



Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Medición del uso del chat virtual – Primer trimestre 2023

Atención al Ciudadano – abril 2023



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE ENERO DE 2023

➤ Se recibieron tres (3) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Buzón de conciliaciones nacionales	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Acción de repetición	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Soporte eKOGUI	Se respondió vía chat



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE FEBRERO DE 2023

➤ Se recibieron tres (3) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Sector privado	Análisis del procedimiento de pago de créditos judiciales	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Soporte eKOGUI	Se respondió vía chat
Rama judicial	Canales de comunicación	Se respondió vía chat



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2023

➤ Se recibieron cuatro (4) solicitudes.

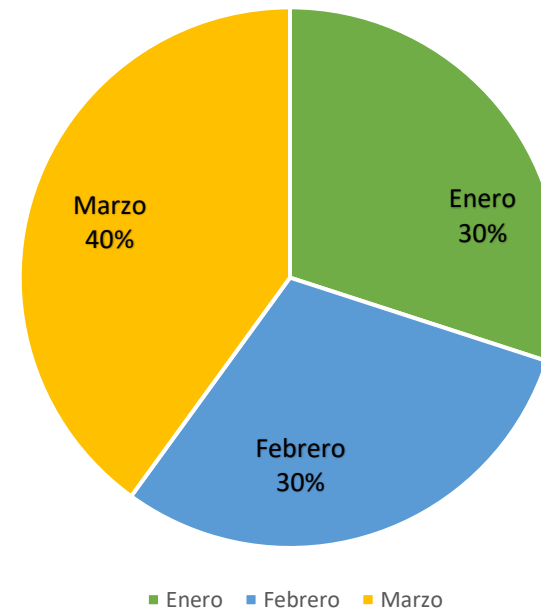
TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden Nacional	Soporte eKOGUI	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Soporte eKOGUI	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Asesoría legal	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE EN EL CHAT

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Enero	3	30%
Febrero	3	30%
Marzo	4	40%
TOTAL	10	100%

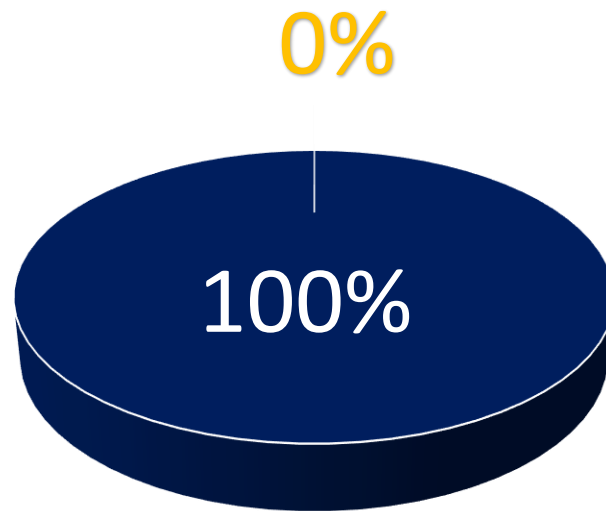
Solicitudes recibidas por mes





ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

Primer trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas vía chat	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
10	0	10



Atención Vía Chat Vs Peticiones Radicadas en Orfeo

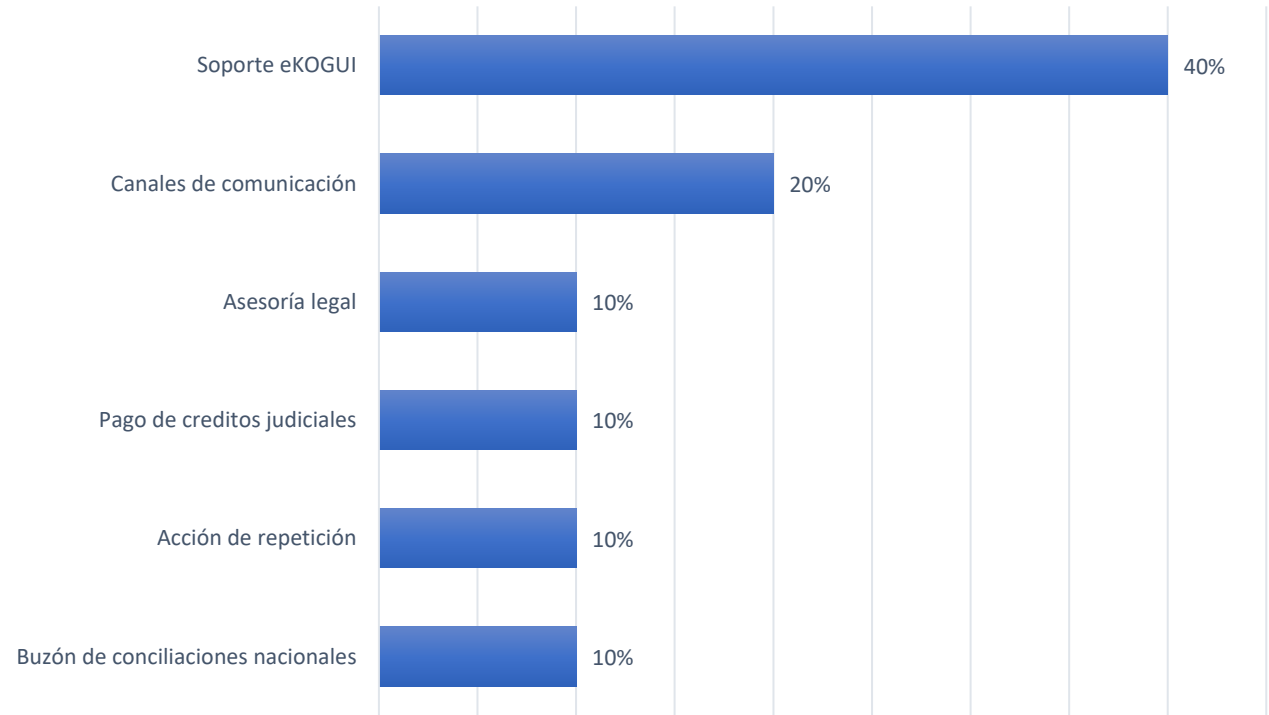
- No. solicitudes atendidas Vía Chat
- No. solicitudes Radicadas en Orfeo



TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

Temas frecuentes		
Tema	No.	%
Soporte eKOGUI	4	40%
Canales de comunicación	2	20%
Asesoría legal	1	10%
Pago de créditos judiciales	1	10%
Acción de repetición	1	10%
Buzón de conciliaciones nacionales	1	10%
Total general	10	100%

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

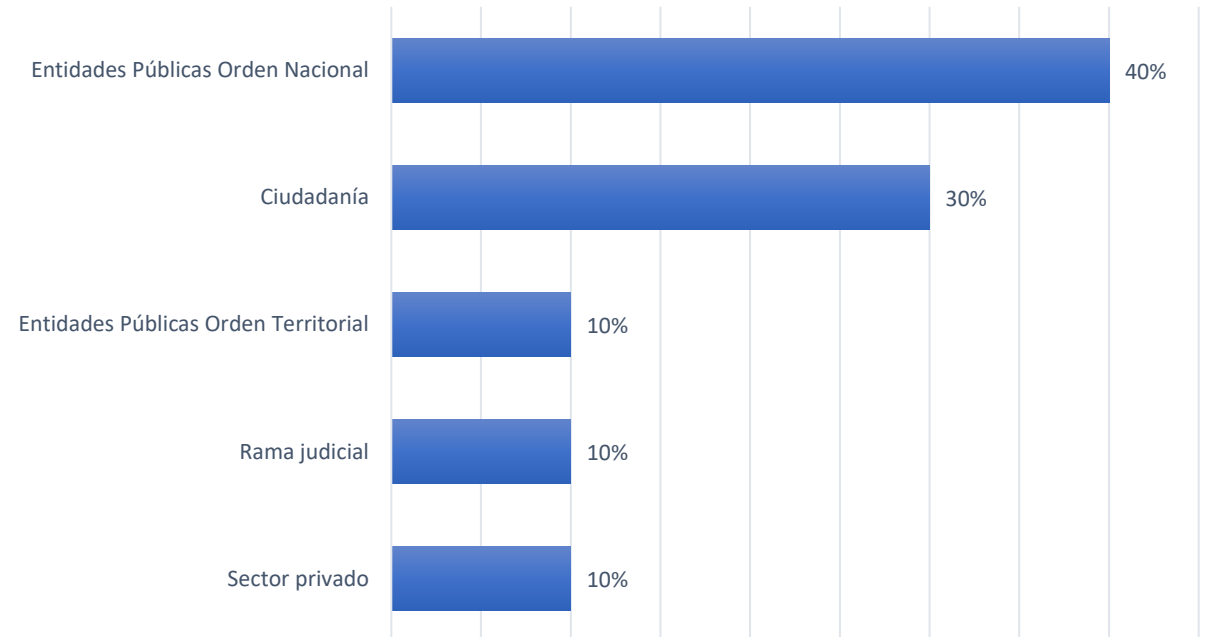




CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

Caracterización de usuarios del chat		
Tipo de usuario	No.	%
Entidades Públicas Orden Nacional	4	40%
Ciudadanía	3	30%
Entidades Públicas Orden Territorial	1	10%
Rama judicial	1	10%
Sector privado	1	10%
Total general	10	100%

Caracterización de usuarios del chat





Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

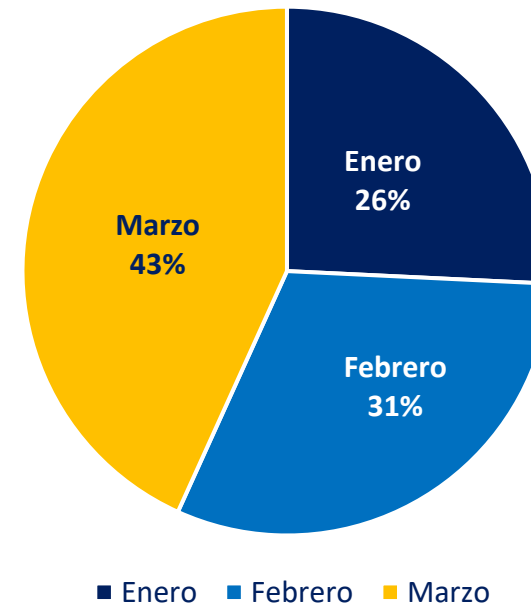
Medición del uso de la línea telefónica de atención al ciudadano – Primer trimestre 2023



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

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Enero	59	26%
Febrero	71	31%
Marzo	99	43%
TOTAL	229	100%

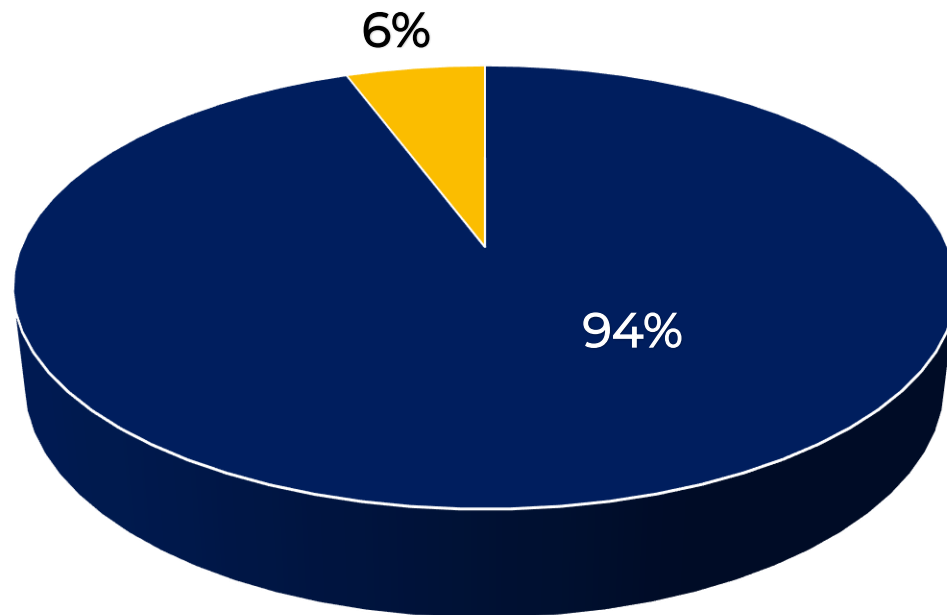
Porcentaje de solicitudes recibidas por mes





ATENCIÓN TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

Primer trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas telefónicamente	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
216	13	229



Atención vía teléfono Vs peticiones verbales radicadas en Orfeo

■ No. solicitudes atendidas telefónicamente

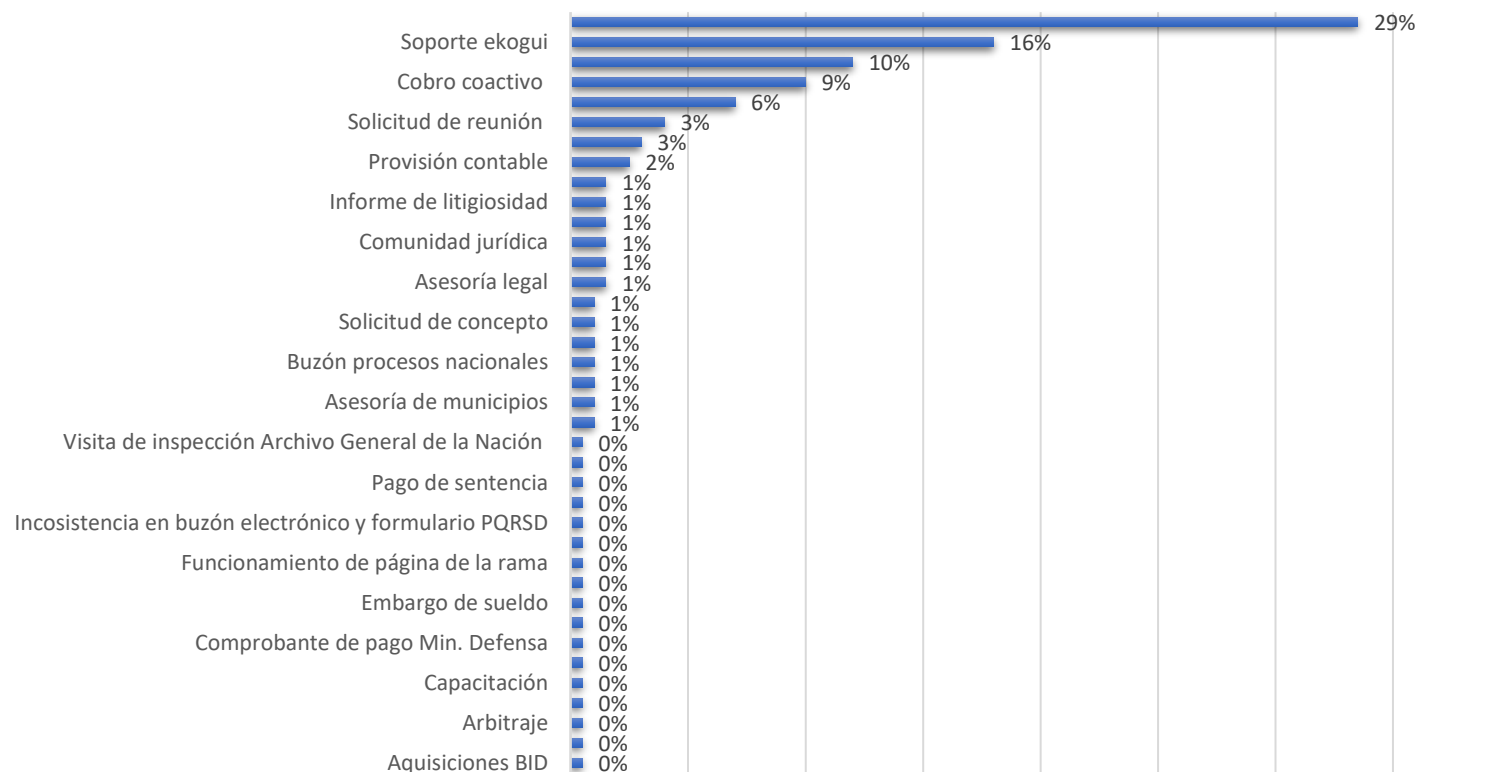
■ No. solicitudes radicadas en Orfeo



TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

Porcentaje de temas frecuentes en la línea telefónica de la Agencia		
Tema	No.	%
Canales de comunicación	67	29%
Soporte ekogui	36	16%
Solicitud de información	24	10%
Cobro coactivo	20	9%
Comité de conciliación	14	6%
Solicitud de reunión	8	3%
Insistencia de tutela	6	3%
Provisión contable	5	2%
Asesoría legal	3	1%
Certificación	3	1%
Comunidad jurídica	3	1%
Falla de buzón	3	1%
Informe de litigiosidad	3	1%
Prevención del daño antijurídico	3	1%
Certificado laboral	2	1%
Asesoría de municipios	2	1%
Buzón comité de conciliación	2	1%
Buzón procesos nacionales	2	1%
Capacitación Ekogui	2	1%
Solicitud de concepto	2	1%
Mesa de trabajo	2	1%
Aquisiciones BID	1	0%
Análisis de sentencia	1	0%
Arbitraje	1	0%
Asesoría a particular	1	0%
Capacitación	1	0%
CIDH	1	0%
Comprobante de pago Min. Defensa	1	0%
Convenios interadministrativos	1	0%
Embargo de sueldo	1	0%
Fomulario de litigiosidad	1	0%
Funcionamiento de página de la rama	1	0%
Hoja de vida	1	0%
Inconsistencia en buzón electrónico y formulario PQRSD	1	0%
PQRSD	1	0%
Información sobre radicado PQRSD	1	0%
Pago de sentencia	1	0%
Sentencia	1	0%
Visita de inspección Archivo General de la Nación	1	0%
Total general	229	100%

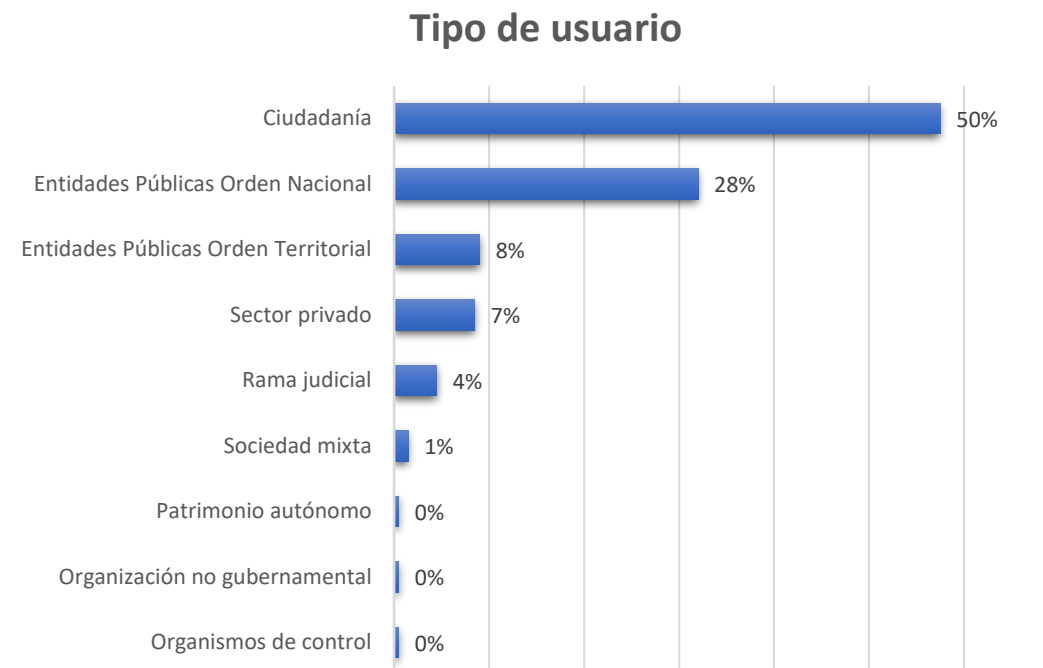
Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes en la línea telefónica





CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Caracterización de usuarios de la línea telefónica		
Tipo de usuario	No.	%
Ciudadanía	115	50%
Entidades Públicas Orden Nacional	64	28%
Entidades Públicas Orden Territorial	18	8%
Sector privado	17	7%
Rama judicial	9	4%
Sociedad mixta	3	1%
Organismos de control	1	0%
Organización no gubernamental	1	0%
Patrimonio autónomo	1	0%
Total general	229	100%





Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA





ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para el primer trimestre del año 2023, se encontraron los siguientes resultados con respecto a las encuestas realizadas por los usuarios de la Agencia, en las cuales se califica al 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

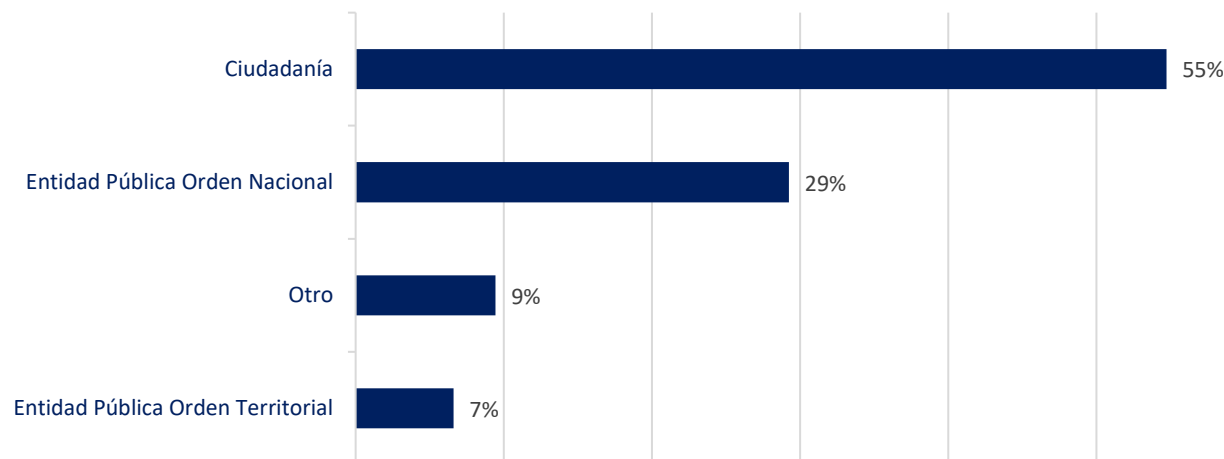




RESULTADOS

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)

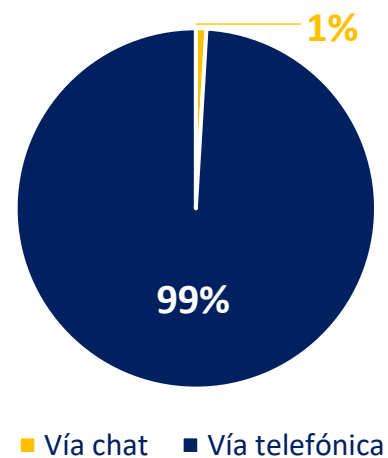


Pregunta 3: Califique de 1 a 5 si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a)

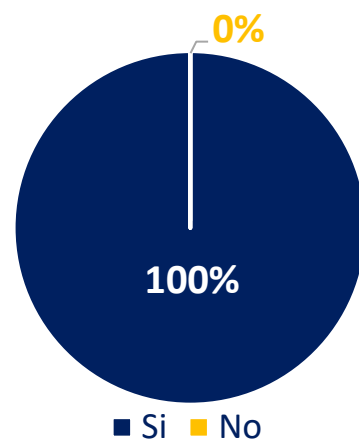




Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?





Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

Conclusiones





CHAT VIRTUAL:

1. En el primer trimestre del año 2023 se recibieron a través del chat virtual diez (10) solicitudes, siendo los temas más frecuentes:
 - Canal de soporte eKOGUI: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema eKOGUI.
 - 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.

.



2. En el periodo evaluado, de las diez (10) solicitudes recibidas vía chat, se registró que cuatro (4) fueron realizadas por Entidades Publicas Orden Nacional, lo que equivale al 40%, tres (3) fueron realizadas por la ciudadanía representando el 30% y las restantes fueron realizadas por el sector privado, la rama judicial y las Entidades Públicas Orden Territorial, representando el 10% para cada una del total registrado para el primer trimestre de este medio.

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





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

- El número de solicitudes registradas es mayor, teniendo para el cuarto trimestre de 2022 una (1) solicitud y en el primer trimestre de 2023 diez (10) solicitudes.
- El tema frecuente para el cuarto trimestre de 2022 fue “Canal de asesoría legal”, para el primer trimestre de 2023 este cambió por “soporte eKOGUI”.
- 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 que generen desgastes administrativos.



LÍNEA TELEFÓNICA:

1. En el primer trimestre del año 2023, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 229 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.
 - Canal de soporte eKOGUI: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema eKOGUI.
 - Solicitud de información: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionadas con las funciones de la Agencia.



2. En el periodo evaluado se registraron 115 solicitudes de los ciudadanos equivalentes al 50%, las realizadas por entidades públicas de orden nacional corresponden a 64 solicitudes con el 28%, las realizadas por las entidades públicas de orden territorial corresponden a 18 solicitudes con el 8%, el porcentaje restante está distribuido entre sector privado, rama judicial, sociedad mixta, organismos de control, organizaciones no gubernamentales y patrimonio autónomo.

3. El 94% de las solicitudes fueron resueltas de manera inmediata dentro del horario de atención de la línea telefónica. Esto evidenció que mediante la atención telefónica se ha evitado en gran medida la radicación de solicitudes en Orfeo, con lo cual se cumple la finalidad de este canal, que es procurar dar una orientación inmediata a las inquietudes de usuarios y ciudadanos.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, la calificación asignada para la amabilidad y el trato recibido tuvo un rango positivo de 4,99 en una escala del 1 al 5. Con respecto a la claridad de la información brindada, tuvo un rango positivo de 4,93 en una escala del 1 al 5; lo que indica que se atendieron de manera satisfactoria la mayoría de las solicitudes recibidas, evidenciándose que se está aplicando de manera adecuada el procedimiento y el protocolo de atención al ciudadano.
- Los grupos de valor que contestaron la encuesta en el primer trimestre fueron ciudadanos con un 55%, Entidades Públicas Orden Nacional con un 29%, otros con un 9% y Entidades Públicas Orden Territorial con un 7%.



- 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 la línea telefónica, teniendo un 99% 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 estos.



GRACIAS