



**Defensa Jurídica
del Estado**

Medición del uso del chat virtual – Tercer trimestre 2023



SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE JULIO DE 2023

➤ Se recibieron doce (12) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Solicitud de información	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Solicitud de información	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden territorial	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Rama judicial	Soporte Ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Solicitud de información	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Capacitación ekogui	Se respondió vía chat
Rama judicial	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2023

➤ Se recibieron veintitrés (23) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden Nacional	Solicitud de información	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Certificado ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Cobro coactivo	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Soporte Ekogui	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Capacitación ekogui	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Extensión de jurisprudencia	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2023

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Sector privado	Comité de conciliación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Rama legislativa	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Solicitud de información	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Tema a cargo de otra entidad	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Certificado ekogui	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
No indicó	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Solicitud de información	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Tema a cargo de otra entidad	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

➤ Se recibieron dieciséis (16) solicitudes.

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidades Públicas Orden Nacional	Certificado ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Informe de litigiosidad	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Territorial	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat

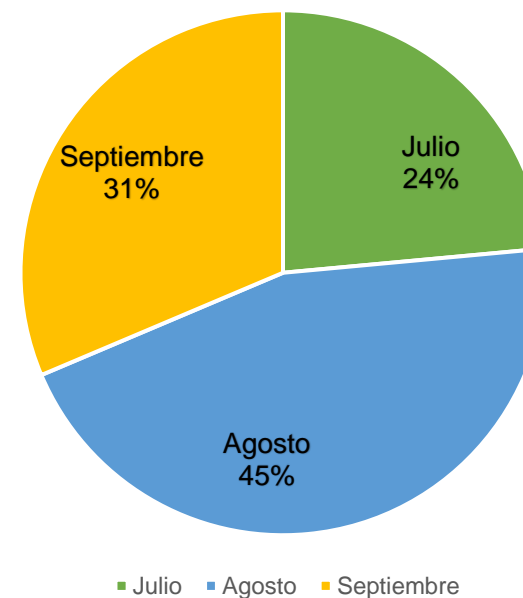
SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2023

TIPO DE USUARIO	TEMA	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadanía	Pago sentencia UP	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Entidades Públicas Orden Nacional	Soporte ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Comité de conciliación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Canales de comunicación	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat
Ciudadanía	Comunidad jurídica	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE EN EL CHAT

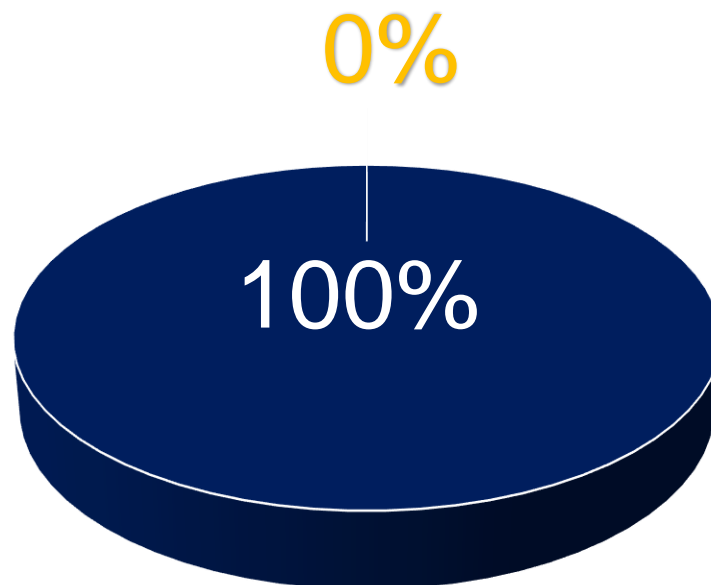
Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Julio	12	24%
Agosto	23	45%
Septiembre	16	31%
TOTAL	51	100%

Solicitudes recibidas por mes



ATENCIÓN VÍA CHAT VS PETICIONES RADICADAS EN ORFEO

Tercer trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas vía chat	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
51	0	51



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.	%
Canales de comunicación	19	37%
Comunidad jurídica	10	20%
Información general de la Agencia	6	12%
Certificado Ekogui	3	6%
Información del sistema ekogui	3	6%
Comité de conciliación	2	4%
Temas a cargo de otras entidades	2	4%
Capacitación Ekogui	2	4%
Pago sentencia UP	1	2%
Cobro coactivo	1	2%
Extensión de jurisprudencia	1	2%
Informe de litigiosidad	1	1%
Total	51	100%

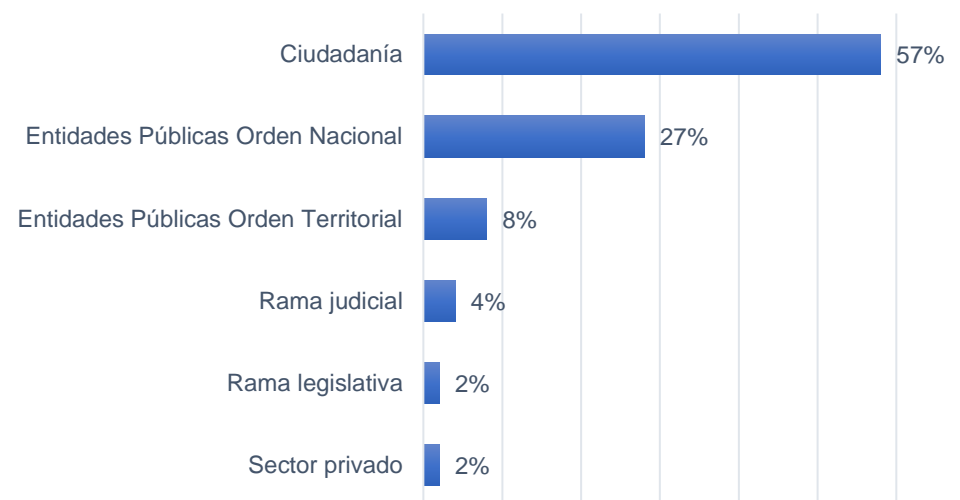
Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes en el chat de la Agencia



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

Caracterización de usuarios del chat		
Tipo de usuario	No.	%
Ciudadanía	29	57%
Entidades Públicas Orden Nacional	14	27%
Entidades Públicas Orden Territorial	4	8%
Rama judicial	2	4%
Sector privado	1	2%
Rama legislativa	1	2%
Total	51	100%

Caracterización de usuarios del chat



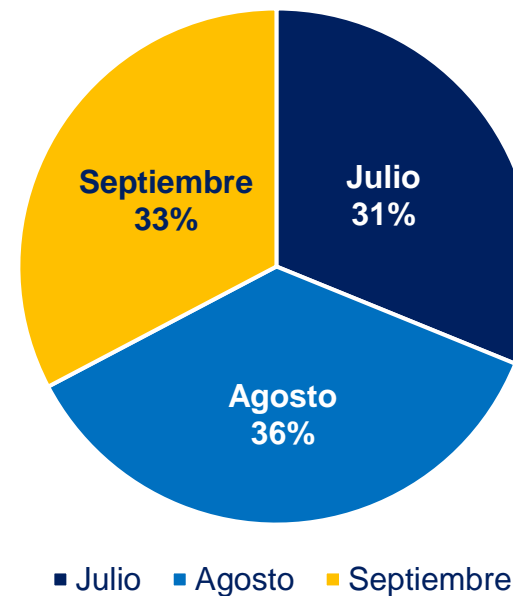
**Medición del uso de la
línea telefónica de
atención al ciudadano –
Tercer trimestre 2023**



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

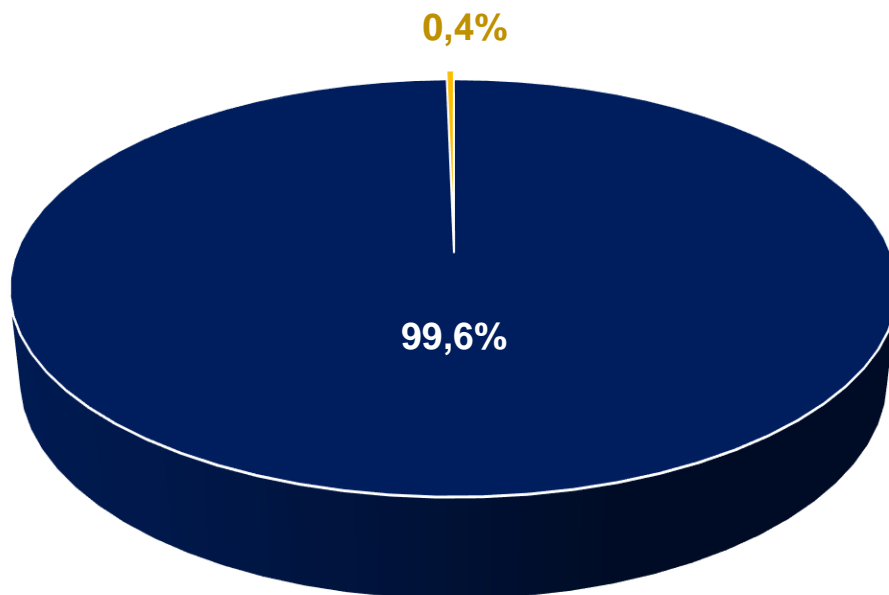
Porcentaje de solicitudes recibidas por mes

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Julio	100	31%
Agosto	116	36%
Septiembre	105	33%
TOTAL	321	100%



ATENCIÓN TELEFÓNICA VS PETICIONES VERBALES RADICADAS EN ORFEO

Tercer trimestre 2023		
No. solicitudes atendidas telefónicamente	No. solicitudes radicadas en Orfeo	Total recibidas
320	1	321



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

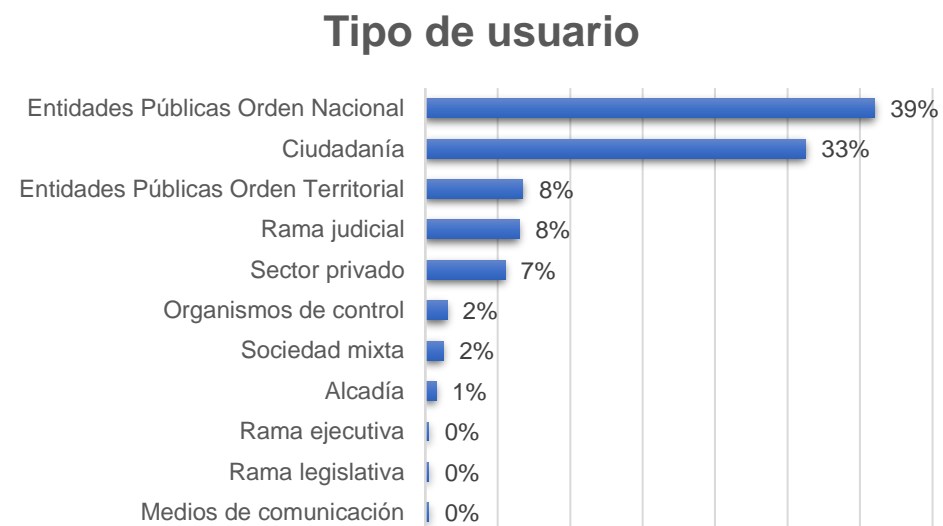
Tema	No.	%
Canales de comunicación	84	26%
Soporte ekogui	84	26%
Comunidad jurídica	27	8%
Asesoría legal	24	7%
Información general de la Agencia	19	6%
Temas a cargo de otras entidades	18	6%
Capacitación de ekogui	10	3%
Certificado ekogui	9	3%
Comité de conciliación	6	2%
Informe de litigiosidad	5	2%
Seguimiento a radicado	5	2%
Cobro coactivo	5	2%
Pago sentencia UP	4	1%
Arbitraje	3	1%
Provisión contable	3	1%
Capacitación comunidad jurídica	3	1%
Certificado laboral	2	1%
Extensión de jurisprudencia	2	1%
Prevención del daño antijurídico	2	1%
Insistencia de tutela	2	0%
Certificación comunidad jurídica	2	0%
Acción de repetición	1	0%
Talento humano	1	0%
Total general	321	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.	%
Entidades Públicas Orden Nacional	124	39%
Ciudadanía	105	33%
Entidades Públicas Orden Territorial	27	8%
Rama judicial	26	8%
Sector privado	22	7%
Organismos de control	6	2%
Sociedad mixta	5	2%
Alcadía	3	1%
Medios de comunicación	1	0%
Rama legislativa	1	0%
Rama ejecutiva	1	0%
Total general	321	100%



**ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN
CIUDADANA**



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

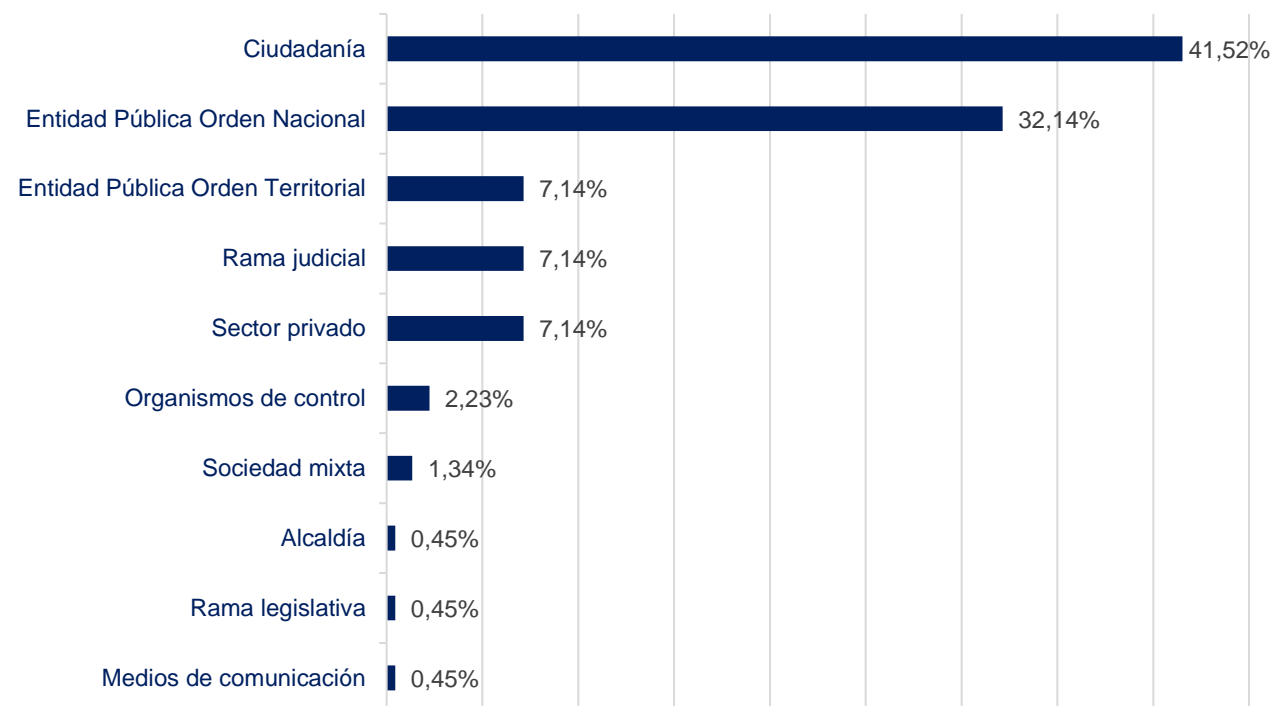
Para el tercer trimestre del año 2023, se realizaron encuestas de satisfacción de la atención prestada por el chat y la línea telefónica, en las que se evaluó el nivel general del servicio prestado a los grupos de valor. A continuación se muestran los resultados:

*Encuesta modificada a partir del 30 de mayo de 2023

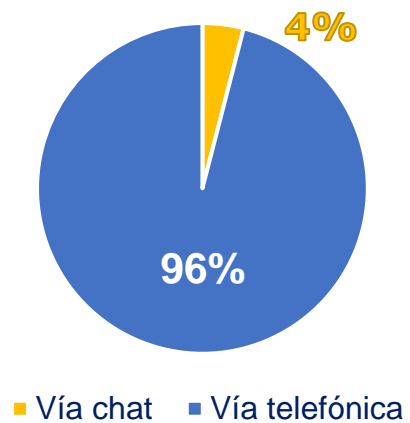
RESULTADOS

Grupo de valor

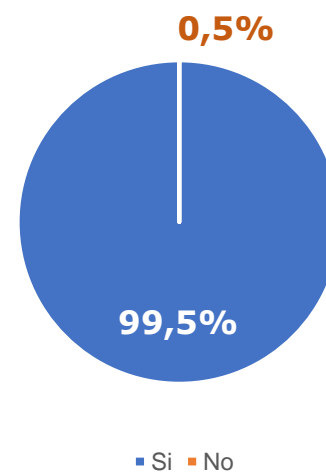
Caracterización de usuarios encuesta de satisfacción



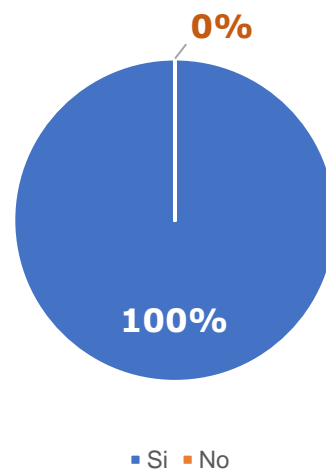
¿Cuál fue el canal por el cual se comunicó?



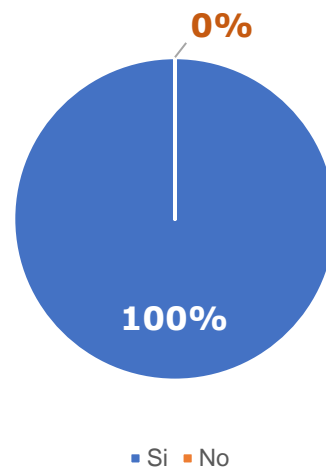
¿Recomendaría este canal?



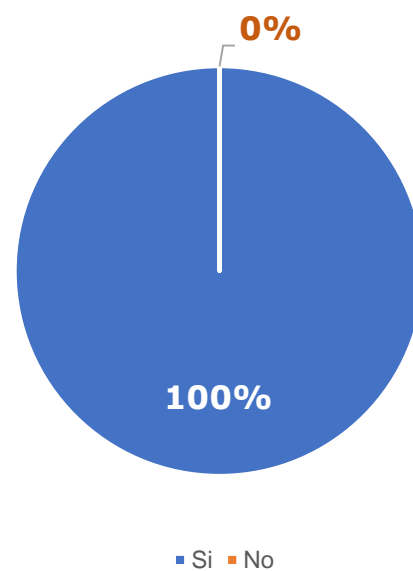
¿El funcionario fue amable en la atención?



¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?



¿La Agencia, conforme a sus competencias, dio respuesta a su inquietud?



CONCLUSIONES



CHAT:

1. En el tercer trimestre del año 2023 se recibieron a través del chat virtual cincuenta y un (51) 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 los que cuenta la entidad.
- 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.
- 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 cincuenta y un (51) solicitudes recibidas vía chat, veintinueve (29) fueron realizadas por la ciudadanía, lo que equivale al 57%; catorce (14) por Entidades Públicas del Orden Nacional, representando el 27%; cuatro (4) por Entidades Públicas del Orden Territorial, representando el 8%; dos (2) por la rama judicial, representando el 4%; una (1) por el sector privado, representando el 2%; y una (1) por la rama legislativa, representando el 2%.

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 segundo trimestre del año 2023 en el chat virtual, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas es mayor, toda vez que, para el segundo trimestre se presentaron catorce (14) solicitudes y en el tercer trimestre cincuenta y un (51). Lo anterior puede deberse a campañas realizadas sobre el uso del chat.
- El tema más frecuente para el segundo trimestre se relacionó con generalidades sobre el sistema Ekogui, mientras que para el tercer trimestre la temática se centró en los canales de comunicación.
- 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 tercer trimestre del año 2023 se recibieron a través de la línea de atención telefónica 321 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 124 solicitudes por entidades públicas de orden nacional equivalentes al 39%; la ciudadanía presentó 105, lo que representa el 33%; 27 solicitudes realizadas por las entidades públicas del orden territorial, lo que equivale al 8%. El porcentaje restante está distribuido entre sector privado, rama judicial, rama legislativa, medios de comunicación, organismos de control, organización no gubernamental, sociedad mixta y alcaldía.

3. El 100% 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 segundo trimestre del año 2023 en la línea telefónica, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas es mayor, toda vez que, para el segundo trimestre se presentaron doscientas ochenta y ocho (288) solicitudes y en el tercer trimestre trescientas veintiuna (321).
- El tema más frecuente para el segundo trimestre se relacionó con soporte técnico de Ekogui, mientras que para el tercer trimestre la temática se centró en 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 tercer trimestre fueron ciudadanos, con un 41,52%; Entidades Públicas del Orden Nacional, con un 32,14%; sector privado, con un 7,14%; Rama judicial, con un 7,14%; el porcentaje restante está distribuido entre Entidades Públicas del Orden Territorial, rama legislativa, organismos de control y medios de comunicación, sociedad mixta y alcaldía.

- 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 99,5% 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**