



**Defensa Jurídica  
del Estado**

# **Medición del uso del chat virtual – Cuarto trimestre 2023**



# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2023

➤ Se recibieron diecisiete (17) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Prevención del daño antijurídico	Se respondió vía correo
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Organismos de control	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Prevención del daño antijurídico	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Causas ekogui	Se respondió vía correo
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Causas ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Talento humano	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Provisión contable	Se respondió vía chat

# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE OCTUBRE DE 2023

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Tema a cargo de otra entidad	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Soporte ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat

# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2023

➤ Se recibieron diecisiete (17) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden Territorial	Comité de conciliación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Rama judicial	Cobro coactivo	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Asesoría legal	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Información general de la Agencia	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Rama judicial	Canales de comunicación	Se respondió vía chat

# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE DE 2023

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Información general de la Agencia	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Asesoría legal	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Información del sistema ekogui	Se respondió vía chat
Sociedad mixta	Informe de litigiosidad	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Información general de la Agencia	Se respondió vía chat

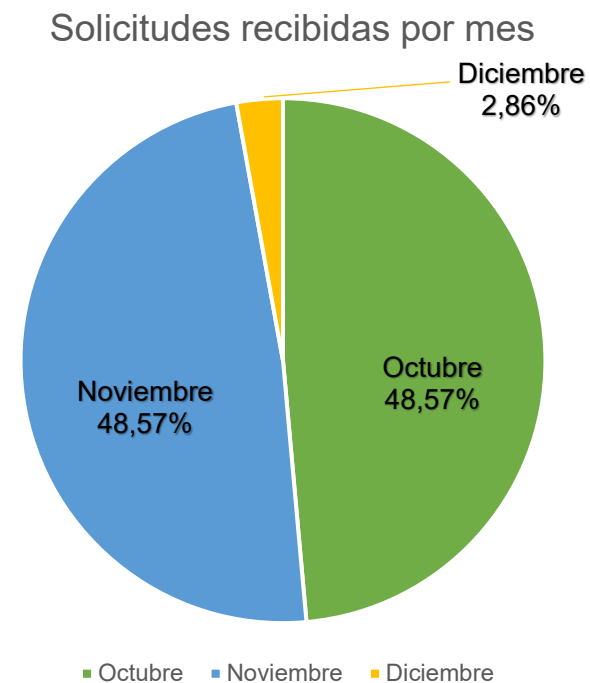
# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2023

- Se recibió una (1) solicitud.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Información general de la Agencia	Se respondió vía correo

## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE EN EL CHAT

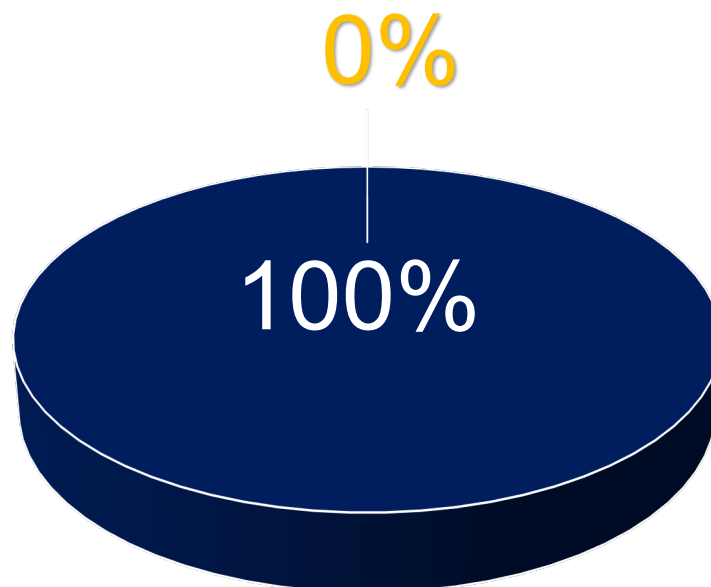
Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Octubre	17	48,57%
Noviembre	17	48,57%
Diciembre	1	2,86%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>





# ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

Tercer trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas vía chat	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
35	0	35



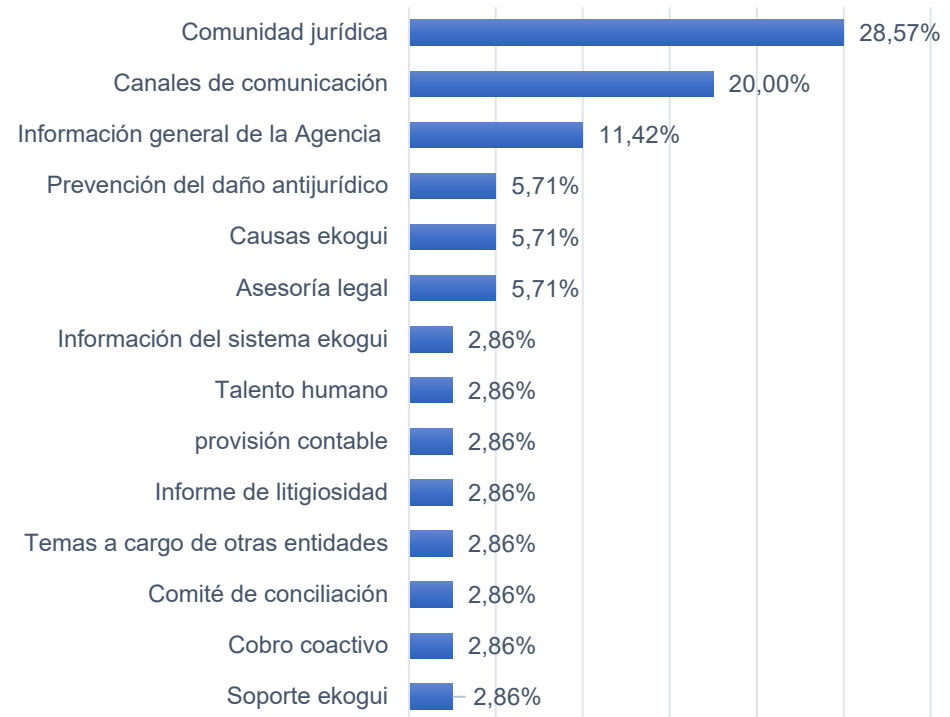
## Atención Vía Chat Vs Peticiones Radicadas en Orfeo

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

# TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

Temas frecuentes		
Tema	No.	%
Comunidad jurídica	10	28,57%
Canales de comunicación	7	20,00%
Información general de la Agencia	4	11,43%
Asesoría legal	2	5,71%
Causas ekogui	2	5,71%
Prevención del daño antijurídico	2	5,71%
Soporte ekogui	1	2,86%
Cobro coactivo	1	2,86%
Comité de conciliación	1	2,86%
Temas a cargo de otras entidades	1	2,86%
Informe de litigiosidad	1	2,86%
provisión contable	1	2,86%
Talento humano	1	2,86%
Información del sistema ekogui	1	2,86%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

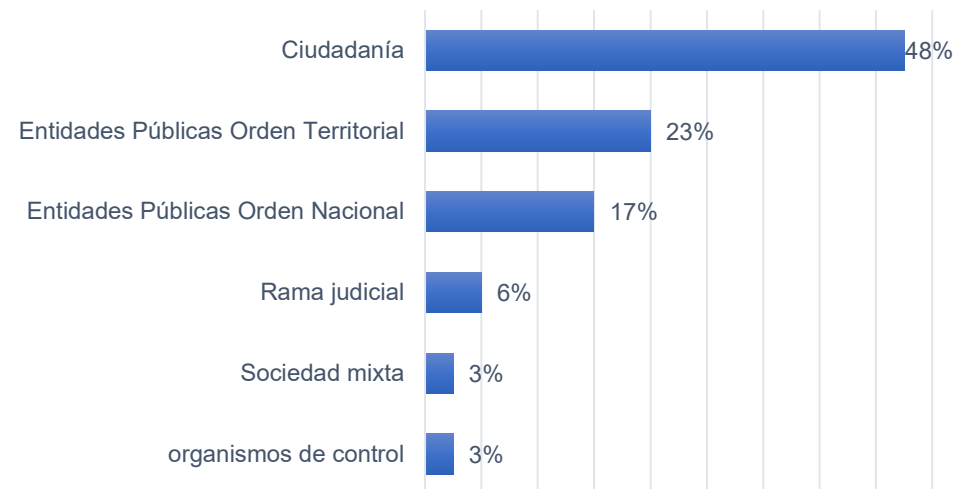
## Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes en el chat de la Agencia



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

Caracterización de usuarios del chat		
Tipo de usuario	No.	%
Ciudadanía	17	48%
Entidades Públicas Orden Territorial	8	23%
Entidades Públicas Orden Nacional	6	17%
Rama judicial	2	6%
Sociedad mixta	1	3%
Organismos de control	1	3%
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Caracterización de usuarios del chat



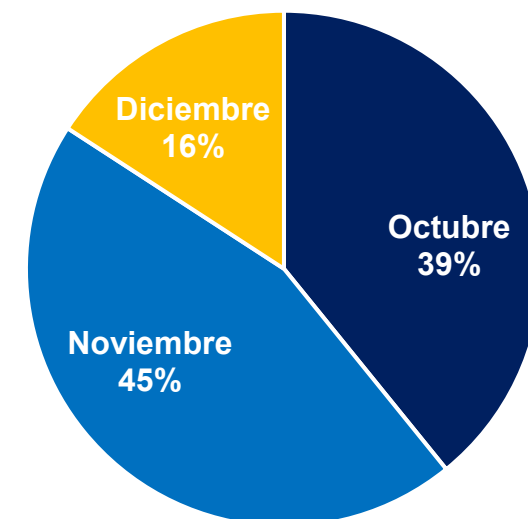
**Medición del uso de la  
línea telefónica de  
atención al ciudadano –  
Cuarto trimestre 2023**



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

Porcentaje de solicitudes recibidas por mes

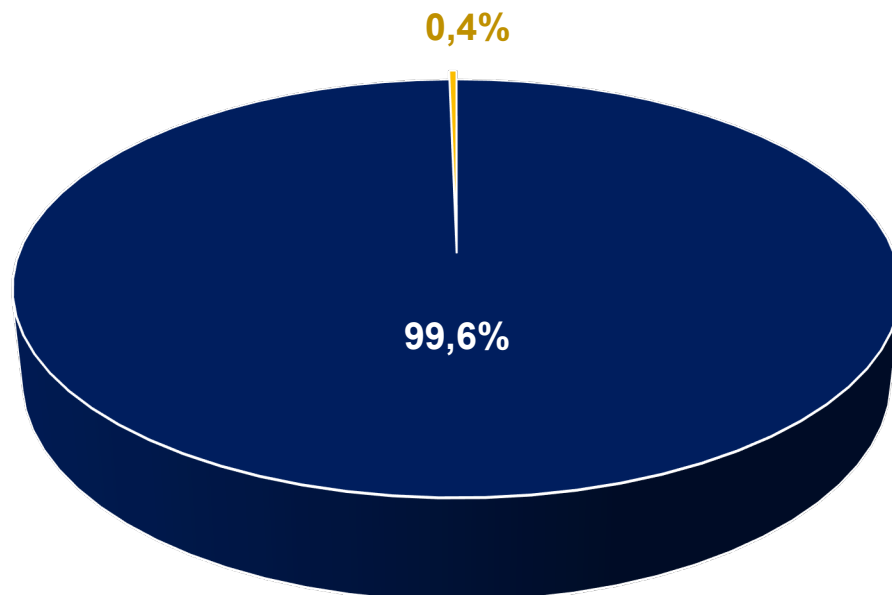
Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Octubre	94	39%
Noviembre	108	45%
Diciembre	38	16%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>



■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

# ATENCIÓN TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

Tercer trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas telefónicamente	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
239	1	240



Atención vía teléfono VS peticiones verbales radicadas en Orfeo

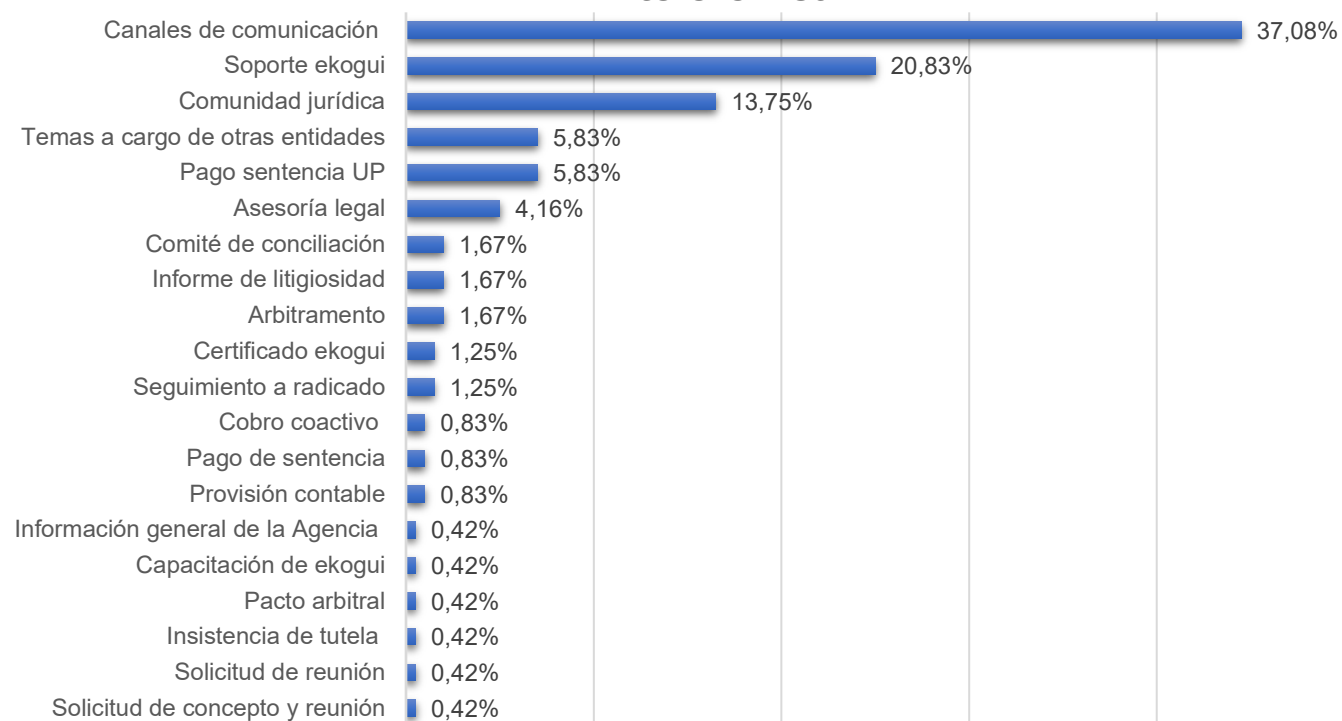
- No. solicitudes atendidas telefónicamente
- No. solicitudes radicadas en Orfeo

# TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

**Porcentaje de temas frecuentes en la línea telefónica de la Agencia**

Tema	No.	%
Canales de comunicación	89	37,08%
Soporte ekogui	50	20,83%
Comunidad jurídica	33	13,75%
Pago sentencia UP	14	5,83%
Temas a cargo de otras entidades	14	5,83%
Asesoría legal	10	4,16%
Arbitramento	4	1,67%
Informe de litigiosidad	4	1,67%
Comité de conciliación	4	1,67%
Seguimiento a radicado	3	1,25%
Certificado ekogui	3	1,25%
Provisión contable	2	0,83%
Pago de sentencia	2	0,83%
Cobro coactivo	2	0,83%
Solicitud de concepto y reunión	1	0,42%
Solicitud de reunión	1	0,42%
Insistencia de tutela	1	0,42%
Pacto arbitral	1	0,42%
Capacitación de ekogui	1	0,42%
Información general de la Agencia	1	0,42%
<b>Total general</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

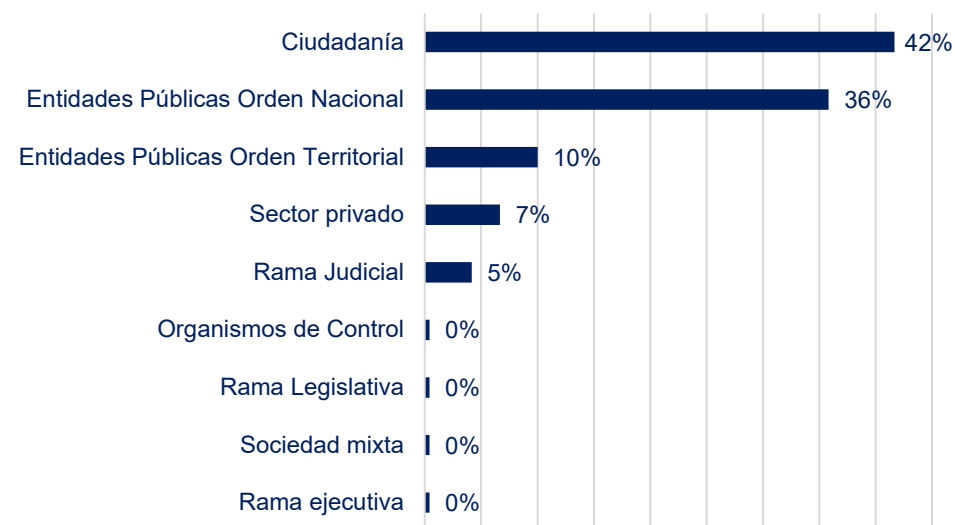
**Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes en la línea telefónica**



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

Caracterización de Usuarios de la línea telefónica		
Tipo de usuario	No.	%
Ciudadanía	100	42%
Entidades Públicas Orden Nacional	86	36%
Entidades Públicas Orden Territorial	24	10%
Sector privado	16	7%
Rama Judicial	10	5%
Rama ejecutiva	1	0%
Sociedad mixta	1	0%
Rama Legislativa	1	0%
Organismos de Control	1	0%
<b>Total general</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

Tipo de usuario





**ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN  
CIUDADANA**



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

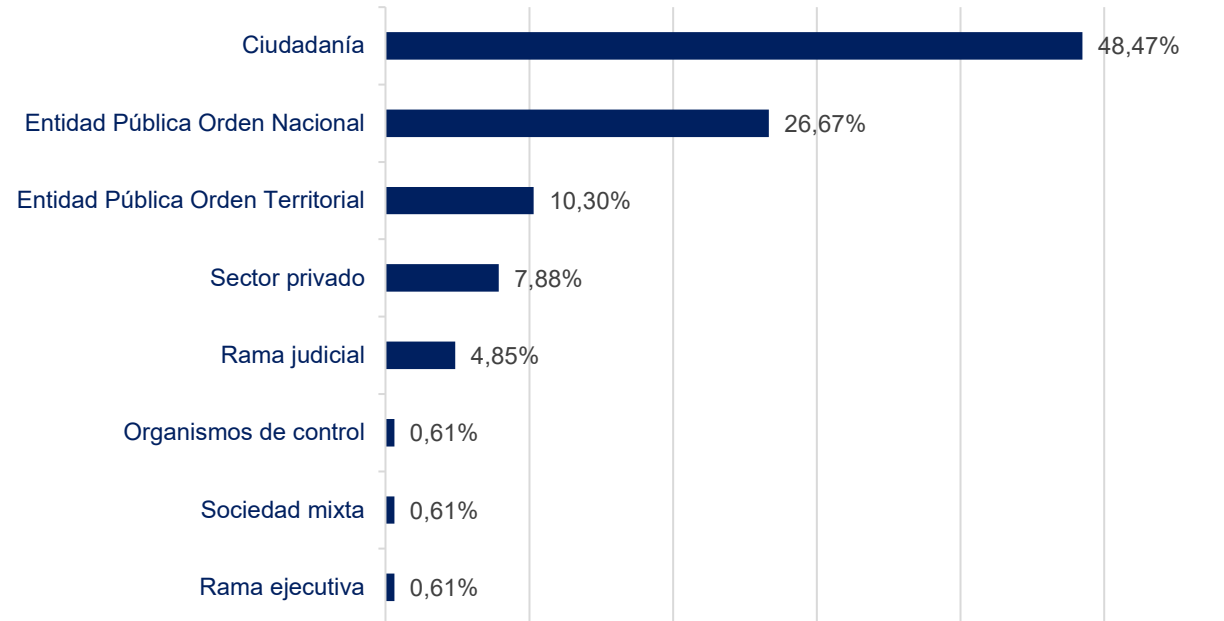
Para el cuarto trimestre del año 2023, se realizaron encuestas de satisfacción de la atención prestada por el chat y la línea telefónica, en las que se evaluó el nivel general del servicio prestado a los grupos de valor. A continuación se muestran los resultados:

\*Encuesta modificada a partir del 30 de mayo de 2023

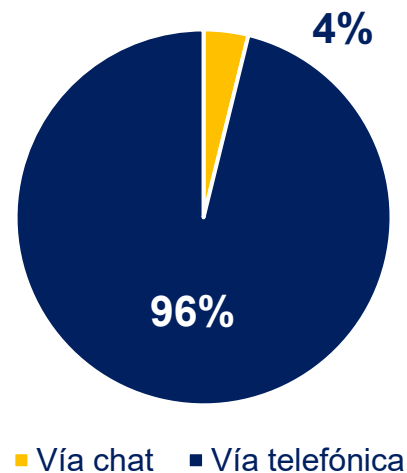
# RESULTADOS

## Pregunta 2: Grupo de valor

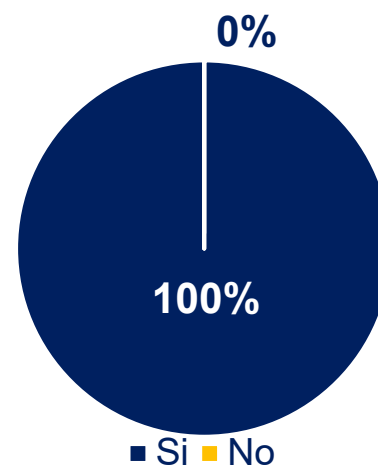
### Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción



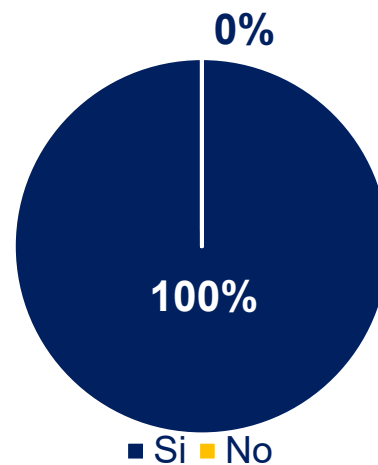
**Pregunta 4:** ¿Cuál fue el canal por el cual se comunicó?



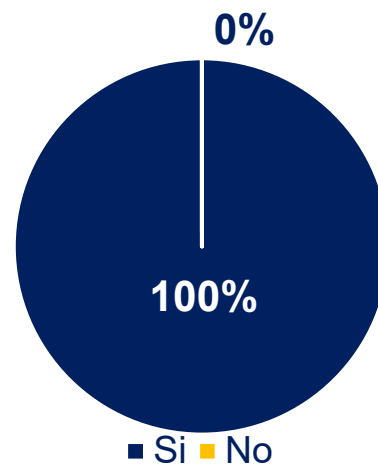
**Pregunta 5:** ¿Recomendaría este canal?



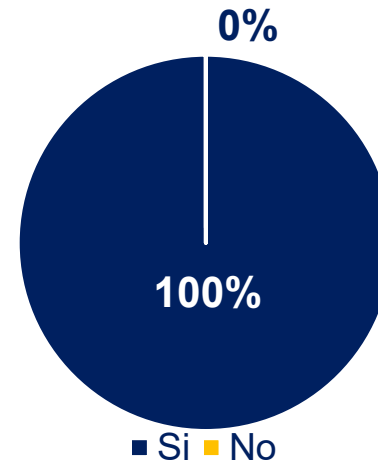
**Pregunta 6:** ¿El funcionario fue amable en la atención?



**Pregunta 7:** ¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?



**Pregunta 8:** ¿La Agencia, conforme a sus competencias, dio respuesta a su inquietud?



**CONCLUSIONES**



## CHAT:

**1.** En el cuarto trimestre del año 2023 se recibieron a través del chat virtual treinta y cinco (35) solicitudes, siendo los temas más frecuentes:

- Comunidad jurídica del conocimiento: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionados con el acceso y servicios de la red de buenas prácticas implementada por la Agencia.
- Canales de comunicación: se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la entidad.
- Información general de la Agencia: temas relacionados a la misionalidad de la Agencia y las herramientas a disposición de los grupos de valor y usuarios.



**2.** En el periodo evaluado, de las treinta y cinco (35) solicitudes recibidas vía chat, diecisiete (17) fueron realizadas por la ciudadanía, lo que equivale al 48%; ocho (8) por Entidades Públicas del Orden Territorial, representando el 23%; seis (6) por Entidades Públicas del Orden Nacional, representando el 17%; dos (2) por la rama judicial, representando el 6%; una (1) por organismos de control, representando el 3%; y una (1) por sociedad mixta, representando el 3%.

**3.** 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 tercer trimestre del año 2023 en el chat virtual, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas es menor, toda vez que, para el tercer trimestre se presentaron cincuenta y un (51) solicitudes y en el cuarto trimestre treinta y cinco (35). Lo anterior puede deberse a que son meses de festividades.
- El tema más frecuente para el tercer trimestre la temática se centró en los canales de comunicación, mientras que para el cuarto trimestre la temática se relacionó con la comunidad jurídica del conocimiento.
- 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 cuarto trimestre del año 2023 se recibieron a través de la línea de atención telefónica 240 solicitudes, siendo los temas más frecuentes los siguientes:
  - Canales de comunicación de la Agencia: se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la entidad.
  - Soporte técnico de Ekogui: consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.
  - Comunidad jurídica del conocimiento: preguntas de usuarios y/o ciudadanos relacionados con el acceso y servicios de la red de buenas prácticas implementada por la Agencia.

2. En el periodo evaluado se registraron 100 solicitudes por parte de la ciudadanía entidades públicas de orden nacional equivalentes al 42%; las entidades públicas de orden nacional presentaron 86, lo que representa el 36%; 24 solicitudes realizadas por las entidades públicas del orden territorial, lo que equivale al 10%. El porcentaje restante está distribuido entre sector privado, rama judicial, rama ejecutiva, sociedad mixta, rama legislativa y organismos de control.

3. El 99,6% de las solicitudes fueron resueltas de manera inmediata dentro del horario de atención de la línea telefónica. Esto evidenció que dicho canal ha evitado en gran medida la radicación de solicitudes en Orfeo, al dar una orientación inmediata a las inquietudes de usuarios y ciudadanos.

Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2023 en la línea telefónica, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas es menor, toda vez que, para el tercer trimestre se presentaron trescientas veintiuna (321) solicitudes y en el cuarto trimestre doscientas cuarenta (240).
- El tema más frecuente para el tercer y cuarto trimestre se relacionó con los canales de comunicación.
- Se evidencia que la atención ofrecida por la línea telefónica se 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.

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

- En lo referente a la encuesta de satisfacción ciudadana, se evidencia un porcentaje positivo en lo relacionado a la atención en las preguntas 5, 6, 7 y 8, lo que indica un alto nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios proporcionados.
- Los grupos de valor que diligenciaron la encuesta en el cuarto trimestre fueron ciudadanos, con un 48,47%; Entidades Públicas del Orden Nacional, con un 26,67%; Entidades Públicas del Orden Territorial, con un 10,30%; sector privado, con un 7,88%; el porcentaje restante está distribuido entre rama judicial, organismos de control, sociedad mixta y rama ejecutiva.

- Con respecto al uso de canales y usuarios encuestados, para este trimestre los que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante la línea telefónica, teniendo un 96% del total.
- El 100% de los 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.



**Defensa Jurídica  
del Estado**