Mapa de Ruta Ciudadano 360
Fase estrategia - Proceso Habilitador: Comunicacion Ciudadana

Prioridad	# Categoría de la inicitiva	Categoría / Inicitiva	Responsable	Recursos		Q1	Q2	Q3	Q4
				Humanos	Tecnológicos- Técnicas				
Alto	2	**Actualización de la información del distrito**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Diseño de experiencia de usuario UX *Diseño de servicios SD.		*. Actualizar la información de las páginas-redes sociales frecuentemente.	Incluir comunicación de servicios gratuitos en las secretarías , ejemplo en los diferentes canales sobre qué esquemas de vacunación están disponibles para ser seguros y gratuitos.	
	4	**Centralización de información (ciudadano)**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Machine learning *Investigación del ciudadano			Herramienta de perfilación de servicios que puede obtener cada ciudadano según sus gustos.	
	3	**Centralización de eventos y convocatorias**	SID - Comunicaciones	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Diseño de servicios SD *IA *MAchine Learning *Diseño de experiencia de usuario UX *Investigación del ciudadano	*Aprovechar los grupos comunitarios para promover las actividades y convocatorias del distrito. *Canal Whatsapp por barrio.	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.	*. Talleres que aborden temas de interés específico para diferentes grupos de ciudadanos, proporcionando un enfoque más personalizado. *. Difusión de programas para participación ciudadana.
Medio	10	**Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada)**	SID-Equipo de diseño de servicios y experiencia.	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*IA *Machine learning *Diseño de experiencia de usuario UX *Diseño de servicios SD * Investigación del ciudadano.	Profundizar en la investigación de los ciudadanos para conocer a detalle sus intereses		Boletín informativo con información personalizada según las necesidades del ciudadano	
	9	**Mejorar la atención al cliente en las oficinas**	SID	Diseñadores de experiencia de servicios, comunicadores y Funcionarios que apoyen las estrategias de espacios ciudadanos	*Diseño de servicios SD * Investigación del ciudadano.			Distrito al barrio: Espacio físico itinerante en el que los ciudadanos pueden interactuar e informarse de las actividades del distrito	
	7	**Revisión de procesos internos**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos, procesos y experiencia de usuario.	* IA asistente interno * Diseño de experiencia de usuario UX		Protocolo para que las respuestas a los servicios o trámites estén acompañadas de una solución o un siguiente paso.	*Trazabilidad de los trámites *Soporte válido.	

Mapa de Ruta Ciudadano 360
Fase estrategia - Proceso Habilitador: Asistencia al Ciudadano

Prioridad	# Categoría de la inicitiva	Categoría / Inicitiva	Responsable	Recursos		Q1	Q2	Q3	Q4
				Humanos	Tecnológicos- Técnicas				
Alto	**1**	**Optimizar la experiencia de la página web**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	Diseño de experiencia de usuario UX	Entrenar al personal para resolver consultas por la página Web en el primer contacto siempre que sea posible, reduciendo la necesidad de transferencias o seguimientos adicionales.			
	4	**Centralización de información (ciudadano)**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	Experiencia de usuario	Recoger y analizar la retroalimentación de los ciudadanos sobre sus interacciones para que el ciudadano se sienta escuchado realizar plan de mejoras	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.		
	5	**Experiencia omnicanal**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*IA *Machine learning *Experiencia de usuario	*Flor cómo asistente único en WhatsApp y Sitio Web *Hacer un análisis de que implica montar a flor en IA *Con base en el análisis hacer plan de trabajo para construir Flor en IA" *Adicionar las encuestas de experiencia y satisfacción del ciudadano al chat de IA donde están los MVP 1 al 5 *Pruebas de Carga: En pro de un ejercicio productivo, perfilar la aplicación, realizar pruebas de carga a data real de transacciones proyectadas con el agente. *Una PQRSD tenga varias partes involucradas en la respuesta o que cuando se analice la PQRSD no tenga que ver con la secretaria a la que se envió. Entonces como mejora es incluir "puede ser" *En la respuesta de dato incorrecto seria importantes retirar la frase " no está en el sistema" ya que los funcionarios consideran que puede tomarse como un error.	* Unificar información en los diferentes canales de atención: Los ciudadanos puedan elegir el canal por el cual se quieren comunicar o acercarse a las secretarías (garantizar un mix de canales que estén conectados) * Fase 1 implementación Flor con IA * Cuando no hay respuesta en alguna pregunta puntual debería de acuerdo al tema colocar los otros canales de contacto para validar la información y no dejar al ciudadano con la duda * Creación Dinámica de Agentes y Tools: Creación dinámica de agentes y tools desde un nuevo módulo de administrativo (mencionado previamente), esto es lograble dada la arquitectura planteada. * Encuestas y PQRs: Implementar el tema de encuestas y PQRs con archivos. * Optimización del Historial Conversacional: En pro de la optimización del agente, sería muy bueno darle un manejo inteligente al historial conversacional en un contexto específico usando técnicas de sumarización con IA. * Incluir en la base del conocimiento las "Remisiones" que son las redirecciones a otras entidades que deben atender o dar respuesta a las PQRS * Poner incluir en la base del conocimiento la diferencia de PQRS y Trámites para que no se tome un trámite como una PQRS	* Fase2: Escalar implementación Flor con IA * Vectorización y Almacenamiento: Para el proceso de vectorización y almacenamiento en base de datos vectoriales, es importante definir un proceso previo de validación, el cual de acuerdo a un análisis más profundo del tipo de data, estructura y otras características, esté en capacidad de refinar el documento y alistarse previo a un proceso de vectorización. De ser posible, implementar una herramienta capaz de lograr esta definición. * Poder relacionar el tema de una nueva PQRS con una que ya haya sido radicada por el ciudadano para evitar replicar PQRSD	* Fase3: Escalar la aplicación a nivel multiagente * Integrar canales de contacto para que las persona puedan generar contacto en caso de alguna duda o consulta especifica (COrreo, Teléfono, Dirección oficina de atención) * Precisión de Resultados: Para mejorar temas de precisión en cuanto a los resultados, es importante en un ambiente productivo evaluar tecnologías como Azure Search y Document Intelligence, también dotar al agente de documentación adicional tipo: glosarios, Matrices de decisión a nivel de reglas de negocio.. con el fin de que el agente haga un refinamiento mayor y responda de forma más asertiva. * Administración del Agente: De cara a una administración del agente, sería bueno contar con un sitio de administración en el cual el usuario final esté en capacidad de ejecutar tareas como: vectorización de documentos, configuración de parámetros transversales al agente, selección de modelos de IA, creación de nuevos agentes.
Medio	**9**	**Mejorar la atención al cliente en las oficinas**	SID		*Diseño de servicios SD * Investigación del ciudadano.	* Planear cómo release 1 en PQRS , las PQRSD normales"No anónimas"	Capacitaciones de servicio al cliente		

Mapa de Ruta Ciudadano 360
Fase estrategia - Proceso Habilitador: Soluciones Integrales para el Ciudadano

Prioridad	# Categoría de la inicitiva	Categoría / Inicitiva	Responsable	Recursos		Q1	Q2	Q3	Q4
				Humanos	Tecnológicos- Técnicas				
Alto	1	**Optimizar la experiencia de la página web**		Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Tecnologías web y responsive, que permitan una experiencia desde cualquier dispositivo al ciudadano	Replantear la Arquitectura de la página web y el contenido del distrito			
	2	**Actualización de la información del distrito**				Canales de información actualizado, web, WhatsApp y línea telefónica			
	4	**Centralización de información (ciudadano)**		SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Machine learning *Investigación del ciudadano			
	5	**Experiencia omnicanal**					*Omnicanalidad establecida para solicitudes y transacciones ágiles *Trazabilidad de los trámites *Soporte válidos		
Medio	10	**Escalonar arquetipos (Experiencia personalizada)**					Identificar canales de difusión de información efectivos para cada tipo de ciudadano	*Informar tiempos y canales de respuesta de forma clara a los ciudadanos *Capacitaciones profesionales y alianzas con empresas para vinculación laboral	
	9	**Mejorar la atención al cliente en las oficinas**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	Diseño de servicios SD.	Guión para atención personalizada del ciudadano (mínimo por el nombre).	* Asegure una buena atención (CX).		

Mapa de Ruta Ciudadano 360
Fase estrategia - Proceso Habilitador: Gestión Proactiva del Ciudadano

Prioridad	# Categoría de la inicitiva	Categoría / Inicitiva	Responsable	Recursos		Q1	Q2	Q3	Q4
				Humanos	Tecnológicos- Técnicas				
Alto	**1**	**Optimizar la experiencia de la página web**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.			* Sistema de búsqueda avanzada en el sitio web. *Aplicar UX a la arquitectura de la información de la web y validar con ciudadanos.	*. Informar al ciudadano las opciones de pago en el portal tributario, como inscrito o sin iniciar sesion, botón de pago fácil	
	4	**Centralización de información (ciudadano)**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Científicos de datos	Utilizar un sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) que centralice toda la información de interacción con el cliente			
Medio	**6**	**Digitalización de servicios**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Gestor documental *IA *Diseño de servicios SD.	*Permitir la Autogestión y realización de solicitudes a través de canales digitales. *Mejorar 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)		Digitalización de servicios que a hoy no están solo en presencial (priorizar las secretaria misionales y su servicio más solicitado).
	8	**Chatbot**	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.	* IA *Chatbot *Diseño de servicios SD		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. En Página Web, Asistentes en puntos físicos * Explotación de otras Capacidades IA: Explotar otras capacidades IA (Procesamiento de audio, procesamiento de imágenes, traducción, análisis de sentimientos).	* Validar si se pueden mejorar las circulares o resoluciones que se implementaran en el Chatbot, para poder tener una buena respuesta al ciudadano, ejemplo la de vacunación, las de pago de impuestos
	7	**Revisión de procesos internos**	SID	*Equipo de procesos	*Diseño de servicios	Analizar los procesos actuales para identificar cuellos de botella y áreas de mejora.(Procesos más eficientes)	Validar o definir la forma en la que los archivos fuente de resoluciones es actualizado, ya que cuando se definen o modifican procesos internos, pueden existir cambios como por ejemplo vinculación de personas implicadas, condiciones de servicios gratuitos, información sobre los servicios, cambios en prestación del servicio, etc		

Mapa de Ruta Ciudadano 360
Habilitadores

Categoría / Inicitiva	Responsable	Recursos		Q1	Q2	Q3	Q4
		Humanos	Tecnológicos- Técnicas				
Poner en marcha el sistema de caracterización en todas las secretarías	SID	*. Personas de las secretarías donde se va poniendo en marcha. *. Equipo experto en desarrollo de software, diseñadores UX/UI e integración de datos	*Herramienta de perfilación de servicios que puede obtener cada ciudadano según sus gustos. Herramienta de Caracterización con IA *Infraestructura en Nube	* Validar que falta para poner en marcha el software de Caracterización que ya está definido. *Hacer plan para actualizar lo que hace falta para poner a punto Caracterización	*.Ejecutar plan de actualización de caracterización	*. Poner en marcha caracterización en 3 secretarías misionales. *. Mejoras y corrección de mejoras de las 3 secretarías misionales que están en marcha *. Caracterización del Ciudadano: Culminar el ejercicio de caracterización en base a un esquema que permita tener la información del ciudadano centralizada y que por medio de IA y nuestro agente, podamos llegar al ciudadano específico con una política específica en un momento específico.	*. Analizar los datos del ciudadano y su caracterización para identificar comportamientos y proporcionar a las 3 secretarías misionales una toma decisiones y ofrecimiento de servicios al ciudadano basadas en datos de la caracterización * Módulo de notificaciones a ciudadanos: Considerando que la esencia de la solución general es proporcionar información precisa al ciudadano sobre las diferentes secretarías, se propone utilizar los datos obtenidos de un proceso de caracterización ciudadana. Este proceso nos permite identificar y categorizar características específicas de cada individuo. Sería sumamente beneficioso integrar este modelo con un módulo del agente, el cual, basado en políticas definidas por la secretaría, tenga la capacidad de correlacionar dicha información. Así, podrá notificar en tiempo real a cada grupo específico de personas sobre toda la información relevante relacionada con una política particular.
Diseño de la Arquitectura Tecnológica y de Servicios	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías misionales, gestión de datos y experiencia de usuario.	*Evaluación e inversión de la infraestructura tecnológica existente y necesidad de nuevas plataformas o sistemas (CRM, Big Data, IA, etc.).	*Evaluar el hardware, software y redes existentes *Evaluación de la infraestructura tecnológica existente y necesidad de nuevas plataformas o sistemas (CRM, Big Data, IA, etc.) * Evaluación de Recursos de Despliegue: Según escenarios reales productivos y dado el esquema en base a contenedores definido en la solución, evaluar el posible uso de otros recursos a nivel de despliegue como app services o kubernetes en pro de escalabilidad y disponibilidad.	*. Ajustar infraestructura actual para montaje tecnologías y herramientas actuales *. Hacer pilotos de servicios de secretarías en las nuevas tecnologías *. Esquemas de Seguridad: Esquemas de seguridad en base a interoperabilidad con sistemas externos, en este punto es importante definir nuevos nuevos módulos en donde se pueda realizar una correcta administración de la seguridad del agente, teniendo en cuenta que dada la naturaleza de la solución , se integrará con otros sistemas.	* Evaluación y Reajuste del Agente: Evaluar y reajustar el agente para XRoad, este tema es más en pro de una futura entrega con el distrito ya que es un requerimiento definido por ellos.	
Gobierno de datos	SID	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas , gestión de datos y experiencia de usuario.	*. Plataformas de gobiernos de datos *. herramientas para la integración, calidad y gestión de datos. *. Herramienta que proporciona modelado de datos, gobernanza y gestión de datos para ayudar a las empresas a maximizar el valor de sus activos de datos.	*. Identifica duplicaciones, datos obsoletos o errores. *. Definir políticas de gobernanza de datos, incluyendo seguridad y privacidad *. Revisa la calidad, consistencia y accesibilidad de los datos.	*Establece un modelo de datos que soporte las operaciones del negocio. *Limpiar y transformar los datos según el nuevo modelo. *Realiza pruebas de migración para asegurar la integridad de los datos.	*. Definir dónde y qué datos visualizar *. Comenzar a tomar decisiones Informadas en los datos *. Capacitación y Cambio Cultural	
Desarrollo y Continuidad de MVP	*SID *Secretaría de Hacienda *Secretaría de Gestión Humana	Formar un equipo multidisciplinario con expertos en tecnología, Secretarías involucradas, gestión de datos y experiencia de usuario.		* Montaje de los MVP de Secretaría de Hacienda, salud y de Gestión humana en los recursos del distrito * Integración con los servicios de FLOR y Mercurio (PQR) * Recolección de datos con Ciudadanos Beta * Recolección de Feedback de MVP conectados a FLOR * Enriquecer y mejorar la matriz de decisión para que se puede tener una especificidad mayor con temas que pueden tener varias secretarías o partes involucradas * Actualización de documento de Salud de esquema de vacunación * Remisión. Se requiere que el bot explique al ciudadano cuando la PQRSD es una remisión de otra entidad o un descentralizado. En este caso debe disuadir al ciudadano que radique en la entidad que puede darle respuesta más rápida, no obstante dejar la posibilidad de radicar si el ciudadano solicita realizarlo. * Conexión con Mercurio. Se realizar conexión con Mercurio, para ambos casos, radicar y consultar. Además debe realizar la preclasificación en Mercurio.	*. Priorizar más funcionalidades de los MVP de las secretarías de Hacienda, Salud y Gestión Humana * Análisis de esquemas de negocio a gran escala con los demás servicios prestados por el distrito - FLOR con IA * Definición de integraciones y negociaciones para dichos insumos * Inicio de implementación de integraciones * Identificar trámites. Se requiere que el bot identifique que es trámite y que es PQRSD. No siempre se requiere radicar. En caso de identificar que es un trámite, debe orientar al ciudadano con los requisitos, canales, medios o el link donde se encuentra la información. * Reincidente. Al momento de radicar debe identificar si para la misma cédula ya se tiene una PQRSD abierta por el mismo motivo y explicarle al ciudadano la fecha límite de respuesta de la PQRSD abierta, dándole un disuasivo para que no radique, no obstante si el ciudadano quiere radicar pasa a radicarlo. En el caso de anónimo debe preguntarle si tiene ya un asunto radicado y a partir de esto orientar al ciudadano. * Ciudadanos identificados. Este bot debe desarrollarse para capturar datos del ciudadano, acordes con lo requerido por norma. * Radicar PQRSD no anónimas. Se deben incluir campos necesarios para radicar PQRSD Anónimas o Identificados, , falta la dirección del hecho, municipio. Si el municipio es diferente a Medellín, se debe explicar cómo lo definido en el proceso de remisión.	*. Definir y sacar a pilotaje MVP de otras secretarías * Laboratorios - pruebas- Feedback de los MVP desarrollados de otras secretarías * Módulo de Análisis de Datos: Módulo para análisis de datos o reportes (modelos predictivos) en este punto es posible apalancarse en tecnologías como Business Intelligence.	*. Priorizar más funcionalidades de los MVP de otras secretarías * Gestión de Usuarios: Agregar el resto de secretarías al agente para brindar un set más amplio de información usando los diferentes servicios y/o documentación existente en el ecosistema Distrito.
Escalar iniciativas	Secretarias	Equipo experto en desarrollo de software, diseñadores UX/UI,Consultores de servicios	IA		*Implementar Consulta de calendario tributario en producción masivamente (Usuario no Beta) *Implementar Esquema de vacunación en producción masivamente(Usuario no Beta) *Implementar Radicación de PQRs , clasificación y consulta de PQRs anónimas en producció masivamente(Usuario no Beta) *Recibir retroalimentación de los ciudadanos	*Implementación a gran escala de los servicios a la ciudadania, Masificación de los serviciosde las secrerarias a FLOR con IA *Desarrollo y prueba de pilotos (Iteración)	Feedback, análisis resultados
Monitorear iniciativas	Secretarias, analistas de Datos	Equipo experto en desarrollo de software, diseñadores UX/UI ,Secretarias	* Diseño de experiencia de usuario UX * Diseño de servicios SD. * Gestor documental		*Implementación Dashboard monitorear información	*Análisis de resultados	Re estructuración de planes y/o pilotos
Gestión Transversal	Secretarias, proveedores	*Analistas de datos *Equipo experiencia de usuario		*Reuniones de seguimiento mensuales con el equipo responsable para revisar el avance de los hitos. *Evaluaciones trimestrales con análisis de KPIs establecidos (uso de la plataforma de caracterización, satisfacción ciudadana, tiempos de respuesta, etc.). *Auditorías externas para garantizar la transparencia, seguridad y eficiencia del proyecto.			

Mapa de Ruta Ciudadano 360
Indicadores

Fase	Objetivo fase del Roadmap	OKR	Nombre del indicador	Objetivo del indicador
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.	Los colaboradores del Distrito deben desarrollar las habilidades definidas por cada rol	Modelo 3C y 3P	Medir la adopción e implementación del trabajo en equipo de los colaboradores del Distrito, con base en el crecimiento del plan de desarrollo de los colaboradores en un entorno digital.
		Los colaboradores del Distrito deben trabajar en equipo aplicando las habilidades desarrolladas para cada rol		
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.	Democratizar el uso y la información de los datos, para tomar decisiones y hacer predicciones, que generen confiabilidad y valor.	Completitud	Identificar el porcentaje de datos diligenciados correctamente en las bases de datos del Distrito
			Disponibilidad	Garantiza que las secretarías tengan acceso a la información del Distrito, en el momento y forma en que es requerido
		Construir y desarrollar nuevas herramientas tecnológicas para la generación de valor	Modernización y automatización de proceso	Medir la cantidad de herramientas tecnológicas implementadas
		Implementación de tecnologías emergentes en nuevos proyectos	Implementación de tecnologías emergentes	Medir la cantidad de iniciativas tecnológicas desde el proyecto de transformación
			Satisfacción de proyectos de cliente interno	Medir la satisfacción del cliente interno a través de la creación de aplicaciones con tecnologias emergentes
		Ejecutar la hoja de ruta de acuerdo a la priorización de los Q	Cumplimiento de la hoja de ruta de la estrategia de ciudadano 360	Medir el cumplimiento de la hoja de ruta de la estrategia de ciudadano 360
			Procesos impactados por la hoja de ruta	Medir la cantidad de procesos impactados con las actividades de la hoja de ruta de la estrategia de ciudadano 360
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.	Tener ciudadanos satisfechos a través de un servicio diferenciador en el mercado	Calidad del servicio según la experiencia del ciudadano	Medir la satisfacción del ciudadano a través de la evolución y prestación del servicio
Transversal			ROI del proyecto de la hoja de ruta	Medir el retorno de inversión del distrito teniendo en cuenta la implementación de la hoja de ruta de la estrategia de ciudadano 360