



## Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Medición del uso del chat virtual – Cuarto trimestre 2022

Atención al Ciudadano – Diciembre 2022



## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2022

- No se recibieron peticiones por chat en el mes de octubre.

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2022

- Se recibió una (1) solicitud.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden Nacional	Canal de Asesoría Legal	Se radicó el Orfeo No. 20228003130692 para que fuera asignado a la Dirección de Asesoría Legal.



## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2022

➤ No se recibieron peticiones por chat en el mes de diciembre.

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE EN EL CHAT

Mes	Solicitudes recibidas por mes	%
Octubre	0	0%
Noviembre	1	100%
Diciembre	0	0%
TOTAL	1	100%

Solicitudes Recibidas Por Mes

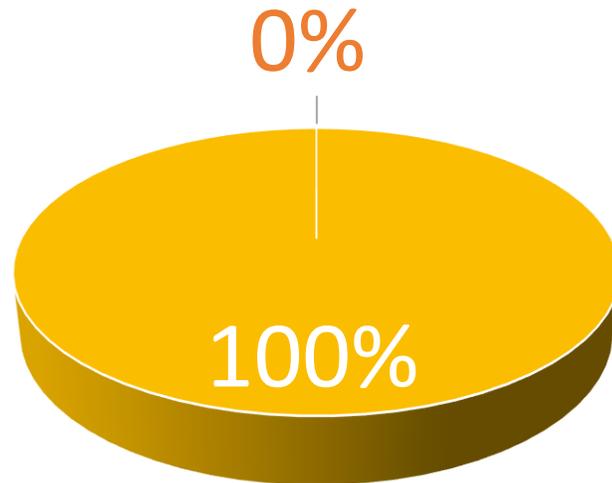


■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre



# ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

Cuarto Trimestre 2022		
No. solicitudes atendidas vía chat	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
0	1	1



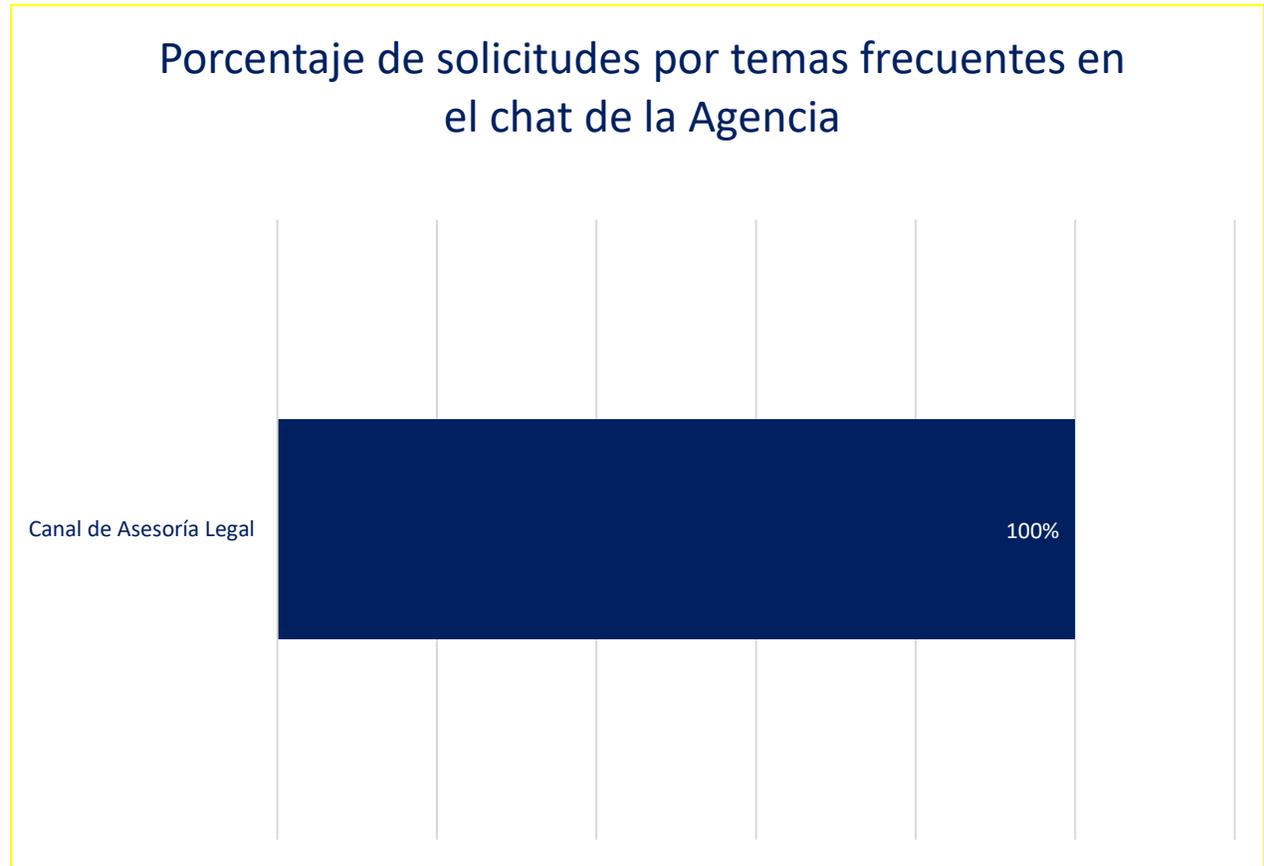
**Atención Vía Chat Vs  
Petición Radicada en Orfeo**

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



## TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

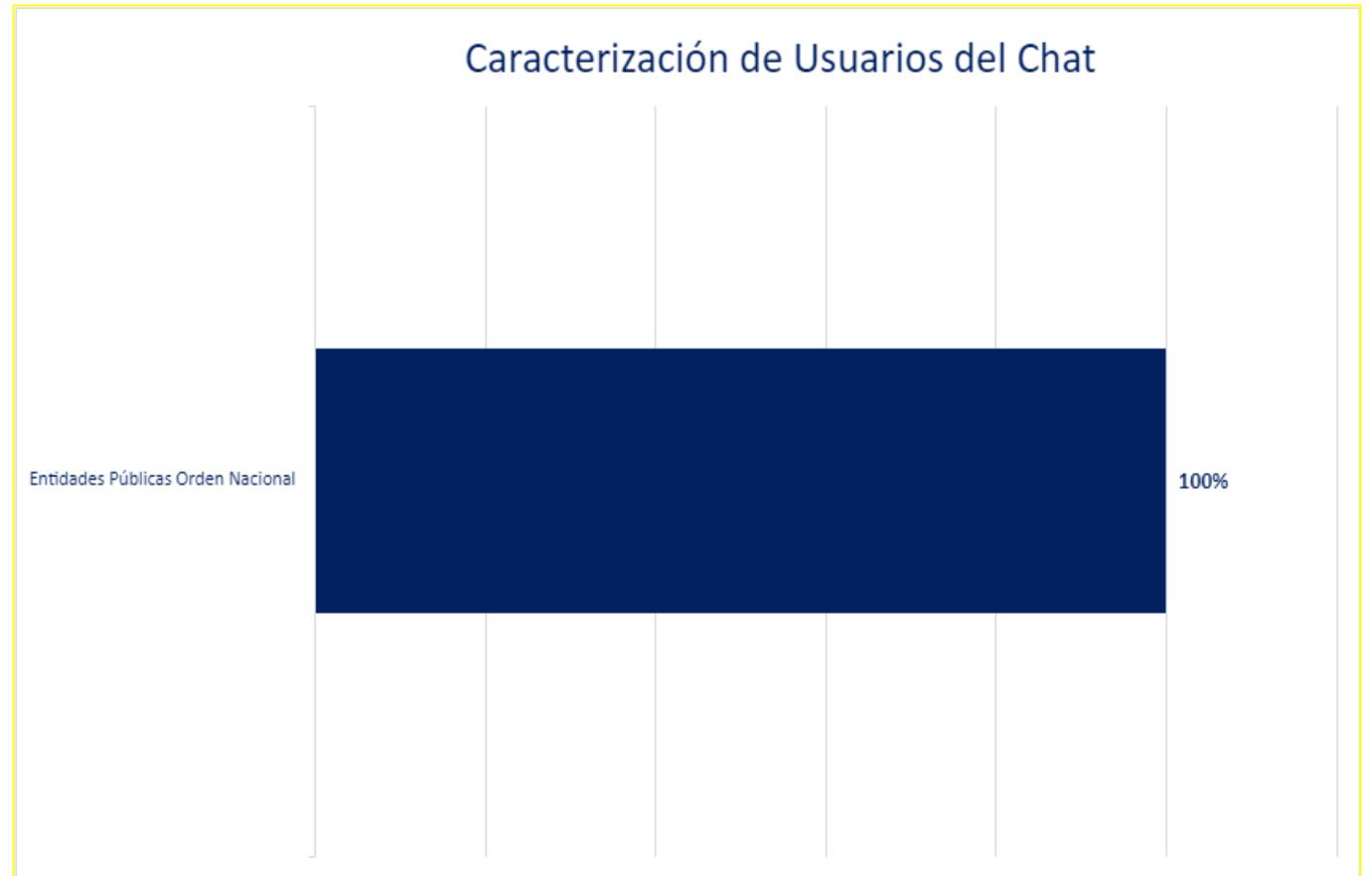
Temas frecuentes en el chat		
TEMA	No.	%
Canal de Asesoría Legal	1	100%
Total general	1	100%





# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

Caracterización de usuarios del chat		
Tipo de usuario	No.	%
Entidades Públicas Orden Nacional	1	100%
Total general	1	100%





Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

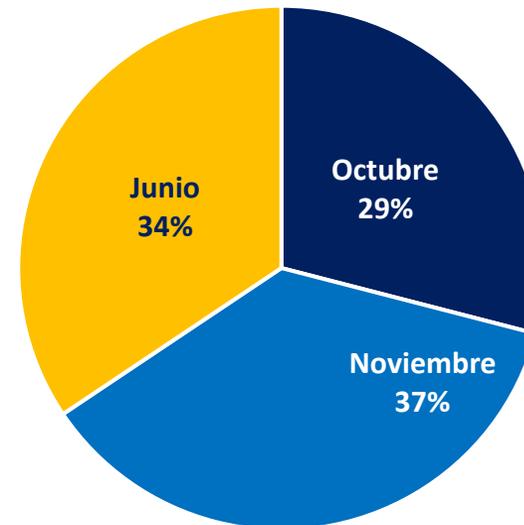
# Medición del uso de la línea telefónica de atención al ciudadano – Cuarto trimestre 2022



# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO SEMESTRE POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mes	Solicitudes recibidas por mes	%
Octubre	27	29%
Noviembre	34	37%
Junio	32	34%
TOTAL	93	100%

Porcentaje de solicitudes recibidas Por mes

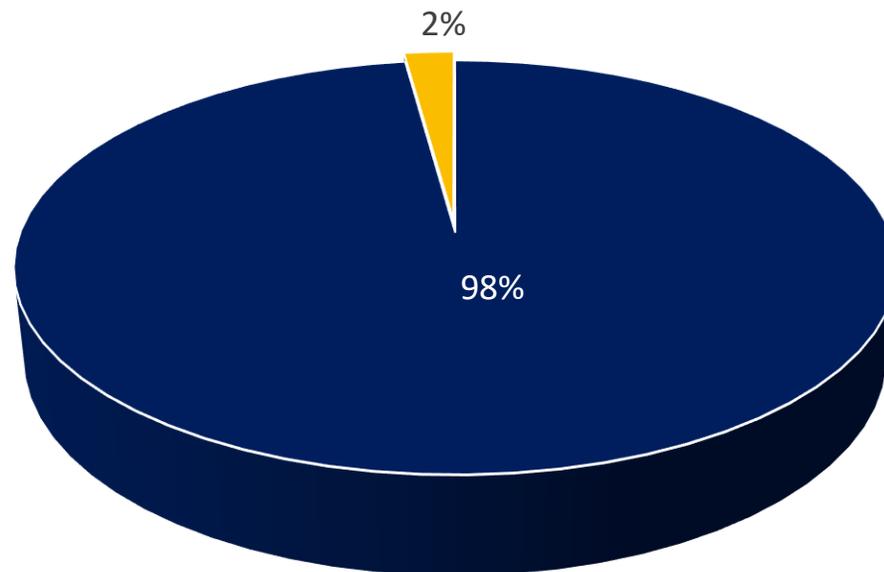


■ Octubre ■ Noviembre ■ Junio



# ATENCIÓN TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

CUARTO TRIMESTRE 2022		
No. solicitudes atendidas telefónicamente	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
91	2	93



**Atención telefónica VS Peticiones verbales radicadas en Orfeo**

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



# TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

% de Temas Frecuentes en la línea telefónica de la Agencia		
TEMA	No.	%
Canales de Comunicación	37	39,6%
Información de procesos	9	9,9%
Canal de Asesoría Legal	8	8,8%
Comités de Conciliación	5	5,0%
Insistencia de Tutela	4	4,0%
solicitud de información general	4	4%
Arbitrales	3	3%
Canal de soporte Ekogui	3	3,3%
temas de competencia de otras Entidades	3	3%
comunidad Jurídica del Conocimiento	3	2%
Cobro coactivo	2	2,0%
pago de setencias por intereses moratorios	2	2%
procesos de contratación	2	2%
Acciones de repetición	1	1%
Conceptos	1	1%
informes de Ligitiosidad	1	1%
Intervención en procesos judiciales	1	1%
No existe funcionario competente	1	1%
Reiterativas	1	1%
seguimiento a comunicación	1	1%
provision contable	1	1%
Total general	93	100%

Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes en la línea telefónica

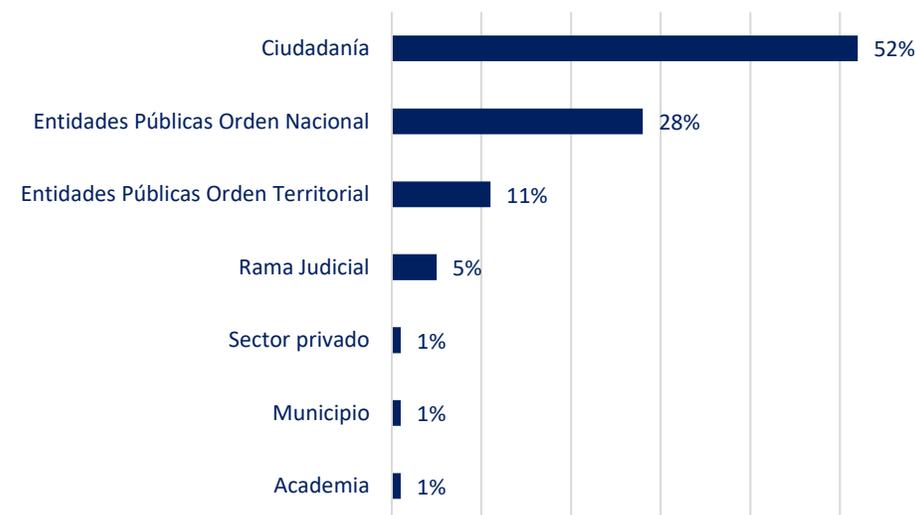




# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Caracterización de Usuarios de la línea telefónica		
Tipo de usuario	No.	%
Ciudadanía	49	52%
Entidades Públicas Orden Nacional	26	28%
Entidades Públicas Orden Territorial	10	11%
Rama Judicial	5	5%
Academia	1	1%
Municipio	1	1%
Sector privado	1	1%
Total general	93	100%

Tipo de usuario





Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA





## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Para el cuarto 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 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)

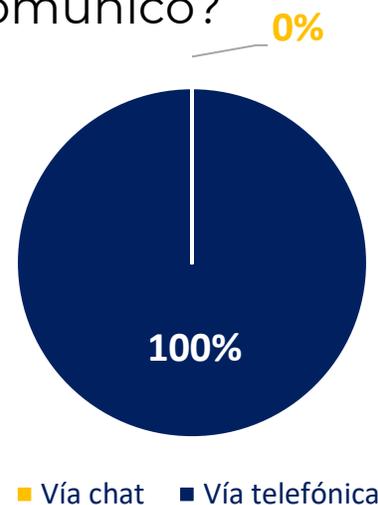


**Pregunta 3:** Califique de 1 a 5 si la información recibida fue clara, fácil de comprender y dio respuesta a su inquietud, siendo 1 totalmente insatisfecho(a) y 5 totalmente satisfecho(a)

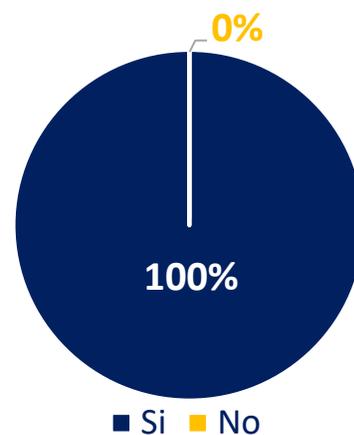




Pregunta 4: ¿Por qué canal se comunicó?



Pregunta 5: ¿Recomendaría usar este canal de comunicación?





Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Conclusiones





## CHAT VIRTUAL:

1. En el cuarto trimestre del año 2022 se recibieron a través del chat virtual una (1) solicitud de orientación, siendo el tema:

➤ Canal de asesoría legal: Canal de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.

2. En el periodo evaluado, de las solicitudes recibidas vía chat, se registró que una (1) interacción fue realizada por una Entidad de Orden Nacional, representando el 100% de la actividad que se tuvo a través de este canal de comunicación.

El 100% de la solicitud fue atendida de manera inmediata pero debido a su complejidad fue radicada en el sistema Orfeo como un derecho de petición.



Al realizar la comparación con lo reportado en el primer, segundo y tercer 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 los meses de octubre y diciembre de 2022 por ausencia de consultas a través de este canal de comunicación. Se hace necesario identificar las razones para así darle la visibilidad necesaria dado que este canal ayuda a dar orientación de manera inmediata a las inquietudes de los usuarios y ciudadanos garantizando la eficiencia en la gestión.
- El tema frecuente para los tres trimestres del año fue “Canales de comunicación”. Para el cuarto trimestre la petición fue sobre el “Canal de asesoría legal”. Se evidencia que el tema principal sigue siendo el acceso a los canales de comunicación de la Agencia.



## LÍNEA TELEFÓNICA:

1. En el cuarto trimestre del año 2022, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 93 solicitudes, siendo los temas mas 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.
  - Información de procesos: Preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionados con procesos que adelantan ante la Agencia.
  - Canal de asesoría legal: Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.



2. En el periodo evaluado se registraron 48 solicitudes de los ciudadanos equivalentes al 52%, las realizadas por entidades públicas de orden nacional corresponden a 26 solicitudes con el 28%, las realizadas por las entidades públicas de orden territorial corresponden a 10 solicitudes con el 11%, el porcentaje restante está distribuido entre rama judicial, academia, municipio y sector privado.

3. El 98% 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 5 puntos máximos. Con respecto a la claridad de la información brindada, tuvo la calificación máxima de 5 puntos; lo que indica que se atendieron de manera satisfactoria el total de las solicitudes recibidas. La calificación positiva es una muestra clara de que se está aplicando de manera correcta el Protocolo de Atención al Ciudadano que tiene la entidad.
- Los grupos de valor que contestaron la encuesta en el cuarto trimestre fueron en su totalidad ciudadanos, lo cual demuestra que somos ampliamente buscados por la ciudadanía aun cuando la misionalidad de la Agencia no corresponde a servicios o trámites de exclusiva atención o interés de los ciudadanos.



- 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 100% del total.
- La totalidad de usuarios encuestados recomendaría el canal de línea telefónica de la Agencia, por tal motivo se evidencia que este tiene un correcto funcionamiento, tanto a nivel de uso como en cuanto a la atención que se brinda mediante este.



GRACIAS