

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 1 de 10

NOMBRE DEL PROYECTO	SIGLAS DEL PROYECTO
Catalina DATT	CATALINA
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO: <i>QUÉ, QUIÉN, CÓMO, CUÁNDO Y DÓNDE?</i>	
<p>¿Qué es?</p> <p>El proyecto consiste en el desarrollo e implementación de un chatbot diseñado específicamente para facilitar el agendamiento de citas en el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) a través del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT). Esta herramienta permitirá a los ciudadanos gestionar sus citas de forma rápida, sencilla y eficiente, contribuyendo a la digitalización de los servicios públicos.</p> <p>¿Quiénes son los involucrados?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos: Usuarios finales que utilizarán el chatbot para agendar sus citas. • DATT: Entidad responsable de garantizar el funcionamiento eficiente del chatbot y de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos. • Equipo técnico: Profesionales encargados del desarrollo, mantenimiento y actualización del chatbot, asegurando su operatividad y seguridad. • OAI (Oficina Asesora de Informática): Apoya en la implementación y funcionamiento técnico del chatbot. <p>¿Cómo funciona?</p> <p>El chatbot operará mediante una interfaz amigable que permite a los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar una fecha y hora para sus citas de manera sencilla. • Recibir recordatorios automáticos sobre las citas programadas. • Modificar o cancelar citas en caso de imprevistos. • Acceder al servicio desde cualquier dispositivo con conexión a internet, lo que facilita su uso. <p>El sistema estará diseñado para ser intuitivo, empleando un lenguaje claro y accesible, lo que elimina la necesidad de conocimientos técnicos para su utilización.</p> <p>¿Cuándo se implementará?</p> <p>El proyecto tiene varias fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fase de desarrollo: Se llevará a cabo durante un periodo definido, donde se diseñará y programará el chatbot. 	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 2 de 10

- **Fase de pruebas:** Una vez desarrollado, se realizarán pruebas de funcionalidad y usabilidad para asegurar que cumple con las expectativas de los usuarios.
- **Fase de lanzamiento:** Se prevé un lanzamiento oficial en un plazo determinado tras las pruebas, donde el chatbot estará disponible para todos los ciudadanos.

¿Dónde estará disponible?

El chatbot estará accesible a través de la **página web del DATT** y otras plataformas digitales relacionadas con los servicios públicos. Esto permitirá que cualquier ciudadano, independientemente de su ubicación geográfica, pueda utilizar el servicio de agendamiento de citas en cualquier momento del día, los 7 días de la semana.

DEFINICION DEL PRODUCTO DEL PROYECTO: *Descripción del producto, servicio o capacidad a generar*

Descripción: El Chatbot Tu Asistente para Agendamiento de Citas es un sistema automatizado que permite a los ciudadanos gestionar el agendamiento de citas relacionadas con el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) de manera eficiente y accesible. Este producto proporciona una interfaz amigable donde los usuarios pueden seleccionar fechas y horas para sus citas sin necesidad de desplazarse a las oficinas del DATT.

Producto: Chatbot Tu Asistente para Agendamiento de Citas del RUNT en el DATT

Servicio: El chatbot ofrece un servicio integral que incluye la programación, modificación y cancelación de citas. Además, envía recordatorios automáticos a los usuarios para asegurar que estén al tanto de sus compromisos. Este servicio está disponible 24/7, lo que permite a los ciudadanos acceder a él en cualquier momento y desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

Capacidades:

- **Agendamiento de citas:** Permite a los usuarios reservar citas de forma rápida y sencilla.
- **Recordatorios automáticos:** Notifica a los usuarios sobre sus citas próximas.
- **Reprogramación y cancelación:** Facilita a los usuarios la modificación o cancelación de sus citas cuando sea necesario.
- **Interfaz intuitiva:** Ofrece una experiencia de usuario clara y accesible, eliminando la necesidad de conocimientos técnicos.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 3 de 10

- **Acceso continuo:** Los usuarios pueden utilizar el servicio en cualquier momento, lo que mejora la conveniencia y reduce la carga de trabajo en las oficinas del DATT.

OBJETIVOS DEL PROYECTO: Metas hacia las cuales se debe dirigir el trabajo del proyecto en términos de la triple restricción		
CONCEPTO	OBJETIVOS	CRITERIOS DE EXITO
1.- ALCANCE	Desarrollar e implementar un chatbot funcional que facilite el agendamiento de citas del RUNT en el DATT, garantizando que todos los usuarios puedan interactuar con el sistema de manera sencilla y efectiva.	<input type="checkbox"/> El chatbot debe permitir a los usuarios programar, modificar y cancelar citas sin complicaciones. <input type="checkbox"/> Debe contar con una interfaz amigable y accesible, que sea comprensible para todos los ciudadanos. <input type="checkbox"/> Se debe alcanzar un mínimo del 90% de satisfacción en las encuestas de usuario post-interacción.
2.- TIEMPO	Completar el desarrollo, pruebas y lanzamiento del chatbot dentro de un plazo de 6 meses, asegurando que esté disponible para los ciudadanos en la fecha prevista.	<input type="checkbox"/> El proyecto debe seguir el cronograma establecido, cumpliendo con las fases de desarrollo, prueba y lanzamiento sin demoras significativas. <input type="checkbox"/> Realizar pruebas de usuario con un grupo representativo al menos 1 mes antes del lanzamiento oficial. <input type="checkbox"/> El chatbot debe ser lanzado en la fecha programada, con todas las funcionalidades operativas.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 4 de 10

3.- COSTO	Mantener el presupuesto del proyecto dentro del límite establecido, asegurando que todos los recursos necesarios para el desarrollo y mantenimiento del chatbot se utilicen de manera eficiente.	<input type="checkbox"/> Los costos del proyecto no deben exceder el presupuesto asignado en más del 10%. <input type="checkbox"/> Se debe realizar un seguimiento constante del gasto y de la asignación de recursos, asegurando que se mantenga dentro del límite presupuestario. <input type="checkbox"/> Proporcionar informes mensuales sobre el estado financiero del proyecto, con análisis de desviaciones y justificaciones si se producen.
FINALIDAD DEL PROYECTO: Fin último, propósito general, u objetivo de nivel superior por el cual se ejecuta el proyecto, enlace con programas, portafolios, o estrategias de la organización.		
<p>La finalidad del proyecto Chatbot Tu Asistente para Agendamiento de Citas del RUNT en el DATT es mejorar la experiencia del ciudadano en la gestión de trámites relacionados con el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT), facilitando el acceso a los servicios públicos y promoviendo la digitalización en la administración pública.</p> <p>Fin Último</p> <p>El fin último del proyecto es crear un sistema eficiente y accesible que permita a los ciudadanos programar, modificar y cancelar citas de manera sencilla, contribuyendo a la reducción de filas y esperas en las oficinas del DATT. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también optimiza los recursos del DATT, permitiendo al personal enfocarse en tareas más críticas y mejorando la calidad del servicio.</p> <p>Propósito General</p> <p>El propósito general del proyecto es transformar la manera en que los ciudadanos interactúan con los servicios de tránsito, alineándose con las iniciativas de modernización y digitalización del gobierno local. A través de la implementación del chatbot, se busca alcanzar una mayor eficiencia operativa,</p>		

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 5 de 10

una mejor gestión del tiempo de los ciudadanos y un acceso equitativo a los servicios del DATT.

Enlace con Programas y Estrategias

Este proyecto se enmarca dentro de las estrategias del **DATT** para mejorar el servicio de agendamiento de citas, específicamente relacionado con **Catalina**, el chatbot de la Secretaría de Planeación y la Oficina Asesora de Informática de Cartagena. La implementación del chatbot está alineada con el **Plan de Desarrollo 2024-2027**, que prioriza la digitalización y la modernización de los servicios públicos, contribuyendo a una administración más eficiente y a la construcción de una ciudad más inteligente.

JUSTIFICACION DEL PROYECTO: Motivos, razones, o argumentos que justifican la ejecución del proyecto.

JUSTIFICACION CUALITATIVA	JUSTIFICACION CUANTITATIVA
<p>El Chatbot Tu Asistente para Agendamiento de Citas del RUNT en el DATT se justifica principalmente por la necesidad de modernizar y digitalizar los servicios públicos de la ciudad, facilitando el acceso a los ciudadanos y mejorando su experiencia al interactuar con el sistema de trámites del DATT. Actualmente, la gestión de citas puede ser tediosa, ya que requiere la presencia física en las oficinas del DATT, lo que genera largas filas y tiempos de espera considerables</p> <p>Motivos cualitativos que justifican el proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mejora de la experiencia del usuario: El proyecto responde a la necesidad de ofrecer un servicio más eficiente, eliminando la dependencia de la presencia física para la programación de citas y permitiendo a los ciudadanos gestionar sus citas desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto reduce las largas filas y esperas que son comunes en las oficinas del DATT, mejorando la satisfacción ciudadana. <input type="checkbox"/> Digitalización de servicios públicos: La implementación del chatbot está <u>alineada con la tendencia global hacia</u> 	<p>Desde una perspectiva cuantitativa, la implementación del chatbot se traduce en ahorros significativos tanto para los ciudadanos como para la administración pública.</p> <p>Razones cuantitativas que justifican el proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Reducción de costos operativos: Automatizar el proceso de agendamiento de citas generará un ahorro significativo en costos administrativos. Se estima una reducción de hasta un 15% en los gastos relacionados con la gestión manual de citas y atención al público. <input type="checkbox"/> Aumento de la eficiencia en el agendamiento: Se proyecta una mejora del 80% en la eficiencia del tiempo empleado por los usuarios para gestionar sus citas, ya que el sistema estará disponible las 24 horas y no requerirá desplazamientos físicos. <input type="checkbox"/> Disminución de las ausencias: Gracias a la implementación de recordatorios automáticos, se prevé una reducción de entre el 20% y 30% en la tasa de ausencias a las citas

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 6 de 10

<p>la digitalización de los servicios públicos. Automatizar el proceso de agendamiento no solo moderniza la interacción entre los ciudadanos y el DATT, sino que también optimiza los recursos humanos y administrativos de la entidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Inclusión y accesibilidad: El chatbot ofrece un servicio inclusivo, accesible para personas con diferentes niveles de alfabetización digital. Al ser fácil de usar y estar disponible en múltiples dispositivos, democratiza el acceso a los servicios públicos, eliminando barreras tecnológicas y geográficas.</p> <p><input type="checkbox"/> Optimización de recursos administrativos: La automatización del proceso de citas libera al personal del DATT de tareas repetitivas, permitiéndoles concentrarse en la atención de casos más complejos y en la mejora de la eficiencia operativa.</p>	<p>programadas, optimizando el uso del tiempo y los recursos del DATT.</p> <p><input type="checkbox"/> Aumento en la capacidad de atención: Se espera que la implementación del chatbot incremente el número de citas gestionadas mensualmente en un 25%, mejorando la capacidad de atención del DATT y facilitando el acceso a los servicios de tránsito.</p>
---	--

DESIGNACION DEL PROJET MANAGER DEL PROYECTO		
NOMBRE	Ruben	NIVEL DE AUTORIDAD
REPORTAR A	Víctor Ortiz Gándara	
SUPERVISAR A	Michael Jack Coen	

CRONOGRAMA DE HITOS DEL PROYECTO	
HITO O EVENTO SIGNIFICATIVO	FECHA PROGRAMADA

ORGANIZACIONES O GRUPOS ORGANIZACIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROYECTO	
ORGANIZACIÓN O GRUPO ORGANIZACIONAL	ROL QUE DESEMPEÑA
Ruben	
Víctor Ortiz Gándara	
David Diaz	
Michael Jack Coen	
Ernesto Jose Robles Gómez	

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 7 de 10

PRINCIPALES AMENAZAS DEL PROYECTO (RIESGOS NEGATIVOS)

Fallas técnicas o mal funcionamiento del chatbot:

- **Descripción:** El chatbot puede experimentar problemas técnicos, como caídas del sistema, errores en el proceso de agendamiento o dificultades para gestionar grandes volúmenes de usuarios simultáneamente.
- **Impacto:** Si el chatbot no funciona de manera eficiente, puede generar frustración en los usuarios, aumentar la carga administrativa y afectar la reputación del DATT.

Problemas de conectividad o acceso limitado:

- **Descripción:** Algunos usuarios pueden tener dificultades para acceder al chatbot debido a problemas de conectividad, falta de dispositivos adecuados o falta de alfabetización digital.
- **Impacto:** Esto podría excluir a ciertos segmentos de la población, impidiendo que el proyecto cumpla su objetivo de mejorar la accesibilidad.

Baja adopción del servicio por parte de los usuarios:

- **Descripción:** Existe el riesgo de que los ciudadanos prefieran seguir utilizando los métodos tradicionales de agendamiento en lugar de adoptar el uso del chatbot.
- **Impacto:** Si el uso del chatbot es bajo, el proyecto no alcanzará los resultados esperados en términos de optimización de recursos y mejora de la experiencia del usuario.

Amenazas de seguridad cibernética y protección de datos:

- **Descripción:** El manejo de información personal y sensible a través del chatbot puede ser vulnerable a ataques cibernéticos o filtraciones de datos.
- **Impacto:** Las brechas de seguridad pueden generar la pérdida de confianza por parte de los usuarios y posibles sanciones por incumplir normativas de protección de datos.

Resistencia al cambio por parte del personal del DATT:

- **Descripción:** El personal del DATT podría mostrar resistencia a la adopción del chatbot, prefiriendo los métodos tradicionales de gestión de citas.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 8 de 10

- **Impacto:** La falta de cooperación del equipo interno podría dificultar la integración del chatbot en los procesos administrativos y reducir su efectividad.

Retrasos en la implementación o desarrollo:

- **Descripción:** Pueden surgir problemas durante el desarrollo del chatbot, lo que provocaría retrasos en el cronograma del proyecto.
- **Impacto:** Esto afectaría la disponibilidad del servicio para los ciudadanos y podría generar sobrecostos si el proyecto se extiende más allá del plazo previsto.

PRINCIPALES OPORTUNIDADES DEL PROYECTO (RIESGOS POSITIVOS)

Mejora en la experiencia del usuario:

- **Descripción:** Al proporcionar un servicio eficiente y accesible, el chatbot puede aumentar la satisfacción de los ciudadanos, aliviando la frustración de los procesos tradicionales de agendamiento.
- **Impacto:** Esto puede mejorar la percepción pública de los servicios del DATT, promoviendo la confianza en la digitalización de los trámites y atrayendo más usuarios al sistema.
- **Acción para aprovechar:** Monitorear la retroalimentación de los usuarios para hacer mejoras continuas y promover testimonios de usuarios satisfechos para aumentar la adopción.

Optimización del tiempo y los recursos:

- **Descripción:** La automatización del proceso de citas reducirá la carga de trabajo del personal del DATT, permitiéndoles centrarse en tareas más importantes.
- **Impacto:** Con una gestión más eficiente de los recursos, el DATT puede mejorar otros servicios y ofrecer una atención de mayor calidad, incrementando su efectividad global.
- **Acción para aprovechar:** Analizar el impacto en el personal para redistribuir recursos hacia áreas clave que necesiten más atención, aprovechando la liberación de tiempo.

Ampliación de la cobertura de servicios:

- **Descripción:** El chatbot puede extender los servicios del DATT a más ciudadanos, especialmente aquellos que viven en áreas rurales o no pueden desplazarse fácilmente a las oficinas.
- **Impacto:** Esto podría aumentar significativamente la cobertura y el alcance del DATT, mejorando la accesibilidad de los servicios públicos.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 9 de 10

- **Acción para aprovechar:** Promover el uso del chatbot en campañas de difusión específicas en zonas rurales y subutilizadas, y establecer alianzas con instituciones locales para educar a los ciudadanos sobre su uso.
- Reducción de costos a largo plazo:**
- **Descripción:** Aunque la implementación inicial del chatbot puede tener costos significativos, a largo plazo la reducción de trabajo manual, errores humanos y costos operativos supondrá un ahorro considerable.
 - **Impacto:** Esto permitirá liberar fondos que pueden invertirse en mejorar la infraestructura o en otras áreas de modernización tecnológica dentro del DATT.
 - **Acción para aprovechar:** Monitorear y evaluar los ahorros obtenidos en cada fase para identificar oportunidades adicionales de eficiencia y reinversión en nuevos proyectos.
- Fortalecimiento de la imagen del DATT como entidad moderna y digital:**
- **Descripción:** Al adoptar tecnología avanzada como los chatbots, el DATT puede posicionarse como un líder en innovación dentro del sector público, mejorando su reputación entre los ciudadanos.
 - **Impacto:** Esto puede atraer más inversiones y generar interés en futuros proyectos de modernización, tanto a nivel municipal como regional.
 - **Acción para aprovechar:** Usar los resultados del chatbot como un ejemplo exitoso en foros y eventos de administración pública para demostrar la capacidad del DATT para innovar.
- Mejora continua y adaptación a nuevas necesidades:**
- **Descripción:** El chatbot tiene la capacidad de ser actualizado y ajustado para adaptarse a las nuevas necesidades de los ciudadanos y al crecimiento de la demanda.
 - **Impacto:** Esto permitirá que el sistema evolucione junto con las expectativas y necesidades de los usuarios, ofreciendo servicios cada vez más personalizados y efectivos.
 - **Acción para aprovechar:** Establecer un sistema de actualización continua y mejora basado en el análisis de datos de uso y comentarios de los usuarios para asegurarse de que el chatbot siga siendo relevante y útil.
- Posibilidad de escalabilidad e integración con otros servicios:**
- **Descripción:** El éxito del chatbot para el agendamiento de citas puede abrir la puerta para expandir su uso en otros trámites del DATT o incluso en otras áreas del sector público.
 - **Impacto:** Esto facilitaría la creación de una plataforma integrada de servicios públicos, donde los ciudadanos puedan gestionar múltiples trámites desde un único sistema.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: GTIGP01-F005
	MACROPROCESO: GESTIÓN TECNOLOGIA E INFORMATICA	Versión: 1.0
	PROCESO/ SUBPROCESO: GESTION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION / GERENCIA DE PROYECTOS TI	Fecha: 20/05/2021
	FORMATO PROJECT CHARTER	Páginas: 10 de 10

- **Acción para aprovechar:** Evaluar la viabilidad de integrar el chatbot con otros servicios, como consultas de información, pagos o trámites adicionales, para ofrecer un servicio integral.

PRESUPUESTO PRELIMINAR DEL PROYECTO		
CONCEPTO		MONTO
1.- PERSONAL		
2.- MATERIALES		
3.-MAQUINAS		
4.- OTROS COSTOS		
TOTAL LINEA BASE		
5. RESERVA CONTINGENCIA		
6. RESERVA DE GESTION		
TOTAL PRESUPUESTO		

SPONSOR QUE AUTORIZA EL PROYECTO			
NOMBRE	EMPRESA	CARGO	FECHA

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
20/05/2021	Elaboración de Documento	1.0