INFORME AVANCE AGENTE VIRTUAL
JUNIO 2026

Durante mayo de 2026 se desarrollaron actividades orientadas al fortalecimiento de la base de conocimiento, la articulación con entidades distritales, el seguimiento operativo del Agente Virtual y la gestión documental requerida para su evolución funcional.

En el periodo se ejecutaron actividades, distribuidas entre actualización de contenidos, mesas de trabajo con entidades, seguimiento con el cliente y monitoreo de la operación, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de respuesta y a la preparación de nuevas fases de incorporación de trámites y servicios.

Las actividades ejecutadas estuvieron enfocadas en cuatro componentes principales:

1. Gestión de Conocimiento y Base Documental.
2. Articulación Institucional y Gestión con Entidades.
3. Seguimiento con Cliente y Gestión Administrativa.
4. Monitoreo y Calidad Operativa.

Avance por Componentes

1. Gestión de Conocimiento y Base Documental.

Durante el mes se avanzó en la actualización, validación y estructuración de las fichas técnicas del Agente Virtual, fundamentales para su entrenamiento y correcto funcionamiento (*Anexo 1)*.

Actividades:

- Validación de las fichas técnicas de UEASP conforme a los ajustes solicitados y reenvió para aprobación.
- Homogenización de fichas de FONCEP e IDPC para envió a la entidad.
- Validación de las fichas técnicas de IDPYBA conforme a los ajustes solicitados y reenvió para aprobación.
- Reentrenamiento de 14 fichas técnicas para mejorar el entendimiento y respuestas del asistente virtual (Bitácora).
- Validación y aprobación para eliminación de trámites y servicios de la base de conocimiento del Agente Virtual.
- Envió ajustes desborde del asistente virtual al agente humano (Venezuela, en Bitácora).
- Envió de documentos para Remisiones en fase de pruebas (Bitácora).
- Preparación de información para nuevas entidades incorporadas al proyecto

2. Articulación Institucional y Gestión con Entidades.

Articulación y coordinación con entidades distritales para la socialización del Agente Virtual, la validación y actualización de contenidos y la preparación de nuevas integraciones de información para fases de implementación (*Anexo 2)*.

Actividades:

- Mesa de trabajo con IDIPRON.
- Mesa de trabajo con Secretaría de Movilidad.
- Mesa de trabajo con UAESP.
- Mesa de trabajo con IDPYBA.
- Mesa de trabajo con FONCEP.

- Mesa de trabajo con IDPC.
- Reunión Ruta Movilízate por la Ciudad, con Secretaria General, Transmilenio y Movilidad
- Remisión de fichas para validación con secretaria de Integración Social.
- Seguimiento a observaciones y ajustes solicitados por las entidades, para la articulación interinstitucional orientadas a la validación de contenidos, socialización del Agente Virtual y preparación de nuevas integraciones de información.

3. Seguimiento con Cliente y Gestión Administrativa.

Seguimiento a compromisos, avances y actividades del proyecto, mediante la articulación con el cliente y las entidades distritales para la socialización, validación y actualización de información de la base de conocimiento del Agente Virtual, garantizando la trazabilidad de los compromisos y el cumplimiento de los objetivos del proyecto (*Anexo 3)*.

Actividades destacadas:

- Reuniones periódicas de seguimiento en producción.
- Presentación de avances de fichas técnicas.
- Preparación de reportes mensuales y creación de canal compartido para documentación de seguimiento en línea.

4. Monitoreo y Calidad Operativa.

Se realizaron actividades continuas de monitoreo y seguimiento al desempeño del Agente Virtual, permitiendo identificar oportunidades de mejora, fortalecer los procesos de entrenamiento y optimizar la calidad de las respuestas, con el fin de garantizar una atención eficiente y promover la mejora continua del servicio (*Anexo 4)*.

Actividades desarrolladas:

- Reuniones de revisión y seguimiento de calidad del agente.
- Registro y seguimiento de hallazgos: Se realiza el seguimiento diario mediante la escucha de llamadas y revisión de transcripciones del agente con los usuarios encontrando los siguientes:

ɔdo	Total casos	% Correctos	Total. Correctos	% Hallazgos Técnicos	Total. H Técnicos	% Hallazgos de Información	Total. H Información	% total	Resarcimiento
01 - 04 junio	69	**51%**	**35**	35%	**24**	15%	**10**	100%	**36**
05 - 08 junio	42	**55%**	**23**	29%	**12**	17%	**7**	100%	**14**
09 - 17 junio	119	**61%**	**73**	21%	**25**	18%	**21**	100%	**42**
18 - 21 junio	44	**43%**	**19**	32%	**14**	25%	**11**	100%	**19**
22 - 23 junio	30	**60%**	**18**	3%	**1**	37%	**11**	100%	**10**
24 - 25 junio	61	**56%**	**34**	21%	**13**	23%	**14**	100%	**8**
26 - 30 junio	82	**50%**	**41**	27%	**22**	23%	**19**	100%	**7**
Total	447		243		111		93		**136**

- Gestión de resarcimientos: conforme al seguimiento diario se identifican las interacciones que requieren gestión de resarcimiento para llamar al usuario y corregir o complementar la información inicial brindada por el agente virtual:

Tipificación	Total	%
EFECTIVO	78	57%
NO CONTESTA	28	21%
BUZON	15	11%

FUERA DE SERVICIO	6	4%
EQUIVOCADO	3	2%
VOLVER A LLAMAR	3	2%
NO COLABORA	2	1%
SIN DATOS	1	1%
Total general	**136**	**100%**

Conclusiones

Durante junio de 2026 se mantuvo la ejecución de las actividades planificadas para el fortalecimiento del Agente Virtual, logrando avances en la actualización de contenidos, articulación con entidades distritales y seguimiento operativo.

Las actividades desarrolladas permitieron consolidar información estratégica para futuras fases de implementación, fortalecer la calidad de las respuestas del agente y mantener la coordinación permanente con el cliente y las entidades participantes.

ANEXOS

Anexo 1. Correos y Base Matriz Agente Virtual "Bitácora" y "Cronograma de Actividades"

Anexo 2. Actas y soportes de socialización con entidades.

Anexo 3. Correos y reuniones

Anexo 4. Bases de "Cons. Pruebas Automaise Asistente 195 - Dpto Digital fichas COE" y "Seguimiento Diario Alex: "Resarcimiento"