



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

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

***Atención al Ciudadano***

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO DE 2022

➤ Se recibieron 3 solicitudes

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Canal de Asesoría Legal	Se respondió vía chat

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2022

➤ Se recibieron 5 solicitudes.

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden territorial	Comités de Conciliación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Canal de Asesoría Legal	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Capacitaciones	Se respondió vía chat
Rama Judicial	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Política de Prevención del Daño Antijurídico	Se radico en Orfeo con número de radicado 20228000299322

# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2022

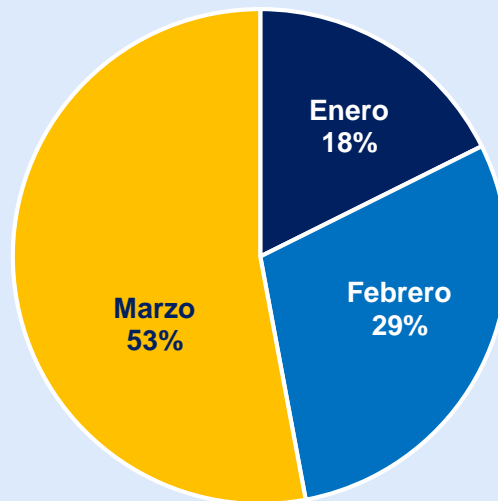
➤ Se recibieron 9 solicitudes.

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Organismos de Control	Canal de Asesoría Legal	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Capacitaciones	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Canal de soporte Ekogui	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat
Sector Privado	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad Jurídica del Conocimiento	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Seguimiento a comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Canal de Asesoría Legal	Se respondió vía chat

# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE EN EL CHAT VIRTUAL

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Enero	3	18%
Febrero	5	29%
Marzo	9	53%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

Solicitudes Recibidas Por Mes

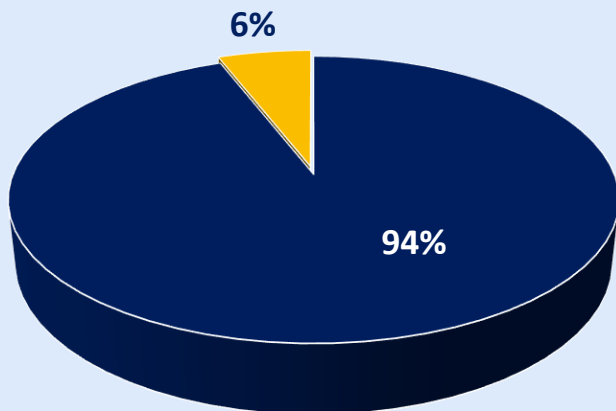


■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



# ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

PRIMER TRIMESTRE 2022		
Solicitudes Atendidas Via Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
16	1	17



Atención Vía Chat Vs Peticiones

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

# TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

TEMA	Solicitudes Recibidas
Canal de Asesoría Legal	4
Canales de Comunicación	3
Solicitud de Información General	2
Capacitaciones	2
Temas de Competencia de Otras Entidades	1
Política de Prevención del Daño Antijurídico	1
Seguimiento a comunicación	1
Canal de soporte Ekogui	1
Comunidad Jurídica del Conocimiento	1
Comités de Conciliación	1
<b>Total general</b>	<b>17</b>

## % de Solicitudes Por Temas Frecuentes en el Chat de la Agencia

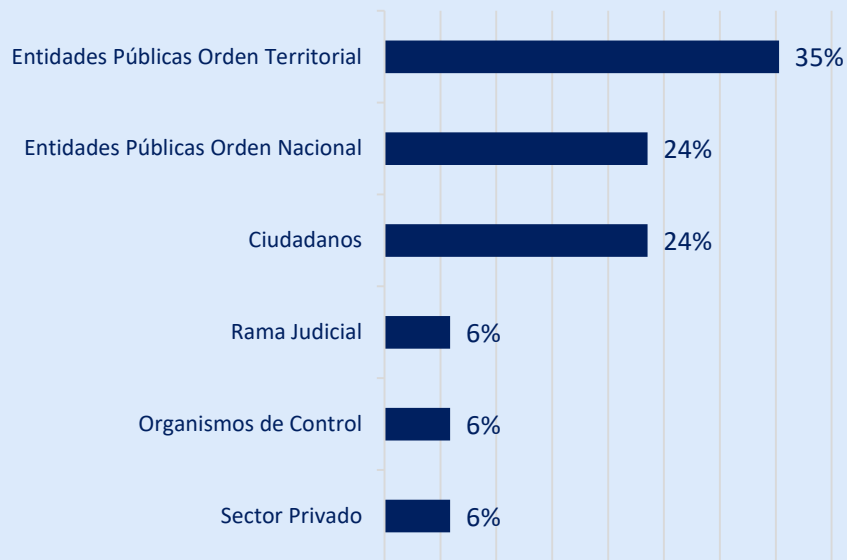




# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

Tipo De Usuario	Solicitudes Recibidas
Entidades Públicas Orden Territorial	6
Entidades Públicas Orden Nacional	4
Ciudadanos	4
Rama Judicial	1
Organismos de Control	1
Sector Privado	1
<b>Total general</b>	<b>17</b>

Caracterización de Usuarios del Chat



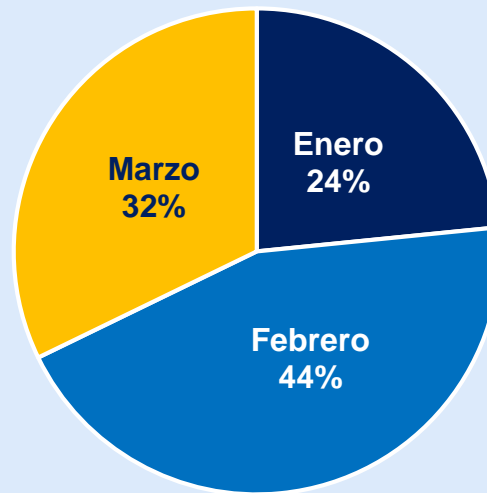
*Medición del uso de la línea  
telefónica de atención al  
ciudadano Primer Trimestre  
2022*

***Atención al Ciudadano***

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

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Enero	48	24%
Febrero	91	44%
Marzo	66	32%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

% de Solicitudes Recibidas Por Mes

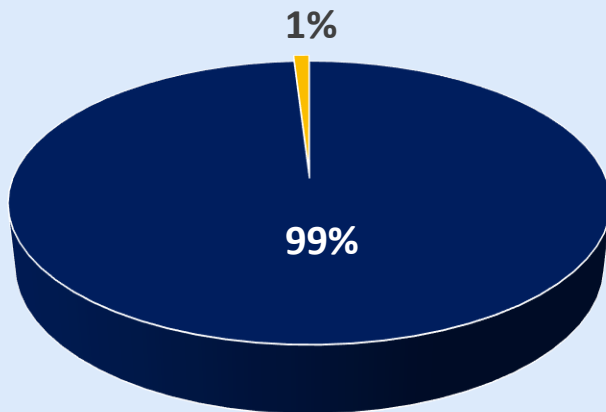


■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



# ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

PRIMER TRIMESTRE 2022		
Solicitudes Atendidas Via Telefónica	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
203	2	205



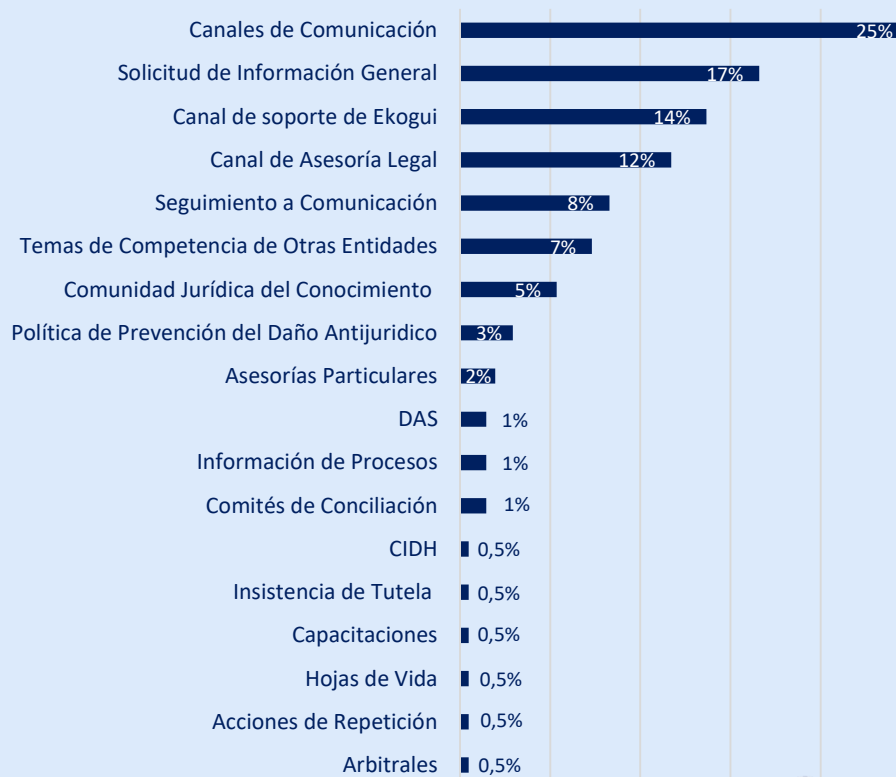
## Atención Vía Teléfono Vs Peticiones Verbales Radicadas en Orfeo

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

# TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

TEMA	Solicitudes Recibidas
Canales de Comunicación	51
Solicitud de Información General	34
Canal de soporte de Ekogui	28
Canal de Asesoría Legal	24
Seguimiento a Comunicación	17
Temas de Competencia de Otras Entidades	15
Comunidad Jurídica del Conocimiento	11
Política de Prevención del Daño Antijuridico	6
Asesorías Particulares	4
DAS	3
Información de Procesos	3
Comités de Conciliación	3
CIDH	1
Insistencia de Tutela	1
Capacitaciones	1
Hojas de Vida	1
Acciones de Repetición	1
Arbitrales	1
<b>Total general</b>	<b>205</b>

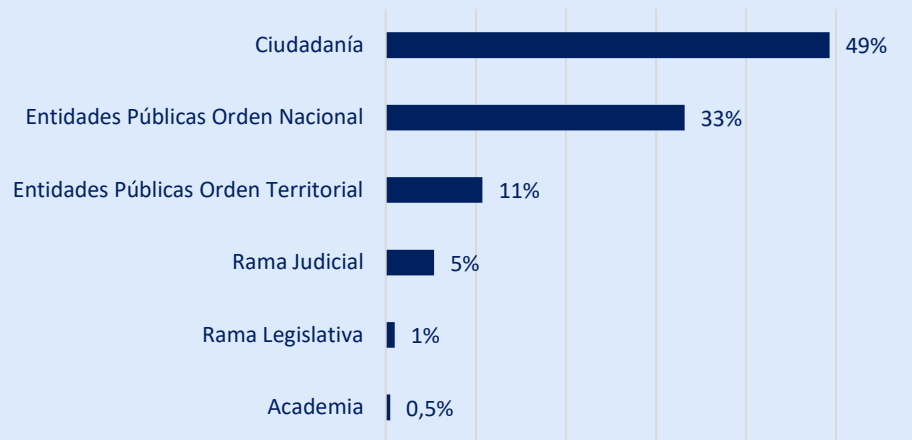
## % De solicitudes por temas frecuentes en la línea telefónica



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Tipo de Usuario	Solicitudes Recibidas
Ciudadanía	101
Entidades Públicas Orden Nacional	68
Entidades Públicas Orden Territorial	22
Rama Judicial	11
Rama Legislativa	2
Academia	1
<b>Total general</b>	<b>205</b>

## Tipo de usuario



*Encuesta de satisfacción  
ciudadana*

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para el primer 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





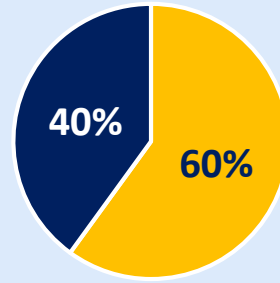
Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



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).

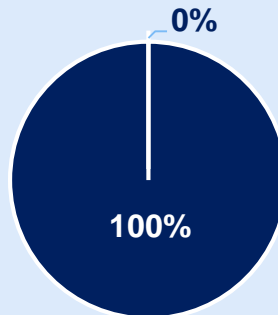


Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



■ Vía chat ■ Vía telefónica

Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



■ Si ■ No



# *Conclusiones*

*Atención al Ciudadano*

# Conclusiones Chat Virtual

En el primer trimestre del año 2022 se recibieron a través del chat virtual 17 solicitudes, siendo los temas más frecuentes:

- Canal de asesoría legal: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.
- 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.
- Solicitud de información general: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionadas con las funciones de la Agencia.



En el periodo evaluado de las 17 solicitudes recibidas vía chat virtual, se registró que 6 fueron realizadas por entidades públicas del orden territorial lo que equivale al 35%, 4 de ellas provienen de entidades públicas del orden nacional con un 24%, 4 fueron realizadas por ciudadanos representando el 24% y las restantes fueron realizadas por sector privado, organismos de control y rama judicial representando el 6% para cada una del total registrado para el primer trimestre por este medio.



El 94% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención del chat virtual, solo una solicitud, que equivale al 6%, se radicó en el sistema Orfeo como un derecho de petición, debido a una falla de conexión por parte del usuario, lo que impidió brindar una respuesta inmediata.



Al realizar la comparación con lo reportado para el cuarto trimestre del año 2021 en el chat virtual, se puede observar:



- El número de solicitudes registradas es mayor, teniendo para el cuarto trimestre de 2021 14 solicitudes y en el primer trimestre de 2022 17 solicitudes.
- Tanto para el cuarto trimestre de 2021 como para el primer trimestre de 2022 el tema más frecuente es “*Canal de asesoría legal*”.

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 primer trimestre del año 2022, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 205 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.
- Solicitud de información general: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionadas con las funciones de la Agencia.
- Canal de soporte de Ekogui: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.



En el periodo evaluado se registraron 101 solicitudes de ciudadanos equivalentes al 49%, las realizadas por entidades públicas del orden nacional corresponden a 68 solicitudes con el 33%, las realizadas por entidades públicas orden territorial corresponden a 22 solicitudes con el 11%, el porcentaje restante esta distribuido entre rama judicial, rama legislativa y academia.



El 99% de las solicitudes fueron resueltas de manera inmediata dentro del horario de atención de la línea telefónica. Esto evidencia que mediante la atención telefónica se ha evitado en gran medida la radicación de solicitudes en Orfeo, con lo cual se cumple con la finalidad de este canal, 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 4,9 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 primer trimestre fueron entidades públicas orden nacional en un 30%, academia con el 30%, entidades públicas orden territorial con el 20% y ciudadanos con el 20%.
- Con respecto al uso de canales y personas encuestadas, aunque los usuarios de la Agencia tienden a comunicarse más por vía telefónica, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante el chat virtual, teniendo un 60% del total, esto debido a la facilidad de acceder a la encuesta después de que se les brinda la atención.
- 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