagar multas, impuestos)** | | |
| | **Actividades y programas de su interés** | | |
| | **Canales para realizar sus trámites en línea o parcialmente en línea para agilizar y no perder tiempo.** | | |



# El Promotor

Como ciudadano es solidario y agradecido con su ciudad, que maximiza los beneficios de los servicios del distrito para el bienestar personal y comunitario. Participa activamente en eventos y redes de apoyo, comparte información útil y espera una comunicación regular con el distrito para seguir contribuyendo al desarrollo de su comunidad.

*"Disfruto de la mayor cantidad de ofertas del distrito, estoy agradecido con el distrito porque me ofrece servicios que me mejoran mi bienestar y el de mi comunidad."*

## ¿Qué busca?

- Aprovechar al máximo los servicios que ofrece el distrito.
- Realizar sus trámites de forma ágil y efectiva.
- Explorar los diferentes canales del distrito para estar actualizado
- Enterarse de beneficios no solo para él, sino para otros.
- Participar activamente en actividades de su comunidad y barrio.
- Cuidar de su ciudad.
- Promover con su comunidad los servicios del distrito.
- Acceder a participación ciudadana.

## Desafíos

- No poder corroborar la información en páginas oficiales porque están desactualizadas.
- Tener que navegar en páginas complejas.
- Falta de una fuente confiable de información.
- Enterarse tarde de servicios o programas de su interés.

## Motivaciones

- Recibir ofertas personalizadas
- Tener una relación directa con el distrito.
- Autogestionarse digitalmente pero no perder el contacto personal.
- Recibir acompañamiento y formación en temas de bienestar y de interés para la comunidad (Cuidado del medio ambiente, educación sexual, Emprendimiento)

## Expectativa chatbot:

- Que me informe sobre las ofertas y programas disponibles que puedan beneficiarme a mí o a mi comuna.
- Que me ayude a conectarme con otras personas o grupos interesados en mejorar la comunidad.
- Que conozca eventos actuales y futuros en los que pueda participar o promover.
- Que pueda ofrecer sugerencias y dar retroalimentación sobre experiencias con los servicios del distrito de manera sencilla.

## ¿Con qué frecuencia espera ser contactado?

**4** Veces al mes

El promotor

# Ciclo de vida

¿Cómo relacionarse con ellos según su segmento de edad?

| Segmento | Jóvenes (18 a 25) | Adultos (26 a 56) | Adulto mayor (< 56) |
|---|---|---|---|
| **Canales (Fuentes de información)** |  Redes sociales<br>Voz a voz (familia, amigos)<br>Páginas web oficiales<br>*"Estoy pendiente de las redes del distrito y los eventos que hay"* |  Correo<br>SMS<br>Instagram<br>Facebook<br>Personal / Asesor<br>Páginas web oficiales<br>*"El correo es el canal que uso para leer información de interés y oficial"* |  Medios tradicionales<br>Personal / Asesor<br>Voz a voz (familia, amigos)<br>Facebook<br>*"Que pasen la información por televisión o reuniones presenciales y llamadas"* |
| **Temas de interés *¿Qué le importa?*** | **Trámites obligatorios (Pagar multas, impuestos)**<br>**Programas de emprendimiento**<br>**Programas de bienestar de la comuna**<br>**Votaciones del Presupuesto participativo**<br>**Actividades culturales**<br>**Eventos culturales**<br>**Voluntariados en su comuna**<br>**Programas de formación profesional**<br>**Empoderamiento Comunitario** | | |



# Involucrado/ Desconocedor

Como ciudadano está abierto y dispuesto a interactuar con el distrito pero enfrenta desafíos al encontrar información sobre servicios. Quiere mejorar su calidad de vida mediante estos servicios y sentirse más involucrado en la comunidad.

*"Quiero tener una relación más cercana con el distrito, pero no sé dónde encontrar información sobre los servicios y programas que ofrece"*

## ¿Qué busca?

- Participar en convocatorias de emprendimiento y culturales
- Conocer actividades que ofrece el distrito y aprovecharlas.
- Participar en capacitaciones que le permitan crecer profesionalmente.
- Cuidar de su bienestar emocional y físico y el de sus seres queridos.
- Tener una relación más cercana con su comunidad.
- Realizar sus trámites de forma ágil y efectiva.
- Buscan ayudas económicas como mercados o apoyos para emprendimientos.
- Sentirme acompañado durante el proceso.
- Sentirme en control de la situación cuando realizó los trámites en línea.

## Desafíos

- Desconoce dónde buscar la información sobre los servicios.
- La página web es enredada y no sabe cómo consultar la información.
- Se entera tarde de los beneficios y no los puede aprovechar.
- No recibir información promocional por parte del distrito.
- Información desactualizada en la página
- No tener claros los requisitos para aplicar a los beneficios

## Motivaciones

- Recibir ofertas personalizadas según mi interés.
- Recibir acompañamiento personalizado.
- Sentirse acompañado al ser orientado incluso cuando el trámite no es del distrito pero está relacionado.
- Poder realizar los trámites de forma digital a través de plataformas confiables.

## Expectativa chatbot:

- Que me informe sobre las ofertas y programas disponibles que puedan beneficiarme.
- Que me dé claridad sobre los requisitos para acceder a programas.
- Que conozca eventos actuales y futuros en los que pueda participar o promover.
- Que pueda ofrecer sugerencias y dar retroalimentación sobre experiencias con los servicios del distrito de manera sencilla.

**¿Con qué frecuencia espera ser contactado?**

**4** Veces al mes

El involucrado / Desconocedor

# Ciclo de vida

¿Cómo relacionarse con ellos según su segmento de edad?

| Segmento | Jóvenes (18 a 25) | Adultos (26 a 56) | Adulto mayor (< 56) |
|---|---|---|---|
| **Canales (Fuentes de información)** | Voz a voz (familia, amigos)<br>Instagram<br>TikTok<br>*"Analizo cada publicación y miro sus comentarios de seguidores"* | Correo<br>SMS<br>Personal / Asesor<br>Redes sociales<br>*"El correo me da más confianza"* | Medios tradicionales<br>Personal / Asesor<br>Voz a voz (familia, amigos)<br>*"Siento que la tecnología me enreda"* |
| **Temas de interés *¿Qué le importa?*** | Información sobre becas<br>Actividades culturales<br>Prácticas en proyectos públicos | Seguridad de su comuna<br>Votaciones del Presupuesto participativo<br>Transparencia y Rendición de Cuentas | Programas del adulto mayor |

# 02

# Propuesta de valor



# ¿Qué esperan los ciudadanos?



## Crítico

- Sentirse escuchado en las decisiones del distrito en su comunidad.
- Mejorar las condiciones de su comunidad.
- Conocer el estado de las solicitudes o PQRS.
- Hacer transacciones rápidas.
- Atención omnicanal, cercana y ágil.



## Indiferente

- Recibir respuestas puntuales y claras.
- Necesitar fuentes confiables de información y claridad en los procesos.
- Poder autogestionarse.
- Esperar una atención integral que no genere tanto desgaste de tiempo.
- Comunicación de los servicios en correo electrónico o comunicación física.



## Transaccional

- Aprovechar las convocatorias de interés sin tener que buscarlas.
- Realizar sus trámites de forma ágil y efectiva.
- Acceso a información actualizada.
- Validar los requisitos para aplicar a los beneficios.
- Poder hacer sus trámites en línea o parcialmente en línea para agilizar.



## Promotor

- Participar activamente en actividades de su comunidad y barrio.
- Aprovechar al máximo los servicios que ofrece el distrito.
- Acceder a participación ciudadana.
- Recibir acompañamiento y formación en temas de bienestar e interés para la comunidad.
- Los ciudadanos valoran que el distrito les brinde oportunidades de trabajo y crecimiento.



## Involucrado desconocedor

- Cuidar de su bienestar emocional y físico y el de sus seres queridos.
- Participar en capacitaciones que le permitan crecer profesionalmente.
- Sentirse acompañado al ser orientado incluso cuando el trámite no es del distrito pero está relacionado.
- Conocer actividades que ofrece el distrito y aprovecharlas.
- Poder realizar los trámites de forma digital a través de plataformas confiables.

# Ofertas de valor

**Teniendo en cuenta la información de los arquetipos, identificamos las siguientes oportunidades para estructurar 4 ofertas de valor:**

## Comunicación Ciudadana

**Mantener al ciudadano bien informado acerca de las oportunidades disponibles**, aseguramos que esté al tanto de las ofertas que el distrito proporciona, junto con los requisitos necesarios para acceder a cada servicio o beneficio. **La comunicación efectiva y transparente es clave**, de modo que el ciudadano **confíe en la veracidad y fiabilidad de la información recibida**, fortaleciendo así la confianza en los recursos proporcionados por el distrito.

## Asistencia al Ciudadano

**Asegurar que el ciudadano perciba un acompañamiento constante y una conexión cercana con los servicios ofrecidos.** Se busca facilitar el descubrimiento y uso de servicios que mejoren su bienestar, mientras se crean y comunican oportunidades que apoyen su desarrollo futuro. Además, se prioriza la flexibilidad en la interacción, **permitiendo que los ciudadanos realicen solicitudes a través de su canal preferido**. Finalmente, se implementan acciones para profundizar el conocimiento sobre las necesidades individuales de los ciudadanos, **permitiendo al distrito ofrecer respuestas más personalizadas y efectivas.**

# Ofertas de valor

Teniendo en cuenta la información de los arquetipos, identificamos las siguientes oportunidades para estructurar 4 ofertas de valor:

## Soluciones Integrales para el Ciudadano

**Asegurar que el ciudadano perciba soluciones efectivas a sus necesidades.** Se garantiza que cada solicitud reciba una respuesta oportuna y clara. **El ciudadano tiene acceso continuo al estado de su solicitud, fomentando transparencia y confianza en el proceso.** Además, se implementan medidas para asegurar que el ciudadano **sienta confianza en la correcta realización de su solicitud desde el principio**. Finalmente, se prioriza la entrega de un servicio integral que satisfaga por completo cada una de las solicitudes presentadas.

## Gestión proactiva del Ciudadano

**Empoderar al ciudadano, proporcionándole un sentido de control mediante la autogestión**. Se facilita al ciudadano la capacidad de gestionar sus necesidades y realizar solicitudes de manera autónoma a través de canales digitales. Esto no solo mejora la eficiencia del proceso, sino que también fomenta la independencia y satisfacción del ciudadano al interactuar con los servicios disponibles.

# Ciudadano 360

# ¡Gracias!

ceiba | ruta n MEDELLÍN | Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación | SID SECRETARÍA DE INNOVACIÓN DIGITAL