



**Defensa Jurídica  
del Estado**



# Medición del uso del chat virtual

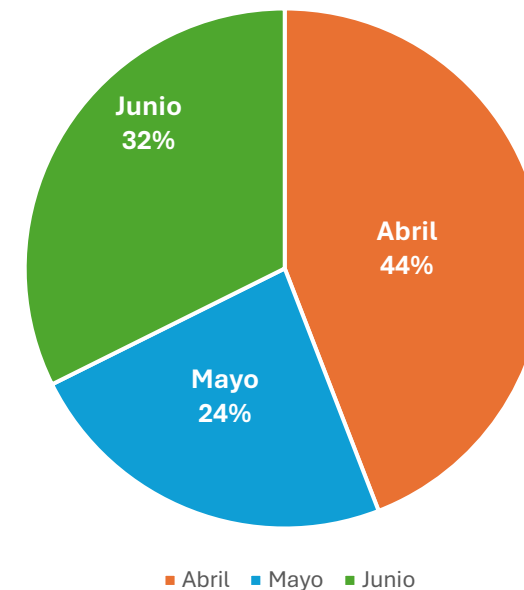
Segundo trimestre 2024



# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE EN EL CHAT

| Mes          | Solicitudes recibidas |
|--------------|-----------------------|
| Abril        | 15                    |
| Mayo         | 8                     |
| Junio        | 11                    |
| <b>Total</b> | <b>34*</b>            |

Porcentaje de solicitudes recibidas

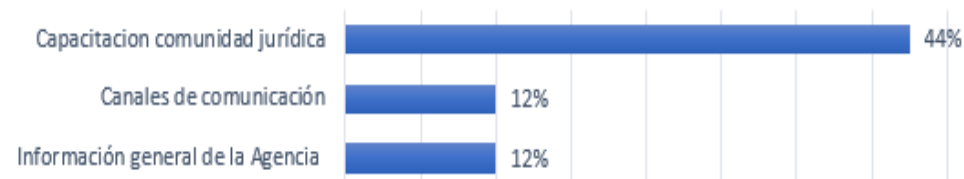


\* Una solicitud fue radicada en el Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

# TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

| LOS 3 TEMAS MÁS FRECUENTES        |     |
|-----------------------------------|-----|
| Tema                              | No. |
| Capacitación comunidad jurídica   | 15  |
| Canales de comunicación           | 4   |
| Información general de la Agencia | 4   |

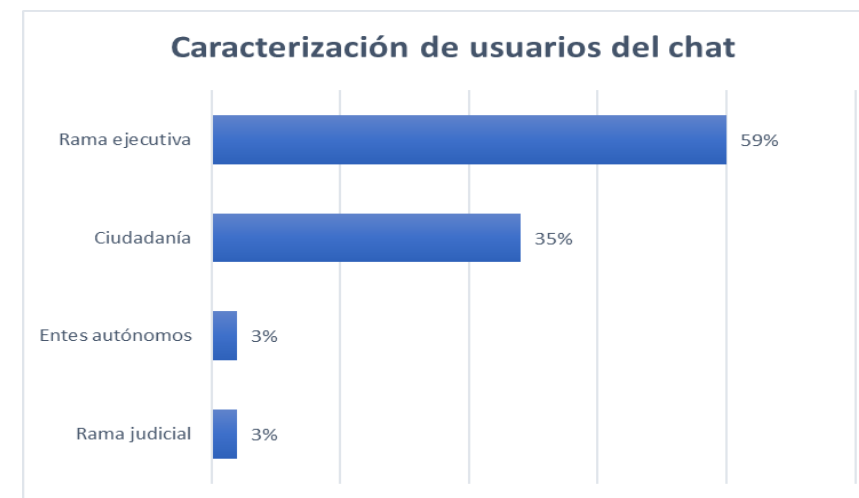
Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes



- **Capacitación comunidad jurídica del conocimiento:** Cuando los grupos de valor solicitan información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.
- **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.
- **Información general de la Agencia:** Cuando los grupos de valor solicitan información de las funciones de la Agencia y su portafolio de servicios.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

| LOS 3 GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES |     |
|--------------------------------------|-----|
| Tipo de usuario                      | No. |
| Rama ejecutiva                       | 20  |
| Ciudadanía                           | 12  |
| Entes autónomos                      | 1   |
| Rama judicial                        | 1   |



En el periodo evaluado, de las treinta y cuatro (34) solicitudes recibidas vía chat, veinte (20) fueron realizadas por personas vinculadas a la rama ejecutiva (59%); doce (12) por la ciudadanía (35%); y una (1) por entes autónomos (3%), y una (1) por rama judicial (3%).

# Medición del uso de la línea telefónica

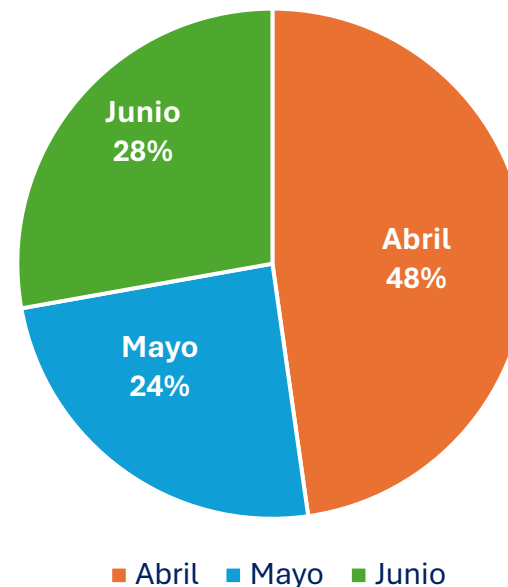
Segundo trimestre 2024



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

Porcentaje de solicitudes recibidas por mes

| Mes          | Solicitudes recibidas |
|--------------|-----------------------|
| Abril        | 213                   |
| Mayo         | 109                   |
| Junio        | 124                   |
| <b>TOTAL</b> | <b>446*</b>           |

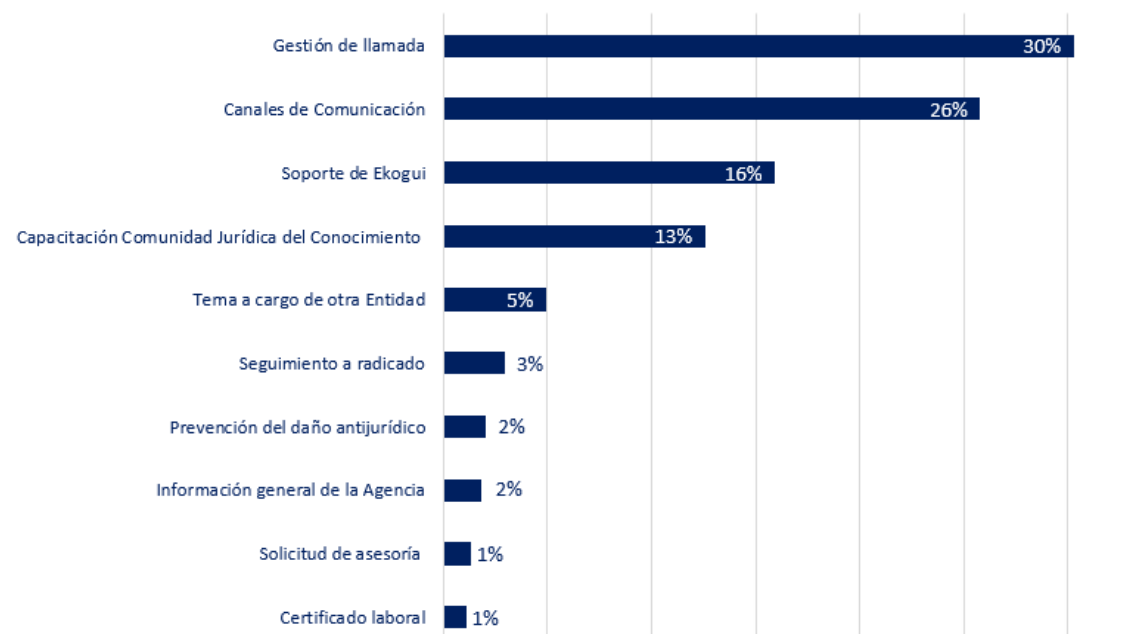


\* Todas las solicitudes fueron atendidas a través de la línea telefónica no se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

# TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

| LOS 10 TEMAS MÁS FRECUENTES                      |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| TEMA                                             | No. |
| Gestión de llamada                               | 135 |
| Canales de Comunicación                          | 115 |
| Soporte de Ekogui                                | 71  |
| Capacitación Comunidad Jurídica del Conocimiento | 56  |
| Tema a cargo de otra Entidad                     | 22  |
| Seguimiento a radicado                           | 13  |
| Prevención del daño antijurídico                 | 9   |
| Información general de la Agencia                | 8   |
| Solicitud de asesoría                            | 6   |
| Certificado laboral                              | 5   |

Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes

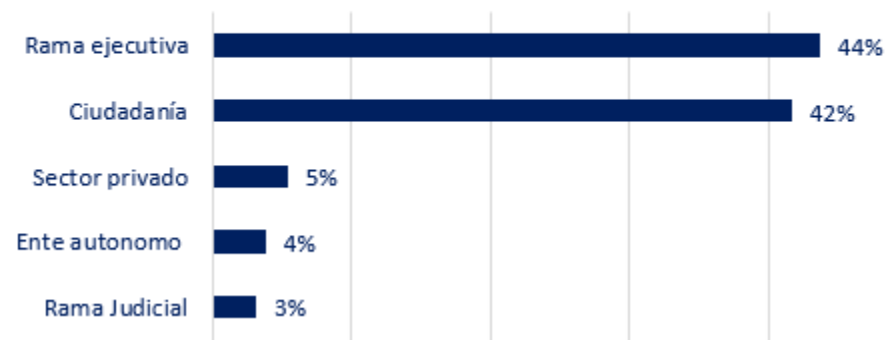


- **Canales de comunicación de la Agencia:** se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la entidad.
- **Soporte técnico de Ekogui:** consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.
- **Gestión de llamada:** redireccionamiento de llamadas a funcionarios de otras dependencias de la Agencia.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

| LOS 5 GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES |     |
|--------------------------------------|-----|
| Tipo de usuario                      | No. |
| Rama ejecutiva                       | 195 |
| Ciudadanía                           | 186 |
| Sector privado                       | 24  |
| Ente autónomo                        | 17  |
| Rama Judicial                        | 14  |

Porcentaje por tipo de usuario



En el periodo evaluado se registraron 195 solicitudes por parte de la rama ejecutiva equivalentes al 44%; la ciudadanía presentó 186, lo que representa el 42%; 24 solicitudes realizadas por el sector privado, lo que equivale al 5%. El porcentaje restante está distribuido entre entes autónomos, rama judicial, entes de control, órganos electorales y organizaciones internacionales.

# Encuesta de satisfacción ciudadana

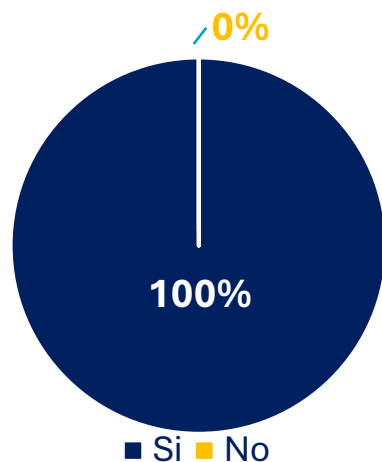
Segundo trimestre 2024



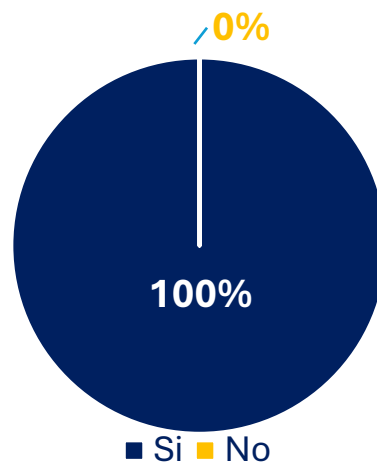
# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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:

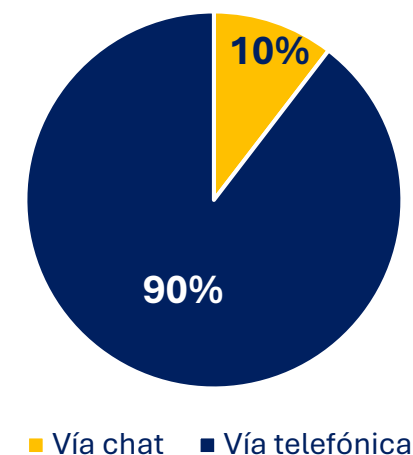
## Recomendaría este canal



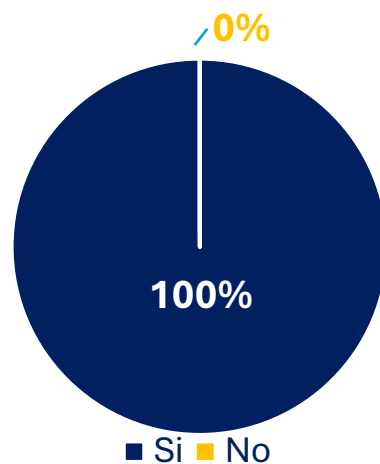
## El funcionario fue amable en la atención



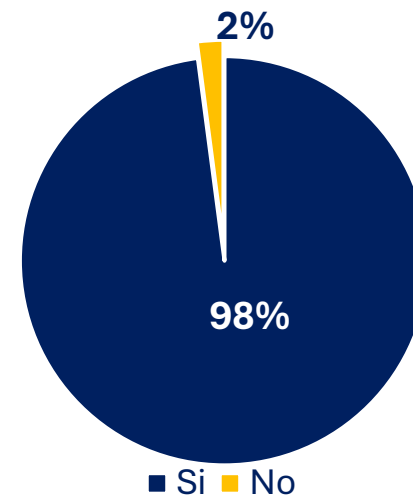
## Canal por el cual se comunicó



### La información recibida fue clara y fácil de comprender



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



# Conclusiones

Segundo trimestre 2024



## CHAT:

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

- El número de solicitudes registradas en el segundo trimestre es mayor, toda vez que, para el primer trimestre de 2024 se presentaron nueve (9) solicitudes y en el segundo trimestre de 2024 treinta y cuatro (34).
- El tema más frecuente para el primer trimestre de 2024 se relacionó los canales de comunicación, mientras que para el segundo trimestre de 2024 fue capacitación de la comunidad jurídica del conocimiento.
- 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 el Sistema de Gestión Documental de la Agencia; cumpliendo la finalidad del canal.

## LÍNEA TELEFÓNICA:

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

- El número de solicitudes registradas en el segundo trimestre es menor, toda vez que, para el primer trimestre se presentaron quinientas treinta y seis (536) solicitudes y en el segundo trimestre de 2024 cuatrocientas cuarenta y seis (446).
- El tema más frecuente para el primer trimestre de 2024 se relacionó con los canales de comunicación y para el segundo trimestre 2024 fue gestión de llamada.
- Se evidencia que la atención ofrecida por la línea telefónica se 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 90% 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.