



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

*Medición del uso del chat
virtual- Segundo Trimestre
2022*

Atención al Ciudadano

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL DE 2022

➤ Se recibieron 2 solicitudes

| TIPO DE USUARIO | ASUNTO | ACTIVIDAD REALIZADA |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Entidades Públicas Orden Territorial | Comunidad Jurídica del Conocimiento | Se respondió vía chat |
| Entidades Públicas Orden Nacional | Canal de Asesoría Legal | Se respondió vía chat |

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO DE 2022

➤ Se recibieron 7 solicitudes.

| TIPO DE USUARIO | ASUNTO | ACTIVIDAD REALIZADA |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Ciudadanía | Canales de Comunicación | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Seguimiento a comunicación | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Canales de Comunicación | Se respondió vía chat |
| Academia | Judicantes | Se respondió vía chat |
| Entidades Públicas Orden Territorial | Comunidad Jurídica del Conocimiento | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Canales de Comunicación | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Canales de Comunicación | Se respondió vía chat |

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JUNIO DE 2022

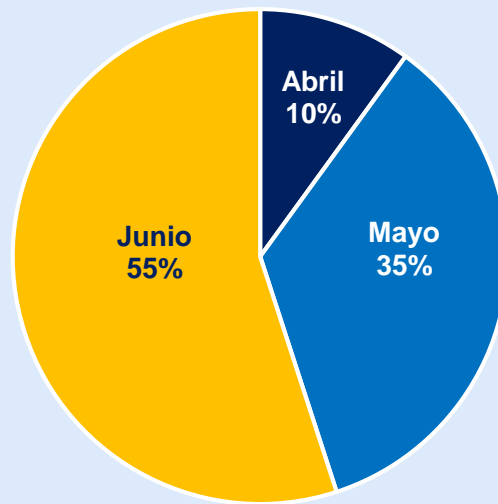
➤ Se recibieron 11 solicitudes.

| TIPO DE USUARIO | ASUNTO | ACTIVIDAD REALIZADA |
|--------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Entidades Públicas Orden Territorial | Canal de Asesoría Legal | Se respondió vía chat |
| Entidades Públicas Orden Territorial | Capacitaciones | Se respondió vía chat |
| Entidades Públicas Orden Territorial | Comunidad Jurídica del Conocimiento | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Información de Procesos | Se respondió vía chat |
| Entidades Públicas Orden Nacional | Canal de soporte Ekogui | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Comunidad Jurídica del Conocimiento | Se respondió vía chat |
| Rama Judicial | Cobro coactivo | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Solicitud de Información General | Se radico en Orfeo con número de radicado 20228001596162 |
| Entidades Públicas Orden Territorial | Canal de Asesoría Legal | Se respondió vía chat |
| Entidades Públicas Orden Nacional | Solicitud de Información General | Se respondió vía chat |
| Ciudadanía | Canales de Comunicación | Se respondió vía chat |

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE EN EL CHAT VIRTUAL

| Mes | Solicitudes Recibidas Por Mes | % |
|--------------|-------------------------------|-------------|
| Abril | 2 | 10% |
| Mayo | 7 | 35% |
| Junio | 11 | 55% |
| TOTAL | 20 | 100% |

Solicitudes recibidas por mes

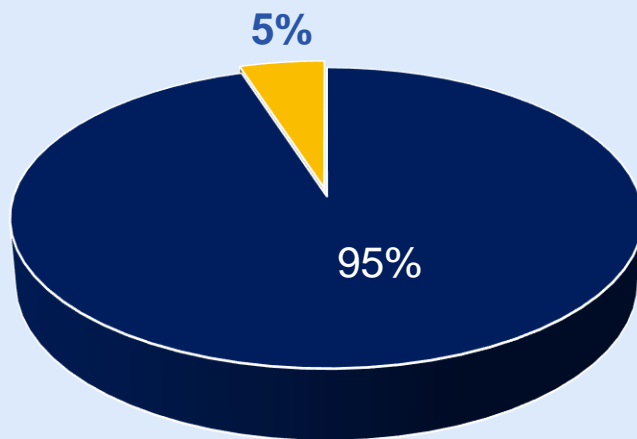


■ Abril ■ Mayo ■ Junio



ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

| SEGUNDO TRIMESTRE 2022 | | |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Solicitudes Atendidas Via Chat | Solicitudes Radicadas en Orfeo | Total Recibidas |
| 19 | 1 | 20 |



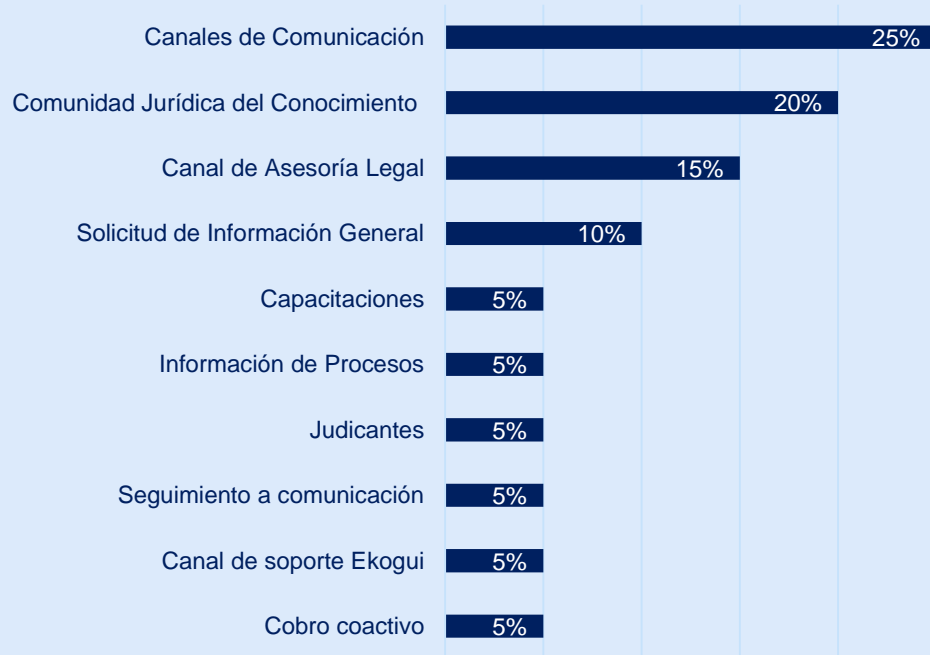
Atención vía chat vs peticiones radicadas en Orfeo

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

TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

| TEMA | Solicitudes Recibidas |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Canales de Comunicación | 5 |
| Comunidad Jurídica del Conocimiento | 4 |
| Canal de Asesoría Legal | 3 |
| Solicitud de Información General | 2 |
| Capacitaciones | 1 |
| Información de Procesos | 1 |
| Judicantes | 1 |
| Seguimiento a comunicación | 1 |
| Canal de soporte Ekogui | 1 |
| Cobro coactivo | 1 |
| Total general | 20 |

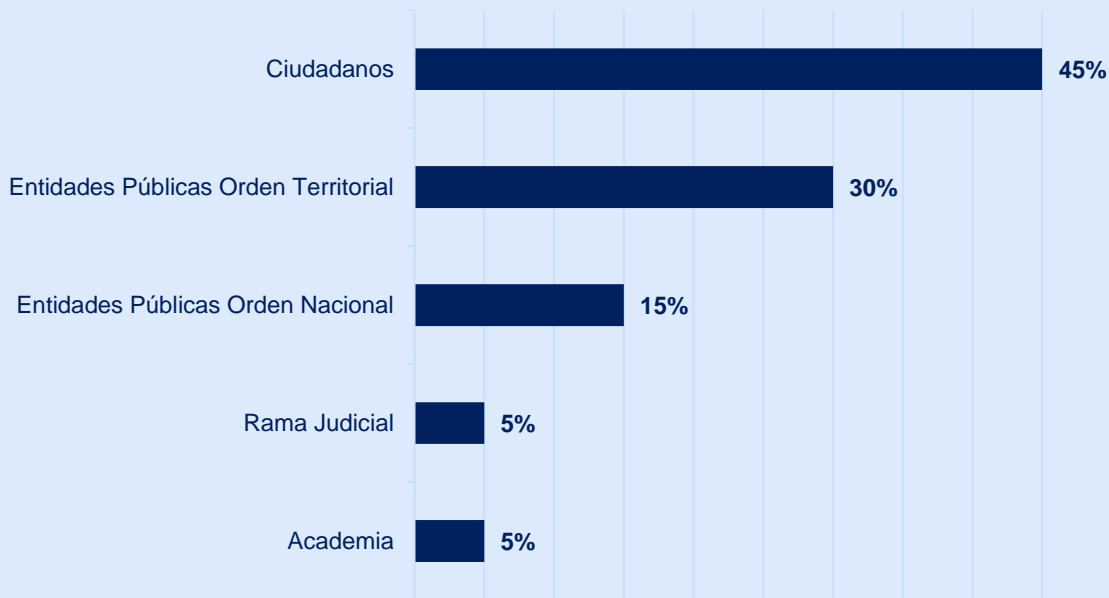
% de solicitudes por temas frecuentes en el chat de la Agencia



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

| Tipo De Usuario | Solicitudes Recibidas |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Ciudadanos | 9 |
| Entidades Públicas Orden Territorial | 6 |
| Entidades Públicas Orden Nacional | 3 |
| Rama Judicial | 1 |
| Academia | 1 |
| Total general | 20 |

Caracterización de usuarios del chat



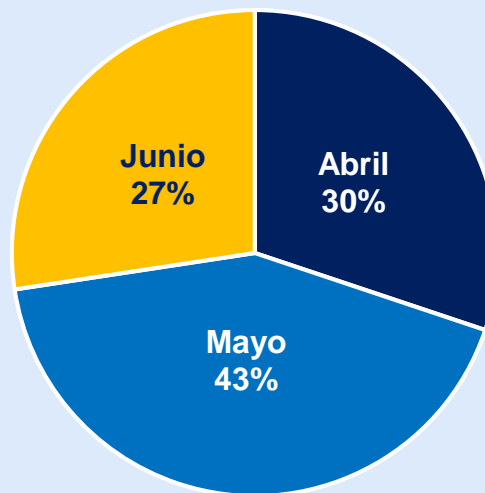
*Medición del uso de la línea
telefónica de atención al
ciudadano Segundo Trimestre
2022*

Atención al Ciudadano

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

| Mes | Solicitudes Recibidas Por Mes | % |
|--------------|-------------------------------|-------------|
| Abril | 44 | 30% |
| Mayo | 62 | 43% |
| Junio | 40 | 27% |
| TOTAL | 146 | 100% |

% de solicitudes recibidas por mes

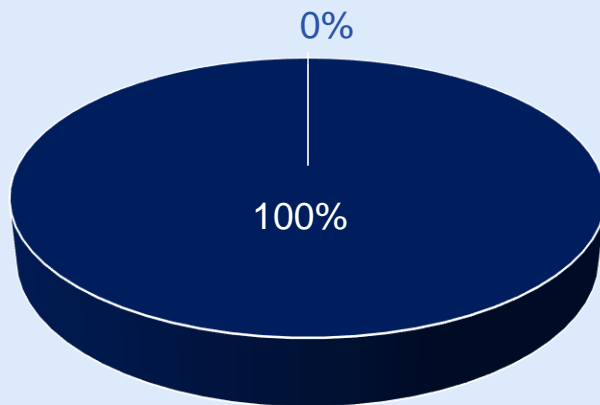


■ Abril ■ Mayo ■ Junio



ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

| SEGUNDO TRIMESTRE 2022 | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|-----------------|
| Solicitudes Atendidas Via Telefónica | Solicitudes Radicadas en Orfeo | Total Recibidas |
| 146 | 0 | 146 |



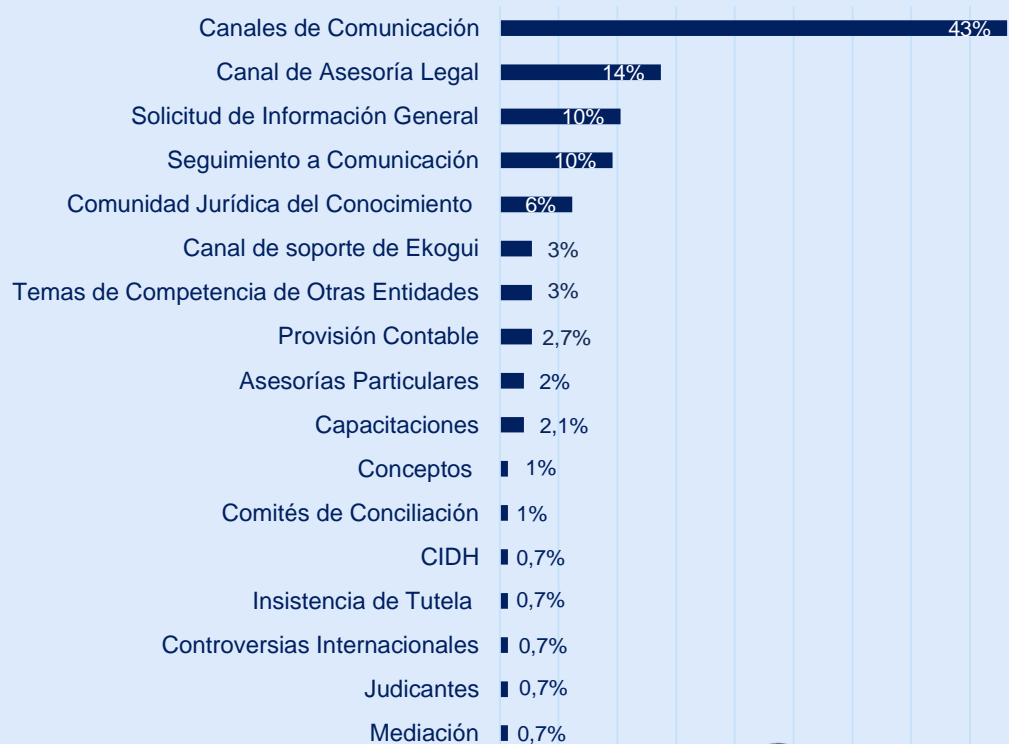
Atención vía teléfono vs peticiones verbales radicadas en Orfeo

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

TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

| TEMA | Solicitudes Recibidas |
|---|-----------------------|
| Canales de Comunicación | 63 |
| Canal de Asesoría Legal | 20 |
| Solicitud de Información General | 15 |
| Seguimiento a Comunicación | 14 |
| Comunidad Jurídica del Conocimiento | 9 |
| Canal de soporte de Ekogui | 4 |
| Temas de Competencia de Otras Entidades | 4 |
| Provisión Contable | 4 |
| Asesorías Particulares | 3 |
| Capacitaciones | 3 |
| Conceptos | 1 |
| Comités de Conciliación | 1 |
| CIDH | 1 |
| Insistencia de Tutela | 1 |
| Controversias Internacionales | 1 |
| Judicantes | 1 |
| Mediación | 1 |
| Total general | 146 |

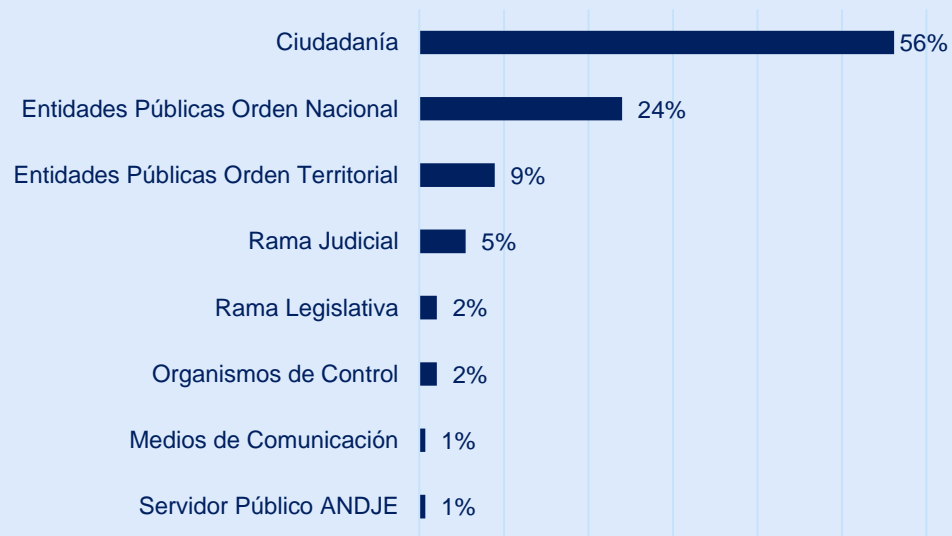
% De solicitudes por temas frecuentes en la línea telefónica



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

| Tipo de Usuario | Solicitudes Recibidas |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Ciudadanía | 82 |
| Entidades Públicas Orden Nacional | 35 |
| Entidades Públicas Orden Territorial | 13 |
| Rama Judicial | 8 |
| Rama Legislativa | 3 |
| Organismos de Control | 3 |
| Medios de Comunicación | 1 |
| Servidor Público ANDJE | 1 |
| Total general | 146 |

Tipo de usuario



*Encuesta de satisfacción
ciudadana*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

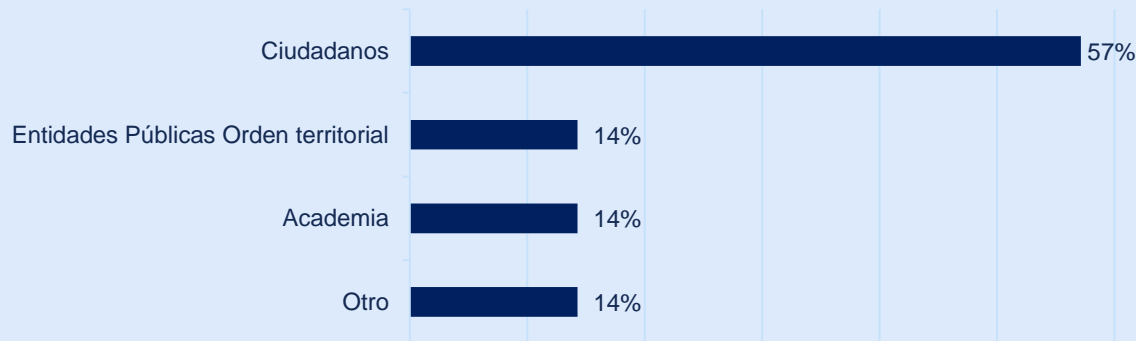
Para el segundo trimestre del año 2022, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

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

Resultados

Pregunta 1: Indique el sector al que pertenece.

Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción



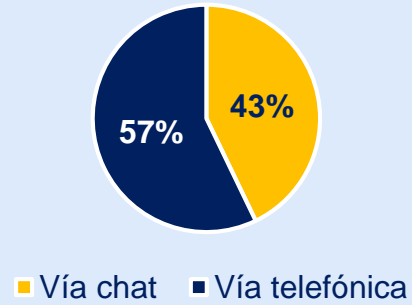
Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



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

Atención al Ciudadano

Conclusiones Chat Virtual

En el segundo trimestre del año 2022 se recibieron a través del chat virtual 20 solicitudes, siendo los temas más frecuentes:

- 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.
- Comunidad Jurídica del Conocimiento: por temas relacionados con el registro en la comunidad.
- Canal de asesoría legal: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.



En el periodo evaluado de las 20 solicitudes recibidas vía chat virtual, se registró que 9 fueron realizadas por ciudadanos, lo que equivale al 45%, 6 de ellas provienen de entidades públicas del orden territorial con un 30%, 3 fueron realizadas por entidades públicas del orden nacional representando el 15% y las restantes fueron realizadas por rama judicial y academia, representando el 5% para cada una del total registrado para el segundo trimestre por este medio.



El 95% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención del chat virtual, solo una solicitud, que equivale al 5%, se radicó en el sistema Orfeo como un derecho de petición.



Al realizar la comparación con lo reportado para el primer trimestre del año 2022 en el chat virtual, se puede observar:



- El número de solicitudes registradas es mayor, teniendo para el primer trimestre 17 solicitudes y en el segundo trimestre de 20 solicitudes.
- Para el primer trimestre el tema más frecuente fue “*Canal de asesoría legal*”, para el segundo trimestre este cambió por “*Canales de comunicación*”.
- 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 segundo trimestre del año 2022, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 146 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.
- Canal de asesoría legal: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.
- Solicitud de información general: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionadas con las funciones de la Agencia.



En el periodo evaluado se registraron 82 solicitudes de ciudadanos equivalentes al 56%, las realizadas por entidades públicas del orden nacional corresponden a 35 solicitudes con el 24%, las realizadas por entidades públicas orden territorial corresponden a 13 solicitudes con el 9%, el porcentaje restante esta distribuido entre rama judicial, rama legislativa, organismos de control, medios de comunicación, servidor público de la Agencia.



El 100% de las solicitudes fueron resueltas de manera inmediata dentro del horario de atención de la línea telefónica. Esto evidencia que mediante la atención en este canal se ha evitado en gran medida la radicación de solicitudes en Orfeo, con lo cual se cumple con la finalidad del mismo, 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 amabilidad y el trato tuvo un rango positivo de 5 puntos máximos. Con respecto a la claridad de la información brindada tuvo la calificación máxima de 5 puntos, lo que indica se atendieron de manera satisfactoria el total de las solicitudes recibidas. La calificación positiva es una muestra clara de que se esta aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- Los grupos de valor e interés que contestaron la encuesta en el segundo trimestre fueron ciudadanos en un 57%, entidades publicas del orden territorial con el 14%, academia con el 14% y otros con el 14%.
- Con respecto al uso de canales y personas encuestadas, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el la línea telefónica, teniendo un 57% del total.
- 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