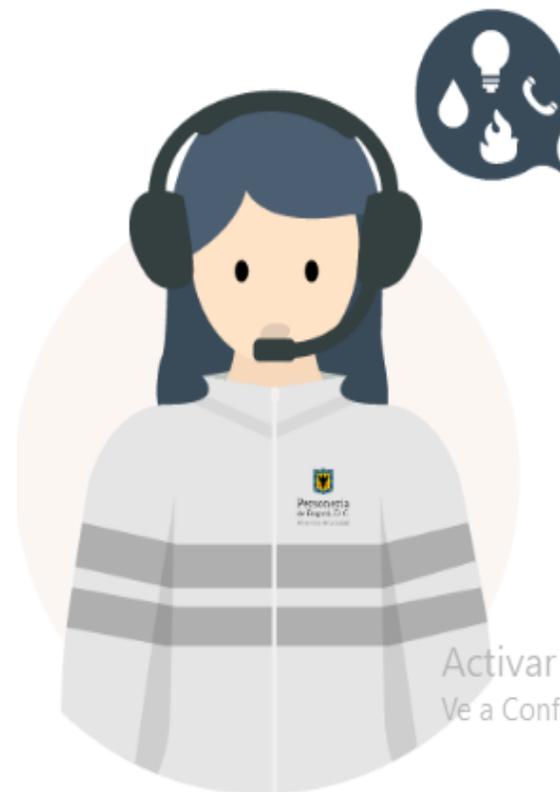




PERSOBOT



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Bienvenido en que te puedo ayudar ?



Conversacion
con Personería distrital

× os en Bogotá

Personería
Bogotá, D. C.
Oficio de la ciudad



Asistente Virtual

Al interactuar con el asistente virtual está aceptando las políticas de privacidad de datos de la personería distrital de Bogotá alojado aqui :

Al interactuar con el asistente virtual está aceptando las políticas de privacidad de datos de la personería distrital de Bogotá alojado aqui :

Elija a continuación

→ Política de privacidad

ASISTENTE VIRTUAL

servicios públicos en Bogotá

GENERAL



Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Not using Gobot yet?

EQUIPO



PATROCINADOR:
Juan Carlos Pérez Carreño



COEQUIPERAS:

Angélica María Hernández - Claudia Susana Triana - Clara Maritza Montoya Flórez

PLAN DE INVESTIGACIÓN (QUIEN Y CUÁNDO)

Temas	Entrevistas – Observación	Consulta a expertos	Investigación
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mapas de Empatía ✓ Mapa de Experiencia ✓ Evaluación de los procesos internos de la entidad. ✓ Definición del tema y objetivo a tratar. ✓ Identificación de las necesidades de los usuarios (as) de Servicios Públicos Domiciliarios. 	<p>14 entrevistas a ciudadanos (as) usuarios (as) de los servicios públicos domiciliarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gladys Marcela Torres ✓ Sebastián Martínez. ✓ Reunión de Trabajo con la Dirección de TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vigilancia tecnológica. ✓ Identificación de cinco (5) patentes.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preguntas necesarias. ✓ Flujo de preguntas. ✓ Prototipado. ✓ Ensayo ✓ Presentación de la propuesta. ✓ Ajustes. ✓ Presentación final. 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reunión de trabajo con la Personería Delegada para el Sector Hábitat. ✓ Ángela Viviana Bobadilla González. ✓ Dr. Juan Pablo Contreras. ✓ Compartir de experiencias de innovación con el ICBF. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de recepción de quejas en las empresas de servicios públicos domiciliarios. ✓ Identificación de pasos para tramites de servicios públicos domiciliarios. ✓ Recursos. ✓ Derecho de petición.

¿QUÉ SE HA HECHO PARA SOLUCIONARLO?

CHATBOTS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN COLOMBIA.

La Superintendencia de Industria y Comercio. Posee Agente Virtual.

EPM: Tiene a EMA la asesora virtual.

CHATBOTS EN BOGOTÁ

Enel-Codensa ha atendido más de 10.000 transacciones a través del robot Elena.

ANTECEDENTES

REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS PUBLICOS DIRIGIDOS A LA
PERSONERÍA DELEGADA DE LOS SECTORES DE HÁBITAT
ENTRE EL 01-01-2020 AL 19/08/2020

ACUEDUCTO	351
ENEL CODENSA	237
GAS NATURAL	112
ASEO	220
TOTAL	920

TEMAS ALLEGADOS: Basuras, Rebosamiento de aguas negras, Relleno de Doña Juana, Sumideros, Alcantarillado, Alumbrado publico, Cambio de uso/cambio de estrato, Cancelación del servicio, Filtraciones de agua, Inconformidad con el servicio, Instalación del servicio, Instalaciones internas, Instalaciones externas, Medidores, Obras inconclusas , Reconexión, Tarifas, Acuerdos de pago, Devolución de dinero y Facturación.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA MEJORAR

- ❖ Brindar una asesoría mas rápida y oportuna al usuario con el fin de minimizar tiempos de espera para a ellos en la forma en que debe presentarse un requerimiento ante las empresas de servicios públicos.
- ❖ Conectar de forma rápida y directa al usuario con las empresas respectivas y la Superintendencia de servicios públicos.
- ❖ Optimizar el tiempo de atención que brindan los funcionarios y contratistas de la Entidad.
- ❖ Acercar la entidad hasta los hogares de los usuarios.



31



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

SITUACIÓN QUE SE BUSCA MEJORAR

- ✓ **Descripción del problema:**

Atención a los requerimientos de servicios públicos domiciliarios

- ✓ **Situación:**

Reclamaciones relacionadas con los cobros y prestación de los servicios públicos domiciliarios

- ✓ **Oportunidad sobre la que van a trabajar:**

Por medio de un Chatbot aportar a dar solución a las peticiones presentadas por la ciudadanía



Actores involucrados

Personería
de Bogotá, D. C.

Al servicio de la ciudad



- PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.
Personería Delegada para Sector Hábitat:
funcionarios y contratistas
- ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DOMICILIARIOS (ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, ASEO, ENERGÍA Y GAS NATURAL).
- CIUDADANÍA

Mapa de empatía - Resumen

Nombre del usuario y relación con la situación problema

Líder Comunitario locales, ciudadanos del común de todos los estratos. Siempre recurren a la Personería para que se le apoye en diversos temas, entre ellos los relacionados con servicios públicos domiciliarios por cobro excesivo de tarifa y reconexión. Debido a la pandemia solicitar el apoyo de la entidad no ha sido muy positivo para él.

Que piensa / siente

Problemas de la localidad y de los ciudadanos han quedado a un lado desde la pandemia y los desplazamientos a la Personería, no son fáciles por temas de cuarentena, de nueva realidad la atención al público es más lenta y los problemas económicos y sociales han aumentado. Sienten no encontrar solución a sus requerimientos fácilmente.

Qué ve

Contiene los enlaces para acceder a la información y presenta todos los canales de atención directa con las empresas requeridas. Que no se pone en cintura a las empresas de servicios públicos y se requiere informar a la superintendencia.

Qué oye

La personería estudia la posibilidad de brindar a los usuarios una nueva forma de solicitar apoyo o guía sobre sus requerimientos de manera fácil y rápida

Qué dice y hace

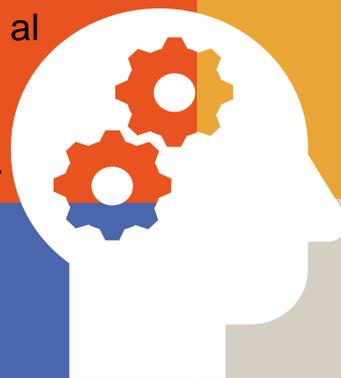
Solicita de manera clara y precisa la revisión del cobro en las facturas de servicios públicos
Busca información del nuevo servicio que brinda la entidad
No necesita salir de su casa en un horario específico

Qué le duele o lo frustra

No contar con ayuda de entidades del distrito para su problema de servicios públicos domiciliarios. No saber cómo interponer un recurso o presentar un derecho de petición.
Largas filas invirtiendo tiempo y dinero que a veces no se tiene

Qué quiere ganar, qué lo motiva

Un cobro real y acorde al consumo de su servicio domiciliario.
Que su solicitud llegue a la empresa respectiva sin tantas vueltas.
Satisfacción de que le atiendan y respondan su solicitud.



El viaje del usuario (Customer Journey)

Usuarios: Personas de 30 a 60 años, trabajadores, propietarias de vivienda.

Fases

*Fase 1: Conectar
y atraer al cliente*

*Fase 2:
Orientarlo*

*Fase 3:
Interacción*

*Fase 4:
Expandir*

*Fase 5:
Referenciar*

Experiencias
positivas

PERSOBOT

Usuarios familiarizados
con el sistema

Fácil acceso según las
necesidades

Experiencias
negativas

Los usuarios no saben a quien
acudir para hacer reclamos

Que no le den pronta
solución a sus peticiones

Oportunidades

*Prueba piloto, seguimiento,
medición y evaluación*

*Implementación del
Chatbot*

*Servicio gratuito 24 horas al día
durante toda la semana*

Cómo es nuestro usuario

- ▶ Ciudadanos residentes en la ciudad de Bogotá, que cuenten con servicios públicos domiciliarios (energía, Agua, Alcantarillado, Recolección de basuras, Gas natural domiciliario)
- ▶ Pertenecientes a estratos 1 hasta el 4
- ▶ Rango de edad entre los 30 y 60 años con ingreso fijo o por lo menos estable.
- ▶ Ciudadanos cuya calidad de vida dependa del un servicio domiciliario.
- ▶ Que cuente con conexión a internet, acceso a café internet, y/o un equipo celular inteligente (Smartphone)
- ▶ Conocedor de nuestra Entidad y sus sedes de atención y los servicios que a través de ella podemos asesorar y/o asistir.



DESCUBRIMIENTOS (INSIGHTS)

El Chatbot es una herramienta que a la Personería de Bogotá le permite direccionar efectivamente el volumen de solicitudes sobre los servicios públicos domiciliarios, que aún no fueron conocidos por estas. De manera que, los funcionarios (as) de la PD para los Sectores de Hábitat, se puedan concentrar en los requerimientos, por vulneración de derechos, en esta área.

No requiere de la prespecialidad y al ciudadano (a) le ahorra 20 días de trámite. Además, de que le puede entregar formato de recursos y derecho de petición.

RETOS A RESOLVER

El seguimiento del requerimiento ciudadano presentado a la empresa de servicios públicos domiciliarios.

Trazabilidad evitando reprocesos y doble radicación a los ciudadanos (as).

RETO DE SEGUNDA GENERACIÓN

PERSOBOT al momento de aplicarse dejará claro al usuario (a) que la Personería de Bogotá, le facilita los canales para interponer una solicitud a las empresas de servicios públicos domiciliarios y ella es quien debe darle respuesta a la solicitud.

