

Más de 600 mil conversaciones y 135 mil votos se han generado a través de Chatico, el agente virtual de Bogotá, en su primer año de servicio

- *Esta herramienta ha generado cerca de 640.000 conversaciones con habitantes y visitantes de la ciudad y ha interactuado con más de 350.000 usuarios.*
- *Son más de 400 intenciones de búsqueda que atiende el chatbot actualmente entre información relacionada con trámites, servicios, turismo, movilidad, cortes de agua, entre otros.*
- *Las y los interesados en interactuar con Chatico pueden hacerlo a través de la línea de WhatsApp (3160231524) y el Portal Bogotá (www.bogota.gov.co).*

Bogotá D.C., 28 de junio de 2023. (Alta Consejería Distrital de TIC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá)- En junio del 2022 entró en operación Chatico, el agente virtual del Distrito que atiende consultas y brinda información sobre trámites y servicios de la ciudad. Esta herramienta es parte de la estrategia de Gobierno Abierto de Bogotá, con el objetivo de crear un canal de comunicación y participación de fácil acceso que permita conocer las necesidades de las y los habitantes y visitantes de la capital de Colombia.

Esta herramienta hace uso de inteligencia artificial, analítica de datos y procesamiento de lenguaje natural que brinda atención de manera permanente (las 24 horas de los 7 días de la semana) sobre trámites, servicios e información estratégica de la ciudad.

Durante su primer año, a través de la línea de WhatsApp (3160231524), y su versión en el Portal Bogotá (www.bogota.gov.co), Chatico ha atendido más de 640.000 conversaciones, ha incorporado más de 400 intenciones de búsqueda y ha interactuado con más de 350.000 usuarios entre ciudadanía en general, turistas y colaboradores del Distrito.

A través de este chatbot, las personas pueden encontrar información relacionada con:

- Día a día de la ciudad y sus servicios (cortes de agua, pico y placa, eventos, etc.).
- Servicios y conexión con la Línea Púrpura para el cuidado y protección de las mujeres.
- Planes turísticos y agenda de actividades para habitantes y visitantes (con información en español, inglés y portugués).
- Trámites y servicios distritales que se actualizan semanalmente.
- Oferta disponible para personas con discapacidad en la ciudad.
- Campañas para reportes de huecos y propuestas de Zonas de Parqueo Pago.
- Ubicaciones de las Manzanas del Cuidado y las Zonas Wifi con conectividad pública gratuita.
- Atención de agentes humanos para usuarios con dudas puntuales y agentes en lengua colombiana de señas a través de la Línea 195.

- Encuesta para conocer la experiencia de navegación y expectativas de nuevos servicios útiles para sus usuarios.

Además, a través de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, aliado tecnológico de esta solución liderada por la Alta Consejería Distrital de TIC, se vienen adelantando procesos para incorporar trámites y servicios tanto informativos como transaccionales que ya existen dentro de las diferentes entidades del Distrito, esto para optimizar la oferta de Bogotá a través de la omnicanalidad e interoperabilidad de la herramienta.

Por su parte, el gerente de la estrategia de Gobierno Abierto Bogotá de la Alcaldía Mayor, Fredy Alexander Martínez, destacó la labor de Chatico como “un servicio que gracias al esfuerzo y capacidades del equipo técnico y desarrollador que está detrás de su funcionamiento, ha permitido fomentar la participación ciudadana a través de estrategias como Causas Ciudadanas y Presupuestos Participativos, logrando durante el 2022 más de 135.000 votos. Nuestro agente también ha mejorado la oferta de servicios distritales, poniendo la tecnología al servicio de todas y todos”.

En los próximos meses, Chatico incorporará nuevos servicios entre los que se encuentran la reserva de cupos para la visita a los senderos y quebradas que administra la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, el agendamiento de citas médicas en hospitales públicos y nuevas campañas de participación ciudadana lideradas por la Secretaría de Gobierno y el IDPAC.