Ciudadano 360



Lideran:

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

Contenidos

01 Plan de investigación.

02 Metodología de investigación.

03 Benchmarking.

04 Social Listening.

05 Herramientas utilizadas.

06 Construcción de Blueprint de perfiles de Madres gestantes, infancia y niñez.

07 Propuesta de valor.

08 Hallazgos de la investigación del Ciudadano.

09 Estrategia del Ciudadano 360.

10 Identificación de iniciativas de servicios o soluciones que respondan a las necesidades identificadas.

11 Hoja de Ruta Ciudadano 360.

Plan de investigación

Investigación preliminar

- Social Listening
- Mapas de contenidos - Servicios /Información por secretaria
- Benchmarking

Investigación cuantitativa

- Análisis de BBDD
- BBDD de las secretarías
- Levantamiento de BBDD
- Encuestas

Selección de ciudadanos para entrevistas a profundidad

Investigación cualitativa

- Inmersión en campo con observación participante
- Entrevistas en contexto con ciudadanos
- Entrevistas a profundidad
- Focus Group
- Entrevistas semiestructuradas

Triangulación de la información

La triangulación aumenta la validez y fiabilidad de los resultados al incorporar múltiples métodos y perspectivas, reduce el sesgo, enriquece las interpretaciones y permite la verificación de resultados, asegurando así conclusiones más precisas y robustas.

Metodología de investigación



Entrevistas a profundidad

Los métodos de investigación cualitativa le permiten al equipo de diseño desarrollar una profunda empatía hacia las personas con el fin de conocer cómo es su experiencia actual.

Para entender la experiencia que viven los ciudadanos del Distrito, se definieron preguntas y actividades que permitieron entender en profundidad cómo se vive la interacción actual, e identificar aspectos de mejora, ventajas y dolores, dentro del contexto que viven.

Consultar fuente



¿Qué nos permiten las entrevistas?

Con las entrevistas logramos recolectar información de los usuarios y obtener más datos sobre ellos, conocerlos mejor, saber sus impresiones, preferencias y conocer sus deseos y motivaciones sobre el tema de estudio.

Inmersión etnográfica

Es un método de investigación cualitativa que implica la observación directa y participación en el entorno natural de los usuarios para comprender sus comportamientos, necesidades, y motivaciones en un contexto real.

Para entender la experiencia de los ciudadanos del Distrito, se elabora una guía de observación que nos permite identificar, a través de las interacciones de los ciudadanos, sus experiencias, barreras y necesidades dentro del contexto.

Consultar fuente



¿Qué nos permiten la inmersión etnográfica?

Obtener una comprensión profunda y auténtica de los ciudadanos en su contexto, identificando sus interacciones y experiencias.

Encuesta virtual

Es una herramienta de investigación cuantitativa (con datos medibles) utilizada para recopilar datos de un grupo específico de personas a través de un cuestionario estructurado.

Para comprender la experiencia de los ciudadanos del Distrito, se diseñan preguntas para la encuesta con el objetivo de identificar las interacciones de los ciudadanos, así como sus experiencias, barreras, deseos y necesidades.



¿Qué nos permiten las encuestas?

Obtener información valiosa en un corto periodo de tiempo. Los resultados cuantitativos facilitan la comparación entre diferentes segmentos de usuarios y características.

Triangulación de las fuentes de información

La triangulación es la práctica de utilizar múltiples fuentes de datos o múltiples enfoques para analizar datos, para mejorar la credibilidad de un estudio de investigación.

Esta es fundamental para obtener una visión completa y precisa de la interacción y percepción de los ciudadanos, combinando datos cualitativos y cuantitativos para crear experiencias más satisfactorias y centradas en el ciudadano.

Consultar fuente



¿Qué nos permiten la triangulación?

Nos permite obtener resultados más confiables, comprensivos, enriquecidos y completos al combinar diferentes métodos y fuentes de información, fortaleciendo así la validez y el impacto de la investigación.



Muestra

Se realiza un proceso de reclutamiento basado en las características y segmentación de los ciudadanos con el fin de conocer y recibir información de sus interacciones con el Distrito.

11
Entrevistas en campo

18
Entrevistas a profundidad

132
Encuestas

Investigación

Benchmarking

El benchmarking es un método de investigación que busca identificar las mejores prácticas mediante la comparación de técnicas, procesos y servicios de otras organizaciones para mejorar la eficiencia y competitividad. Realizar un análisis de la competencia es fundamental en el proceso de investigación, ya que ayuda a entender cómo los competidores han abordado problemas similares.



Algunos objetivos que un proceso de benchmarking busca alcanzar son:

- Definir nuevos conceptos de análisis.
- Identificar las áreas que deben mejorarse.
- Establecer objetivos realistas y viables.
- Permitir un conocimiento mayor de la competencia y del nivel competitivo del mercado.
- Ajustar la organización con las mejores prácticas del mercado.
- Plantear nuevas estrategias y salir adelante de los competidores.
- Disminuir el número de errores.
- Reducir costos.

Benchmarking
Conclusiones

El análisis demuestra que las áreas clave que destacan una buena experiencia, están concentradas especialmente en las capacidades de PLN, la implementación de una estrategia verdaderamente omnicanal. Además, resalta la importancia de diseñar personalidades consistentes para mejorar la interacción con los usuarios.

Algunos aspectos a destacar en el análisis son:

Procesamiento de Lenguaje Natural

Los chatbots varían en sus capacidades de PLN; algunos manejan bien los sinónimos, mientras que otros tienen limitaciones, indicando que el PNL mejora e impulsa la experiencia del usuario.

Consistencia de la Personalidad

Los chatbots difieren en consistencia de personalidad: Boti de Buenos Aires destaca por su personalidad consistente, lo que mejora la percepción del usuario.

Capacidades Omnicanal

Ninguno de los analizados ofrece una experiencia omnicanal. Boti permite interacciones multicanal, no alcanza la omnicanalidad. Esto indica una oportunidad para desarrollar productos integrales.

Objetivos Claros y Específicos

Cada chatbot tiene objetivos bien definidos que reflejan las necesidades y prioridades de sus respectivas ciudades. Al tener metas claras puede guiar el desarrollo y mejora continua de estos sistemas.

Investigación

Social listening

Es un método de investigación cualitativa que consiste en la recopilación y análisis de datos de las redes sociales para comprender mejor a los usuarios, competidores y tendencias del mercado. Permite obtener información valiosa para mejorar las estrategias de productos y servicios. También permite cruzar información de las entrevistas para validar o refutar lo encontrado.



¿Qué nos permite el Social listening?

Con el Social listening logramos comprender mejor las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto puede ayudar a crear productos y servicios que satisfagan mejor a sus clientes.

Social listening

Recomendaciones

- Optimizar tiempos de respuesta al ciudadano.
- Mejorar la información y difusión sobre programas y servicios disponibles.
- Atender de acuerdo a las quejas y sugerencias de los ciudadanos los programas que estén presentando falencias para mejorarlos.
- Visibilizar programas que no hayan tenido difusión para que las personas accedan a estos.
- Contextualización y campañas que brinden conocimiento sobre los procesos y formas de trabajo de las secretarías, con el fin de tener una mejor percepción de estas por parte del ciudadano.



Herramientas utilizadas



Blueprint (adaptado)

El blueprint es una herramienta visual que describe el flujo de un servicio, la experiencia de los usuarios y cómo interactúan con los diferentes actores en el proceso; puede ayudarnos a mapear las interacciones entre los diferentes actores y usuarios, los sistemas involucrados y cómo estos elementos se conectan para crear una experiencia.

Jobs to be done

Busca comprender el motivo subyacente por el cual los consumidores eligen o utilizan un producto o servicio, basándose en el "trabajo" que necesitan hacer. Este enfoque permite crear soluciones más relevantes y centradas en las necesidades reales de los usuarios.

Mapa de afinidad

Los diagramas de afinidad permiten organizar hechos relacionados en grupos distintos. Este método nos ayuda a organizar los resultados de la investigación o a clasificar ideas de diseño en talleres de ideación.

Herramientas utilizadas



Insights

Un insight relevante es un dato o algún tipo de información reveladora que ayuda a encontrar el sentido de un problema y sus características, de modo que podamos generar una ruta hacia la solución (accionable).

Un insight nos ayuda a entender de forma rápida y directa: el contexto (por qué es interesante), las implicaciones (identificar patrones de comportamiento y predecir tendencias) y cómo aplicar esta información a los objetivos de los stakeholders (qué oportunidades existen).

Análisis temático

Es un método sistemático para descomponer y organizar datos valiosos de la investigación cualitativa, etiquetando observaciones y citas individuales con códigos apropiados, para facilitar el descubrimiento de temas importantes.

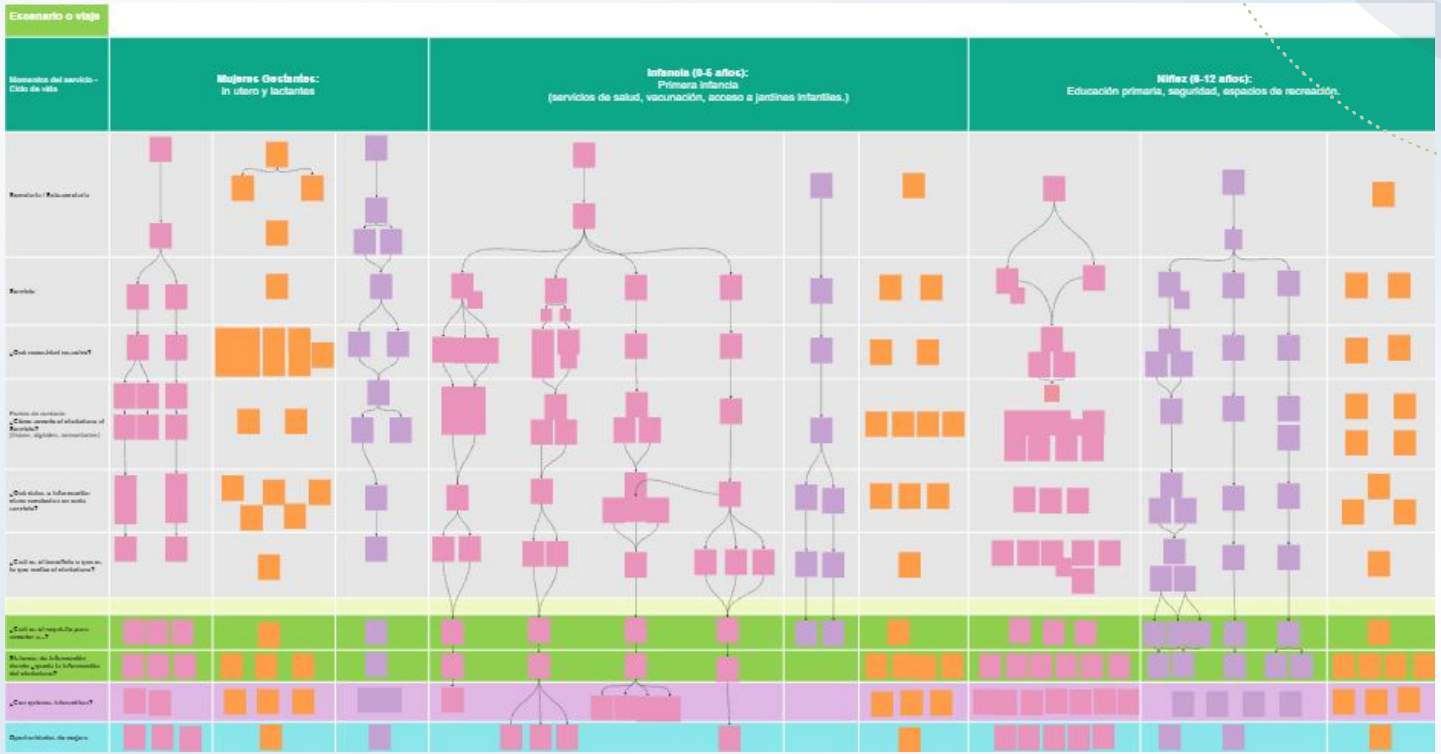
Blueprint

de perfiles de Madres gestantes, infancia y niñez.

Adaptación de la herramienta blueprint para entender desde varias secretarías cómo es la experiencia del ciudadano y cómo se brindan los servicios a través de los ciclos de vida.



Blueprint - Caso madres gestantes, infancia y niñez



[Ver miro]

Contraseña: I:)/$9Wo7S20

Hallazgos del Blueprint
Caso madres gestantes, infancia y niñez.



Oportunidades actuales

1

Sistemas no integrados: La información se gestiona en múltiples sistemas que no fueron diseñados para conectarse, lo que dificulta la coordinación entre diferentes secretarías y servicios.

2

Gestión manual de datos: La falta de sistemas que se puedan integrar lleva a una gestión manual de datos, que es propensa a errores, consume tiempo y dificulta el seguimiento y actualización de la información.

3

Datos incorrectos o incompletos: La información personal y de salud puede ser inexacta o incompleta, puede ser por temor o desconfianza, lo que dificulta la toma de decisiones informadas.

4

Falta de protocolos de comunicación digital: No hay suficientes canales digitales efectivos para informar a las familias sobre los servicios disponibles y cómo acceder a ellos. (La mayoría de los que se mencionaron son presenciales).

El Blueprint en el diseño estratégico, para mejorar los servicios y la operación interna de las Secretarías del Distrito de Medellín

El uso del **Blueprint** en las Secretarías del Distrito de Medellín puede transformar significativamente la forma en que se prestan los servicios al ciudadano y cómo se gestionan internamente las operaciones.

A través de su capacidad para mapear la experiencia del ciudadano y los procesos internos, el Blueprint ofrece una herramienta invaluable para identificar mejoras, optimizar recursos, reducir tiempos de espera y garantizar que el servicio ofrecido sea de alta calidad y eficiente.

Al trabajar sobre los **ciclos de vida** del ciudadano, se debe asegurar que cada interacción con el servicio público sea **clara, sencilla y efectiva, mejorando** así la satisfacción del usuario y el desempeño institucional.
A continuación, se describen varias formas en que las Secretarías pueden usar esta herramienta:

- Mapeo de los ciclos de vida del ciudadano.
- Mejorar de la experiencia del ciudadano.
- Optimización de los procesos internos.
- Análisis de roles y responsabilidades.
- Implementación de tecnología para la gestión del servicio.
- Seguimiento y mejora continua.

Propuesta de valor

Busca dar respuesta tanto a las necesidades actuales como a las aspiraciones futuras de la población del Distrito. Esta oferta debe estar alineada con los valores, objetivos y características del contexto local.

Resumen de oportunidades



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.

Hallazgos

En este capítulo exponemos los hallazgos que permitieron construir la propuesta de valor.

¿Cómo leer los hallazgos?

A continuación presentamos la estructura de los hallazgos y la mejor forma de leerlos.

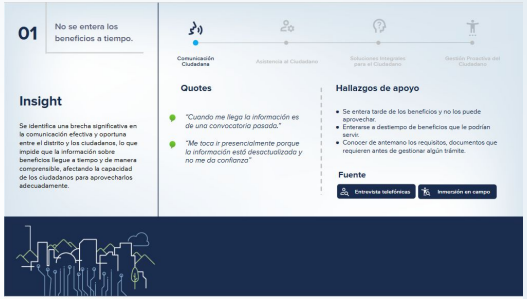
01. Resumen ejecutivo de las ofertas de valor



02. Detalle de la oferta, puntos de dolor y oportunidad



03. Insights y recomendaciones



Resumen de oportunidades y opciones de mejora

Comunicación Ciudadana

- No se enteran de los beneficios a tiempo.
- Falta de acceso a información actualizada y verídica.
- Falta de claridad en los requisitos.
- Desconoce dónde encontrar información sobre los servicios.
- La complejidad de la información dificulta la interacción.
- Desconoce la oferta del Distrito.

Asistencia al Ciudadano

- Amabilidad en la atención presencial.
- Mantener la atención presencial.
- Desconocimiento del Distrito.
- Acompañamiento personalizado (*al acceder a un programa).
- Acompañamiento más allá de los trámites.
- Acompañamiento integral.

Soluciones Integrales para el Ciudadano

- La página oficial es compleja.
- Canales digitales poco confiables.
- Falta de respuesta oportuna.
- Promesas no cumplidas.
- Altos tiempos de espera en la atención.
- Soporte de la atención recibida.

Gestión proactiva del Ciudadano

- Página web optimizada.
- Procesos burocráticos.
- Canales restringidos para hacer trámites.



Comunicación Ciudadana

Mantener al ciudadano bien informado acerca de las oportunidades disponibles. Con esto se asegura que el ciudadano 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.

Oportunidades actuales

01	No se entera de los beneficios a tiempo.
02	Falta de acceso a información actualizada y verídica.
03	Falta de claridad en los requisitos.
04	Desconoce dónde encontrar información sobre los servicios.
05	La complejidad de la información dificulta la interacción.
06	Desconoce la oferta del Distrito.

01 No se entera los beneficios a tiempo.

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica una brecha significativa en la comunicación efectiva y oportuna entre el Distrito y los ciudadanos, lo que impide que la información sobre beneficios llegue a tiempo y de manera comprensible, afectando la capacidad de los ciudadanos para aprovecharlos adecuadamente.

Quotes

- *"Cuando me llega la información es de una convocatoria pasada."*
- *"Me toca ir presencialmente porque la información está desactualizada y no me da confianza"*

Hallazgos de apoyo

- Se entera tarde de los beneficios y no los puede aprovechar.
- Enterarse a destiempo de beneficios que le podrían servir.
- Conocer de antemano los requisitos, documentos que requieren antes de gestionar algún trámite.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Inmersión en campo



Recomendaciones

- Diversificar los canales de comunicación, incluyendo redes sociales, aplicaciones móviles, correo electrónico, y anuncios locales, para asegurar que la información llegue a todos los segmentos de la población.
- Implementar un sistema de retroalimentación continua donde los ciudadanos puedan reportar sus experiencias y sugerencias.
- Realizar pruebas de usabilidad con grupos representativos de ciudadanos para identificar áreas problemáticas en la navegación y el flujo de información. Ajustar el diseño o el contenido con base en los resultados de estas pruebas.

02 Falta de acceso a información actualizada y verídica

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se evidencia falta de actualización y veracidad de la información en los canales oficiales del Distrito, afectando la confianza de los ciudadanos, quienes recurren a fuentes no oficiales para obtener información, exponiéndose a datos inexactos.

Quotes

- *“Se encuentra uno con convocatorias y eventos viejos”*
- *“Me toca ir presencialmente porque la información está desactualizada y no me da confianza”*

Hallazgos de apoyo

- No poder corroborar la información que encuentran en redes en la página porque está desactualizada.
- Los ciudadanos sienten una falta de claridad o transparencia en la comunicación proporcionada por el Distrito.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Social Listening | Encuestas



Recomendaciones

- Establecer un servicio en la página oficial que permita a los ciudadanos validar la autenticidad de la información de redes sociales.
- Implementar encuestas para recoger feedback sobre la calidad de la información del Distrito y utilizarlo para mejoras continuas.
- Crear una sección específica para que los ciudadanos puedan comprobar la validez de la información discutida en redes y foros.

03 Falta de claridad en los requisitos

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica falta de claridad y accesibilidad en la información sobre los requisitos para los trámites de beneficios o programas con el Distrito, generando confusión y reprocesos en los trámites de los ciudadanos.

Quotes

- *“Debería ser preciso y reunir toda la información.”*
- *“Que tú puedas decir, ah, yo consulto eso en tal lado y ya sé con qué tengo que venir. ”*

Hallazgos de apoyo

- Desinformación con respecto a los requisitos que necesitan para acceder a los beneficios.
- Los ciudadanos necesitan instrucciones más claras y accesibles para realizar trámites digitales.
- los ciudadanos mencionan que no reciben la información necesaria o adecuada en sus trámites con el Distrito.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Inmersión en campo | Encuestas



Recomendaciones

- Crear una plataforma centralizada donde toda la información relevante sobre los requisitos esté agrupada, actualizada y alimente los canales de comunicación.
- Mejorar el diseño de las interfaces digitales para que los ciudadanos puedan encontrar fácilmente la información sobre los requisitos sin tener que navegar excesivamente.
- Implementar un sistema de retroalimentación donde los ciudadanos puedan reportar áreas de mejora en los procesos de trámites y requisitos.

04 Desconoce dónde encontrar información sobre los servicios.

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que los ciudadanos enfrentan una falta de visibilidad y acceso a información sobre servicios y eventos del Distrito en las plataformas oficiales, lo que indica una brecha significativa en cómo se comunica y se guía a la comunidad para localizar dichos recursos.

Quotes

- *“No sé donde buscar información de las campañas de salud en mi barrio”*
- *“No sé en donde me entero de los beneficios”*

Hallazgos de apoyo

- Desconocen cómo acceder a la información relacionada con las ofertas de la alcaldía.
- Dificultad para encontrar y corroborar información actualizada sobre eventos y programas en plataformas oficiales.

Fuente

Entrevistas telefónica | Encuestas



Recomendaciones

- Uso de Mapas Interactivos en la página web que muestren la ubicación de eventos, servicios, y oficinas relevantes, facilitando la planificación y el acceso de los ciudadanos.
- Simplificar la navegación en los portales digitales del Distrito para que la información relevante sea fácilmente accesible desde la página de inicio.
- Implementar campañas de concienciación que eduquen a los ciudadanos sobre dónde encontrar información oficial, destacando las plataformas más confiables y la utilidad de cada una.

05 La complejidad de la información dificulta la interacción.

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se evidencia que el uso de un lenguaje excesivamente técnico y complicado en las comunicaciones del Distrito está dificultando que los ciudadanos comprendan y accedan a los beneficios y servicios, lo cual crea una barrera que lleva a muchos a buscar asistencia presencial innecesariamente.

Quotes

- *"... Yo busqué, pero no encontré la información de lo que necesitaba"*
- *"Explicaciones muy técnicas que confunden la respuesta coherente de las preguntas puntuales"*

Hallazgos de apoyo

- La comprensión de algunos beneficios es complicada y requiere una mejor comunicación para evitar la necesidad de acudir presencialmente.
- Información en lenguaje muy técnico, no están adaptadas a un público general.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas | Inmersión en campo



Recomendaciones

- Implementar una política de "lenguaje claro" en todas las comunicaciones del Distrito, asegurando que la información sea comprensible y accesible para personas de todos los niveles educativos.
- Diseñar una hoja de ruta del usuario para cada servicio o beneficio, ilustrando paso a paso el proceso con infografías y enlaces directos a documentos necesarios.
- Involucrar a representantes de la comunidad en el proceso de redacción y revisión de la información para asegurar que las necesidades de comprensión del público sean satisfechas.

06 Desconoce la oferta del Distrito

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que los ciudadanos no reconocen ni asocian algunas de las actividades y programas del Distrito como parte de su oferta oficial debido a una falta de identificación del Distrito o por falta de experiencias conscientes con el Distrito.

Quotes

- *"Hoy las secretarías no sé qué hacen exactamente"*
- *"No tengo relación con el Distrito, solo vengo por un trámite..."*

Hallazgos de apoyo

- No asocian que los programas en los que participan hacen parte del Distrito.
  (La Feria de las flores, fiesta del libro, ciclovía)
- No suele consultar la información y espera una comunicación más proactiva de la información.
- Los ciudadanos no han tenido razones significativas o experiencias suficientes con el Distrito.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas



Recomendaciones

- Implementar campañas informativas que lleguen a los ciudadanos a través de diferentes canales, explicando el rol del Distrito en la organización de eventos populares y destacando los beneficios de participar en ellos.
- Crear un sistema de alertas o notificaciones personalizadas que informe a los ciudadanos sobre programas y eventos relevantes a sus intereses, facilitando el descubrimiento proactivo de la oferta del 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.

Oportunidades actuales

01 Amabilidad en la atención presencial

02 Mantener la atención presencial

03 Desconocimiento del Distrito

04 Acompañamiento personalizado (acceso a programas)

05 Acompañamiento más allá de los trámites

06 Acompañamiento integral

01 Amabilidad en la atención presencial

Comunicación Ciudadana | **Asistencia al Ciudadano** | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se evidencia que la variabilidad en la calidad del servicio al cliente en la atención presencial está afectando negativamente la percepción de los ciudadanos sobre el compromiso y disposición del personal del Distrito, destacando la necesidad de estandarizar un servicio amable y consistente.

Quotes

"La atención de las personas, no hay calidad humana, el personal no tiene sentido de pertenencia"

Hallazgos de apoyo

- Existen inconsistencias en la información proporcionada y falta de orientación correcta.
- Percepción negativa sobre la disposición y compromiso del personal en las solicitudes de los ciudadanos.
- Aprecian el trato amable y cercano, información clara del personal del Distrito.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas



Recomendaciones

- Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio y la atención al cliente que valore la amabilidad y la disposición proactiva como pilares del éxito institucional.
- Implementar un sistema para recoger feedback en tiempo real después de cada interacción presencial, permitiendo identificar rápidamente problemas y oportunidades de mejora.
- Ofrecer programas de formación continua en habilidades de servicio al cliente, empatía y manejo de información, asegurando que el personal se sienta capacitado y motivado para ofrecer un servicio de calidad.

02 Mantener la atención presencial

Comunicación Ciudadana | **Asistencia al Ciudadano** | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que aunque la atención presencial brinda a los ciudadanos confianza y seguridad, su dependencia presenta desafíos significativos para aquellos con limitaciones físicas, lo que resalta la necesidad de ofrecer alternativas digitales igualmente confiables y accesibles.

Quotes

- *“Me da más seguridad presencial porque me entregan un soporte, hay un respaldo"*
- *“Me hacen gastar pasajes sin necesidad”*

Hallazgos de apoyo

- Hay una fuerte dependencia en los procesos presenciales que resulta problemática para aquellos que tienen limitaciones físicas.
- El asistir a un lugar presencial y poder entablar una conversación con un funcionario les da seguridad y garantía del trámite que está llevando a cabo.

Fuente

Inmersión en campo | Entrevistas telefónicas | Encuestas



Recomendaciones

- Desarrollar un sistema de atención omnicanal que permita a los ciudadanos iniciar, hacer seguimiento y completar trámites de manera fluida entre canales presenciales y digitales, según sus preferencias.
- Ofrecer una transición acompañada hacía más recursos digitales, manteniendo servicios presenciales robustos mientras se anima y apoya a los ciudadanos en la adaptación a métodos alternativos.
- Implementar un sistema para recolectar retroalimentación continua de los ciudadanos sobre sus experiencias sean presenciales o digitales, y hacer ajustes proactivos basados en las percepciones y sugerencias recibidas.

03 Desconocimiento del Distrito

Comunicación Ciudadana | **Asistencia al Ciudadano** | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se evidencia que los ciudadanos tienen un desconocimiento significativo de los programas y formas de interacción que ofrece el Distrito, indicando una necesidad urgente de mejorar la comunicación y acceso a la información para fomentar una mayor participación y conexión comunitaria del Distrito.

Quotes

- *"Generalmente, se da uno cuenta en el momento en el que se está desarrollando la actividad."*
- *"Me gustaría conocer toda la oferta del Distrito y que sea personalizada."*
- *"Hoy las secretarías no sé qué hacen exactamente"*

Hallazgos de apoyo

- Desconocen los programas que ofrece el Distrito.
- No tienen el conocimiento de cómo pueden interactuar con el Distrito.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas



Recomendaciones

- Establecer centros de información comunitarios donde los ciudadanos puedan aprender sobre las ofertas del Distrito y recibir orientación sobre cómo interactuar con él, facilitando una conexión más directa.
- Trabajar con líderes comunitarios y organizaciones para extender la divulgación de programas y fomentar la participación por medio de redes ya establecidas.
- Implementar una herramienta interactiva en línea donde los ciudadanos puedan explorar servicios disponibles a través de un cuestionario guiado que los dirija a información relevante basada en sus intereses.

04 Acompañamiento personalizado (acceso a programas)

Comunicación Ciudadana | **Asistencia al Ciudadano** | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que los ciudadanos carecen de un acompañamiento personalizado adecuado al acceder a los programas del Distrito, lo que se traduce en una falta de ofertas adaptadas a sus intereses y en un seguimiento insuficiente, resaltando la necesidad de un enfoque más individualizado en la gestión de servicios.

Quotes

"Porque mientras uno está recibiendo el apoyo es muy bueno, la gente es muy amable y lo que dan lo dan con mucho cariño, lo que me han dado ha sido muy bueno"

Hallazgos de apoyo

- No recibir ofertas personalizadas a sus intereses.
- Falta de proactividad y falta de seguimiento en las llamadas.
- Recibir acompañamiento personalizado antes de ingresar a un programa o recibir un beneficio.

Fuente

Social Listening | Entrevistas telefónicas | Encuestas



Recomendaciones

- Implementar una estrategia de segmentación de ciudadanos basada en intereses y necesidades, utilizando esta información para enviar ofertas y comunicaciones personalizadas que sean relevantes para cada grupo.
- Designar gestores de caso o consultores de ciudadanos que puedan ofrecer un acompañamiento personalizado, atendiendo preguntas y guiando a los ciudadanos a través de los procesos para acceder a programas específicos.
- Incluir elementos interactivos como chatbots y bases de conocimiento para ofrecer asistencia inmediata sobre preguntas frecuentes, facilitando el acceso a la información necesaria sin la necesidad de contacto humano continuo.

05 Acompañamiento más allá de los trámites

Comunicación Ciudadana | **Asistencia al Ciudadano** | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se evidencia el deseo de los ciudadanos de tener un acompañamiento por parte del Distrito que vaya más allá de los trámites administrativos, buscando apoyo y formación en áreas de bienestar comunitario, esto a su vez es una oportunidad para que el Distrito potencie su papel como promotor del desarrollo integral y la participación continuada de las comunidades.

Quotes

"... la demora en la secretaría de inclusión social en los procesos de búsqueda de empleo para personas discapacitadas"

Hallazgos de apoyo

- Recibir acompañamiento y formación en temas de bienestar y de interés para la comunidad (Cuidado del medio ambiente, educación sexual, Emprendimiento).
- La interacción es más funcional y menos basada en participación o involucramiento continuo con el Distrito y sus servicios.
- Necesita ser orientado para poder dar solución a su problemática.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas



Recomendaciones

- Calendario de Eventos Comunitarios: Implementar un calendario digital de fácil navegación donde los ciudadanos puedan ver y registrarse para eventos, talleres, y capacitaciones, integrando recordatorios automáticos para fomentar la participación.
- Incorporar mecanismos regulares para recibir feedback de los ciudadanos sobre los temas que consideran importantes, ajustando la oferta de programas educacionales y recursos disponibles según sus intereses y necesidades.

06 Acompañamiento integral

Comunicación Ciudadana | **Asistencia al Ciudadano** | Soluciones Integrales para el Ciudadano | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se evidencia la frustración por parte de los ciudadanos al no obtener una orientación adecuada y proactiva de parte del Distrito frente a sus necesidades y trámites, lo que indica una necesidad de acompañamiento holístico

Quotes

- *“En lugar de ir por cada oficina preguntando, me gustaría que al menos me sepan redireccionar a la entidad donde debo realizar el trámite”*
- *“Me gustaría que me den información confiable de donde resolver mi necesidad”*

Hallazgos de apoyo

- El ciudadano se frustra y se siente poco acompañado cuando no lo orientan si el trámite no es del Distrito
- La capacidad de la secretaría para responder rápidamente a emergencias y desastres naturales, proporcionando asistencia a las familias afectadas.

Fuente

Social Listening | Entrevistas telefónicas



Recomendaciones

- Implementar un servicio de asesoría que no solo gestione trámites del Distrito, sino que también ofrezca orientación sobre cómo abordar procedimientos fuera de su jurisdicción, actuando como un punto de referencia o enlace con otras entidades pertinentes.
- Desarrollar y distribuir guías detalladas que indiquen cuáles son los trámites que pertenecen al Distrito y cómo proceder con aquellos que no lo son, incluyendo referencias y contactos relevantes para continuar el proceso.

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.

Oportunidades actuales

01	La página oficial es compleja.
02	Canales digitales poco confiables
03	Falta de respuesta oportuna
04	Promesas no cumplidas
05	Tiempos de atención
06	Soporte de la atención

01 La página oficial es compleja.

Comunicación Ciudadana — Asistencia al Ciudadano — **Soluciones Integrales para el Ciudadano** — Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que los ciudadanos encuentran la página oficial del Distrito es frustrante, difícil de navegar debido a su complejidad y la cantidad de clics necesarios para encontrar información relevante, lo que desincentiva su uso y afecta negativamente la experiencia del usuario, generando frustración y desincentivando su uso.

Quotes

- *"No sé encuentra rápidamente información sobre el pago de impuestos (predial)"*
- *"Yo busqué los requisitos que pedían para ingresar al programa, pero nunca los encontré"*

Hallazgos de apoyo

- Páginas web complejas y fallas técnicas que no les permiten completar sus trámites
- No le gusta buscar por las páginas del Distrito porque tiene que hacer mucho clic, ir de ventana en ventana y leer mucha información para encontrar lo que necesita. La respuesta no es directa.

Fuente

Entrevistas telefónicas · Encuestas · Inmersión en campo



Recomendaciones

- Optimización de Contenido: Simplificar y reorganizar el contenido del sitio web, asegurando que la información más solicitada esté fácilmente accesible desde la página de inicio o mediante un buscador eficaz.
- Asistencia en Línea: Implementar funcionalidades de chat en vivo para brindar asistencia en tiempo real a los usuarios que están teniendo dificultades para navegar o encontrar la información que necesitan.
- Pruebas de Usabilidad: Llevar a cabo pruebas de usabilidad con una muestra diversa de ciudadanos para identificar áreas problemáticas en la navegación y recopilar insights directos para guiar posteriores mejoras en el diseño.

02 Canales digitales poco confiables

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | **Soluciones Integrales para el Ciudadano** | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que los ciudadanos perciben los canales digitales del Distrito de Medellín como poco confiables, principalmente debido a la falta de certificación de trámites realizados y la complejidad percibida en su uso, lo que los lleva a preferir tanto canales presenciales como redes sociales más familiares y accesibles.

Quotes

- *“Me dieron 3 correos electrónicos para que yo haga la solicitud. Regresé a casa y envié 3 correos electrónicos y nadie me ha contestado.”*
- *“La falta de información actualizada en redes sociales”*

Hallazgos de apoyo

- No recibir una certificación del trámite en los canales digitales.
- Sienten que la tecnología los enreda y prefieren los canales presenciales.
- Prefieren las redes para la comunicación con el Distrito: Whatsapp, tiktok, Instagram.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas | Inmersión en campo



Recomendaciones

- Implementar un sistema de certificación digital que proporcione a los ciudadanos confirmaciones oficiales y recibos por cada trámite completado en línea, aumentando la confianza en el proceso digital.
- Interacción Multicanal: Facilitar el acceso a servicios y comunicación a través de plataformas digitales populares como WhatsApp, Instagram y TikTok, utilizando estas redes para difundir información y permitir una comunicación directa y más accesible.
- Integración de Tecnología de la Información Segura: Asegurar que todos los trámites digitales se realicen a través de sistemas seguros y confiables, comunicando claramente estas medidas de seguridad a los ciudadanos.

03 Falta de respuesta oportuna

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | **Soluciones Integrales para el Ciudadano** | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que la falta de respuesta oportuna en los canales digitales del Distrito de Medellín lleva a los ciudadanos a sentir frustración y desconfianza, incentivando la preferencia por métodos presenciales y redes sociales más inmediatas para la comunicación.

Quotes

- *"Entonces, si hoy no me lo resuelven, hago una tutela más porque esto no me está perjudicando"*
- *"Trate de hacer la solicitud por la página, pero fue muy difícil y después en un momento se cayó el sistema y no supe si quedo bien el trámite"*

Hallazgos de apoyo

- Se identifica ineficiencias en el tiempo de respuesta y procesamiento de interacciones.
- Enterarse muy tarde de información que consideran de valor.
- Problemas con ciertas plataformas, ya que solo les informa de posible error, pero no da solución o paso a seguir.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas | Inmersión en campo



Recomendaciones

- Desarrollar un sistema automatizado de respuesta para confirmar la recepción de trámites y consultas, asegurando que los ciudadanos reciban acuses de recibo inmediatos y tiempo estimado de respuesta.
- Diseño Intuitivo: Simplificar el diseño de las plataformas digitales para facilitar su uso, reduciendo la complejidad y los pasos necesarios para completar trámites o realizar consultas.
- Transparencia en los Tiempos de Espera: Publicar información clara sobre los tiempos de respuesta estimados para diferentes tipos de trámites y consultas, gestionando las expectativas de los ciudadanos de manera transparente.

04 Promesas no cumplidas

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | **Soluciones Integrales para el Ciudadano** | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que la desinformación y el incumplimiento de promesas por parte del Distrito de Medellín han generado desconfianza y decepción entre los ciudadanos, al no satisfacer expectativas relacionadas con los beneficios y soluciones comprometidas.

Quotes

- *"Me llegaron las gafas cuando me operó los ojos"*
- *“Estuve todo el proceso en la ruta del emprendimiento y el asesor que tenía no me ayudó enviando a presente el Pitch mientras todos los demás compañeros si pudieron participar.”*

Hallazgos de apoyo

- Expectativas no cumplidas por desinformación frente a los beneficios a recibir.
- Le decepciona que le prometan soluciones y que al final no se cumplan.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Inmersión en campo



Recomendaciones

- Participación Comunitaria: Involucrar a los ciudadanos en la planificación y retroalimentación sobre los programas y beneficios, asegurando que sus expectativas se consideren desde la fase de diseño.
- Pruebas de Información y Comunicación: Realizar pruebas con usuarios para evaluar la claridad de la información entregada y ajustar el contenido, asegurando que las comunicaciones sean comprensibles y precisas.
- Implementar un sistema de seguimiento de compromisos asumidos por el Distrito, con actualizaciones regulares sobre el progreso y cambios que puedan afectar los resultados.

05 Tiempos de atención

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | **Soluciones Integrales para el Ciudadano** | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Se identifica que los largos tiempos de atención y la falta de claridad en las respuestas están generando frustración en los ciudadanos al interactuar con el Distrito.

Quotes

- *“Cuando he radicado solicitudes es muy demorado todo y no tengo claro cuando responden o que pasa con los trámites”*
- *“No obtuve respuesta por correo electrónico hasta meses después de la visita, además la respuesta no fue personalizada”*

“Las respuestas tardan en llegar o no son claras”

Hallazgos de apoyo

- Los tiempos de atención son muy altos.

Fuente

Entrevistas telefónicas



Recomendaciones

- Implementar notificaciones automáticas a través de correo electrónico, mensajes de texto o aplicaciones móviles para mantener informados a los ciudadanos sobre cualquier actualización o cambio en sus trámites.

06 Soporte de la atención

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | **Soluciones Integrales para el Ciudadano** | Gestión Proactiva del Ciudadano

Insight

Los ciudadanos valoran de gran forma el poder contar con el soporte y la trazabilidad en los trámites específicos, además de las oportunidades de participación comunitaria y educación ofrecidas por el Distrito. Esto indica que el fortalecimiento de la transparencia y el soporte activo puede mejorar aún más la interacción y satisfacción ciudadana.

Quotes

- *"No confío mucho en los sistemas porque no me dan la seguridad de haber realizado el trámite correctamente"*
- *"...unos formularios muy tediosos que no sabía diligenciar, ejemplo cuando quería acceder a cursos.*

Hallazgos de apoyo

- Valoran las oportunidades para la participación comunitaria y el apoyo en educación y desarrollo personal a los ciudadanos
- Llevar a cabo un trámite específico y tener soporte de ello.
- Valoran poder tener la trazabilidad de sus procesos de trámites y servicios.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Entrevista telefónicas

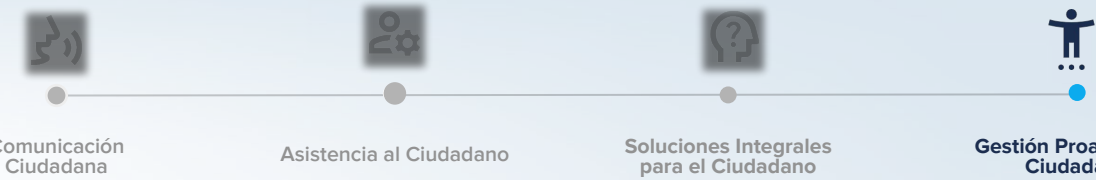


Recomendaciones

- Portal de Gestión de Trámites: Diseñar un portal intuitivo y accesible donde los ciudadanos puedan gestionar sus trámites, visualizar el historial de interacciones y recibir notificaciones automatizadas sobre cambios de estado.
- Trazabilidad y Transparencia: Implementar un sistema digital que permita a los ciudadanos rastrear el estado de sus trámites en tiempo real, proporcionándoles actualizaciones regulares y transparentes sobre el progreso de sus solicitudes.
- Mapeo de Viajes del Cliente: Realizar mapeos del viaje del cliente para identificar puntos de fricción en el soporte y la trazabilidad de los trámites, optimizando áreas problemáticas para mejorar la experiencia general.

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.



Oportunidades actuales

01 Página web optimizada

02 Procesos largos

03 Canales restringidos para hacer trámites

04 Asistente virtual

01 Página web optimizada

Comunicación Ciudadana — Asistencia al Ciudadano — Soluciones Integrales para el Ciudadano — **Gestión Proactiva del Ciudadano**

Insight

Se evidencia durante la investigación que la página web del Distrito de Medellín necesita optimización, ya que actualmente es compleja y dificulta la búsqueda de información por parte de los ciudadanos. Existe una demanda clara por plataformas digitales más eficientes que faciliten la realización de trámites en línea y el acceso sencillo a documentación y requisitos necesarios.

Quotes

- *"Muchas veces tratando de hacer trámites virtuales los sitios se caen o son muy lentos"*
- *"La página de la alcaldía es demasiado enredada y tiene muchos micrositios. Si la página de la alcaldía es enredada, el micrositio lo es más. No son fuentes claras."*

Hallazgos de apoyo

- Realizar trámites en línea o consultar el estado de solicitudes relacionadas con programas sociales.
- Los ciudadanos esperan que las plataformas digitales sean más eficientes y que proporcionen acceso a toda la documentación y requisitos necesarios.
- La página web es enredada y es difícil encontrar la información.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Inmersión en campo | Encuestas | Social Listening



Recomendaciones

- Mantener un programa continuo de revisión del contenido del sitio web para asegurar que toda la información esté actualizada, eliminando fuentes obsoletas y redundantes.
- Ofrecer servicios de chat en línea para soporte en tiempo real durante la navegación en el sitio, ayudando a los usuarios a encontrar rápidamente la información y orientación que necesitan.
- Llevar a cabo evaluaciones de usabilidad iterativas con usuarios representativos para identificar problemas de navegación y de experiencia de usuario, utilizando los resultados para realizar ajustes continuos.

02 Procesos largos

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | **Gestión Proactiva del Ciudadano**

Insight

Se evidencia que los ciudadanos tienen una percepción de que los procesos con el Distrito son demorados y poco eficientes, optando por alternativas de autogestión por otros canales más eficientes o tecnológicos

Quotes

“Y que el trámite no sea muy lento, muchas veces se hace la solicitud y le responden a un año dos años después. ”

Hallazgos de apoyo

- Tengo poca paciencia para procesos burocráticos largos.

Fuente

Entrevista telefónicas



Recomendaciones

- Optimización de Procesos de Atención: Analizar y revisar los procesos actuales para identificar cuellos de botella que causan demoras. Implementar mejoras para agilizar los tiempos de respuesta, especialmente en la gestión de solicitudes y correos electrónicos.
- Participación Ciudadana en la Mejora de Procesos: Involucrar a los ciudadanos en la retroalimentación y desarrollo de mejoras en los procesos de atención, asegurando que las soluciones implementadas sean realmente útiles y respondan a las necesidades detectadas.

03 Canales restringidos para hacer trámites.

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | **Gestión Proactiva del Ciudadano**

Insight

Se identifica que las limitaciones y fallas técnicas en los canales digitales del Distrito están impulsando a los ciudadanos a utilizar métodos alternativos, lo que revela la necesidad de mejorar y fortalecer las plataformas digitales para ofrecer una experiencia más integral y eficiente.

Quotes

"Que mejoren en los temas virtuales para ahorrar tiempos y que haya difusión de la información."

Hallazgos de apoyo

- Aunque algunos trámites se pueden gestionar en línea, las fallas técnicas obligan a los usuarios a optar por métodos presenciales o líneas telefónicas.
- Ofrecer una experiencia integral ya que valoran una experiencia completa que abarque todas sus necesidades de información, atención y soluciones.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas | Inmersión en campo



Recomendaciones

- Experiencia Integral y Personalizada: Ofrecer soluciones que aborden no solo la gestión de trámites, sino también la información y atención necesarias para una experiencia completa, integrando todos los servicios necesarios en un solo lugar digital.
- Pruebas de Usabilidad y Corrección de Errores: Implementar un programa continuo de pruebas de usabilidad para identificar errores técnicos y de navegación, solucionándolos rápidamente para asegurar una experiencia fluida y sin interrupciones.

04 Asistente virtual

Comunicación Ciudadana | Asistencia al Ciudadano | Soluciones Integrales para el Ciudadano | **Gestión Proactiva del Ciudadano**

Insight

Se identifica que los ciudadanos desean que los asistentes virtuales del Distrito de Medellín ofrezcan: interacciones más fluidas y conversacionales con la capacidad de comprender preguntas en lenguaje natural, ofrecer guías claras y detalladas, extendiéndose más allá de tareas básicas para proporcionar un soporte integral y eficaz.

Quotes

- *"Que en la conversación, no te dé opciones sino que le pueda escribir y me guie en lo que necesito, que sea fluida la conversación"*
- *"A mí me gusta conversar con una persona o si no me está ayudando el robot que pueda hablar con una persona y no quedar perdido"*

Hallazgos de apoyo

- Obtener información detallada sobre los servicios del Distrito por medio del chatbot.
- Información sobre trámites administrativos y actividades en las comunas por medio de asistentes virtuales.
- Los chatbots son utilizados mayormente para tareas simples como solicitar información o tramitar documentos básicos.

Fuente

Entrevistas telefónicas | Encuestas



Recomendaciones

- Diseñar una interfaz conversacional que facilite interacciones en lenguaje natural, permitiendo a los usuarios hacer preguntas en su jerga cotidiana y recibir respuestas comprensibles y coherentes.
- Extender las capacidades de los asistentes virtuales más allá de las tareas básicas, para incluir funciones como asesoramiento en trámites complejos y actualizaciones sobre el estado de solicitudes.
- Asegurar que el chatbot esté accesible a través de múltiples plataformas (sitio web, aplicaciones móviles, redes sociales) para llegar a más ciudadanos y ofrecerles soporte donde y cuando lo necesiten, apuntando a una omnicanalidad soportada en la caracterización.
- Realizar campañas para informar a los ciudadanos sobre las capacidades y beneficios del uso del chatbot, incrementando su adopción como una herramienta útil y confiable.

Conclusiones

Durante la investigación, se identificaron hallazgos recurrentes en tema importantes que están afectando la interacción con el Distrito, dentro de esos insights de valor relacionados a continuación:

1

Comunicación y accesibilidad: Existe una brecha significativa en la comunicación entre el Distrito y los ciudadanos, lo que impide el flujo adecuado de información sobre beneficios y programas. Esta falta de comunicación eficaz afecta la capacidad de los ciudadanos para aprovechar los recursos disponibles, lo que indica una necesidad de desarrollar estrategias de comunicación más efectivas y accesibles.

2

Confianza fragmentada: La falta de actualización y veracidad en los canales oficiales del Distrito disminuye la confianza ciudadana. Esto lleva a los ciudadanos a buscar fuentes no oficiales, exponiéndose a información potencialmente inexacta. Se requiere una revisión y mejora de la información oficial para restaurar la confianza pública.

3

Claridad en requerimientos: La falta de claridad en los requisitos para los trámites genera confusión y reprocesos, lo que indica una necesidad de simplificar y clarificar la información proporcionada a los ciudadanos. Esto podría incluir la creación de guías claras y concisas y la mejora de los canales de comunicación.

Conclusiones

Durante la investigación, se identificaron hallazgos recurrentes en tema importantes que están afectando la interacción con el Distrito, dentro de esos insights de valor relacionados a continuación:

4

Estandarización del Servicio: La variabilidad en la calidad del servicio al cliente afecta negativamente la percepción ciudadana sobre el compromiso del personal del Distrito. Es crucial estandarizar un servicio al cliente amable y consistente para mejorar la percepción pública y la satisfacción ciudadana.

5

Experiencia del Usuario: La complejidad de la página web del Distrito y la falta de respuesta oportuna en canales digitales generan frustración. La optimización de estas plataformas es esencial para mejorar la experiencia del usuario y fomentar el uso de recursos digitales.

Conclusiones

Durante la investigación, se identificaron hallazgos recurrentes en tema importantes que están afectando la interacción con el Distrito, dentro de esos insights de valor relacionados a continuación:

6

Acompañamiento y Desarrollo Comunitario: Los ciudadanos desean un acompañamiento que trascienda los trámites administrativos, buscando apoyo en áreas de bienestar comunitario. Esto representa una oportunidad para que el Distrito se posicione como un promotor del desarrollo integral y la participación continua de las comunidades.

7

Transparencia y Soporte: Los ciudadanos valoran el soporte y la trazabilidad en los trámites, así como las oportunidades de participación comunitaria. Fortalecer la transparencia y el soporte activo puede mejorar la interacción y satisfacción ciudadana.



Estrategia Ciudadano 360

Estrategia

La estrategia Ciudadano 360 del Distrito tiene como objetivo **transformar la experiencia de los ciudadanos** al interactuar con el Distrito, busca transformar la relación entre el Distrito y los ciudadanos a **través de la digitalización, el uso de datos y la integración de servicios,** requiere una implementación estructurada y detallada; **utilizando tecnología**, datos y servicios integrados para **mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad.**



Fases	Comunicación Ciudadana	Asistencia al Ciudadano	Soluciones Integrales para el Ciudadano	Gestión Proactiva del Ciudadano
Propuesta de valor	• Mantener al ciudadano bien informado acerca de las oportunidades disponibles. • Se asegura que el ciudadano esté al tanto de requisitos necesarios para acceder a cada servicio o beneficio. • La comunicación efectiva y transparente es clave	• Asegurar que el ciudadano perciba un acompañamiento constante y una conexión cercana con los servicios ofrecidos. • se implementan acciones para profundizar el conocimiento sobre las necesidades individuales de los ciudadanos	• Asegurar que el ciudadano perciba soluciones efectivas a sus necesidades • El ciudadano tiene acceso continuo al estado de su solicitud.	• Se facilita al ciudadano la capacidad de gestionar sus necesidades y realizar solicitudes de manera autónoma a través de canales digitales, empoderando y fomentando su interacción.
Habilitadores	**Diseño de la arquitectura tecnológica, de servicios y gobierno datos** **Desarrollo e implementación de pilotos** **Escalabilidad y ampliación de iniciativas y servicios** **Monitoreo, evaluación y optimización**			
Iniciativas	2- Actualización de la información del distrito 3- Centralización de eventos y convocatorias 4- Centralización de información ciudadano 7 - Revisión de procesos internos 9 - Mejorar la atención al cliente en las oficinas 10 - Escalonar arquetipos	1- Optimizar la experiencia de la página web 4 - Centralización de información (ciudadano) 5 - Experiencia omnicanal 9 - Mejorar la atención al cliente en las oficinas	1 - Optimizar la experiencia de la página web 2 - Actualización de la información del distrito 4 - Centralización de información (ciudadano) 5- Experiencia omnicanal 9 - Mejorar la atención al cliente en las oficinas 10 - Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada)	1- Optimizar la experiencia de la página web 4- Centralización de información (ciudadano) 6 - Digitalización de servicios 7 - Revisión de procesos internos 8 - Chatbot

Iniciativas de servicios y soluciones

Priorización de iniciativas basadas en criterios de impacto en la experiencia del ciudadano, factibilidad técnica e integración de tecnologías emergentes y métodos de diseño estratégico para la transformación digital del Distrito.

Iniciativas de impacto alto en el ciudadano.

Iniciativas de impacto medio en el ciudadano.



Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto alto en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Herramienta de perfilación de servicios que pueden obtener cada ciudadano según sus gustos.

Herramienta caracterización unificada (CRM)

AI

Asistencia al Ciudadano

Plataforma que permita a los ciudadanos controlar sus datos y la opción de modificar sus preferencias en cualquier momento, fomentando la confianza y la actualización de los mismos.

Recoger y analizar la retroalimentación de los ciudadanos sobre sus interacciones para que el ciudadano se sienta escuchado realizar plan de mejoras.

AI

Diseño de experiencia de usuario UX

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Entendimiento profundo de las necesidades de las comunas del Distrito.

Machine learning

Investigación del ciudadano.

Gestión proactiva del Ciudadano

Utilizar un sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) que centralice toda la información de interacción con el cliente

Herramienta caracterización unificada (CRM)

Centralización de información (ciudadano)

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto alto en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Actualización de la información del Distrito

Actualizar la información de las páginas frecuentemente.

Diseño de experiencia de usuario UX

Asistencia al Ciudadano

Optimizar la experiencia de la página web

Aplicar UX a la arquitectura de la información de la web y validar con ciudadanos.

Diseño de experiencia de usuario UX

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Actualización de la información del Distrito

Canales de información actualizado, web, WhatsApp y línea telefónica

Diseño de servicios SD.

Mejorar arquitectura de la información en la web del Distrito.

Diseño de experiencia de usuario UX

Gestión proactiva del Ciudadano

Optimizar la experiencia de la página web

Entrenar al personal para resolver consultas en el primer contacto siempre que sea posible, reduciendo la necesidad de transferencias o seguimientos adicionales.
Replantear la Arquitectura de la página web y el contenido.

Sistema de búsqueda avanzada en el sitio web.

Diseño de experiencia de usuario UX

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto alto en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Asistencia al Ciudadano

Experiencia omnicanal

Los ciudadanos puedan elegir el canal por el cual se quieren comunicar o acercarse a las secretarias (garantizar un mix de canales que estén conectados)

- Diseño de experiencia de usuario UX
- Diseño de servicios SD.

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Omnicanalidad establecida para solicitudes y transacciones ágiles.

Trazabilidad de los trámites, soporte válido.

- Gestor documental
- Diseño de servicios SD.

Gestión proactiva del Ciudadano

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto alto en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Centralización de eventos y convocatorias

Flor como un canal de información sobre eventos y convocatorias unificado.

Calendario de eventos y beneficios en el que los ciudadanos puedan consultar desde un solo lugar la información.

Aprovechar los grupos comunitarios para promover las actividades y convocatorias del Distrito.| Canal Whatsapp por barrio.

AI

Machine learning

Diseño de experiencia de usuario UX

Diseño de servicios SD.

Asistencia al Ciudadano

Talleres que aborden temas de interés específico para diferentes grupos de ciudadanos, proporcionando un enfoque más personalizado.

Diseño de servicios SD.

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Difusión programas de participación ciudadana.

Diseño de servicios SD.

Gestión proactiva del Ciudadano

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto medio en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Asistencia al Ciudadano

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Gestión proactiva del Ciudadano

Digitalización de servicios

Autogestionar y realizar solicitudes a través de canales digitales.

Mejorar de la experiencia de servicios digitales, a través de los procesos internos que se tienen a hoy.

Digitalización de servicios que a hoy no están solo en presencial (priorizar las secretaria misionales y su servicio más solicitado).

AI

Gestor documental

Diseño de servicios SD.

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto medio en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Revisión de procesos internos

Protocolo para las respuestas a los servicios o trámites estén acompañadas de una solución o un siguiente paso.

AI asistente interno

Diseño de experiencia de usuario UX

Asistencia al Ciudadano

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Revisión de procesos internos

Trazabilidad de los trámites soporte válido.

Diseño de experiencia de usuario UX

Gestión proactiva del Ciudadano

Analizar los procesos actuales para identificar cuellos de botella y áreas de mejora. (Procesos más eficientes)

Diseño de servicios SD.

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto medio en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Asistencia al Ciudadano

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Gestión proactiva del Ciudadano

Chatbot

Creación de un chatbot con AI que le permita al usuario informarse y llegar a un contacto de funcionario, si es posible.

Implementar chatbots y asistentes virtuales para manejar consultas simples y redirigir a los ciudadanos al canal adecuado para problemas más complejos, mejorando así la eficiencia.

AI

Diseño de servicios SD.

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto medio en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana

Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada)

Profundizar en la investigación de los ciudadanos, conocer a detalle sus intereses.

Boletín informativo con información personalizada según las necesidades del ciudadano.

Consolidar bases de datos de ciudadanos por tipo de ciudadano persona.

Herramienta caracterización unificada (CRM)

AI

Machine learning

Diseño de experiencia de usuario UX

Diseño de servicios SD.

Asistencia al Ciudadano

Soluciones Integrales para el Ciudadano

Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada)

Entendimiento profundo de las necesidades de las comunas del Distrito.

Informar tiempos y canales de respuesta de forma clara a los ciudadanos.

Identificar canales de difusión de información efectivos para cada tipo de ciudadano.

Capacitaciones profesionales y alianzas con empresas para vinculación laboral.

Investigación del ciudadano.

Diseño de servicios SD.

Gestión proactiva del Ciudadano

Tecnología

Técnica

Iniciativas de servicios y soluciones

Bajo la propuesta de valor

Iniciativas de impacto medio en el ciudadano.

Comunicación Ciudadana	Asistencia al Ciudadano	Soluciones Integrales para el Ciudadano	Gestión proactiva del Ciudadano
Mejorar la atención al cliente en las oficinas			
Distrito al barrio: Espacio físico itinerante en el que los ciudadanos pueden interactuar e informarse de las actividades del Distrito. Diseño de servicios SD.	Asegure una buena atención (CX). Capacitaciones de servicio al ciudadano. Diseño de servicios SD.	Guión para atención personalizada del ciudadano (mínimo por el nombre). Diseño de servicios SD.	

Tecnología

Técnica

Hoja de ruta Ciudadano 360

Road Map 2025.

Q1

- 1 Optimizar la experiencia de la página web
- 2 Actualización de la información del Distrito
- 3 Centralización de eventos y convocatorias
- 4 Centralización de información (ciudadano)
- 5 Experiencia omnicanal
- 6 Digitalización de servicios
- 7 Revisión de procesos internos
- 9 Mejorar la atención al cliente en las oficinas
- 10 Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada

Q2

- 1 Optimizar la experiencia de la página web
- 2 Actualización de la información del distrito
- 3 Centralización de eventos y convocatorias
- 4 Centralización de información (ciudadano)
- 5 Experiencia omnicanal
- 6 Digitalización de servicios
- 7 Revisión de procesos internos
- 8 Chatbot
- 9 Mejorar la atención al cliente en las oficinas
- 10 Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada)

Q3

- 2 Actualización de la información del distrito
- 3 Centralización de eventos y convocatorias
- 4 Centralización de información (ciudadano)
- 5 Experiencia omnicanal
- 7 Revisión de procesos internos
- 8 Chatbot
- 9 Mejorar la atención al cliente en las oficinas
- 10 Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada)

Q4

- 2 Actualización de la información del distrito
- 3 Centralización de eventos y convocatorias
- 5 Experiencia omnicanal
- 6 Digitalización de servicios
- 9 Mejorar la atención al cliente en las oficinas

Prioridad alta

Prioridad media

Número de iniciativa

Equipo


Antropólogo


Product manager

Equipo base


Consultor UX


Consultora UX

ceiba

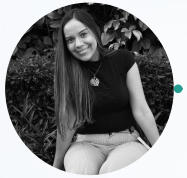

Lider del laboratorio de innovación (CeibaLab)


Diseñadora de servicios


Consultor UX


Consultor UX

Equipo extendido


Product manager


Consultora UX


Consultora UX


Diseñadora UI


Estratega marketing digital

Ciudadano 360

¡Gracias!

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