



**Defensa Jurídica
del Estado**

**Medición del uso del chat
virtual – Segundo
trimestre 2023**



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL DE 2023

- Se recibieron dos (2) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Información general de la Agencia	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO DE 2023

- Se recibieron ocho (8) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Información general de la Agencia	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Seguimiento a radicado	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Comité de conciliación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Información del sistema Ekogui	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Capacitación comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Seguimiento a radicado	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Información del sistema Ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Información del sistema Ekogui	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO DE 2023

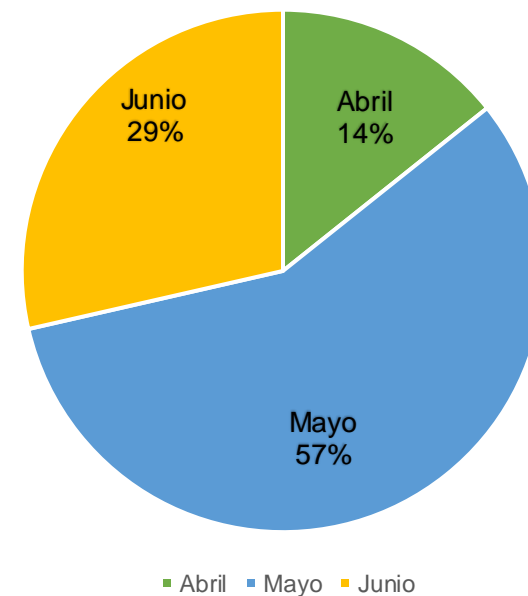
➤ Se recibieron cuatro (4) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Sector privado	Canales de comunicación	Se respondió vía correo
Ciudadanía	Seguimiento a radicado	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Temas a cargo de otras entidades	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Información del sistema Ekogui	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE EN EL CHAT

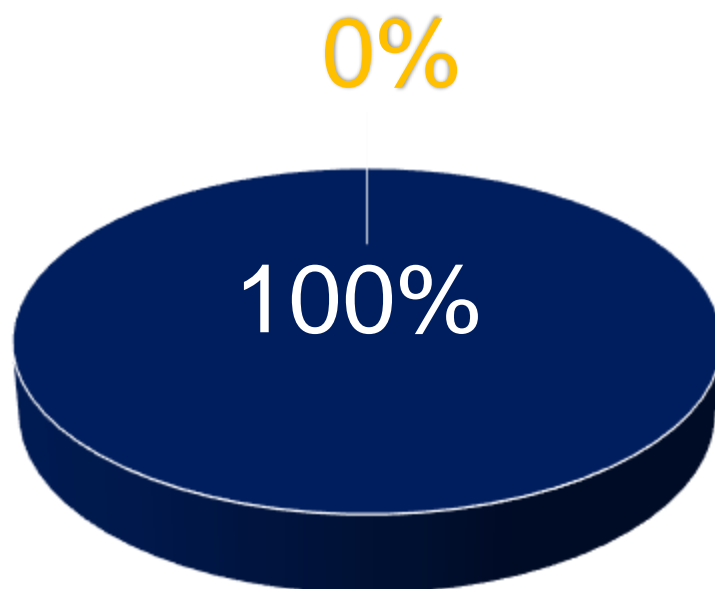
Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Abril	2	14%
Mayo	8	57%
Junio	4	29%
TOTAL	14	100%

Solicitudes recibidas por mes



ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

Segundo trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas vía chat	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
14	0	14



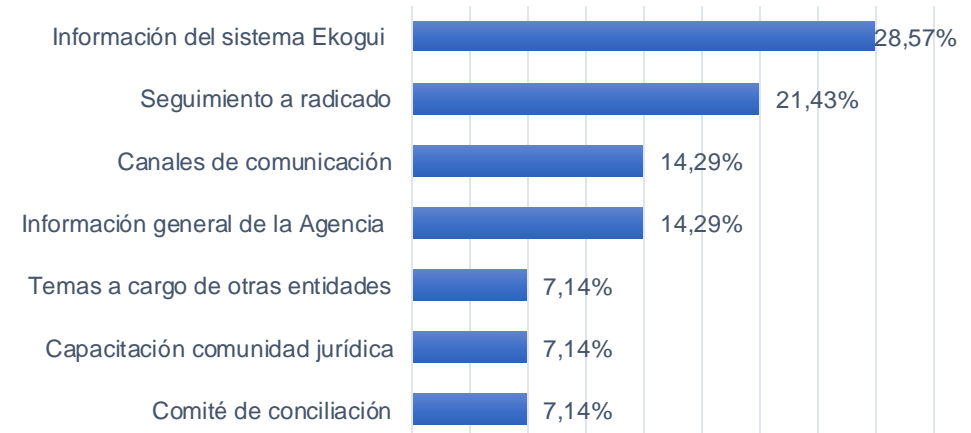
Atención Vía Chat Vs Peticiones Radicadas en Orfeo

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

TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

Temas frecuentes		
Tema	No.	%
Información del sistema Ekogui	4	28,57%
Seguimiento a radicado	3	21,43%
Información general de la Agencia	2	14,29%
Canales de comunicación	2	14,29%
Comité de conciliación	1	7,14%
Capacitación comunidad jurídica	1	7,14%
Temas a cargo de otras entidades	1	7,14%
Total general	14	100%

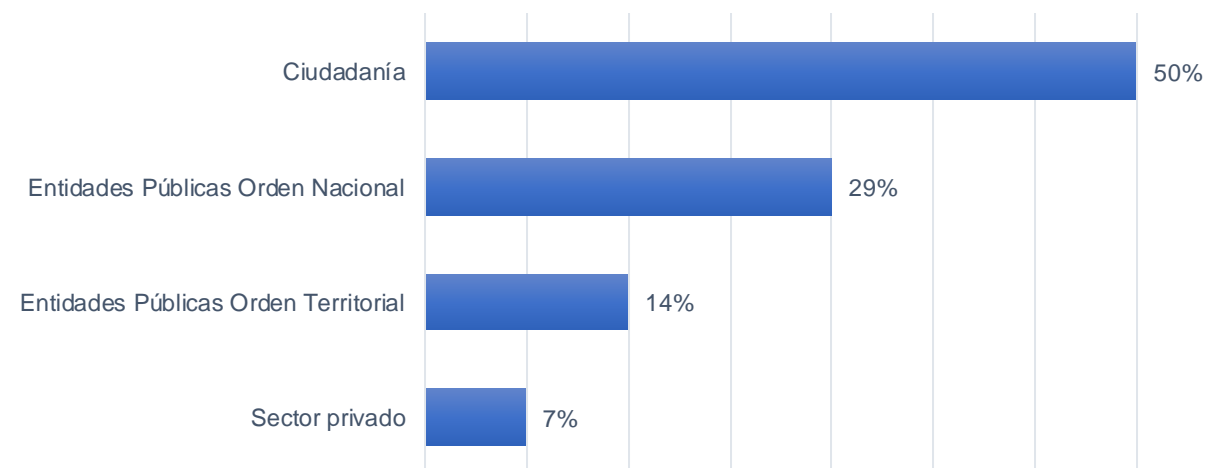
Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes en el chat de la Agencia



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

Caracterización de usuarios del chat		
Tipo de usuario	No.	%
Ciudadanía	7	50%
Entidades Públicas Orden Nacional	4	29%
Entidades Públicas Orden Territorial	2	14%
Sector privado	1	7%
Total general	14	100%

Caracterización de usuarios del chat



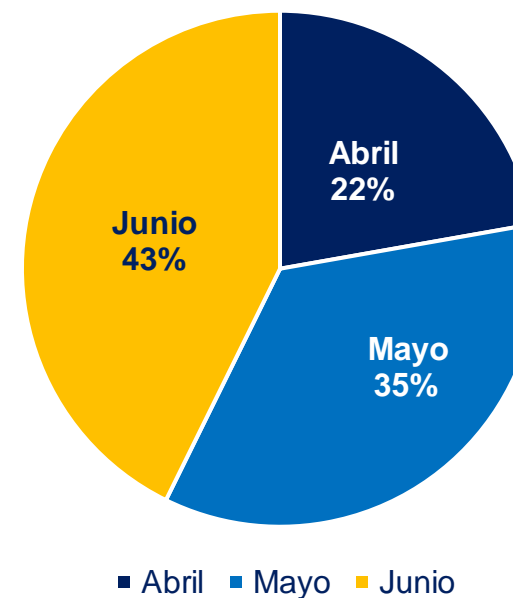
**Medición del uso de la
línea telefónica de
atención al ciudadano –
Segundo trimestre 2023**



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

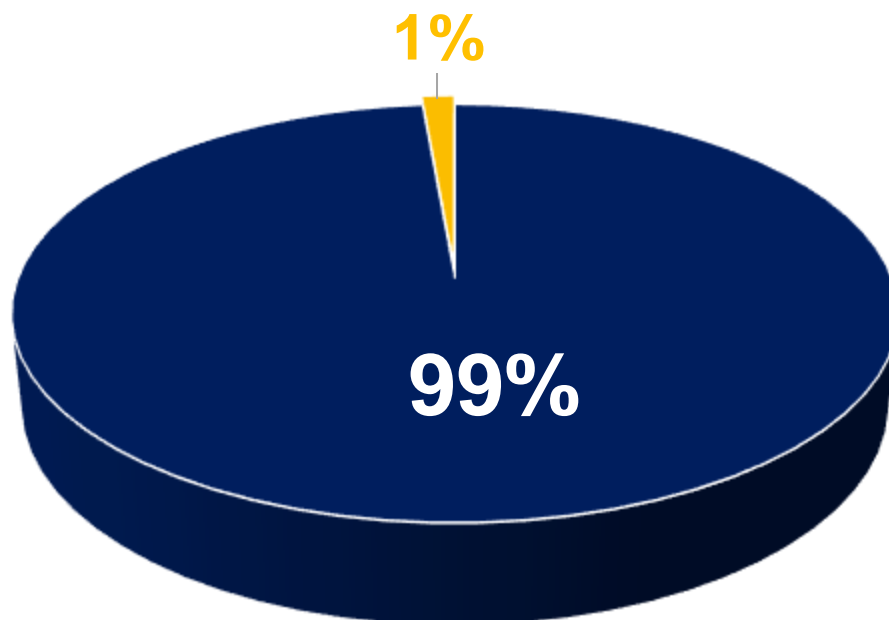
Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Abril	64	22%
Mayo	101	35%
Junio	123	43%
TOTAL	288	100%

Porcentaje de solicitudes recibidas por mes



ATENCIÓN TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

Segundo trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas telefónicamente	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
284	4	288



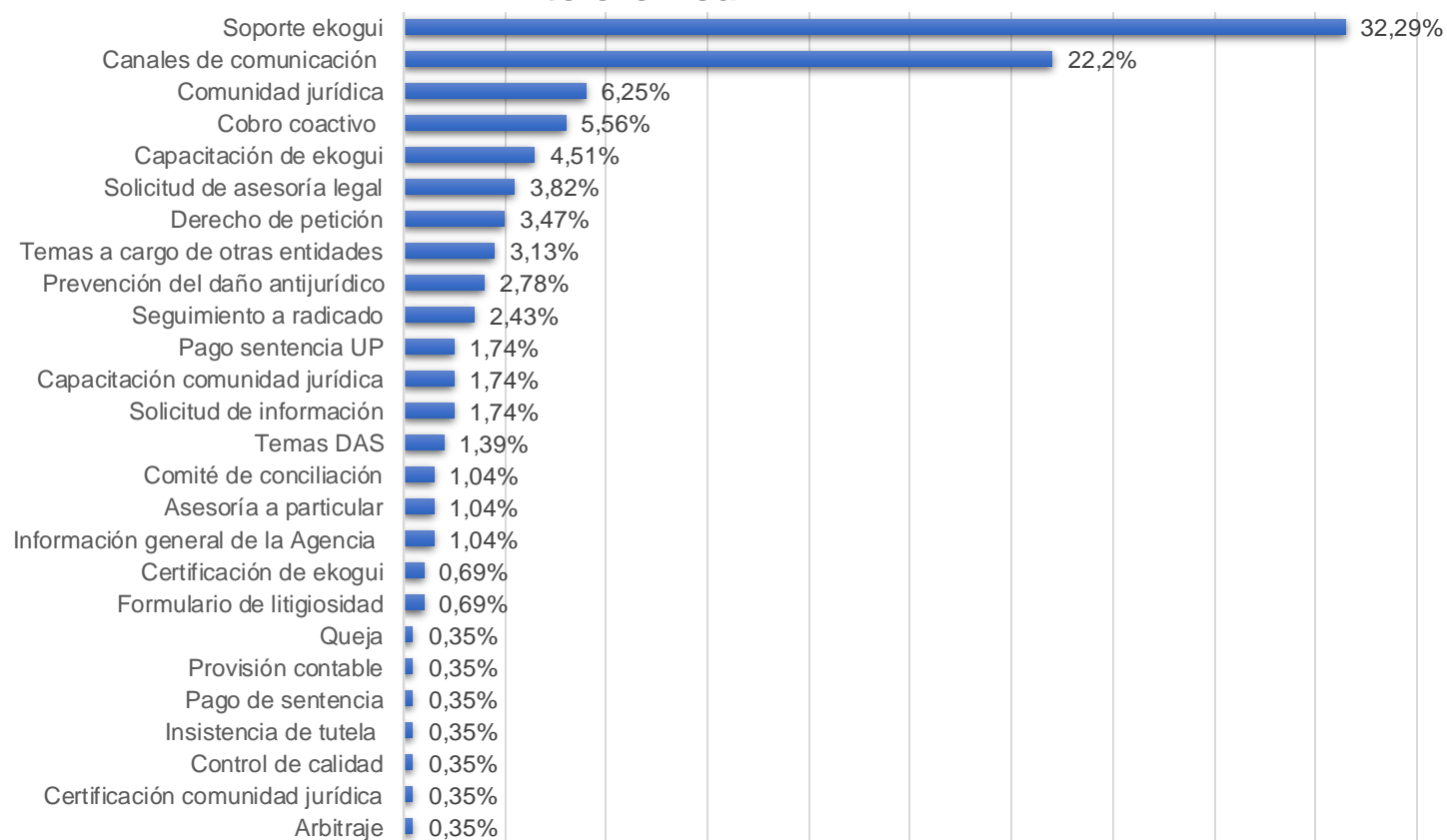
Atención Vía Teléfono Vs Peticiones Verbales Radicadas en Orfeo

- No. solicitudes atendidas telefónicamente
- No. solicitudes radicadas en Orfeo

TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

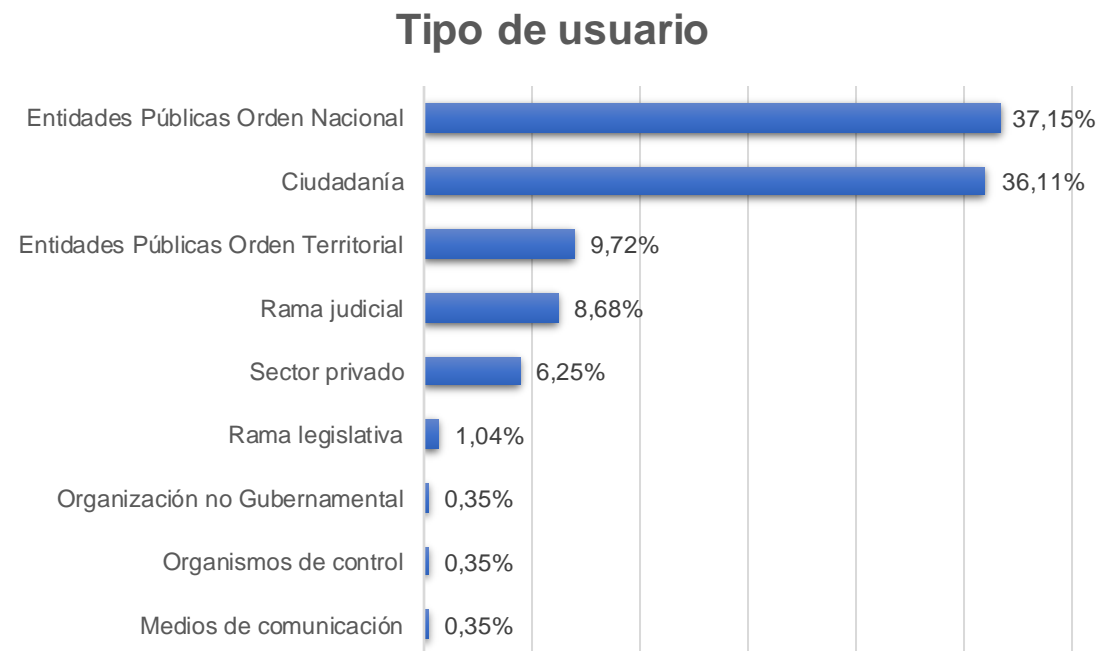
Porcentaje de temas frecuentes en la línea telefónica de la Agencia		
Tema	No.	%
Soporte ekogui	93	32,29%
Canales de comunicación	64	22,2%
Comunidad jurídica	18	6,25%
Cobro coactivo	16	5,56%
Capacitación de ekogui	13	4,51%
Solicitud de asesoría legal	11	3,82%
Derecho de petición	10	3,47%
Temas a cargo de otras entidades	9	3,13%
Prevención del daño antijurídico	8	2,78%
Seguimiento a radicado	7	2,43%
Solicitud de información	5	1,74%
Capacitación comunidad jurídica	5	1,74%
Pago sentencia UP	5	1,74%
Temas DAS	4	1,39%
Información general de la Agencia	3	1,04%
Asesoría a particular	3	1,04%
Comité de conciliación	3	1,04%
Formulario de litigiosidad	2	0,69%
Certificación de ekogui	2	0,69%
Arbitraje	1	0,35%
Certificación comunidad jurídica	1	0,35%
Control de calidad	1	0,35%
Insistencia de tutela	1	0,35%
Pago de sentencia	1	0,35%
Provisión contable	1	0,35%
Queja	1	0,35%
Total general	288	100,00%

Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes en la línea telefónica



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Caracterización de usuarios de la línea telefónica		
Tipo de usuario	No.	%
Entidades Públicas Orden Nacional	107	37,15%
Ciudadanía	104	36,11%
Entidades Públicas Orden Territorial	28	9,72%
Rama judicial	25	8,68%
Sector privado	18	6,25%
Rama legislativa	3	1,04%
Medios de comunicación	1	0,35%
Organismos de control	1	0,35%
Organización no Gubernamental	1	0,35%
Total general	288	100%



**ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN
CIUDADANA**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

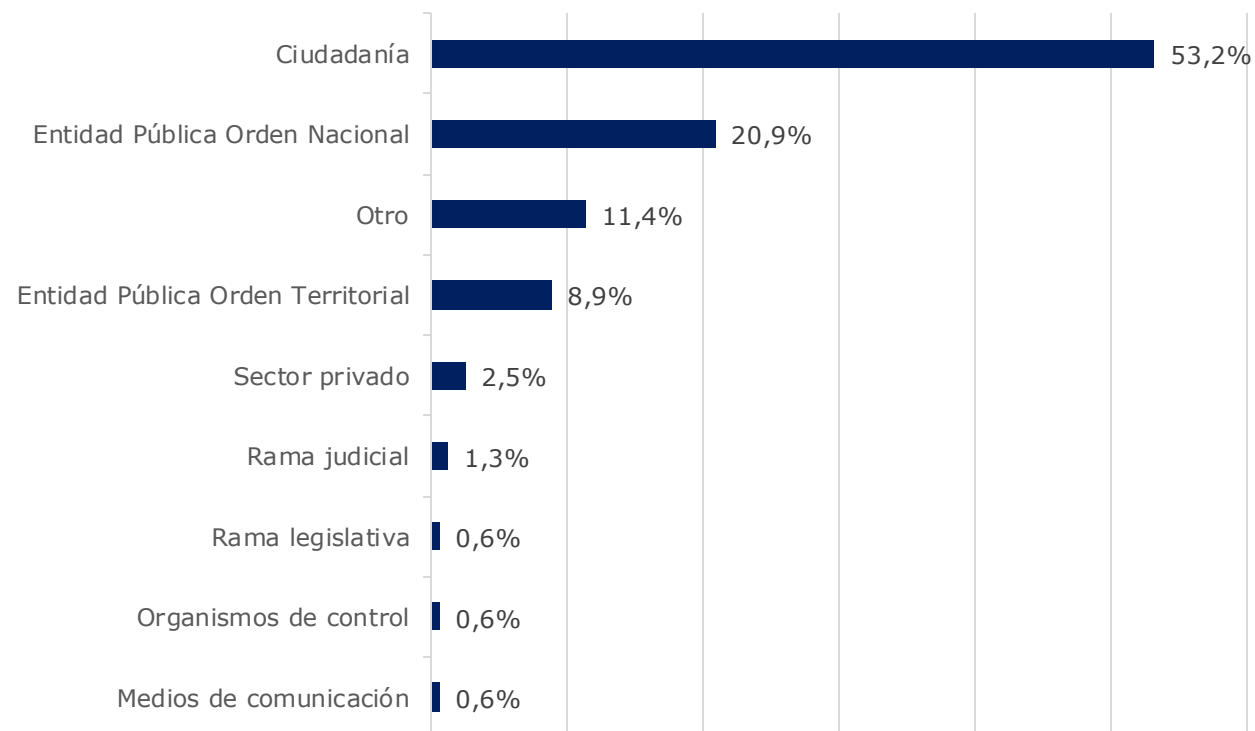
Para el segundo trimestre del año 2023 a través de los canales de atención dispuestos por la Agencia (chat virtual y línea telefónica) se realizaron encuestas de satisfacción, en las que se evaluó el nivel general del servicio prestado a los grupos de valor.

*Durante el trimestre a evaluar se rediseño la encuesta de satisfacción por lo cual para esta medición se tendrán en cuenta del 1 de abril al 29 de mayo la encuesta anterior y del 30 de mayo al 30 de junio de 2023 la nueva encuesta.

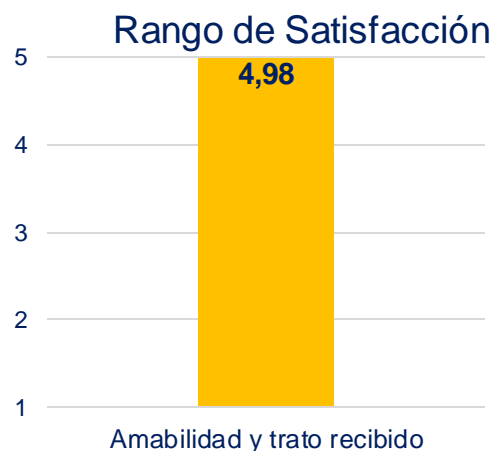
RESULTADOS

Pregunta 1: Indique el sector al que pertenece

Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción



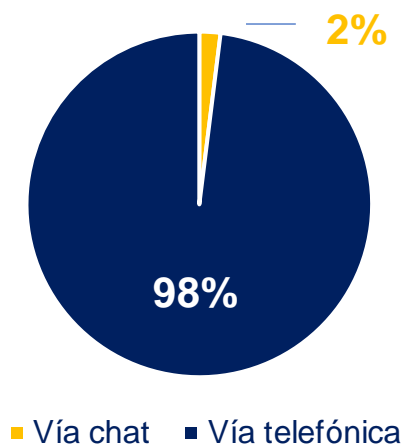
Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a)



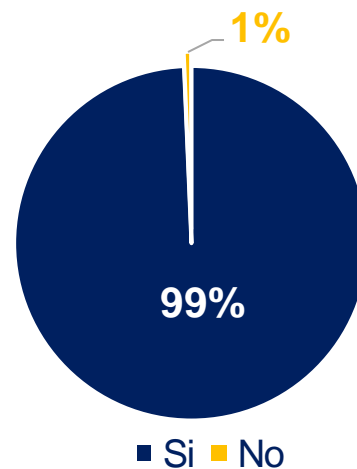
Pregunta 3: Califique de 1 a 5 si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a)



Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



CONCLUSIONES



CHAT VIRTUAL:

1. En el segundo trimestre del año 2023 se recibieron a través del chat virtual catorce (14) solicitudes, siendo los temas más frecuentes:

- Información del sistema Ekogui: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionados con Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Colombiano de la Agencia.
- Seguimiento a radicado: consulta para hacer seguimiento a su solicitud.
- Canales de comunicación: se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la entidad.

2. En el periodo evaluado, de las catorce (14) solicitudes recibidas vía chat siete (7) fueron realizadas por la ciudadanía, lo que equivale al 50%, cuatro (4) por Entidades Públicas del Orden Nacional representando el 29%, dos (2) por Entidades Públicas del Orden Territorial representando el 14% y una (1) por el sector privado representando el 7%.

3. El 100% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención del chat virtual, teniendo cero (0) radicaciones en el sistema Orfeo como un derecho de petición.

Al realizar la comparación con lo reportado para el primer trimestre del año 2023 en el chat virtual, se observa que:

- El número de solicitudes registradas es mayor, toda vez que, para el primer trimestre se presentaron diez (10) solicitudes y en el segundo trimestre catorce (14).
- El tema más frecuente para el primer trimestre se relacionó con los canales de soporte técnico para el sistema Ekogui, para el segundo trimestre la temática fueron generalidades sobre el sistema Ekogui.
- 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 que generen desgastes administrativos.

LÍNEA TELEFÓNICA:

1. En el segundo trimestre del año 2023 se recibieron a través de la línea de atención telefónica 288 solicitudes, siendo los temas más frecuentes los siguientes:
 - Soporte técnico de Ekogui: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.
 - Canales de comunicación de la Agencia: se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la entidad.
 - Comunidad jurídica del conocimiento: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionados con el acceso y servicios de la red de buenas prácticas implementadas por la Agencia.

2. En el periodo evaluado se registraron 107 solicitudes por entidades públicas de orden nacional, lo que equivale al 37,15%, la ciudadanía presentó 104 lo que representa el 36,11%, 28 las entidades públicas del orden territorial correspondiente al 9,72%, el porcentaje restante está distribuido entre sector privado, rama judicial, rama legislativa, medios de comunicación, organismos de control y organizaciones no gubernamentales.

3. El 99% de las solicitudes fueron resueltas de manera inmediata dentro del horario de atención de la línea telefónica. Esto evidenció que dicho canal ha evitado en gran medida la radicación de solicitudes en Orfeo, al dar una orientación inmediata a las inquietudes de usuarios y ciudadanos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación asignada para la amabilidad y el trato recibido tuvo un resultado de 4,98, siendo la calificación máxima 5.
- Con respecto a la claridad de la información brindada, se obtuvo una calificación de 4,98, siendo 5 la calificación más alta.
- Los grupos de valor que diligenciaron la encuesta en el segundo trimestre fueron ciudadanos con un 53,2%, Entidades Públicas del Orden Nacional con un 20,9%, otros con un 11,4%, Entidades Públicas del Orden Territorial con un 8,9%, el porcentaje restante está distribuido entre sector privado, rama judicial, rama legislativa, organismos de control y medios de comunicación.

- Con respecto al uso de canales y usuarios encuestados, para este trimestre los que participaron en la encuesta, se comunicaron en un mayor porcentaje mediante la línea telefónica, teniendo un 98% del total.
- El 99% de los usuarios encuestados recomendaría los canales de la Agencia, por tal motivo, se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento, tanto a nivel de uso, así como en cuanto a la atención que se brinda a través de estos.
- Es importante resaltar que con la modificación a la encuesta de satisfacción, las valoraciones a la calidad de la atención cambian de una escala numérica a una respuesta de “sí” o “no” para las siguientes preguntas: (i) ¿Recomendaría este canal?, (ii) ¿El funcionario fue amable en la atención?, (iii) ¿La información recibida fue clara y fácil de comprender? y (iv) ¿La Agencia, conforme con sus competencias, dio respuesta a su inquietud?
- El resultado de esta modificación se podrá ver reflejado en el tercer trimestre de 2023.



**Defensa Jurídica
del Estado**