



**Defensa Jurídica
del Estado**



Medición del uso del chat virtual

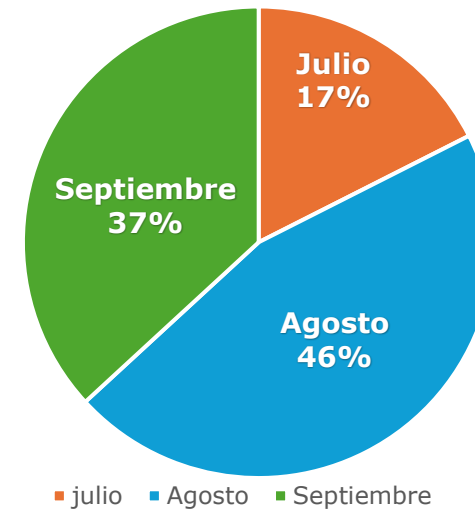
Tercer trimestre 2024



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE EN EL CHAT

Mes	Solicitudes recibidas
Julio	10
Agosto	26
Septiembre	21
Total	57*

Porcentaje de solicitudes recibidas

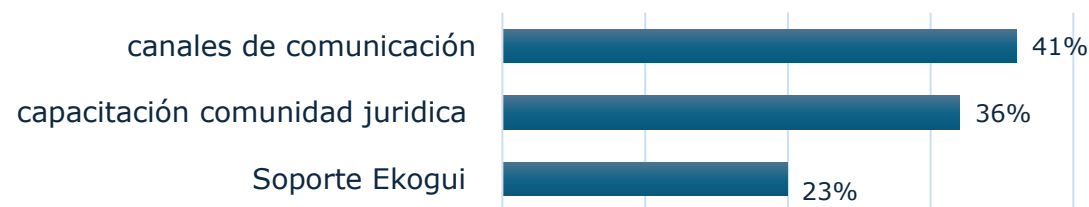


* Todas las solicitudes fueron atendidas a través del chat. No se requirió su radicación en Sistema de Gestión Documental de la Agencia.

TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

LOS 3 TEMAS MÁS FRECUENTES	
Tema	No.
Canales de comunicación	18
Capacitación comunidad jurídica	16
Soporte Ekogui	10

Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes

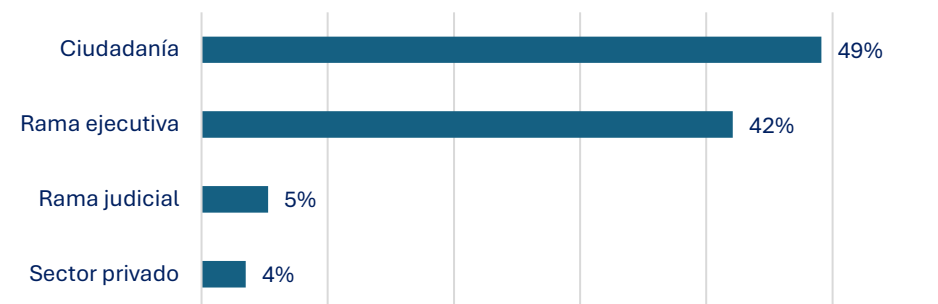


- **Canales de comunicación:** Se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la Entidad.
- **Capacitación comunidad jurídica:** Cuando los grupos de valor solicitan información acerca de cursos y talleres impartidos por la Agencia.
- **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	28
Rama ejecutiva	24
Rama judicial	3
Sector privado	2

Porcentaje de caracterización de usuarios



En el periodo evaluado, de las 57 solicitudes recibidas vía chat, 28 fueron realizadas por la ciudadanía (49%); 24 por la rama ejecutiva (42%) y 3 por la rama judicial (5%); y 2 por el sector privado (4%).

Medición del uso de la línea telefónica

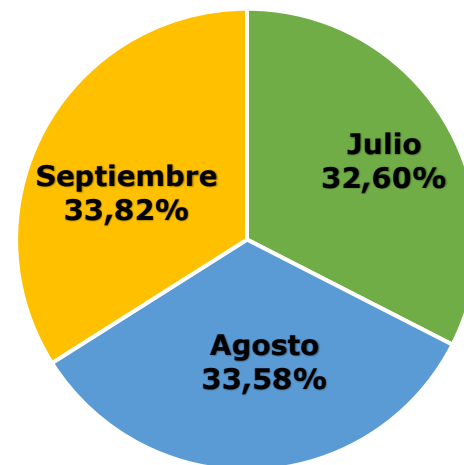
Tercer trimestre 2024



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

Porcentaje de solicitudes recibidas

Mes	Solicitudes recibidas
Julio	134
Agosto	138
Septiembre	139
TOTAL	411*



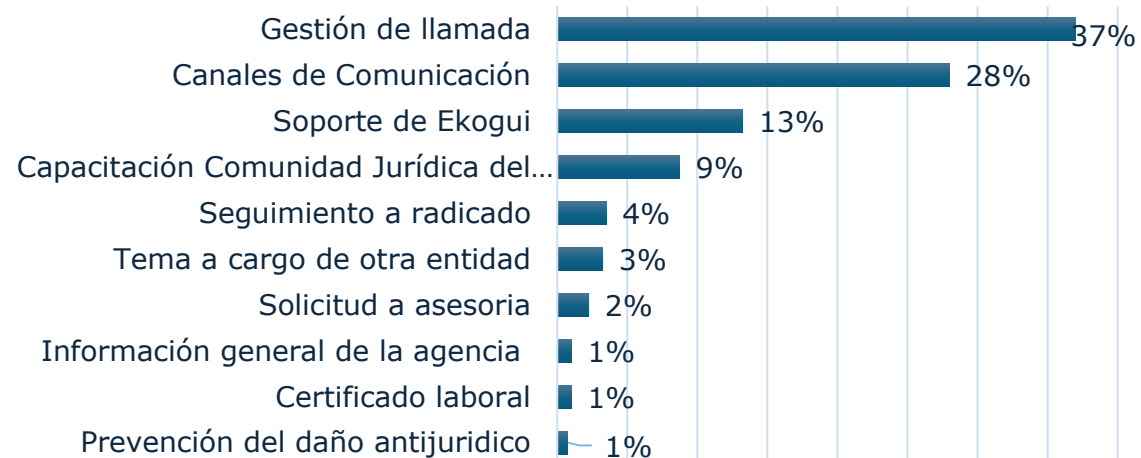
■ julio ■ Agosto ■ Septiembre

* 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	112
Soporte de Ekogui	53
Capacitación Comunidad Jurídica del Conocimiento	35
Seguimiento a radicado	14
Tema a cargo de otra entidad	13
Solicitud a asesoría	9
Información general de la Agencia	4
Certificado laboral	4
Prevención del daño antijurídico	3

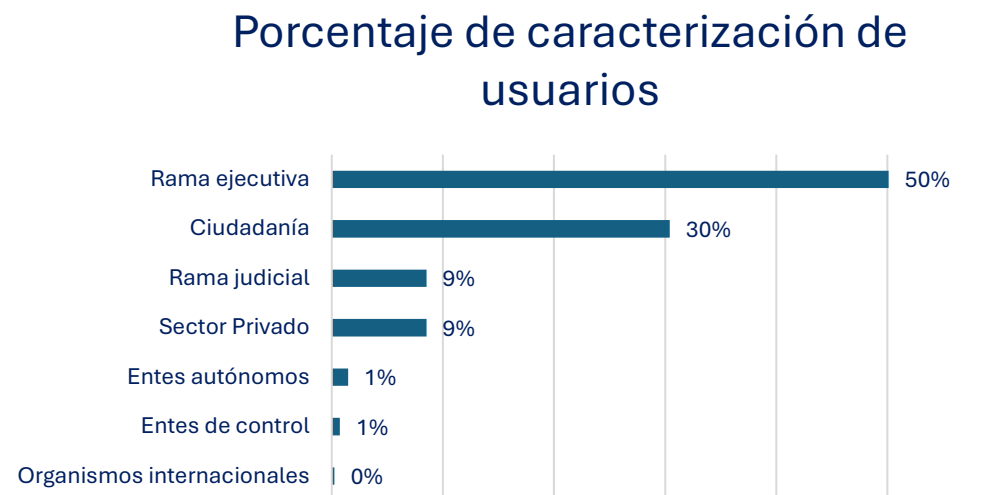
Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes



- **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.
- **Soporte técnico de Ekogui:** Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES	
Tipo de usuario	No.
Rama ejecutiva	206
Ciudadanía	125
Rama judicial	35
Sector privado	35
Entes autónomos	6
Entes de control	3
Organismos internacionales	1



En el periodo evaluado se registraron 206 solicitudes por parte de la rama ejecutiva equivalentes al 50%; la ciudadanía presentó 125, lo que representa el 30%; 35 solicitudes realizadas por el sector privado, lo que equivale al 9%; rama judicial presentó 35 solicitudes lo que equivale al 9%, entes autónomos 6 solicitudes lo que equivale a 1%, entes de control con 3 solicitudes lo que equivale al 1% y organismos internacionales 1 solicitud equivalente al 0%.

Encuesta de satisfacción ciudadana

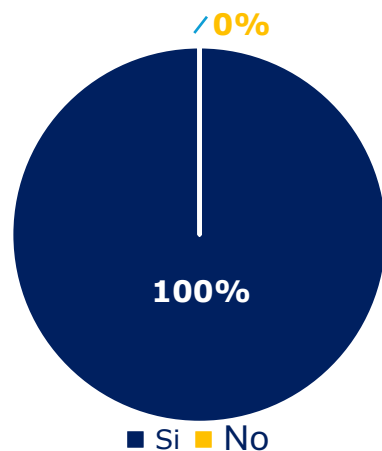
Tercer trimestre 2024



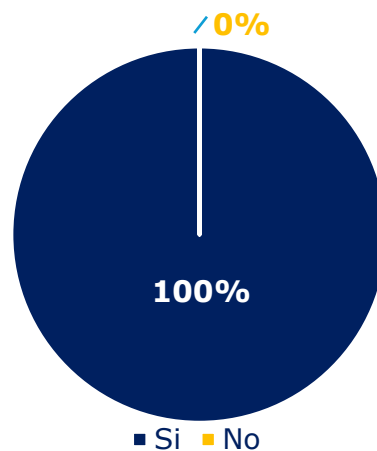
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

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:

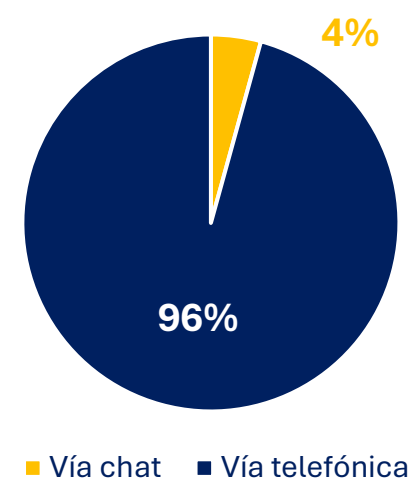
Recomendaría este canal



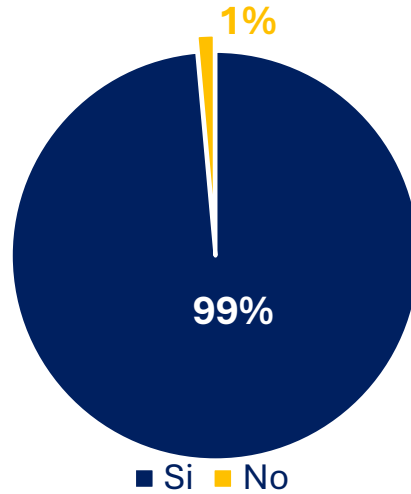
El funcionario fue amable en la atención



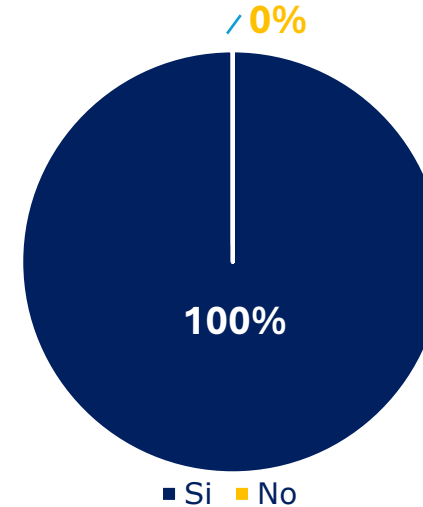
Canal por el cual se comunicó



La información recibida fue clara y fácil de comprender



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



Conclusiones

Tercer trimestre 2024



CHAT:

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

- El número de solicitudes registradas en el tercer trimestre es mayor, toda vez que, para el segundo trimestre de 2024 se presentaron 34 solicitudes y en el tercer trimestre de 2024 se tuvieron 57 solicitudes.
- El tema más frecuente para el segundo trimestre de 2024 fue capacitación de la comunidad jurídica del conocimiento, mientras que para el tercer trimestre de 2024 fue canales de comunicación.
- 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 segundo 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 segundo trimestre se presentaron 446 solicitudes y en el tercer trimestre de 2024 se tuvieron 411 atenciones.
- Se evidencia que tanto para el segundo trimestre como para el tercer trimestre 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 96% 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.