



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

*Medición del uso del chat
virtual- Tercer Trimestre
2021*

Atención al Ciudadano

Solicitudes Recibidas en el Mes de Julio de 2021

➤ Se recibieron 4 solicitudes

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Seguimiento a Comunicación	Se respondió vía chat
Rama Judicial	Seguimiento a Comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Canal de Asesoría Legal	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat

Solicitudes Recibidas en el Mes de Agosto de 2021

➤ Se recibieron 12 solicitudes.

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden territorial	Política de Prevención del Daño Antijuridico	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Seguimiento a Comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Comités de Conciliación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat

Solicitudes Recibidas en el Mes de Septiembre de 2021

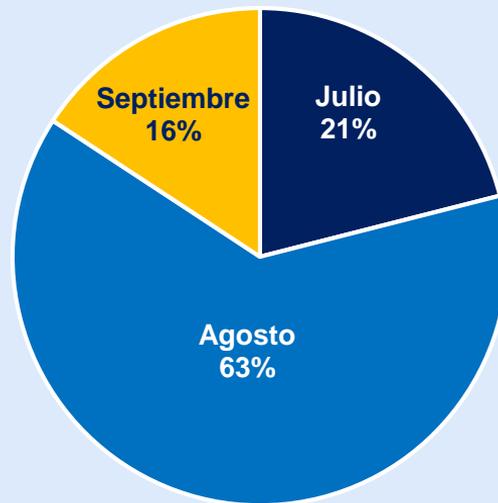
➤ Se recibieron 3 solicitudes.

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat

Solicitudes Recibidas en el Tercer Trimestre en el Chat Virtual

Solicitudes Recibidas Por Mes

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Julio	4	21%
Agosto	12	63%
Septiembre	3	16%
TOTAL	19	100%

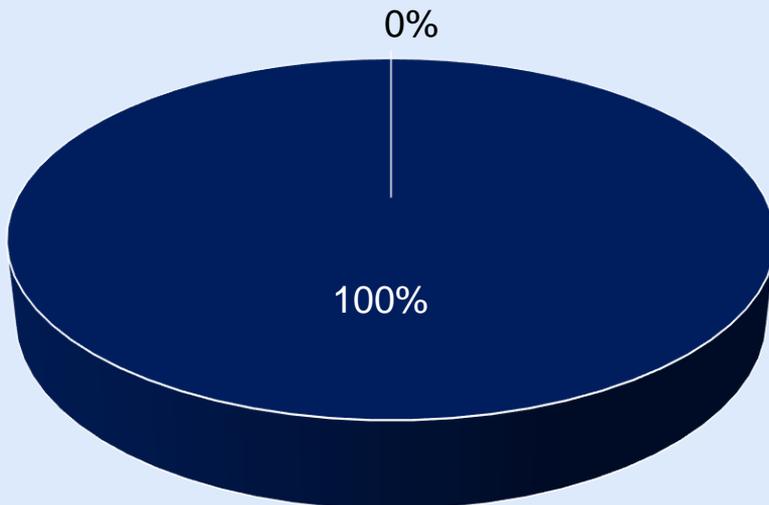


■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre



Atención Vía Chat Vs Peticiones Radicadas en Orfeo

TERCER TRIMESTRE 2021		
Solicitudes Atendidas Via Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
19	0	19



Atención Vía Chat Vs Peticiones Radicadas en Orfeo

- No. solicitudes atendidas Vía Chat
- No. solicitudes Radicadas en Orfeo

Temas Frecuentes en el Chat Virtual

TEMA	Solicitudes Recibidas
Temas de Competencia de Otras Entidades	7
Canales de Comunicación	3
Solicitud de Información General	3
Seguimiento a Comunicación	3
Canal de Asesoría Legal	1
Política de Prevención del Daño Antijuridico	1
Comités de Conciliación	1
Total general	19

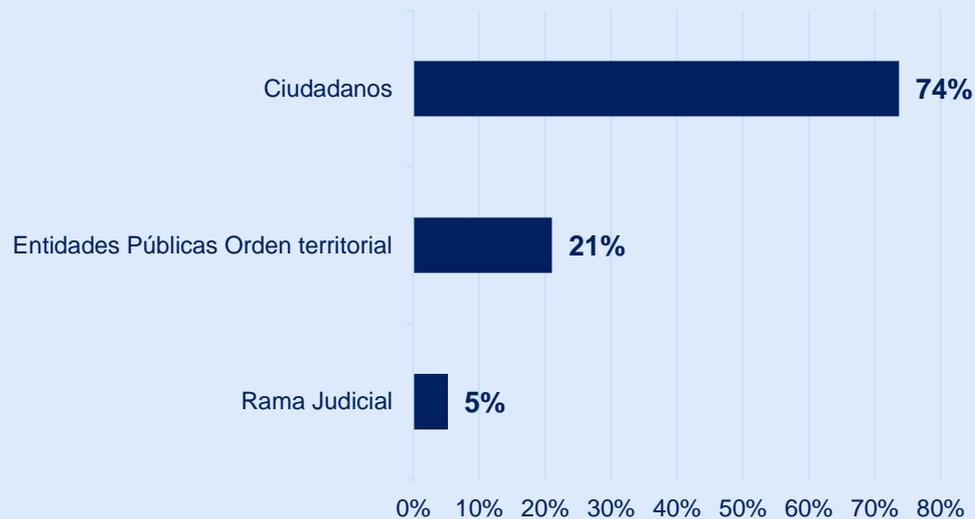
% de Solicitudes Por Temas Frecuentes en el Chat de la Agencia



Caracterización de Usuarios del Chat de Atención de la Agencia

Tipo De Usuario	Solicitudes Recibidas
Ciudadanos	14
Entidades Públicas Orden territorial	4
Rama Judicial	1
Total general	19

Caracterización de Usuarios del Chat



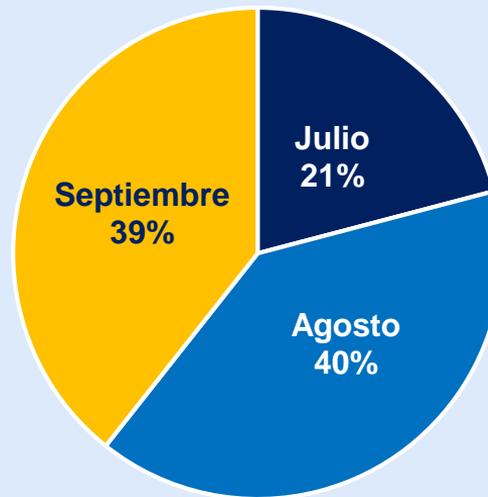
*Medición del uso de la línea
telefónica de atención al
ciudadano Tercer Trimestre
2021*

Atención al Ciudadano

Solicitudes Recibidas en Segundo Trimestre Por la Línea de Atención Telefónica

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Julio	50	21%
Agosto	95	40%
Septiembre	94	39%
TOTAL	239	100%

% de Solicitudes Recibidas Por Mes

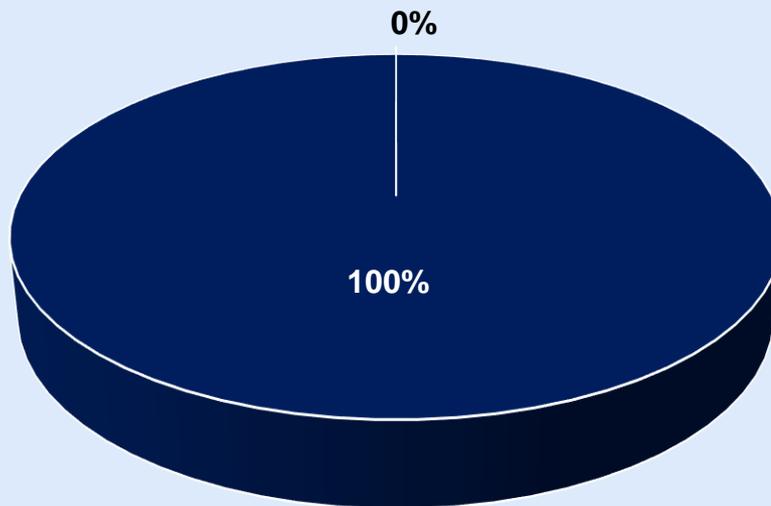


■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre



Atención Vía Telefónica Vs Peticiones Verbales Radicadas en Orfeo

TERCER TRIMESTRE 2021		
Solicitudes Atendidas Via Telefónica	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
239	0	239



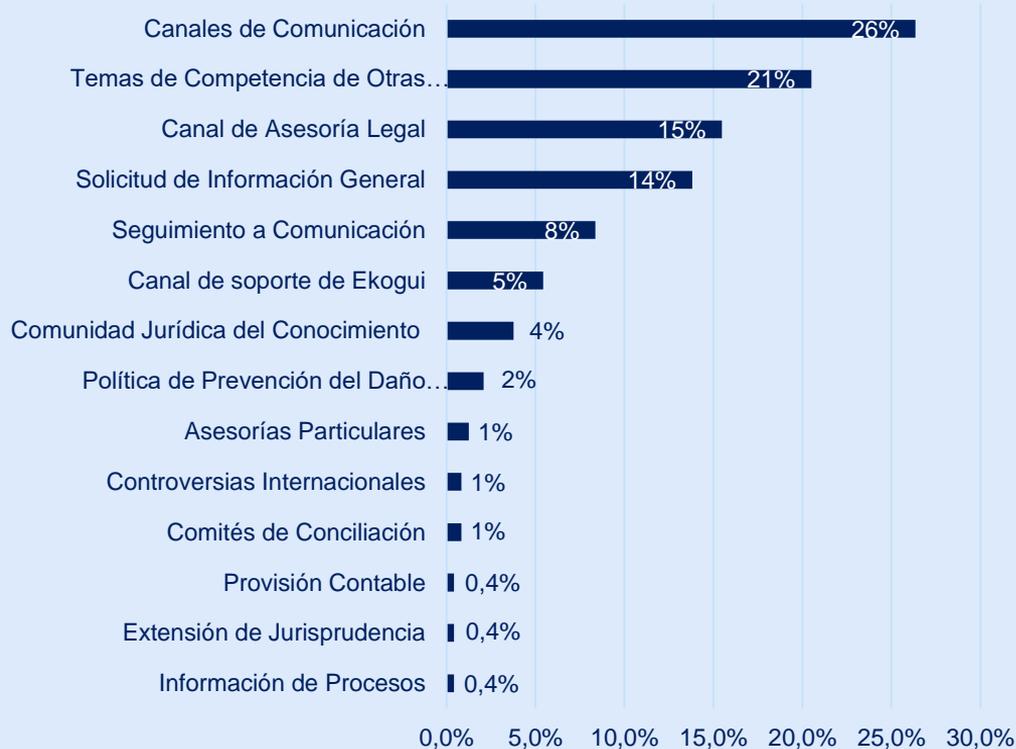
Atención Vía Teléfono Vs Peticiones Verbales Radicadas en Orfeo

- No. solicitudes atendidas Telefónicamente
- No. solicitudes Radicadas en Orfeo

Temas Frecuentes Línea Telefónica

TEMA	Solicitudes Recibidas
Canales de Comunicación	63
Temas de Competencia de Otras Entidades	49
Canal de Asesoría Legal	37
Solicitud de Información General	33
Seguimiento a Comunicación	20
Canal de soporte de Ekogui	13
Comunidad Jurídica del Conocimiento	9
Política de Prevención del Daño Antijurídico	5
Asesorías Particulares	3
Controversias Internacionales	2
Comités de Conciliación	2
Provisión Contable	1
Extensión de Jurisprudencia	1
Información de Procesos	1
Total	239

% de Solicitudes Por Temas Frecuentes en la línea telefónica



Caracterización de Usuarios de la Línea Telefónica de la Agencia

Tipo de Usuario	Solicitudes Recibidas
Ciudadanía	122
Entidades Públicas Orden Nacional	64
Entidades Públicas Orden territorial	39
Rama Judicial	8
Academia	4
Organizaciones No Gubernamentales	2
Total general	239

Caracterización de Usuarios de la línea telefónica



*Encuesta de satisfacción
ciudadana*

Encuesta de Satisfacción Ciudadana

Para el tercer trimestre del año 2021, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

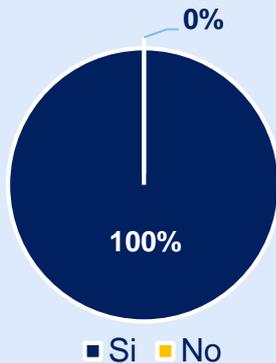
- Chat de atención al ciudadano.
- Línea telefónica de atención al ciudadano.

Resultados

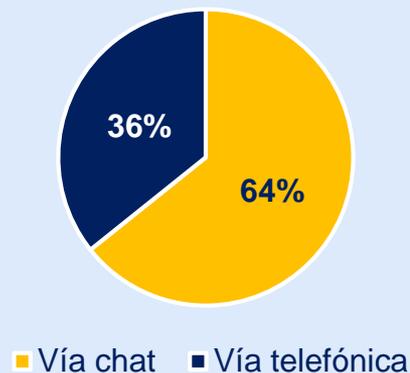
Pregunta 1: califique de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, su satisfacción con la atención recibida y la amabilidad y el trato recibido.



Pregunta 2: ¿Su solicitud fue atendida?



Pregunta 3: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 4: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



Conclusiones

Atención al Ciudadano

Conclusiones Chat Virtual

En el tercer trimestre del año 2021 se recibieron a través del chat virtual 19 solicitudes sobre los siguientes temas: temas de competencia de otras entidades, seguimiento a comunicación, solicitud de información general, canales de comunicación, comités de conciliación, política de prevención del daño antijurídico, canal de asesoría legal. Sin embargo, los temas más recurrentes fueron:



- Temas de competencia de otras entidades: preguntas de usuarios y/o ciudadanos que presentan confusión con las funciones de la Agencia.
- Seguimiento a comunicación: solicitudes relacionadas con el seguimiento de documentos enviados a la entidad.
- Solicitud de información general: preguntas relacionadas con el quehacer general de la entidad.



En el periodo evaluado de las 19 solicitudes recibidas vía chat virtual, se registró que 14 de ellas provienen de ciudadanos lo que equivale al 74%, 4 fueron realizadas por entidades públicas del orden territorial con un 25% y la restante fue realizada por la Rama Judicial, que equivale al 5 % del total registrado para el tercer trimestre por este medio.



El 100% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención del chat virtual.



Al realizar la comparación con lo reportado para el segundo trimestre del año 2021 en el chat virtual, se puede observar:



- El número de solicitudes registradas es menor, teniendo para el segundo trimestre 29 solicitudes y en el tercer trimestre 19 solicitudes.
- Para el segundo trimestre el tema más frecuente fue “*Comunidad Jurídica del Conocimiento*”, en el tercer trimestre este cambio por los “*Temas de competencia de otras entidades*” esto principalmente por confusiones de los usuarios con respecto a las funciones de la entidad, para lo cual desde el grupo de trabajo de Atención al Ciudadano se replanteara el documento que traduce las funciones de la Agencia en lenguaje claro con la finalidad de mejorar su traducción y presentación, buscando mayor claridad sobre nuestra misionalidad y así contribuir a la posible disminución de consultas por confusión sobre la competencia de la Agencia.

Se evidencia que la atención ofrecida en el chat resuelve de manera inmediata la mayoría de las inquietudes que ingresan, lo que genera una descongestión de peticiones a las que debe darse respuesta por Orfeo, cumpliendo la finalidad de este canal, la cual es ofrecer orientación inmediata a las inquietudes de los usuarios y ciudadanos evitando que estas se conviertan en peticiones que generen desgaste administrativo.



Conclusiones Línea Telefónica

En el tercer trimestre del año 2021, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 239 solicitudes. Los temas más recurrentes fueron:



- Canales de comunicación: se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la entidad.
- Temas de Competencia de Otras Entidades: preguntas de usuarios y/o ciudadanos que presentan confusión con las funciones de la Agencia.
- Canal de Asesoría Legal: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.



En el periodo evaluado se registraron 122 solicitudes de ciudadanos equivalentes al 51%, las realizadas por entidades públicas del orden nacional corresponden a 64 solicitudes con el 27%, las realizadas por entidades públicas orden territorial corresponden a 39 solicitudes con el 16%, las realizadas por la rama judicial corresponden a 8 solicitudes con el 3%, las realizadas por la academia corresponden a 4 solicitudes con el 2% y las realizadas por organizaciones no gubernamentales corresponden a 2 solicitudes con el 1% del total registrado para el tercer trimestre en la línea de atención telefónica de la Agencia.



El total de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención de la línea telefónica. Esto evidencia que mediante la atención telefónica se ha evitado en gran medida la radicación de solicitudes en Orfeo, con lo cual se cumple con la finalidad de este canal, que es procurar dar una orientación inmediata a las inquietudes de usuarios y ciudadanos.



Conclusiones Encuesta de Satisfacción Ciudadana

- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación asignada para la atención y la amabilidad tuvieron un rango positivo de 5 puntos máximos. Se evidencia un aumento con respecto a lo reportado en el segundo trimestre del año, la calificación positiva indica que se está aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- De acuerdo a lo reflejado por las encuestas resueltas se atendieron de manera satisfactoria el total de las solicitudes recibidas por estos canales, este resultado demuestra que se ha mejorado con respecto a la claridad de la información brindada.
- Con respecto al uso de canales y personas encuestadas, aunque los usuarios de la Agencia tienden a comunicarse más por vía telefónica, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el chat virtual, teniendo un 64% del total, esto debido a la facilidad de acceder a la encuesta después de que se les brinda la atención.
- La totalidad de usuarios encuestados recomendaría los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento, tanto a nivel de uso como en cuanto a la atención que se brinda mediante ellos.





La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado