



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Medición del uso del chat virtual- Tercer Trimestre 2022

Atención al Ciudadano – Octubre de 2022



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO DE 2022

- No se tuvieron atenciones por chat en el mes de julio de 2022

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2022

- Se recibieron 3 solicitudes.

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2022

➤ Se recibieron 4 solicitudes.

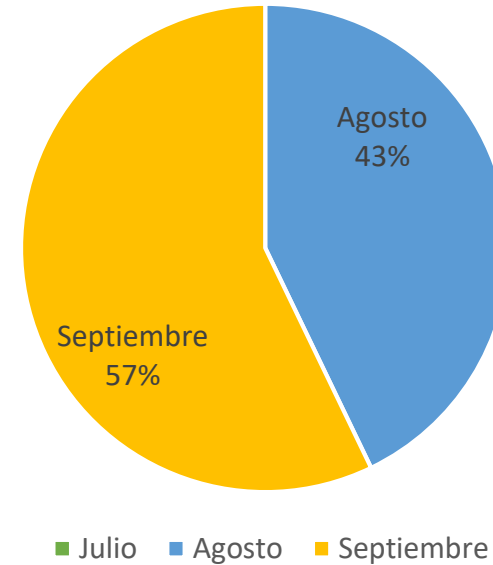
TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de Comunicación	Se respondió vía chat



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE EN EL CHAT VIRTUAL

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Julio	0	0%
Agosto	3	43%
Septiembre	4	55%
TOTAL	7	100%

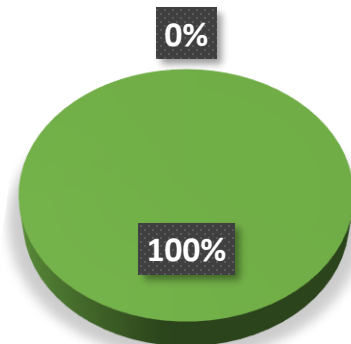
Solicitudes Recibidas Por Mes





ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

SEGUNDO TRIMESTRE 2022		
Solicitudes Atendidas Via Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
7	0	7



Atención vía chat vs peticiones radicadas en Orfeo

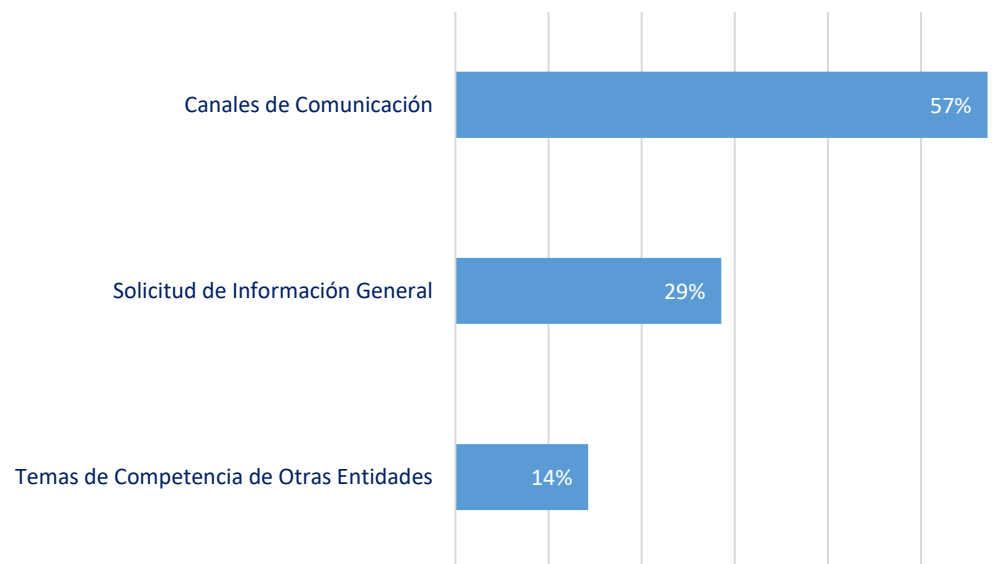
- No. solicitudes atendidas Vía Chat
- No. solicitudes Radicadas en Orfeo



TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

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

TEMA	Solicitudes Recibidas
Canales de Comunicación	4
Solicitud de Información General	2
Temas Competencias de Otras Entidades	1
Total general	7

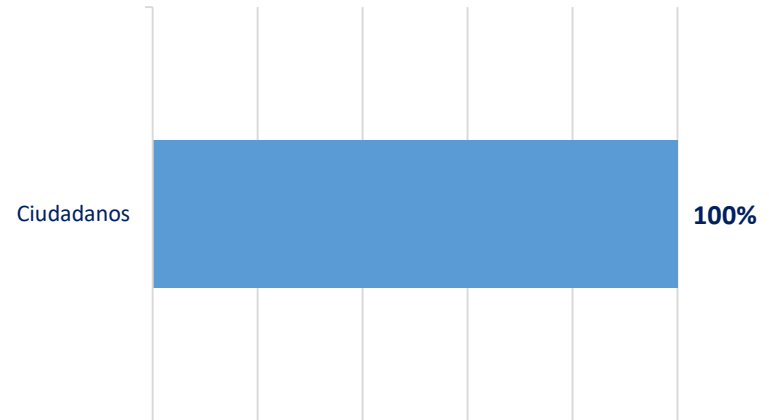




CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

Caracterización de Usuarios del Chat

Tipo De Usuario	Solicitudes Recibidas
Ciudadanos	7
Total general	7





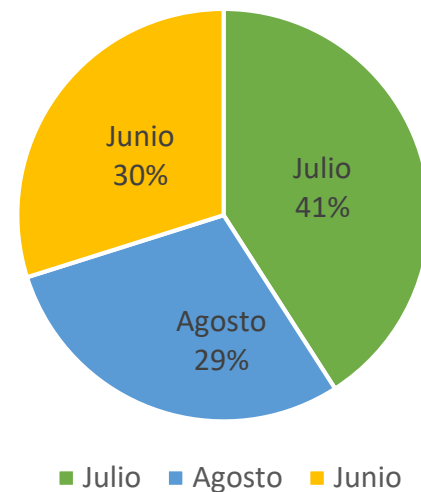
Medición del uso de la línea telefónica de atención al ciudadano Tercer Trimestre 2022



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

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Julio	63	41%
Agosto	45	29%
Septiembre	46	30%
TOTAL	154	100%

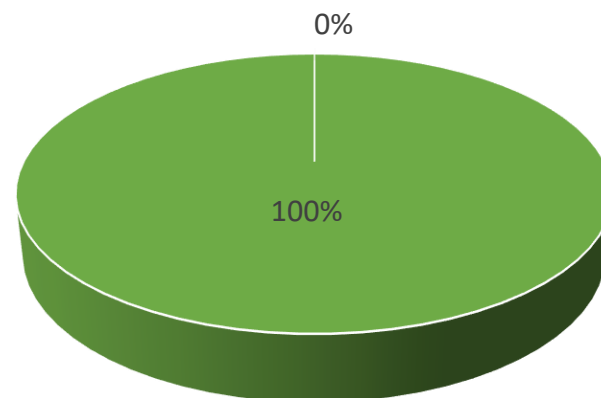
% de Solicitudes Recibidas Por Mes





ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

SEGUNDO TRIMESTRE 2022		
Solicitudes Atendidas Via Telefónica	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
154	0	154



Atención vía teléfono vs peticiones verbales radicadas en Orfeo

■ No. solicitudes atendidas Telefónicamente

■ No. solicitudes Radicadas en Orfeo

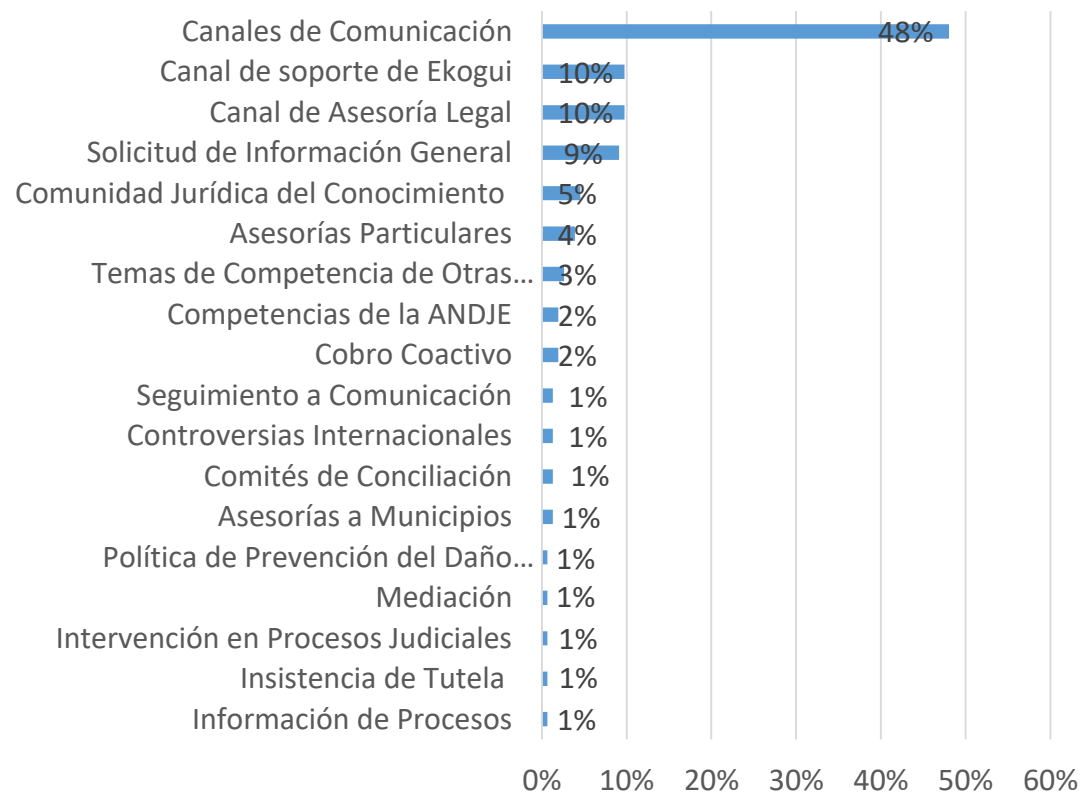




TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

TEMA	Solicitudes Recibidas
Canales de Comunicación	74
Canal de soporte de Ekogui	15
Canal de Asesoría Legal	15
Solicitud de Información General	14
Comunidad Jurídica del Conocimiento	7
Asesorías Particulares	6
Temas de Competencia de Otras Entidades	4
Competencias de la ANDJE	3
Cobro Coactivo	3
Seguimiento a Comunicación	2
Controversias Internacionales	2
Comités de Conciliación	2
Asesorías a Municipios	2
Política de Prevención del Daño Antijurídico	1
Mediación	1
Intervención en Procesos Judiciales	1
Insistencia de Tutela	1
Información de Procesos	1
Total general	154

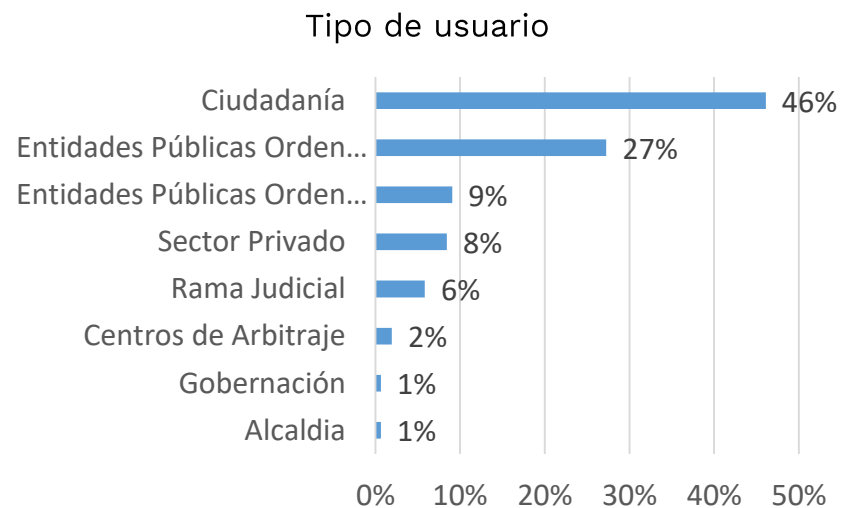
% De solicitudes por temas frecuentes en la línea telefónica





CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Tipo de Usuario	Solicitudes Recibidas
Ciudadanía	71
Entidades Públicas Orden Nacional	42
Entidades Públicas Orden Territorial	14
Sector Privado	13
Rama Judicial	9
Centros de Arbitraje	3
Gobernación	1
Alcaldía	1
Total general	154





Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Encuesta de satisfacción ciudadana





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

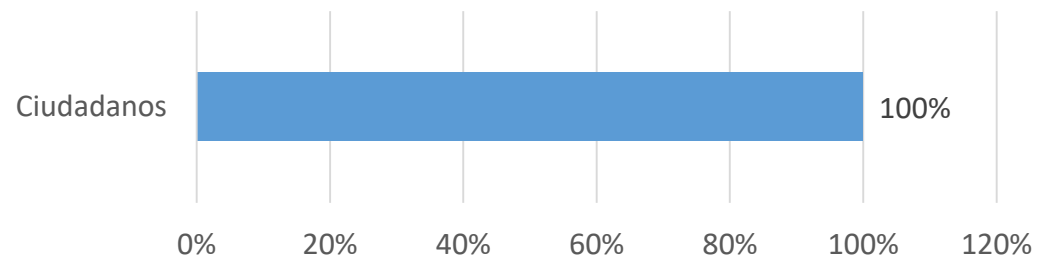
Para el tercer trimestre del año 2022, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica a nivel general el servicio de atención al ciudadano que tiene la entidad en lo referente a los canales de atención:

- 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

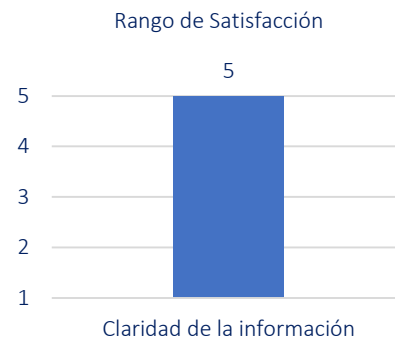




Pregunta 2: Califique de 1 a 5 la amabilidad y el trato recibido, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).

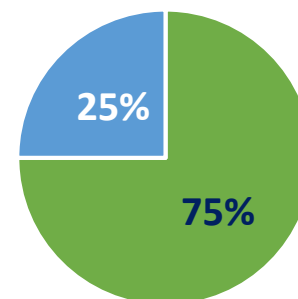


Pregunta 3: Califique de 1 a 5, si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a).



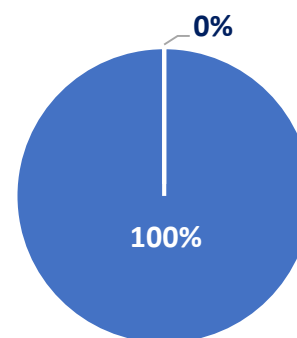


Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



■ Vía chat ■ Vía telefónica

Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?



■ Si ■ No



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Conclusiones





En el tercer trimestre del año 2022 se recibieron a través del chat virtual 7 solicitudes de orientación, 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.
- Solicitud de Información General: por temas relacionados con la misionalidad de la Agencia y las herramientas a disposición de los usuarios.
- Temas de competencia de otras entidades: consulta sobre temas que no corresponden a la misionalidad de la agencia y requieren una aclaración de la entidad competente.



En el periodo evaluado de las 7 solicitudes recibidas vía chat virtual, se registró que las 7 interacciones fueron realizadas por ciudadanos, representando el 100% de la actividad que se tuvo a través de este canal de comunicación para el tercer trimestre de 2022.

El 100% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención del chat virtual, teniendo 0 radicaciones en el sistema Orfeo como un derecho de petición.



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



- Existe una disminución significativa de las solicitudes de orientación allegadas por el chat de atención al ciudadano, llegando al punto de tener inactividad del chat para el mes de julio de 2022 por ausencia de consultas a través de este canal de comunicación.



- Como temas frecuentes para los tres trimestres del año permanece la consulta de los “Canales de comunicación”, también se evidencia que es frecuente la consulta de “Solicitud de información general de la Agencia”, determinando que estos son los temas frecuentes que prevalecen durante esta vigencia.
- Se evidencia que la atención ofrecida en el chat es la atención mas calificada en nuestra encuesta de satisfacción del servicio, lo que permite concluir que es el medio mas eficaz para resolver inmediatamente las inquietudes de los usuarios/ciudadanos; cumpliendo la finalidad de este canal y disminuyendo las peticiones que generen desgaste administrativo.



En el Tercer trimestre del año 2022, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 154 llamadas para la solicitud de orientación y aclaración de la misionalidad de la Agencia. 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 soporte eKOGUI: Canal por medio del cual se resuelven las inquietudes relacionadas con el soporte para el sistema eKOGUI.
- Solicitud de información general: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionadas con las funciones de la Agencia.



En el periodo evaluado se registraron 71 solicitudes de ciudadanos equivalentes al 46%, las realizadas por entidades públicas del orden nacional corresponden a 42 solicitudes con el 27%, las realizadas por entidades públicas orden territorial corresponden a 14 solicitudes con el 9%, el porcentaje restante esta distribuido entre sector privado, rama judicial, centro de arbitraje, gobernaciones y alcaldías.



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 tercer trimestre fueron en su totalidad ciudadanos, lo que demuestra que somos ampliamente buscados por la ciudadanía aun cuando nuestra misionalidad no corresponde a servicios o trámites de exclusiva atención o interés de los ciudadanos, sino que su interés por la Agencia, en su mayoría, tienen relación con la actividad litigiosa de las entidades del estado.
- 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 chat virtual de atención al ciudadano, teniendo un 75% 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.



GRACIAS