

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	1 de 9

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN PÚBLICA

*Son "actuaciones concretas, prácticas o soluciones basadas en ciertos conocimientos, investigaciones o experimentos y que, gracias a su utilidad y sencillez, brindan herramientas, métodos y técnicas, que pueden aumentar las posibilidades de éxito de la gestión y servir de ejemplo para otras entidades."*¹

Nota: Los datos recolectados en esta ficha serán tratados bajo lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

Fecha de diligenciamiento del formato:

día	mes	año
20	09	2024

1. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la buena práctica de gestión pública:

¿Qué nombre describe mejor la buena práctica?

Participación ciudadana incidente en Plan Distrital de Desarrollo 2024 - 2027

Dependencia responsable de la buena práctica:

Consejería Distrital TIC

Directivo(a) de la dependencia:

Diana Rocío Celis Mora

Proceso al que pertenece la buena práctica:

Participación Ciudadana

Equipo y/o grupo interno de trabajo donde se identifica la buena práctica:

Consejería Distrital TIC

Colaborador(a) responsable:

Milena Farfán Pinzón

Tipo de vinculación:

Contratista

¹ Metodología para la clasificación y documentación de buenas prácticas de gestión pública, DAFP 2021 p6.

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	2 de 9

Número de contacto:

3134340819

Correo institucional de contacto:

mfarfan@alcaldiabogota.gov.co

Fecha de inicio de la buena práctica:

día	mes	año
04	03	2024

2. IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Descripción de la buena práctica

Describa brevemente la buena práctica, es decir información sobre las principales necesidades detectadas en el proceso, dependencia, producto y/o servicio. Se sugiere redactarla en clave de una necesidad o brecha de conocimiento identificada. Además, mencione las acciones fundamentales de ésta (beneficios generados a personas, procesos, proyectos, grupos de valor, etc.) y el conjunto de circunstancias que hacen parte de la buena práctica, por ejemplo, aspectos institucionales u otros factores determinantes (económicos, políticos, sociales, etc.).

La experiencia consistió en lograr la participación de 41.832 personas en la construcción del nuevo Plan de Desarrollo Distrital - , quienes aportaron un total de 148.129 propuestas (como se observa en el informe de cierre socializado a la ciudadanía) a través de un diseño de experiencia fácil, cercana y ágil por medio de WhatsApp, que aumentó el número de ciudadanos que participaron en los procesos de construcción del nuevo Plan, sin perder de vista que la participación ciudadana va más allá de la tecnología; implica innovación, diseño centrado en el ciudadano y uso de datos.

La participación es uno de los pilares del Gobierno Abierto y busca la intervención y colaboración de la ciudadanía en las acciones y decisiones que los gobernantes toman sobre la ciudad: elegir el destino de los presupuestos en las localidades/barrios y aportar en la construcción de un Plan de Desarrollo que será la hoja de ruta de Bogotá en los próximos cuatro años, hacen parte de iniciativas de participación que gracias al uso de tecnología, innovación y datos han logrado resultados satisfactorios que hoy son referente en Colombia y que han despertado interés de otros países de la región.

Bogotá es una ciudad de 8 millones de habitantes; según el DANE, es la ciudad de Colombia con mayor uso de internet (84,3%); cuenta desde 2022 con un agente virtual soportado en IA que ofrece trámites, servicios, propicia procesos de participación y ya completa 1.300.000 conversaciones y tiene un laboratorio de Innovación Pública, con la meta de entender los desafíos de ciudad desde las

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	3 de 9

personas y sus realidades, para diseñar procesos colectivos que generan soluciones diferenciales.

Con este contexto se han puesto en marcha los procesos de participación ciudadana con resultados significativos e históricos: es la primera vez que un proceso de participación en Colombia se hace a través de un chatbot de WhatsApp soportado en IA; el UX se creó utilizando metodologías de innovación; se desarrolló un proceso estructurado de recolección de datos y de visualización en tableros de control y se realizó un análisis de las propuestas recibidas utilizando IA, así como tecnologías semánticas y de procesamiento de lenguaje natural.

Se diseñó un flujo conversacional especial dentro del chatbot Chatico para que los ciudadanos pudieran participar en la construcción del Plan de Desarrollo. Este diseño se desarrolló con base en la metodología "Tejido iBO", creada por el Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá (iBO). Dicha metodología se fundamenta en el pensamiento sistémico, las ciencias del comportamiento, el diseño centrado en el usuario, la agilidad en el sector público y el uso de tecnología y datos.

Gracias a este enfoque centrado en el ser humano, se logró involucrar a muchos ciudadanos que normalmente no participan en procesos relacionados con la administración pública.

Fueron identificados 4 tipos de arquetipos de ciudadanos bogotanos, lo que permitió diseñar los flujos conversacionales: **ocupados, constructivos, escépticos y expertos participativos**.

Teniendo en cuenta lo anterior, se crearon 3 flujos conversacionales dentro del Chatbot:

- **Ruta rápida de 2 minutos** (para los ocupados y escépticos).
- **Ruta media de 7 minutos** (para los constructivos).
- **Ruta larga de 10 minutos** (para los expertos participativos).

Además, se diseñaron todos los mensajes utilizando un **lenguaje sencillo** y se desarrollaron 5 sprints de prototipado para probar los flujos conversacionales.

Uno de los resultados más importantes de este proceso es que **el 82% de las personas que participaron nunca antes había participado en este tipo de actividad**.

Línea base:

Enuncie cuál es la línea base, estado del arte o punto de partida de la buena práctica o situación a afrontar. ¿Cómo y cuáles fueron las soluciones o acciones de mejora? (Si las hubo).

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	4 de 9

En enero de 2024, la Alcaldía Mayor de Bogotá se fijó como objetivo la participación de más de 120 mil personas en la construcción del nuevo "Plan de Desarrollo Distrital" (PDD). Para lograr esta participación se desarrolló un trabajo conjunto entre la Secretaría de Planeación (SDP), la Consejería Distrital de TIC (CDTIC) y el Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá (iBO).

El reto principal respondía a la siguiente pregunta: ¿Cómo diseñar una experiencia fácil, cercana y ágil a través de WhatsApp para aumentar el número de ciudadanos que participen en los procesos de construcción de instrumentos de política pública?

Para resolver este desafío, se contó con **Chatico**, un chatbot de WhatsApp que utiliza inteligencia artificial desarrollado por la CDTIC y con la creación de un nuevo flujo conversacional (enfocado en el usuario) diseñado por iBO aplicando su metodología "Tejido iBO", basada en el modelo de doble diamante (Design Council) de pensamiento de diseño, pensamiento sistémico y ciencias del comportamiento.

Este nuevo flujo conversacional fue co-diseñado con los usuarios, prototipado e iterado para mejorar su adaptabilidad y comprensión por parte de los ciudadanos.

Chatico es el agente virtual de la Alcaldía de Bogotá que responde a consultas y brinda información sobre trámites y servicios de la ciudad. Esta herramienta forma parte de la estrategia de Gobierno Abierto de Bogotá y tiene como objetivo crear un canal de comunicación y participación de fácil acceso que permita conocer y responder a las necesidades de los habitantes y visitantes de la capital de Colombia.

Esta herramienta utiliza inteligencia artificial, análisis de datos y procesamiento de lenguaje natural para proporcionar atención permanente 24/7 sobre servicios e información estratégica de la ciudad.

Los contenidos de Chatico se pueden clasificar en dos categorías:

- **Contenidos Informativos:** Son aquellos que cumplen un rol estrictamente informativo para el usuario. Estos contenidos se muestran como intenciones flotantes o flujos (cuando contienen más de una intención).
- **Contenidos Transaccionales:** Son aquellos contenidos que interactúan con el usuario para diferentes actividades como: captura y almacenamiento de datos, participación en procesos de votación o encuestas, registro de información, etc.

Chatico se encuentra disponible en el número de WhatsApp: +573160231524.

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	5 de 9

Población objetivo:

Mencione los grupos poblacionales, sectores sociales y/o grupos de valor a los cuáles fue dirigida la buena práctica.

Este proceso participativo estuvo dirigido a los 8 millones de habitantes de la ciudad de Bogotá.

Alcance:

Mencione objetivos y tiempo en el que se desarrolló la buena práctica

Considerando que aumentar la participación ciudadana en los Planes de Desarrollo de la Ciudad es un tema muy importante para crear hojas de ruta colaborativas que contribuyan a un desarrollo más justo y equitativo, y mejoren la confianza entre los ciudadanos, se establecieron como objetivos:

- Fortalecer la relación ciudadano-estado: La integración del proceso de participación ciudadana en CHATICO contribuye a que este proceso sea abierto y transparente para los ciudadanos. Además, destaca el esfuerzo de la alcaldía por utilizar un canal más cercano, con información clara y efectiva, para fomentar la participación.
- Romper barreras de participación: El uso de WhatsApp contribuye a involucrar a una audiencia mucho más amplia, que en muchas ocasiones no participaba en los procesos debido a que estos requerían actividades presenciales, mucho tiempo o información compleja.

En este sentido, la administración del alcalde Carlos Fernando se propuso ser la administración con el mayor número de participaciones ciudadanas en comparación con años anteriores (participación ciudadana por años):

- 2012-2016: 64.338 participaciones ciudadanas (PC)
- 2016-2020: 20.569 (PC)
- 2020-2024: 22.862 (PC)
- 2024-2028: 148.129 (PC) usando Chatico.

Los objetivos particulares dentro del proceso de construcción del mecanismo de participación incluyeron entre otros:

- Lograr el análisis de propuestas abiertas soportados en IA utilizando tecnologías semánticas y de procesamiento de lenguaje natural.

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	6 de 9

3. CONTRIBUCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Aporte de la buena práctica:

Explicar porque la acción funciona bien o es susceptible de implementarse. Analice resultados y beneficios que produjo la buena práctica.

Como resultado de este proceso participativo:

- Chatico logró involucrar a los ciudadanos que nunca habían participado en un proceso de votación.
- La experiencia de participación respondió a las necesidades del ciudadano y no del sistema.
- Se derribaron barreras de participación.
- Se priorizó la retroalimentación al ciudadano.

Difusión:

Describa brevemente las actividades de difusión de la buena práctica que realizó su dependencia. Si la difusión se realizó con algún tipo de recurso (carteles, fotografías, video y audio, etc.).

Despliegue de comunicaciones y apropiación por redes sociales, freepress, material POP, mensajes cívicos y activaciones presenciales en las 20 localidades de la ciudad, universidades, entidades públicas, sistema masivo de transporte de la ciudad y eventos públicos.

Otros aspectos:

Agregue los comentarios y demás aspectos que quiera aclarar sobre la buena práctica.

La buena práctica implementada fue realizada en diferentes fases de trabajo, articuladas entre las entidades involucradas. De este modo se realizó:

- Fase 1: Exploración y articulación institucional
- Fase 2: Entendimiento profundo del problema
- Fase 3: Definición del reto
- Fase 4: Ideación
- Fase 5: Prototipado
- Fase 6: Implementación y entrega de soluciones

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	7 de 9

4. SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

Retos a futuro:

Señale que desafíos y/o amenazas puede enfrentar esta buena práctica.

Desde una visión general del proceso se identifican desafíos como los siguientes:

- Los ciudadanos no parecen tener confianza en las entidades públicas. Por esta razón, la administración actual busca aplicar tecnología e innovación para generar confianza ciudadana.
- Las plataformas de participación deben convertirse en **espacios dinámicos de comunicación** entre el estado y los ciudadanos, y no ser estáticas o complejas.
- Una de las mayores barreras es el cambio del lenguaje tradicional del sector público (que normalmente se utiliza en las comunicaciones a los ciudadanos) a un lenguaje **corto, directo y cercano al ciudadano**. Para superar esta barrera, se diseñaron flujos conversacionales acompañados de imágenes que facilitaron la participación ciudadana de manera ágil y se debe dar continuidad a dicha práctica.

Por otro lado, Chatico tiene planes ambiciosos para el futuro, como:

- **Expansión de Servicios:** Incorporar más servicios y procedimientos que los ciudadanos puedan realizar a través de Chatico, facilitando aún más la interacción con la administración pública.
- **Integración con Nuevas Tecnologías:** Implementar tecnologías emergentes, como el aprendizaje automático avanzado y la inteligencia artificial, para mejorar la precisión y eficiencia de las respuestas.
- **Mejorar la Interacción Multicanal:** Asegurarse de que Chatico esté disponible en múltiples plataformas y canales de comunicación, como redes sociales, aplicaciones móviles y sitios web, para llegar a una audiencia más amplia.

Estabilidad de la buena práctica:

Indique cambios duraderos verificables en el tiempo, período de implementación, medios para garantizar su continuidad y adaptación a otras situaciones. Indique que elementos de la buena práctica se quieren mantener en el tiempo y de qué forma se lograría dicho objetivo.

La Alcaldía de Bogotá está interesada en colaborar con organizaciones internacionales para llevar a cabo sus planes de expansión y mejora. Estas colaboraciones podrían incluir:

- **Intercambio de Conocimientos:** Trabajar con expertos y organizaciones internacionales para compartir mejores prácticas y tecnologías avanzadas en inteligencia artificial y gestión pública.

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	8 de 9

- **Financiamiento y Recursos:** Buscar apoyo financiero y recursos técnicos de organizaciones internacionales para acelerar el desarrollo e implementación de nuevas funcionalidades.
- **Capacitación y Desarrollo:** Ofrecer programas de capacitación y desarrollo para funcionarios públicos y técnicos en otras regiones, promoviendo el uso de tecnologías innovadoras en la gestión pública.

Estas colaboraciones no solo ayudarían a mejorar Chatico, sino que también contribuirían a la innovación y eficiencia en la gestión pública a nivel global.

Por otro lado, se considera que este caso puede ser replicado por muchas otras ciudades y países, dado que toda esta información es **pública y abierta**. Además, permite a los gobiernos fomentar una participación ciudadana **fácil y accesible**, al mismo tiempo que facilita el monitoreo de la participación en tiempo real.

Es un ejemplo de cómo aprovechar lo que ya existe y mejorarlo con **creatividad, innovación y tecnología**, siempre teniendo en cuenta a los ciudadanos. Este enfoque no solo fortalece la relación entre el gobierno y la comunidad, sino que también promueve un modelo más participativo y transparente en la toma de decisiones públicas.

5. CONCLUSIONES

Un total de **41.832 personas** participaron en la construcción del Plan de Desarrollo utilizando Chatico en tan solo un mes y medio (como se observa en el informe de cierre presentado a la ciudadanía a través del chatbot), lo que representa la mayor participación en la historia de la ciudad, y **por primera vez usando un Chatbot**.

Se destaca que el **82%** de los participantes nunca antes habían participado en este tipo de procesos y que el **59%** de las participaciones fueron realizadas por mujeres.

Este hito demuestra cómo la tecnología y un enfoque centrado en el usuario pueden transformar la participación ciudadana, haciendo más accesibles los procesos de toma de decisiones públicas y fomentando la inclusión de personas que, de otra manera, no habrían participado.

Ahora, la participación se ha convertido en una **“participación de bolsillo”**, es decir, cualquier persona que tenga un celular y WhatsApp puede participar desde casa, el trabajo, el autobús o incluso desde el extranjero. Esto hace que la participación sea más **inclusiva, fácil y abierta**, permitiendo que una mayor diversidad de voces se sienta escuchada y pueda influir en el desarrollo de políticas públicas.

	PROCESO	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CÓDIGO	4202000-FT-1311
	PROCEDIMIENTO	Buenas prácticas y lecciones aprendidas de gestión pública	VERSIÓN	01
	FORMATO	Documentación de buenas prácticas de gestión pública	Página	9 de 9

Ahora bien, desde el punto de vista de la buena práctica implementada, podría concluirse que:

- Realizar desarrollo de soluciones soportadas en proceso de diseño centrado el usuario logra mejores resultados y acercar a la ciudadanía a los servicios.
- Es fundamental hacer seguimiento posterior a la experiencia de los ciudadanos para identificar qué se debe mejorar en narrativa, tecnología y diseño.
- La cadena de recolección y análisis de datos es fundamental en cualquier proyecto.
- Siempre se deben contemplar riesgos tecnológicos asociados a indisponibilidad del servicio.

6. ANEXOS

Anexe los soportes que se crean convenientes, que soporten la implementación de la buena práctica.

- Implementación Ruta 1: Ruta de afán
- Implementación Ruta 2: Ruta chévere
- Implementación Ruta 3: Ruta larga
- Reporte PDD 2024
- Análisis de los resultados de las participaciones del Plan Distrital de Desarrollo (PDD) 2024