

ESTUDIO CUALITATIVO DE EXPERIENCIA CIUDADANA

Las *voces* detrás de la Plataforma Digital Ciudadana.

Resultados de la investigación cualitativa sobre hábitos digitales, registro, navegación, arquitectura del portal, oferta documental y evaluación del avatar.

FICHA DEL ESTUDIO

MÉTODO

Estudio cualitativo · entrevistas y navegación guiada

POBLACIÓN

Ciudadanos mayores de 18 años con acceso a internet

COBERTURA

Múltiples regiones y perfiles ocupacionales

PROCESAMIENTO

Procesado por **Dipli**



Datos anonimizados

identidades y verbatims protegidos

01

CAPÍTULO 1 · RELACIÓN DIGITAL PREVIA

El ciudadano ya vive en lo digital: ese es el punto de partida.

Hábitos de navegación, madurez transaccional y apertura tecnológica que definen cómo se interpretará y adoptará una nueva plataforma del Estado.

FOCO DE LECTURA

¿Desde qué base tecnológica real parte la ciudadanía para adoptar la Plataforma Digital Ciudadana?

Ciudadanos mayores de 18 años con acceso a internet · estudio cualitativo



La virtualidad ya no es alternativa: es la vía por defecto, y lo presencial se vive como un costo.



la verdad es que en estos momentos lo que no se haga virtual no sirve porque esa es la realidad lo que no se haga virtual nadie lo hace

— Ciudadana, sobre la digitalización post-pandemia

La banca, los pagos y los trámites administrativos ya se gestionan de forma autónoma. La pandemia consolidó un pragmatismo en el que desplazarse a una oficina representa un costo de oportunidad que el ciudadano evita de forma sistemática.



para mí la tecnología me facilita la vida

— Ciudadana

En navegación al Estado, pero saltando entre plataformas digitales y por dispositivos, no por gente.

1. OBJETIVOS

Desarrollar y actualizar el DPT con y sin el

El DPT es el documento que recoge la información necesaria para la gestión de los recursos humanos y materiales de la organización. Este documento se actualiza de forma periódica y se utiliza para la toma de decisiones.

2. OBJETIVOS

El DPT es el documento que recoge la información necesaria para la gestión de los recursos humanos y materiales de la organización. Este documento se actualiza de forma periódica y se utiliza para la toma de decisiones.

3. OBJETIVOS

El DPT es el documento que recoge la información necesaria para la gestión de los recursos humanos y materiales de la organización. Este documento se actualiza de forma periódica y se utiliza para la toma de decisiones.

4. OBJETIVOS

El DPT es el documento que recoge la información necesaria para la gestión de los recursos humanos y materiales de la organización. Este documento se actualiza de forma periódica y se utiliza para la toma de decisiones.

El DPT es el documento que recoge la información necesaria para la gestión de los recursos humanos y materiales de la organización. Este documento se actualiza de forma periódica y se utiliza para la toma de decisiones.



Nadie memoriza URLs del Estado: el buscador es la puerta de entrada a cualquier trámite.

01

Abrir Google

El buscador es el punto de partida, no la web oficial.



02

Escribir el nombre

Solo el nombre de la entidad o el trámite; nada de WWW.



03

Dejarse direccionar

El algoritmo resuelve la localización por el usuario.



04

Entrar al trámite

Llega al portal sin recordar ni una dirección.



siempre entró primero por Google que es el buscador que más utilizo
— Ciudadano

IMPLICACIÓN

La Plataforma debe ser hallable desde el buscador: si no aparece, no existe para el ciudadano.



La confianza en lo nuevo no se da por defecto: se gana probando y con acompañamiento.

“

normalmente a uno le da más confianza lo que más conoce... pero sí, me gusta a veces probar... como fue el nequi y el Daviplata que al principio todo es como un poquito la desconfianza

— Profesional, sobre las billeteras digitales

La misma lógica con que se asimiló Nequi o Daviplata aplica al Estado: la fiabilidad se comprueba antes de confiarse.

IMPLICACIÓN

Se necesita andamiaje pedagógico: “desde que me informen me expliquen cómo utilizarlas”. La adopción depende de explicar, no solo de ofrecer.



Todos están conectados, pero cada segmento llega al Estado empujado por una urgencia distinta.

QUÉ LOS MUEVE A CONECTARSE

Independientes y emprendedores	Estudiantes y adultos jóvenes	Hogar y búsqueda de empleo	Cuidadores y cabezas de hogar
Supervivencia comercial y cumplimiento regulatorio: gestionan clientes e impuestos en tiempo real. <i>“yo tengo una empresa y a través del de la Alcaldía o el pago del ICA... la otra página sería la DIAN”</i>	Validación social y, a la vez, facilitadores digitales del hogar para padres y abuelos. <i>“para lo de los impuestos... de mis papás... yo soy la que me meto y les ayudo a hacer eso”</i>	Economía familiar: subsidios, vacantes y ayudas que monitorean a lo largo del día. <i>“visito mucho la página del sisben porque estoy pendiente a los subsidios de vivienda”</i>	Protección de derechos del núcleo: salud, identificación y pensiones de los suyos. <i>“ayudo a mi abue con temas de certificados... como desprendibles de su pensión”</i>

● **Exercícios de revisão - 2020-1**

La misma plataforma deberá significar algo distinto para cada quien.

Exercício 1 - A plataforma para todos

**Plataforma**

Exercício de revisão para a plataforma de ensino e aprendizagem.

**Aluno**

Exercício de revisão para o aluno de ensino e aprendizagem.

**Algo diferente**

Exercício de revisão para a plataforma de ensino e aprendizagem.

**Aluno**

Exercício de revisão para o aluno de ensino e aprendizagem.

El terreno está preparado; la adopción se juega en la ejecución.

El ciudadano no parte de cero: llega con hábitos móviles, madurez transaccional y apertura. Lo que decidirá su adopción es qué tan bien la Plataforma lea ese punto de partida.

01

Móvil primero

Optimizada para el smartphone y tan intuitiva como las apps que el usuario ya domina.

02

Hallable y centralizadora

Visible desde el buscador y capaz de unificar trámites hoy dispersos en el Estado.

03

Valor al primer toque

Demuestra agilidad de inmediato y se vuelve de uso frecuente para ganarse la instalación.

04

Confianza guiada

Acompaña y explica; la fiabilidad se construye, sobre todo para perfiles que median por su familia.

Lo que no se hace virtual, para este ciudadano, ya no existe.

02

Tener el trámite en línea no basta: hay que poder terminarlo.

El proceso de tramitación de solicitudes de devolución de IVA de exportación debe ser eficiente y transparente para el contribuyente.





Un solo dato y listo: cuando el trámite pide poco, el ciudadano lo completa solo.

1 dato

la cédula basta para descargar el certificado o ver a toda la familia.

La facilidad real no viene de la práctica del usuario experto, sino del diseño: paso a paso lineal, requisitos mínimos y descarga inmediata. Un único dato conocido elimina la barrera de registros y contraseñas.

nada más es poner el número de cédula listo

— Ciudadano

IMPLICACIÓN

Para una apropiación masiva y equitativa, la Plataforma no puede depender de la constancia del usuario: debe replicar esta simplicidad transaccional como estándar.

La gran ventaja no es la tecnología en sí, es ser capaz que la

CONCLUSIÓN

La gran ventaja no es la tecnología en sí, es ser capaz que la

CONCLUSIÓN

La gran ventaja no es la tecnología en sí, es ser capaz que la

La gran ventaja no es la tecnología en sí, es ser capaz que la

La gran ventaja no es la tecnología en sí, es ser capaz que la



Los portales están organizados como la entidad, no como piensa el ciudadano.

“

un menú extensísimo de cosas que puedes hacer por la página, pero que de pronto como Al ver tanta información no sabes dónde tienen que entrar

— Usuario, sobre la plataforma de la DIAN

Sobrecarga de información, módulos de alta demanda escondidos en submenús y un lenguaje técnico que asume conocimiento tributario. La interfaz refleja el organigrama, no la necesidad del usuario.

“

el lenguaje que se está usando en la aplicación como tal no se entendía

— Ciudadano



El formulario pide datos sobre la forma en que el ciudadano sufre su propia vida.

¿CÓMO SE PIDE?

La encuesta pide datos en cuatro

temas: la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida.

¿CÓMO SE PIDE?

La encuesta pide datos en cuatro temas: la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida.

¿CÓMO SE PIDE?

La encuesta pide datos en cuatro temas: la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida.

¿CÓMO SE PIDE?

La encuesta pide datos en cuatro temas: la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida.

La encuesta pide datos en cuatro temas: la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida, la forma en que el ciudadano sufre su propia vida.



La seguridad mal calibrada termina expulsando al usuario legítimo.

01

Peso y formato

El archivo “no puede pesar más de X megas”; toca escanear de otra forma.



02

CAPTCHA

“Señala el bus”: el filtro anti-robot se vuelve lo más tedioso.



03

Correo no reconocido

El correo de hace 19 años aparece como “no registrado”.



04

El link que no llega

La confirmación o la cédula digital nunca llega al buzón.

“

señala el bus... esa parte me parece lo más tedioso

— Adulto joven

IMPLICACIÓN

Si el filtro de seguridad expulsa al usuario legítimo, la confianza se pierde: la validación debe resolverse dentro de la interfaz.

Examen de portal Miopora, después de la terminación del trabajo por control.

SECCION 11 - CEMENTO PORTLAND

Este examen debe ser realizado después de la terminación del trabajo y antes de la colocación del concreto. El examen debe ser realizado por el personal de control.

El examen debe ser realizado por el personal de control de la obra de la siguiente manera:

SECCION 11 - CEMENTO PORTLAND

Este examen debe ser realizado después de la terminación del trabajo y antes de la colocación del concreto. El examen debe ser realizado por el personal de control.

El examen debe ser realizado por el personal de control de la obra de la siguiente manera:

El examen debe ser realizado por el personal de control de la obra de la siguiente manera: antes de la colocación del concreto y después de la colocación del concreto.



El chatbot no alcanza: ante lo atípico, el ciudadano exige un humano.

“

*no hay nada como que uno vea una persona...
muchos trámites están hechos para la mayoría,
pero hay cosas que son para un grupo específico*

— Ciudadano, sobre los casos atípicos

El bot se queda corto

Respuestas cerradas que no resuelven lo puntual.

La autoayuda no sirve

El tutorial no coincide con la página: se va a YouTube.

El soporte humano es la condición de confianza que evita el abandono ante el riesgo de error oficial.



Todos chocan con lo mismo, pero no todos abandonan igual.

TOLERANCIA AL FALLO Y HACIA DÓNDE SE VA EL TRÁMITE

Independientes y profesionales

Posponen, no abandonan: el trámite es obligatorio. Reintentan de noche por necesidad legal o financiera.

Estudiantes y jóvenes

Rechazan por obsolescencia tecnológica.

“cómo me va a decir que sí, si nunca en mi vida tenido una”

Hogar y oficios diversos

Desertan a lo presencial por fatiga ante la inestabilidad.

“mejor voy presencial y me las sacan”

Mayores y zonas rurales

Delegan y pagan: la brecha los empuja al tramitador.

“ya estaba consultando tramitadores”



Each segment meets weekly with one virtual discussion.

5 segments on business systems

Segment 1: Introduction	Segment 2: Business Systems	Segment 3: Business Systems	Segment 4: Business Systems
Introduction to business systems and the role of the business systems manager.	Business systems and the role of the business systems manager.	Business systems and the role of the business systems manager.	Business systems and the role of the business systems manager.
		Business systems and the role of the business systems manager.	Business systems and the role of the business systems manager.

La apropiación no se gana con tener el trámite en línea, sino con poder cerrarlos sin fricción.

El usuario debe tener el trámite en línea y poder cerrarlo sin fricción, pero también debe poder cerrar el trámite en línea y poder cerrar el trámite en línea.

01

Trámite en línea

El usuario debe tener el trámite en línea y poder cerrarlo sin fricción, pero también debe poder cerrar el trámite en línea y poder cerrar el trámite en línea.

02

Trámite en línea

El usuario debe tener el trámite en línea y poder cerrarlo sin fricción, pero también debe poder cerrar el trámite en línea y poder cerrar el trámite en línea.

03

Trámite en línea

El usuario debe tener el trámite en línea y poder cerrarlo sin fricción, pero también debe poder cerrar el trámite en línea y poder cerrar el trámite en línea.

04

Trámite en línea

El usuario debe tener el trámite en línea y poder cerrarlo sin fricción, pero también debe poder cerrar el trámite en línea y poder cerrar el trámite en línea.

Para más detalles, el usuario debe tener el trámite en línea y poder cerrarlo sin fricción, pero también debe poder cerrar el trámite en línea y poder cerrar el trámite en línea.

03

CAPÍTULO 3 · EVALUACIÓN DE LA PROMESA

La promesa enamora; falta probar que es real.

Comprensión, atractivo, claridad, disposición de uso y expectativas que despierta la descripción del servicio en la población objetivo.

FOCO DE LECTURA

¿Qué tan pertinente y deseable resulta la promesa del servicio para la ciudadanía?

Reacciones a la descripción del portal ·
estudio cualitativo



Una promesa que entusiasma, con dos sombras que debe disipar.

 **Comprensión**

MUY POSITIVO

 **Atractivo y valor**

MUY POSITIVO

 **Claridad del mensaje**

MUY POSITIVO

 **Expectativas de integración**

POSITIVO

 **Seguridad y privacidad**

NEGATIVO

 **Credibilidad y técnica**

NEGATIVO

“

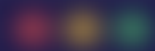
si cumple lo que dice Va a hacer un cambio a la vida — **Ciudadana**

La entienda a la primera, y de dos formas que se reflexionan.



El ganador es el último tanto en un lugar, sin blue y sin puntos.

Claro y ordenado, con dos pages: **Forma Digital e Material**.

 Forma Digital e Material	
Forma Digital e Material	
Forma Digital e Material	
Forma Digital e Material	
Forma Digital e Material	

[Ver todos los cursos de la asignatura](#)



Quóntos cuantificadores todos = 3 proposiciones si la verdad cultural es conservadora.

Verdad cultural

Verdad

Verdad cultural

Verdad

Verdad

Verdad cultural

Verdad

Verdad cultural

Verdad

Verdad cultural

Verdad cultural

Verdad

Verdad cultural

Verdad

Verdad cultural

Verdad cultural

Verdad cultural

Verdad

Verdad cultural

Verdad cultural



Verdad cultural

Verdad cultural

● **Exercício 10** – **Exercício 10** – **Exercício 10**

Se α for um número real, então α é um número real.

Solução

Se α for um número real, então α é um número real.

Exercício 10 – **Exercício 10** – **Exercício 10**

Solução

Se α for um número real, então α é um número real.

Se α for um número real, então α é um número real.

Exercício 10 – **Exercício 10** – **Exercício 10**



“Demasiado bueno para ser verdad”: la duda que precede al uso.



de eso tan bueno no dan tanto... todo lo que tiene que ver con el gobierno al final del día termina siendo un chamusquero

— **Trabajador independiente**

PREGUNTAS QUE LA DESCRIPCIÓN NO RESUELVE



¿Conectado o solo almacenamiento?

¿Interopera con las entidades o es una nube pasiva?



¿Soportará la escala?

El temor a que colapse con el tráfico nacional.



¿Habrá soporte humano en vivo?

No se menciona un chat para resolver dudas.

Fortemente para todos en teoría, en la práctica, no para todos por igual.

10-11-2021

10-11-2021



CONCEPTOS DE LA PSICOLOGÍA: PSICOLOGÍA EXPERIMENTAL, PSICOLOGÍA CLÍNICA, PSICOLOGÍA SOCIAL, PSICOLOGÍA EDUCATIVA



El estudio que tienes en distintos niveles según quites la abstracción

El estudio que tienes en distintos niveles según quites la abstracción

Nivel de estudio	Nivel de estudio	Nivel de estudio
El estudio abstracto El estudio abstracto es el que se hace sin tener en cuenta los detalles de la realidad, es el estudio que se hace en el nivel de la teoría. El estudio concreto El estudio concreto es el que se hace teniendo en cuenta los detalles de la realidad, es el estudio que se hace en el nivel de la práctica.	El estudio y la investigación El estudio y la investigación son dos términos que se refieren al mismo concepto, es el estudio que se hace en el nivel de la práctica. El estudio y la investigación El estudio y la investigación son dos términos que se refieren al mismo concepto, es el estudio que se hace en el nivel de la práctica.	El estudio y la investigación El estudio y la investigación son dos términos que se refieren al mismo concepto, es el estudio que se hace en el nivel de la práctica. El estudio y la investigación El estudio y la investigación son dos términos que se refieren al mismo concepto, es el estudio que se hace en el nivel de la práctica.

La promesa convence; ahora debe probar que es segura, robusta y real.

La descripción se entiende y entusiasma de inmediato. Su adopción dependerá de disipar las dos objeciones negativas y de no dejar a nadie por fuera.

01

Capitalizar el “todo en uno”

Es el mayor gancho. Conservar el lenguaje desglosado y la estética institucional que ya genera confianza.

02

Blindar y comunicarlo

Ciberseguridad demostrable y límites claros de privacidad: nada de vigilancia fiscal encubierta.

03

Probar robustez y cierre real

Soportar la escala, garantizar interoperabilidad y firma/historial: no solo almacenar.

04

No dejar a nadie afuera

Soporte humano en vivo y acompañamiento para mayores y baja alfabetización digital.

La promesa ya enamora; falta que el Estado demuestre que puede cumplirla.

04

CAPÍTULO 4 · EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN

**Le gusta lo que ve,
pero todavía
no puede
*hacer.***

Registro, búsqueda, arquitectura, oferta documental y recomendación del portal: dónde el diseño cumple y dónde la promesa transaccional aún no se materializa.

FOCO DE LECTURA

¿La experiencia real de navegación cumple la promesa de centralizar y resolver los trámites del ciudadano?

Ciudadanos mayores de 18 años con acceso a internet · navegación guiada del portal · estudio cualitativo



Contra el caos estatal que esperaban, el portal entrega orden: una sola carpeta, limpia y sin saturación.

La interfaz se percibe limpia, ordenada y segmentada pese al alto volumen de información. Reunir certificados y entidades en un único canal opera como alivio cognitivo frente a la expectativa de portales densos y caóticos.

“

no está saturada tiene, está todo como ordenadito, claro, a pesar de que tiene full la información. Está todo como segmentado

— Sobre la organización del portal

01

Sin sobrecarga visual

Ausencia intencional de ruido gráfico que facilita ubicarse y desplazarse.

02

Documentos en un solo lugar

Predial, RUT, validación de títulos y paz y salvo centralizados en un canal.

03

Revierte el escepticismo

Quien llegó sin fe reconoce un sitio bien organizado y claro.

El arranque en segundos y el formulario de dirección frenan justo después.

El arranque en segundos

Verificación inmediata

El usuario debe verificar que el formulario de dirección sea correcto antes de enviarlo.

El usuario debe verificar que el formulario de dirección sea correcto antes de enviarlo.

El formulario de dirección

La dirección de destino

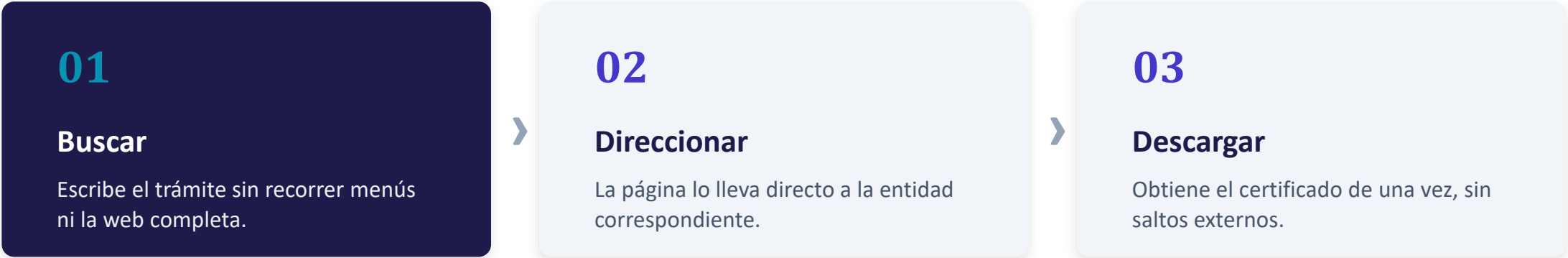
El usuario debe verificar que el formulario de dirección sea correcto antes de enviarlo.

El usuario debe verificar que el formulario de dirección sea correcto antes de enviarlo.



El buscador es el atajo que evita explorar todo el sitio: se escribe y se llega.

Categorías temáticas claras y una barra de búsqueda integrada reducen el esfuerzo: el ciudadano no necesita conocer el organigrama del Estado para encontrar su trámite.



“

Tiene la barra de la búsqueda que te hace muchísimo más fácil... sin necesidad de hacerlo, puedes buscarlo y de una vez lo consigues

Ciudadano

Parece transaccional, actúa como directorio: el clic no ejecuta, solo describe.

La carpeta se siente incompleta: faltan los papeles de uso más cotidiano.

Este artículo es parte de una iniciativa impulsada por el Ministerio de Educación de la República de Cuba, en conjunto con el grupo de expertos en tecnología y diseño instruccional de la Universidad de la Habana.

Identidad

El estudiante se identifica con la carpeta, la utiliza como un espacio personal y la lleva consigo en todo momento.

Contenido

La carpeta contiene los materiales de estudio, los apuntes y los trabajos realizados.

Accesibilidad y uso

La carpeta es fácil de usar y se adapta a las necesidades de los estudiantes.

La carpeta es un espacio donde el estudiante puede organizar y almacenar los materiales de estudio.

[Ver más](#)

La carpeta es un espacio donde el estudiante puede organizar y almacenar los materiales de estudio.

Las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido.

El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido.

El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido. El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido. El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido.

Contenido de las noticias

El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido. El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido.

Contenido de las noticias

El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido. El contenido de las noticias estorban en el centro y ciertos rituales no anticipan su contenido.



Concentrar todo en un sitio inquieta; y fuera del interior, el portal se siente ajeno.



Seguridad de los datos

Reunir información personal, fiscal y legal en un punto eleva la percepción de riesgo. Se exigen sellos visibles; preocupa incluso el dominio de la URL.

“en caso de un hacker mejor dicho quedan con toda la información”



Cobertura local incompleta

Residentes en la costa y fuera del interior no hallan sus administraciones locales y perciben un sesgo centralista en la información disponible.

“hay cosas que no están cargadas como de acá de Atlántico de Barranquilla”

Casi todos lo recomendarían; el salto pendiente es de consulta a autoservicio total.

¿Por qué lo recomendaría?

Principalmente: servicios

Me gusta mucho la atención y el trato que me brindan, especialmente en el momento de la consulta y cuando necesito un servicio.

Se recomienda ampliamente por el buen trato, la atención y el servicio que me brindan.

99

Me gusta mucho el trato

Me gusta mucho el trato que me brindan, especialmente en el momento de la consulta y cuando necesito un servicio.

99

Me gusta el trato

Me gusta mucho el trato que me brindan, especialmente en el momento de la consulta y cuando necesito un servicio.

99

Me gusta el trato

Me gusta mucho el trato que me brindan, especialmente en el momento de la consulta y cuando necesito un servicio.

La mínima pantalla es eficiencia para unos, pedagogía para otros y frustración para los más exigentes.

El curso en línea

El curso en línea es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.

El curso en línea
es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.

El curso en línea

El curso en línea es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.

El curso en línea
es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.

El curso en línea

El curso en línea es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.

El curso en línea
es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.

El curso en línea

El curso en línea es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.

El curso en línea
es una herramienta que permite a los estudiantes acceder a los contenidos de un curso de manera flexible y a su propio ritmo.



Fuera de Bogotá se reclama presencia local; en la capital, la duda salta a los datos.

El mismo portal se evalúa desde la geografía: quién no se ve representado y quién ya audita su funcionamiento.

Caribe y costa

Sienten exclusión: no aparecen sus alcaldías ni trámites locales, solo los del interior.

“Que menos me gusta que no encuentro la Alcaldía de Cali”

Antioquia

La nomenclatura de la dirección choca con la forma local de escribirla.

“acá en Medellín la vía principal el número si tiene la letra el numeral”

Bogotá e interior

No buscan alcaldías locales; su foco se desplaza a la privacidad y a auditar la operatividad real.

“hasta dónde va a ser expuesta la información”

El ciudadano ya entró y le gustó la vitrina; ahora espera poder hacer, no solo mirar.

La arquitectura limpia y la centralización ganan la primera impresión. Lo que decide la adopción real es cerrar la brecha entre un portal que describe y uno que resuelve.

01

De directorio a gestión

Habilitar enlaces accionables, descargas e historial: que el clic ejecute el trámite.

02

Completar la carpeta

Integrar movilidad, registro civil, identidad y académicos de uso cotidiano.

03

Pulir registro y jerarquía

Linealizar la dirección, resolver el captcha y subir trámites por encima de la actualidad.

04

Blindar confianza y alcance

Sellos de seguridad visibles, cobertura local real y soporte en vivo.

Para este ciudadano, una carpeta que no descarga ni gestiona es solo una página más que visitar.

05 Enamora como compaña; lo aceptan si de verdad resuelve.

Enamora como compaña; lo aceptan si de verdad resuelve.





Lo leen al instante: “un robot que está ahí ayudándome”.

De forma inmediata y natural el avatar se identifica como un chatbot o asistente virtual. No hay fricción para entender su función: el ciudadano asume desde el primer contacto que conversa con un sistema, no con una persona.

es como un robot que está ahí detrás de la página web ayudándome a buscar lo que estoy ayudándome a encontrar

— Usuario digitalizado

01

Audífonos

Decodificados como escucha activa: “todo oído”, disposición a atender.

02

Luz / bombillo

Leído como inteligencia, alerta y vanguardia tecnológica.

03

Foquito “piloso”

Comunica que el sistema está activo y listo para responder.



El gran valor no es estético: es no sentirse solo frente al trámite.

“

no está uno solo ahí en el software entrando y mirando sino que uno ya con el avatar uno le va preguntando... uno se siente más acompañada

— Usuaría del portal

El avatar transforma una interfaz fría y unidireccional en una experiencia guiada. Reduce la ansiedad y el temor a equivocarse, funcionando como una red de seguridad emocional tanto como operativa.

IMPLICACIÓN

Su aporte trasciende lo gráfico: ancla confianza. “como si tuviese un asesor ahí acompañándote en tu proceso.”

El cliente y el servidor se encargan de autorizar y controlar los datos.



El cliente y el servidor se encargan de autorizar y controlar los datos. El cliente se encarga de autorizar y controlar los datos. El servidor se encarga de autorizar y controlar los datos.





Cada rasgo es un mensaje: ojos que vigilan, oídos que escuchan, manos que acogen.

Los usuarios humanizan los componentes mecánicos del avatar, decodificándolos como una promesa de asistencia efectiva que reduce la fricción de la autogestión.

Ojos

Grandes y abiertos: atención constante. “como si estuviese atento a lo que uno quiera preguntarle”

Audífonos

Escucha activa: “es todo oído”, disposición a atender al ciudadano.

Luz

Inteligencia y alerta: “muy inteligente y yo le pregunto algo y el me lo responde”

Manitos

Ternura que baja las defensas: “unas manitas súper, súper tiernas”

Tercera Etapa: ¿por qué es muy poca la brecha entre los hombres y las mujeres en el empleo?

¿Por qué es así?

Identificación de brechas

En esta etapa se identifican las brechas de género en el empleo, considerando tanto el sector público como el sector privado.

Se trata de un primer paso importante para poder identificar las brechas.

¿Por qué es así?

La brecha en el empleo

En esta etapa se analiza la brecha en el empleo, considerando tanto el sector público como el sector privado, y se identifican las causas de esta brecha.

Se trata de un primer paso importante para poder identificar las brechas.

La formazione dei concetti di concettualizzazione "non dualistica" nei concettualizzatori.

CONCETTUALIZZAZIONE

La concettualizzazione è un processo di apprendimento che si svolge in modo
progressivo, attraverso l'esperienza e la riflessione, e che porta alla
formazione di concetti sempre più complessi e astratti.

La concettualizzazione è un processo di apprendimento che si svolge in modo
progressivo, attraverso l'esperienza e la riflessione, e che porta alla
formazione di concetti sempre più complessi e astratti.

[Vai alla pagina](#)

La solución más humana, más completa y más colaborativa.

Microsoft es la única solución de productividad que ofrece un conjunto de herramientas que se adaptan a tu forma de trabajar y a tu equipo.

Trabaja mejor

Con Microsoft Teams, puedes trabajar mejor con tu equipo y con tus clientes. Con Microsoft Word, puedes trabajar mejor con tus documentos.

Trabaja completo

Con Microsoft Excel, puedes trabajar mejor con tus datos. Con Microsoft PowerPoint, puedes trabajar mejor con tus presentaciones.

Trabaja conectado

Con Microsoft OneDrive, puedes trabajar mejor con tus archivos. Con Microsoft Outlook, puedes trabajar mejor con tu correo electrónico.

Microsoft es la única solución de productividad que ofrece un conjunto de herramientas que se adaptan a tu forma de trabajar y a tu equipo.

[Microsoft](#)

● **Il valore di un bene è la sua utilità**

Il valore economico non dipende tuttavia, di per sé, da un suo grado di bisogno.

Il valore di un bene

"utilitas" = "valore"

Il valore economico di un bene dipende dalla sua utilità, che è la sua capacità di soddisfare un bisogno umano. Il valore economico di un bene è quindi la sua utilità, che è la sua capacità di soddisfare un bisogno umano.

Il valore economico di un bene è quindi la sua utilità, che è la sua capacità di soddisfare un bisogno umano.

01

Il valore di un bene

Il valore economico di un bene dipende dalla sua utilità, che è la sua capacità di soddisfare un bisogno umano.

02

Il valore di un bene

Il valore economico di un bene dipende dalla sua utilità, che è la sua capacità di soddisfare un bisogno umano.

03

Il valore di un bene

Il valore economico di un bene dipende dalla sua utilità, che è la sua capacità di soddisfare un bisogno umano.



¿Qué es un **perfil de competencias**? ¿Qué es un **perfil de conocimientos**?

Lo que a los jóvenes les **interesa**, a los mayores les **hace controlar a sus personas**.

¿Qué es un **perfil de competencias**? ¿Qué es un **perfil de conocimientos**?

¿Qué es un **perfil de competencias**?

Definición

Es un conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a una persona desempeñar un trabajo de manera efectiva.

Se refiere a las habilidades, conocimientos y actitudes que una persona necesita para desempeñar un trabajo de manera efectiva.

¿Qué es un **perfil de conocimientos**?

Definición

Es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a una persona desempeñar un trabajo de manera efectiva.

Se refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes que una persona necesita para desempeñar un trabajo de manera efectiva.



Cada oficio mira a Robi con su propia lente: función, forma o vocación.

El mismo avatar se juzga distinto según la rutina profesional: lo que para unos es ineficacia, para otros es estética o espejo de su propio rol.

Técnicos e ingenieros

Lente de eficacia: rechazan por la ineficiencia del chatbot; priorizan resolver.

“no solucionan nada... es como un ciclo”

Diseño y comercial

Lente de forma y marca: critican la falta de boca, el nombre y el contraste.

“si me gustaría que los ojitos fueran como más realistas”

Servicio al cliente

Lente de vocación: se identifican y proyectan su rol de guía.

“estar presto para solucionar cualquier inconveniente”

Antes ya ganó el concurso, ahora debe ganarse la confianza resultante.

El primer concurso de premios otorga la atención del público. La segunda etapa depende de cuánto sea capaz de cumplir con respecto al comportamiento de otros consumidores.

01

Responde al público

El primer concurso de premios otorga la atención del público. La segunda etapa depende de cuánto sea capaz de cumplir con respecto al comportamiento de otros consumidores.

02

Responde al público

El primer concurso de premios otorga la atención del público. La segunda etapa depende de cuánto sea capaz de cumplir con respecto al comportamiento de otros consumidores.

03

Responde al público

El primer concurso de premios otorga la atención del público. La segunda etapa depende de cuánto sea capaz de cumplir con respecto al comportamiento de otros consumidores.

04

Responde al público

El primer concurso de premios otorga la atención del público. La segunda etapa depende de cuánto sea capaz de cumplir con respecto al comportamiento de otros consumidores.

El concurso de premios otorga la atención del público. La segunda etapa depende de cuánto sea capaz de cumplir con respecto al comportamiento de otros consumidores.

GRACIAS · HABLEMOS



Potencia tu investigación.

Es momento de acelerar lo que resta valor y liderar con lo que lo genera.



CÓMO EMPEZAR



[Solicita tu piloto hoy](#)



[Agenda una sesión con nuestro equipo](#)



info@dipli.ai · o escanea el QR

CONTACTO DIRECTO

Fredy Martínez COO



+57 315 236 52 61



www.dipli.ai