



**Defensa Jurídica
del Estado**



Medición del uso del chat virtual

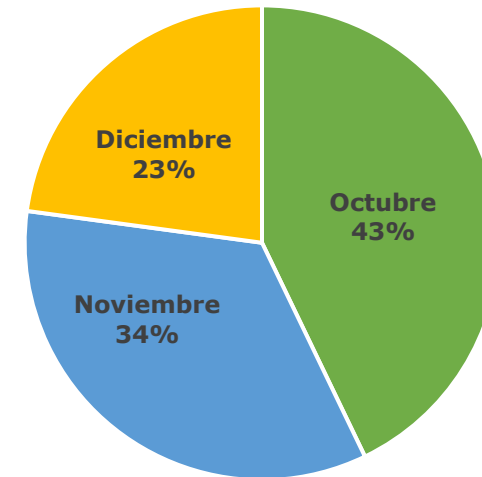
Cuarto trimestre 2024



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE EN EL CHAT

Mes	Solicitudes recibidas
Octubre	15
Noviembre	12
Diciembre	8
Total	35

PORCENTAJE DE SOLICITUDES RECIBIDAS



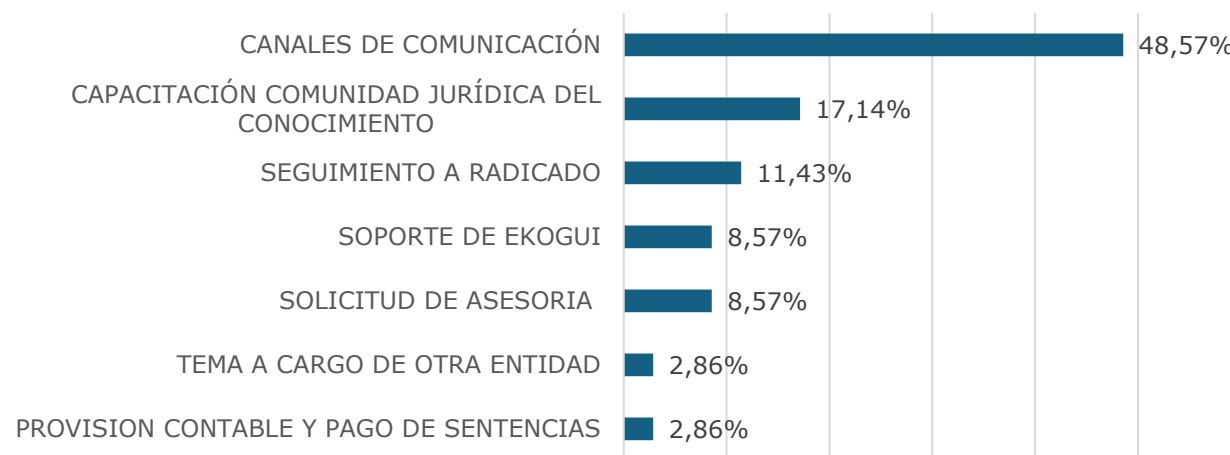
■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

* Todas las solicitudes fueron atendidas a través del chat. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

LOS TEMAS MÁS FRECUENTES	
Tema	No.
CANALES DE COMUNICACIÓN	17
CAPACITACIÓN COMUNIDAD JURÍDICA DEL CONOCIMIENTO	6
SEGUIMIENTO A RADICADO	4
SOLICITUD DE ASESORIA	3
SOPORTE DE EKOGUI	3
PROVISION CONTABLE Y PAGO DE SENTENCIAS	1
TEMA A CARGO DE OTRA ENTIDAD	1

Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes

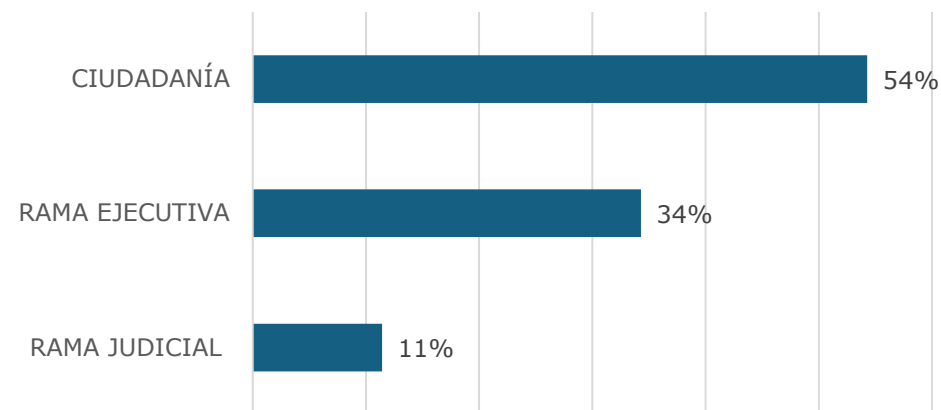


- **Canales de comunicación:** Se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Solicitud de información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.
- **Seguimiento a radicado:** Consulta sobre el estado actual de un radicado generado en el sistema de gestión documental.
- **Solicitud de asesoría:** Cuando una entidad solicita asesoría, acompañamiento o concepto.
- **Soporte Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES	
Tipo de usuario	No.
Ciudadanía	19
Rama ejecutiva	12
Rama judicial	4

Porcentaje de caracterización de usuarios



En el periodo evaluado, de las 35 solicitudes recibidas vía chat, 19 fueron realizadas por la ciudadanía (54%); 12 por la rama ejecutiva (34%) y 4 por la rama judicial (11%)

Medición del uso de la línea telefónica

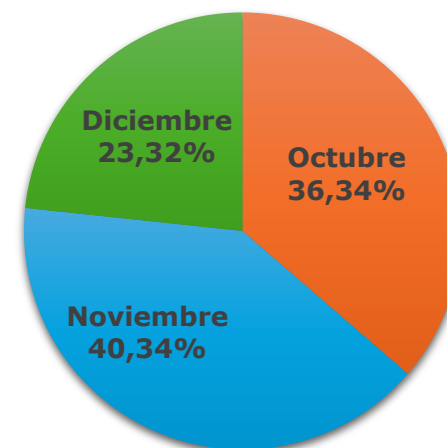
Cuarto trimestre 2024



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

Porcentaje de solicitudes recibidas

Mes	Solicitudes recibidas
Octubre	173
Noviembre	192
Diciembre	111
Total	476



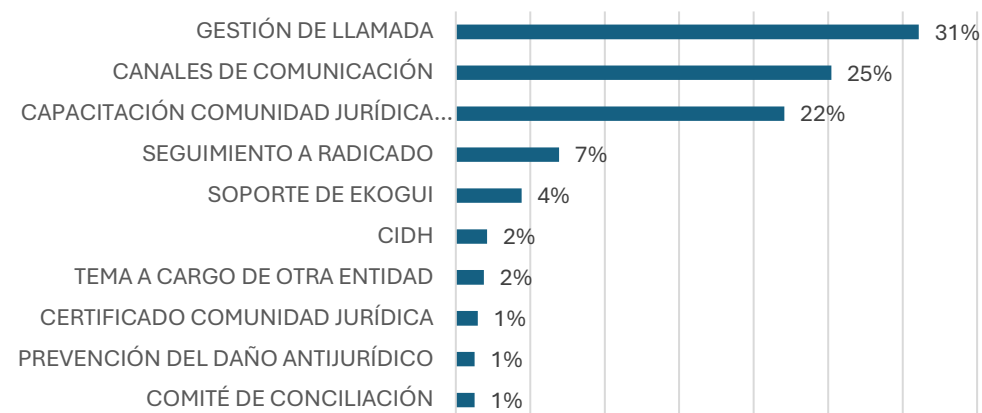
■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

* Todas las solicitudes fueron atendidas a través de la línea telefónica. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

LOS 10 TEMAS MÁS FRECUENTES	
TEMA	No.
GESTIÓN DE LLAMADA	148
CANALES DE COMUNICACIÓN	120
CAPACITACIÓN COMUNIDAD JURÍDICA DEL CONOCIMIENTO	105
SEGUIMIENTO A RADICADO	33
SOPORTE DE EKOGUI	21
CIDH	10
TEMA A CARGO DE OTRA ENTIDAD	9
CERTIFICADO COMUNIDAD JURÍDICA	7
PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO	6
COMITÉ DE CONCILIACIÓN	6

Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes

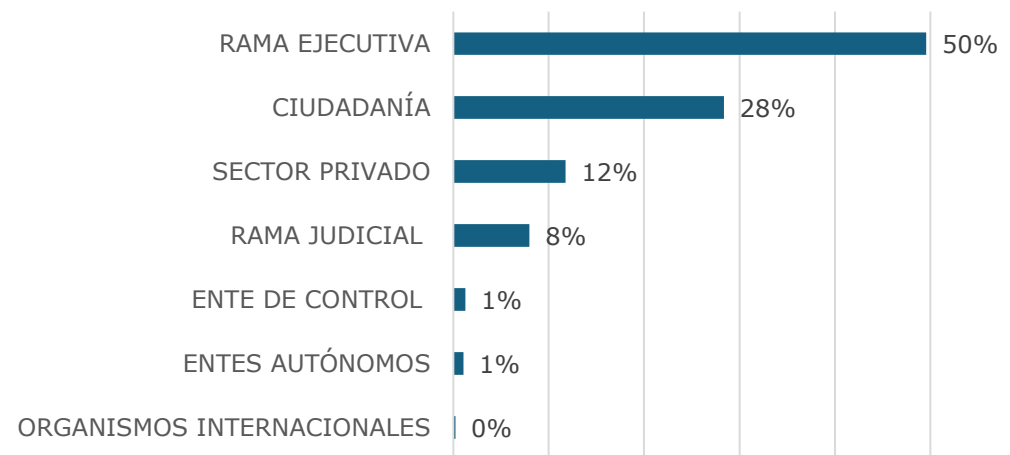


- **Gestión de llamada:** Redireccionamiento de llamadas a funcionarios de otras dependencias de la Agencia.
- **Canales de comunicación de la Agencia:** Se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Solicitud de información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES	
Tipo de usuario	No.
RAMA EJECUTIVA	234
CIUDADANÍA	135
SECTOR PRIVADO	56
RAMA JUDICIAL	38
ENTE DE CONTROL	6
ENTES AUTÓNOMOS	5
ORGANISMOS INTERNACIONALES	1

Porcentaje de caracterización de usuarios



En el periodo evaluado se registraron 234 solicitudes vía telefónica por parte de la rama ejecutiva equivalentes al 50% de los usuarios. La ciudadanía presentó 135, lo que representa el 28%; mientras que 56 solicitudes fueron realizadas por el sector privado, lo que equivale al 12%; la rama judicial presentó 38 solicitudes lo que equivale al 8%; los entes de control presentaron 6 solicitudes los que equivale a 1%, al igual que los entes autónomos con 5 solicitudes lo que corresponde al 1%, y los organismos internacionales acudieron a la Agencia con 1 solicitud equivalente al 0%.

Encuesta de satisfacción ciudadana

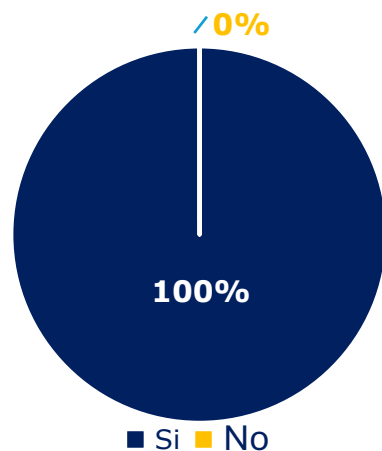
Cuarto trimestre 2024



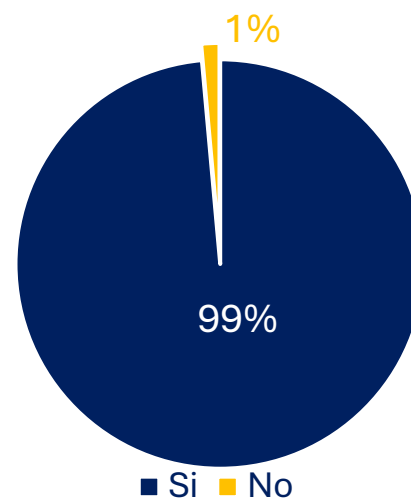
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

La Agencia implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de sus usuarios durante la atención. Esta encuesta fue enviada a los grupos de valor por los canales virtual - chat y telefónico al finalizar cada una de las comunicaciones. A continuación se presenta el siguiente consolidado:

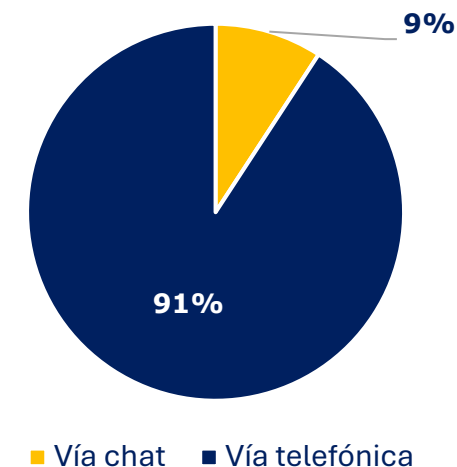
Recomendaría este canal



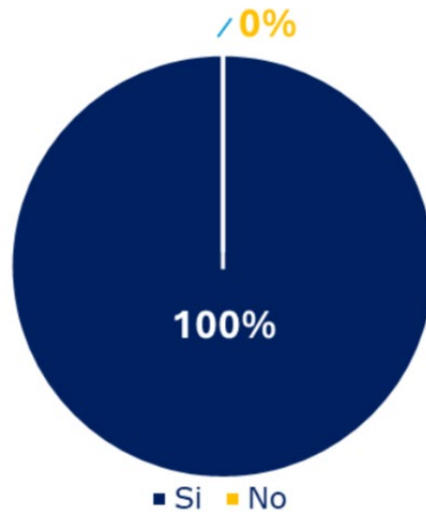
El funcionario fue amable en la atención



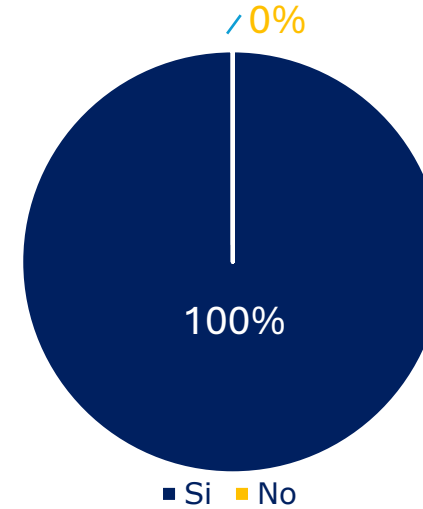
Canal por el cual se comunicó



La información recibida fue clara y fácil de comprender



La Agencia, conforme a sus competencias, dio respuesta a su inquietud



Conclusiones

Cuarto trimestre 2024



CHAT:

Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2024 en el chat virtual, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas en el cuarto trimestre es menor, toda vez que, para el tercer trimestre de 2024 se presentaron 57 solicitudes y en el cuarto trimestre de 2024 se tuvieron 35 solicitudes.
- El tema más frecuente para el tercer y cuarto trimestre de 2024 fue canales de atención.
- Se evidencia que la atención ofrecida en el chat resuelve de manera inmediata las inquietudes que ingresan, lo que genera una descongestión de peticiones a las que debe darse respuesta por el Sistema de Gestión Documental de la Agencia; cumpliendo la finalidad del canal.

LÍNEA TELEFÓNICA:

Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2024 en la línea telefónica, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas en el tercer trimestre es menor, toda vez que, para el cuarto trimestre se presentaron 476 solicitudes y en el tercer trimestre de 2024 se tuvieron 411 atenciones.
- Se evidencia que tanto para el tercer y cuarto trimestre de 2024 el tema más frecuente fue gestión de llamada.
- Se evidencia que la atención ofrecida por la línea telefónica 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 el Sistema de Gestión Documental de la Agencia, cumpliendo la finalidad de este canal.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA:

- Se evidencia un porcentaje positivo en la atención, indicando un alto nivel de satisfacción de los grupos de valor con los servicios proporcionados.
- Con respecto al uso de canales para este trimestre, los grupos de valor que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante la línea telefónica, teniendo un 91% del total de los encuestados.
- El 100% de los encuestados recomendarían los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento respecto de la atención que se brinda.