



# Agiltrámites

**Los servicios del Distrito al alcance de tu mano**

---

DANIEL ALFARO ROJAS - Subred Norte E.S.E.

CLAUDIA JHOVANNA MARTÍNEZ MANCERA - Secretaría de Ambiente

KARLO ROBERTO REYES - Subred Sur yE.S.E.

MARIA MAGDALENA SANCHEZ MOTTA - Secretaria de Educación

NICOLÁS QUINTERO AMAYA - Transmilenio



# ETAPA DE COMPRENSIÓN

# Cuál es la situación que se busca mejorar

Se identifica una mala percepción por parte de los ciudadanos sobre el acceso a los trámites y la consulta de información en el Distrito



# ¿Cuál es la situación que se busca mejorar?

## Antecedentes

El concepto de trámite surgió desde la época de la colonia como un medio para la apropiación de tierras de los indígenas por parte de los españoles

Trámite -> Tramitomanía

Los colombianos deben realizar 2.726 trámites para acceder a la legalidad en sus actos privados



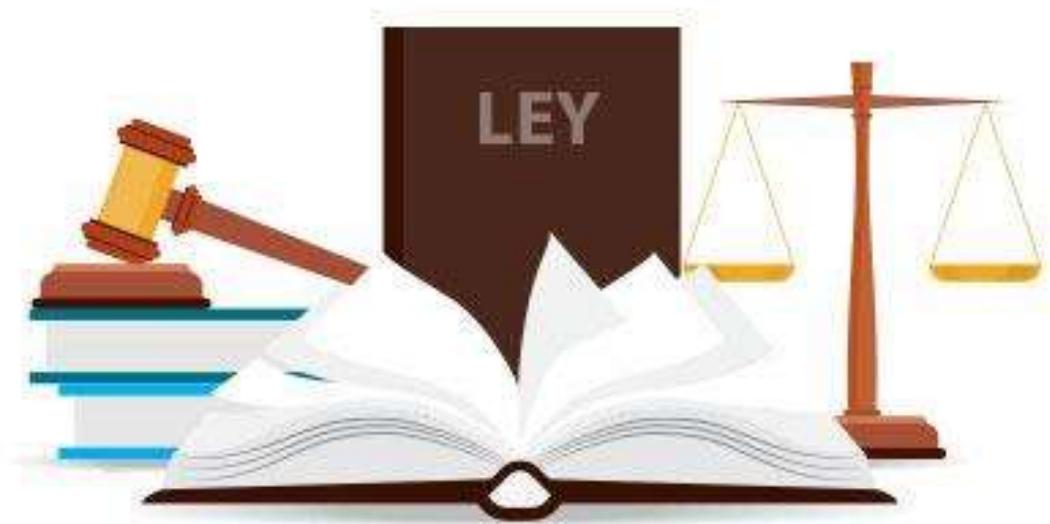
# ¿Qué se ha hecho?

Contexto nacional o global

LEY 962 DE 2005: racionalización de trámites, creación SUIT

Gobierno abierto

Datos abiertos



# Tecnologías con las que puede apalancarse la solución

- Revisión de tecnologías que pudieran ser aplicadas
- chatbot
- voicebot



# ¿Cómo es el proceso?



# Secretaría de Salud - Asignación de citas médicas

- Consulta presencial
  - Largas filas
  - Congestión en los servicios
  - información dispersa y confusa
- Consulta virtual
  - opción telefónica y página web
  - horario hábil
  - congestión telefónica



**BOGOTÁ** CIUDAD DE OPORTUNIDADES 480 AÑOS

*En Bogotá le decimos adiós a las filas.*

 **Agendamos tus citas de lunes a sábado, de 6:00 a.m. a 8:00 p.m.**

• Medicina General • Pediatría • Ginecobstetricia  
• Medicina Interna • Radiología

**307 8181** • **01 8000 118181** LÍNEA GRATUITA EN BOGOTÁ

*te amamos Bogotá*  **BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

# ¿Cómo es el proceso?

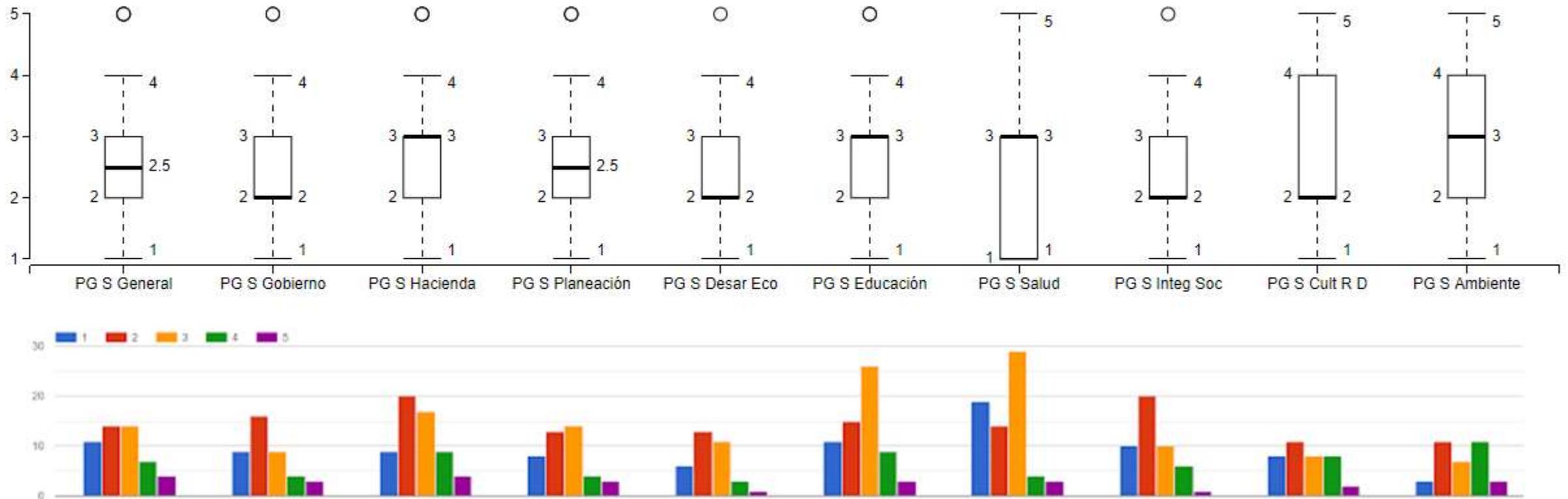
## Secretaría de Educación - Asignación de cupos escolares

- Consulta presencial
  - Largas filas
  - horarios restringidos en el año
  - opción Unidad Móvil de Atención
- Consulta virtual
  - opción página web
  - horarios restringidos en el año



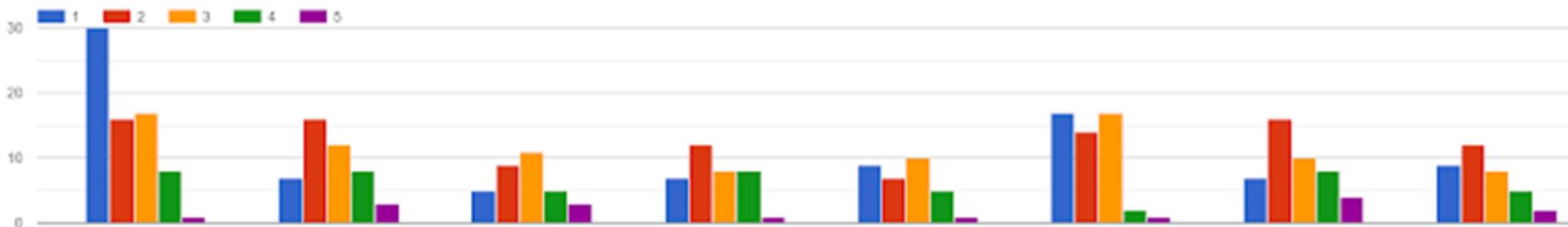
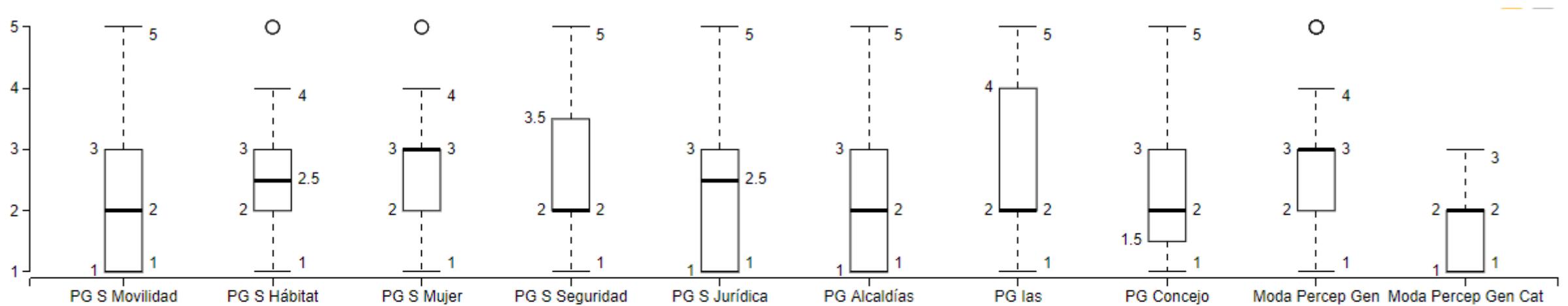
# Quiénes son los actores

Encuesta - Calificación de los Trámites (1 es muy malo y 5 es excelente)



# Quiénes son los actores

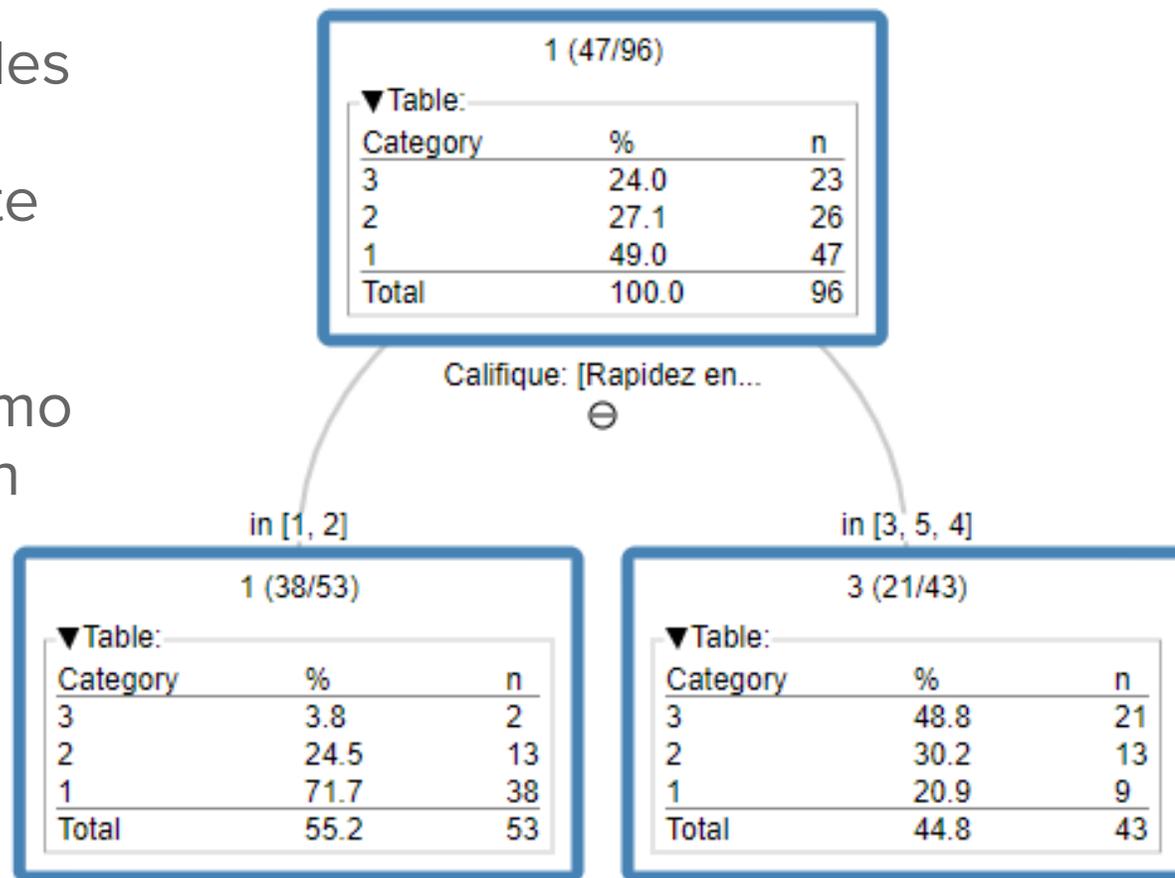
Encuesta - Calificación de los Trámites (1 es muy malo y 5 es excelente)



# Cómo es nuestro usuario

El resultado de los diferentes Árboles de Decisión aplicados con una precisión promedio del 55% permite inferir que la percepción de la población encuestada sobre los trámites Distritales es calificada como Mala y los componentes que tienen mayor peso en esa decisión son:

- Rapidez en la atención
- Claridad de los requisitos
- Claridad de la información



# Nuestros descubrimientos principales

## Actualmente

- Información dispersa
- Información confusa
- Consultas en horarios hábiles
- Procesos presenciales
- Pocas opciones de calificación del servicio
- Estadísticas desfasadas
- Costo consulta \$1.500
- Mala percepción

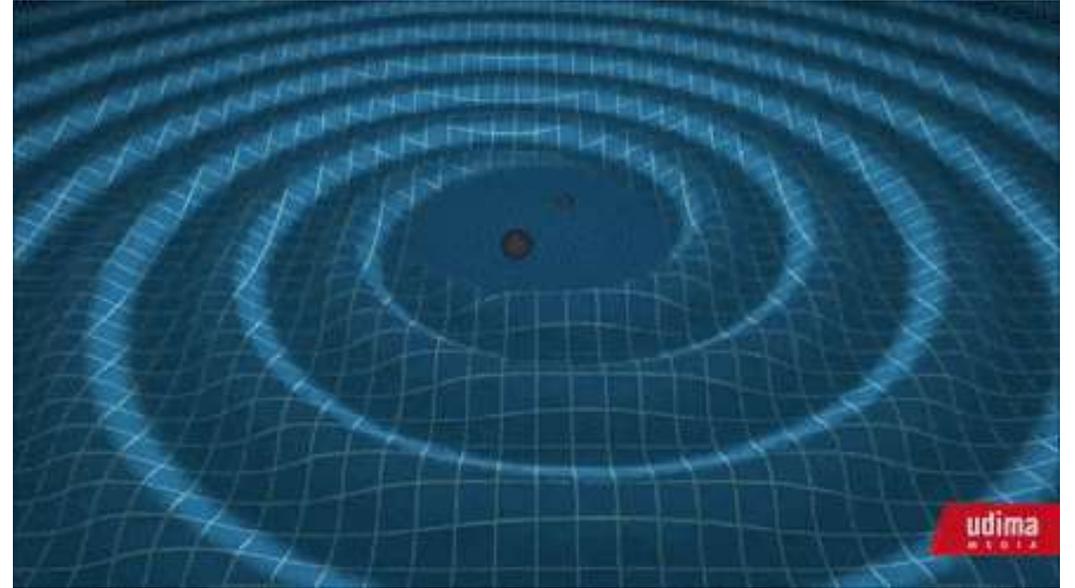
## En el Futuro

- Información centralizada
- Información clara y personalizada
- Consultas en horario 7 x 24
- Procesos automatizados
- Calificación del servicio en tiempo real
- Estadísticas en tiempo real
- Costo consulta \$50
- Buena percepción

# Nuestro desafío específico

Facilitar el acceso a los trámites y consultas ante el Distrito con una herramienta unificada y de fácil uso y comprensión

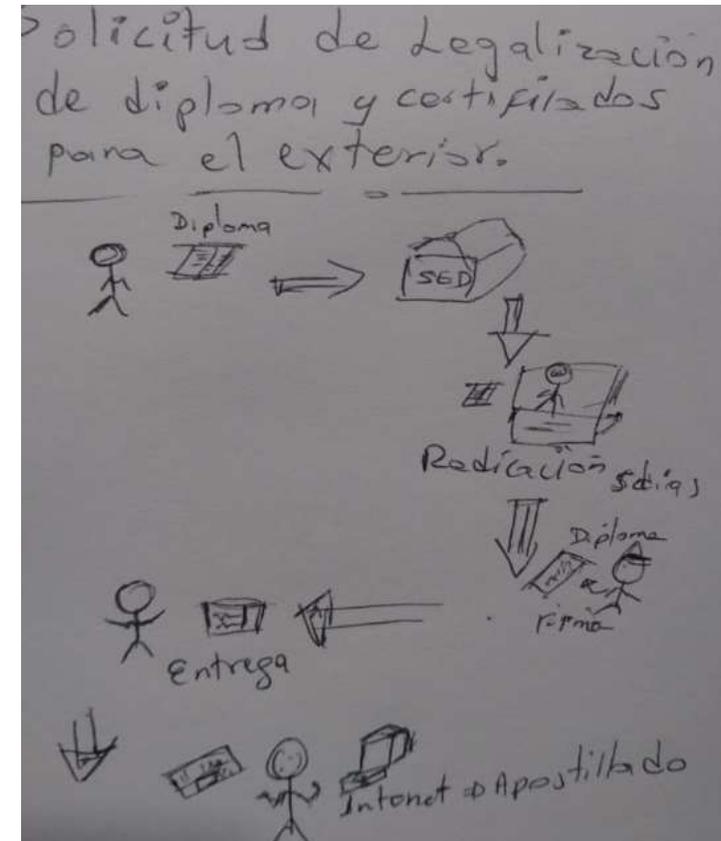
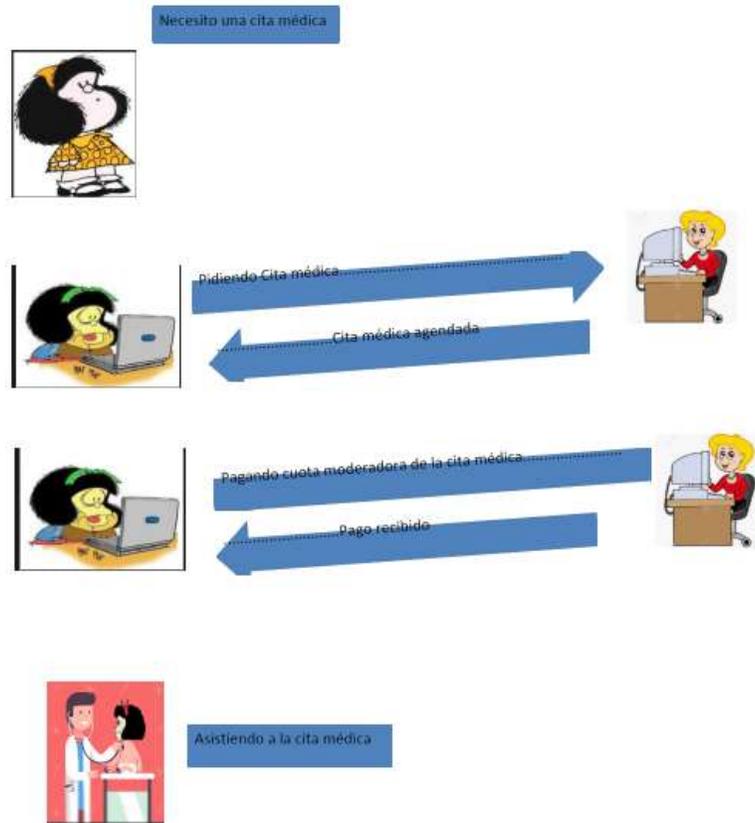
**“Desafiamos la ruta tradicional de los trámites, empoderando al ciudadano con herramientas ágiles e innovadoras en el Distrito”**



# ETAPA DE CREACIÓN

# Actividades desarrolladas

## Storytelling



# Algunas de las ideas consideradas fueron

Definición de la idea / proyecto	Análisis	Aplicación
<b>Producto / Servicio</b> Agiltrámites asistente virtual	<b>Tendencias / Casos</b> lo móvil y el gusto por la movilidad participación ciudadana gobierno en línea / abierto city services línea 195, 123 línea de asignación de citas happy or not guía de trámites y servicios blockchain Amazon	<b>Ideas de inspiración</b> consultas generales y de trámites en el distrito calificación de trámites y servicios reducción de tiempos de consulta de trámites orientación clara incluyente como medio alternativo de acceso (voz) predicción de la atención que requiera oferta de servicios complementarios transparencia en el medio de atención a través de blockchain comunicación empática
<b>Sector</b> servicios públicos distritales		
<b>Audiencia</b> ciudadano en general adulto joven adulto mayor no tecnológico adulto contemporáneo		
<b>Necesidades básicas</b> Entendimiento participación libertad		
<b>Meta de innovación</b> hipereficiente innovar en la forma en que los ciudadanos acceden a los servicios distritales y los califican de manera eficiente	<b>Señales de cambio / expectativas</b> personalización oferta predictiva	<b>Propuesta innovadora</b> asistente virtual que a través de una comunicación empática y personalizada ofrece servicios y consultas de trámites

# La idea seleccionada fue

## Chatbot - funcionalidades

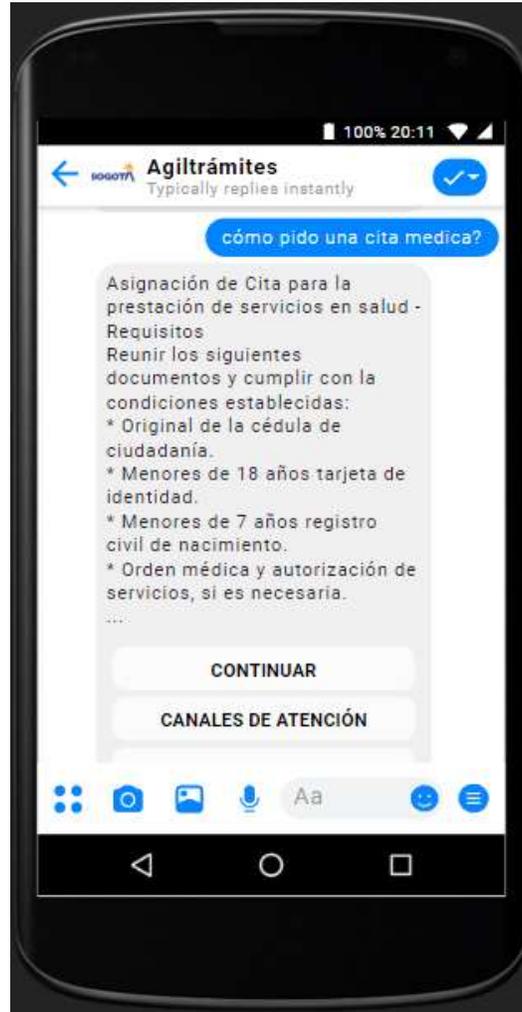
- Consultas generales y de trámites en el Distrito
- Realización de trámites en línea (dependiendo de los trámites que se encuentren en línea que permitan interconexión o redirección a su página web)
- Verificar la identidad del usuario que quiere acceder al trámite (dependiendo de las consultas a bases de datos en línea que permitan interconexión o redirección a su página web)
- Calificación de los trámites que se han realizado de manera presencial o no presencial

# La idea seleccionada fue

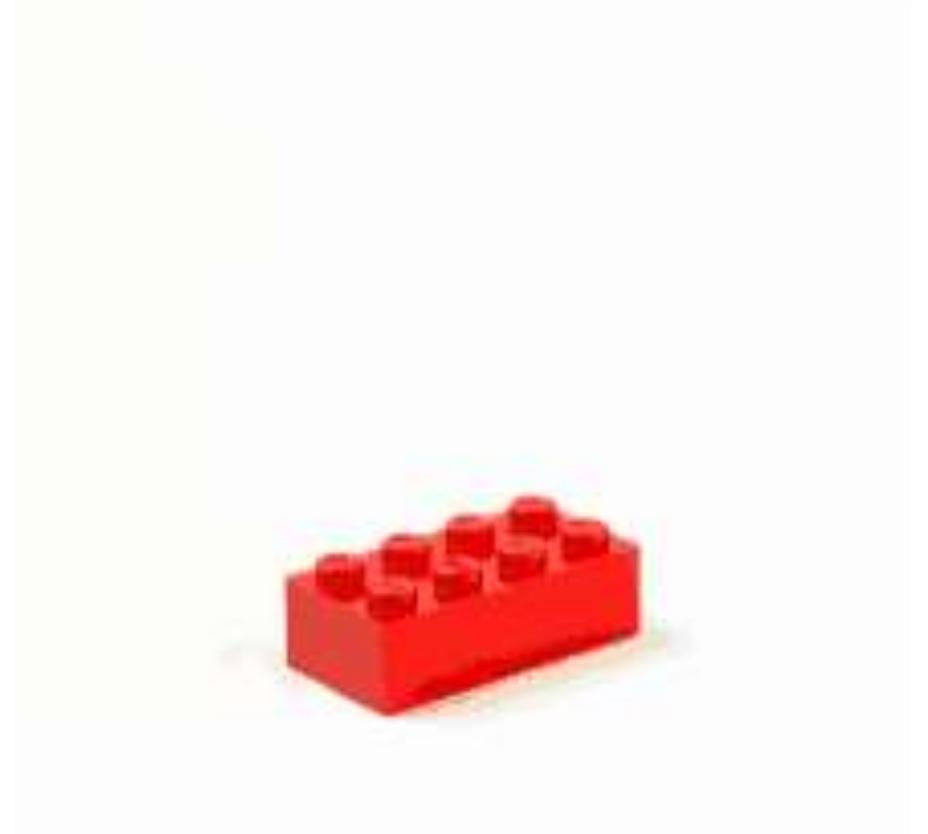
## Chatbot - funcionalidades

- La interacción por texto y/o voz de tal manera que permita el acceso a la población con discapacidad visual
- La aplicación de algoritmos de inteligencia artificial que facilite la interpretación del lenguaje natural con el usuario y le brinde información personalizada acorde a su perfil
- La recopilación e informe de las preguntas que no se lograron contestar de manera que se pueda incluir nueva información que les de respuesta
- La generación de informes y alertas a las entidades distritales sobre el nivel de satisfacción de los usuarios acorde a la calificación de los trámites

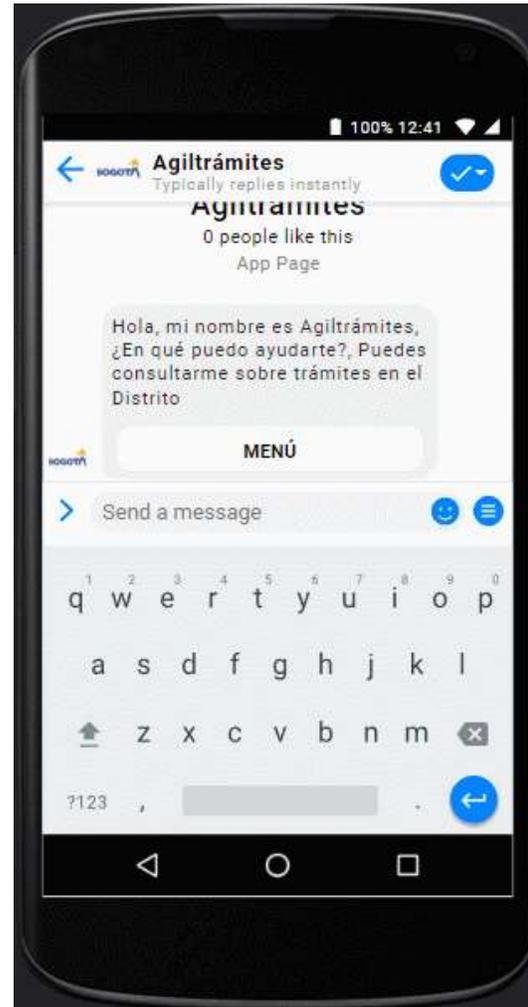
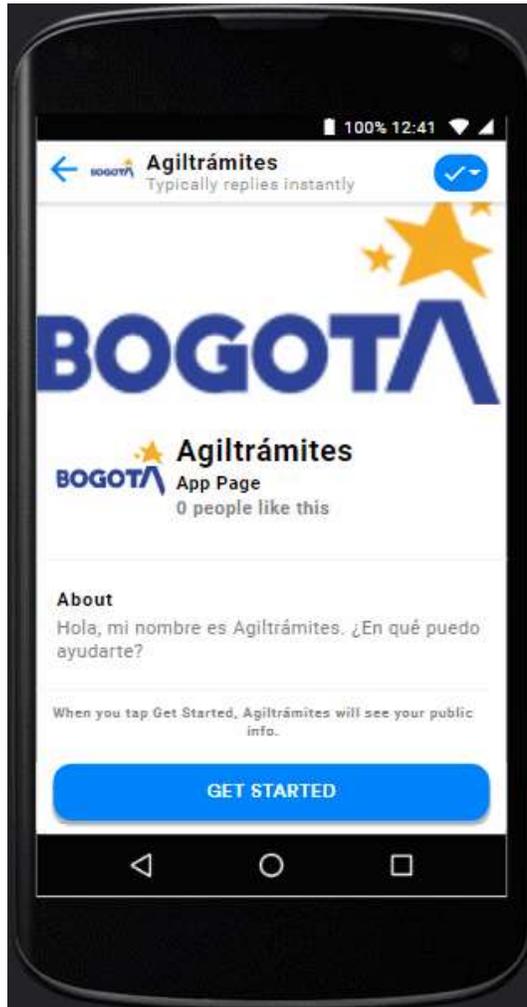
# Anatomía de la idea



# ETAPA DE ARMADO



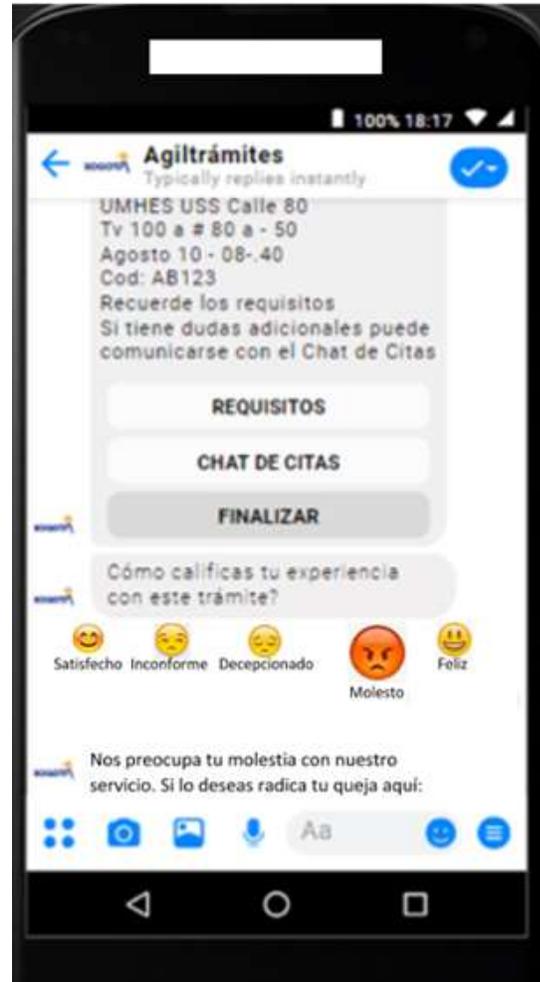
# Prototipos elaborados



# ¿Cómo validamos?

Validación con usuarios

Propuestas de cambios



# Prototipo final

En el siguiente enlace se puede ver el mockup (prototipo) del chatbot propuesto:

<https://app.botsociety.io/s/5d277b770bdf9aadb0d660a?p=e24ec2fce6242b6e26b2b51df6d75cc943e0735a>

# ¿Qué aprendimos? Errores y Oportunidades.

Sentir el dolor de los usuarios que se sienten maltratados por el sistema

Falta de tiempo, recursos y experiencia sobre el tema

Grandes posibilidades de mejoramiento en los servicios de las Entidades



# Qué se necesita para su implementación

Recolección, depuración y consolidación de la información disponible de consultas y trámites en el Distrito

Elaboración del modelo conversacional para el diseño del Chatbot

- Intenciones: Representan el objetivo o el propósito de la pregunta del usuario.
- Entidades: Permiten recopilar detalles específicos en la pregunta del usuario. Al usarlas junto con las intenciones permiten que el chatbot brinde respuestas específicas.
- Contexto: Información obtenida durante la conversación que puede utilizarse luego para la toma de decisiones.
- Diálogos: Es la manera de combinar las herramientas mencionadas.

# Qué se necesita para su implementación

Programación del modelo conversacional del chatbot en una plataforma que permita la interacción con voz como DialogFlow de Google

Recursos económicos para mantener la plataforma en funcionamiento

Recursos humanos que mantengan actualizada la plataforma

