



**Defensa Jurídica  
del Estado**

# Medición del uso del chat virtual

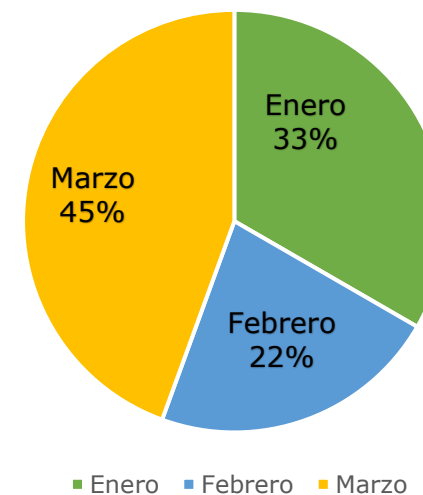
Primer trimestre 2024



## SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE EN EL CHAT

Mes	Solicitudes recibidas
Enero	3
Febrero	2
Marzo	4
<b>Total</b>	<b>9*</b>

Porcentaje de solicitudes recibidas



\* Todas las solicitudes fueron atendidas a través del chat no se requirió su radicación en Orfeo.

## TEMAS FRECUENTES EN EL CHAT VIRTUAL

LOS 3 TEMAS MÁS FRECUENTES	
Tema	No.
Canales de comunicación	4
Comunidad jurídica	2
Capacitación E-kogui	2

### Porcentaje de solicitudes por temas frecuentes

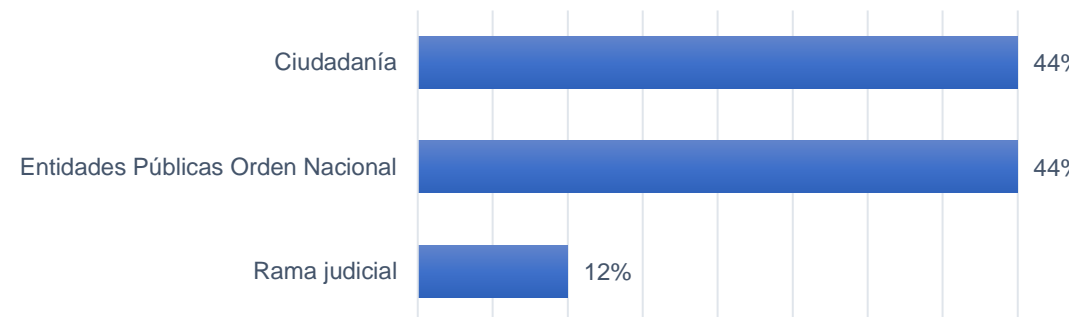


- **Canales de comunicación:** se presentan inquietudes de los usuarios de la Agencia con respecto al uso y acceso de los canales con los que cuenta la entidad.
- **Capacitación Ekogui:** los grupos de valor solicitan información acerca de las capacitaciones sobre el Sistema Único de Litigiosidad del Estado – 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.

# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL CHAT DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

LOS 3 GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES	
Tipo de usuario	No.
Ciudadanía	4
Entidades Públicas Orden Nacional	4
Rama judicial	1

Porcentaje por tipo de usuario



En el periodo evaluado, de las nueve (9) solicitudes recibidas vía chat, cuatro (4) fueron realizadas por la ciudadanía, lo que equivale al 44%; cuatro (4) por Entidades Públicas del Orden Nacional, representando el 44% y una (1) por Entidades Públicas del Orden Nacional, representando el 12%.

# Medición del uso de la línea telefónica

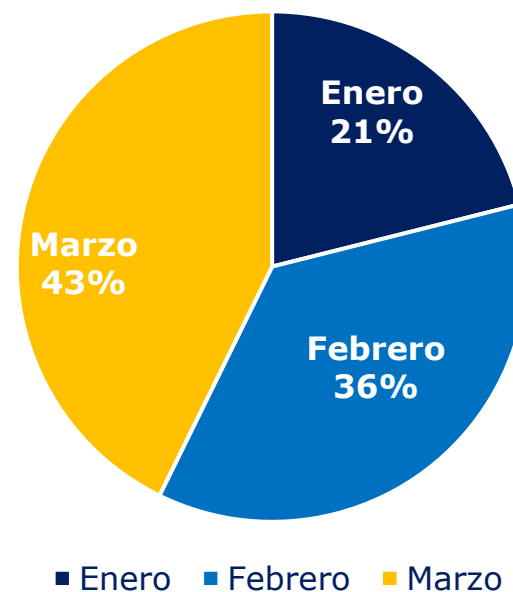
Primer trimestre 2024



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

Mes	Solicitudes recibidas
Enero	113
Febrero	194
Marzo	229
<b>TOTAL</b>	<b>536*</b>

Porcentaje de solicitudes recibidas

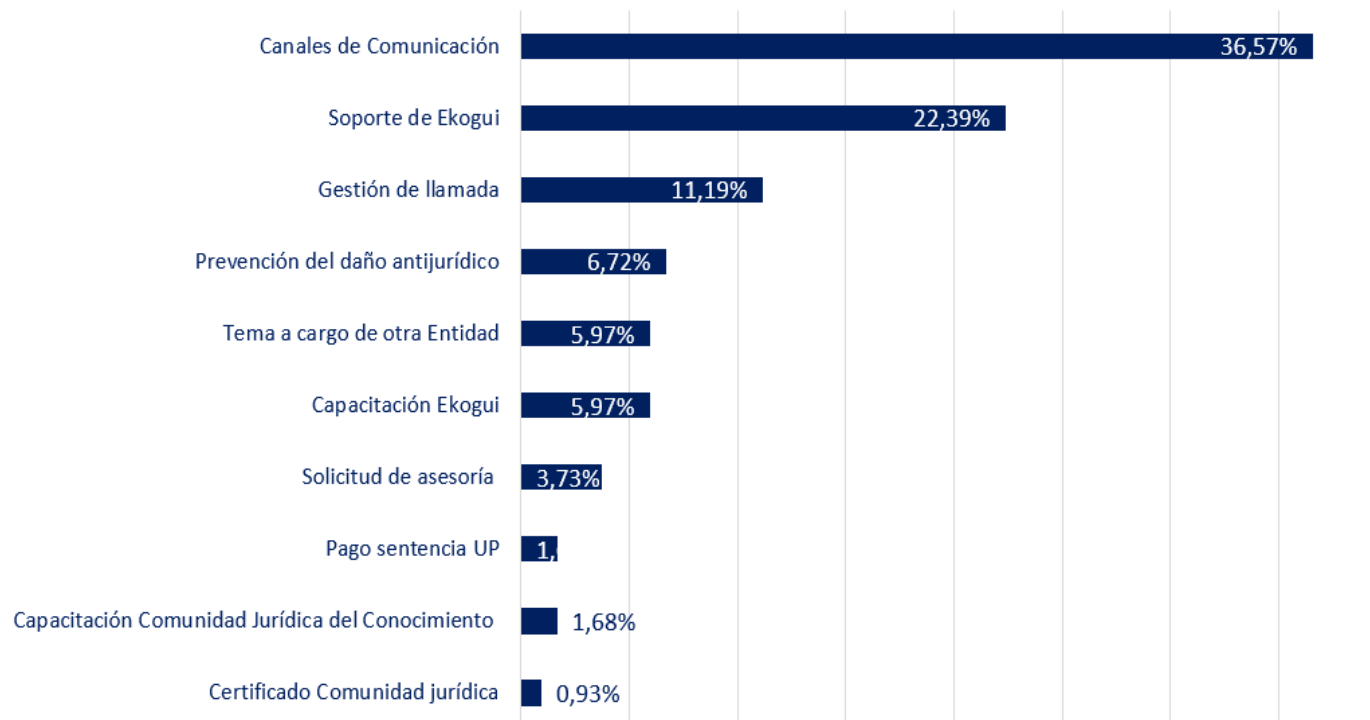


\* Todas las solicitudes fueron atendidas a través de la línea telefónica no se requirió su radicación en Orfeo.

# TEMAS FRECUENTES LÍNEA TELEFÓNICA

Porcentaje por temas frecuentes

LOS 10 TEMAS MÁS FRECUENTES	
TEMA	No.
Canales de Comunicación	196
Soporte de Ekogui	120
Gestión de llamada	60
Prevención del daño antijurídico	36
Capacitación Ekogui	32
Tema a cargo de otra Entidad	32
Solicitud de asesoría	20
Pago sentencia UP	9
Capacitación Comunidad Jurídica del Conocimiento	9
Certificado Comunidad jurídica	5



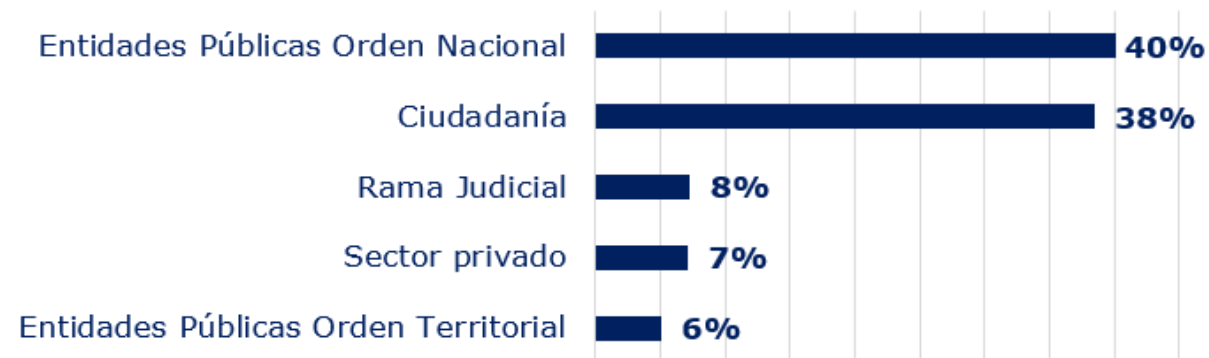
- **Canales de comunicación de la Agencia:** se presentan inquietudes con respecto al uso y acceso de los canales con que cuenta la entidad.
- **Soporte técnico de Ekogui:** consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de soporte del sistema Ekogui.
- **Gestión de llamada:** redireccionamiento de llamadas a funcionarios de otras dependencias de la Agencia.



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

LOS 5 GRUPOS DE VALOR MÁS FRECUENTES	
Tipo de usuario	No.
Entidades Públicas Orden Nacional	215
Ciudadanía	206
Rama Judicial	39
Sector privado	38
Entidades Públicas Orden Territorial	27

## Porcentaje por tipo de usuario



En el periodo evaluado se registraron 215 solicitudes por parte de las entidades públicas de orden nacional equivalentes al 40%; la ciudadanía presentó 206, lo que representa el 38%; 39 solicitudes realizadas por la rama judicial, lo que equivale al 8%. El porcentaje restante está distribuido entre sector privado, entidades de orden territorial, sociedad mixta, medio de comunicación, organización internacional, rama legislativa, y ente autónomo.

# Encuesta de satisfacción ciudadana

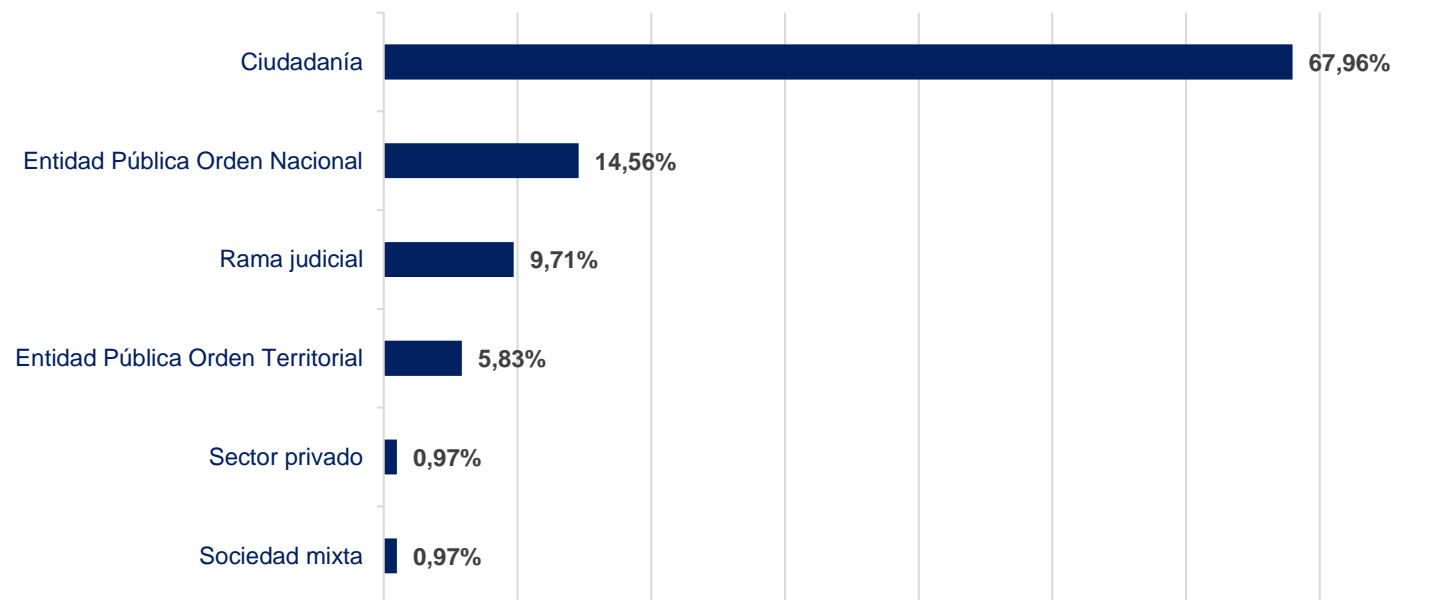
Primer trimestre 2024



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

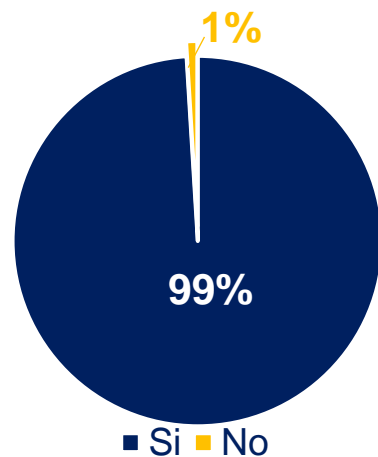
La Agencia implementó una encuesta de satisfacción que tiene como objetivo medir la experiencia de nuestros usuarios durante la atención. Esta encuesta fue enviada a los grupos de valor por los canales virtual - chat y telefónico al finalizar cada una de las comunicaciones. A continuación se presenta el siguiente consolidado:

### Caracterización de los grupos de valor

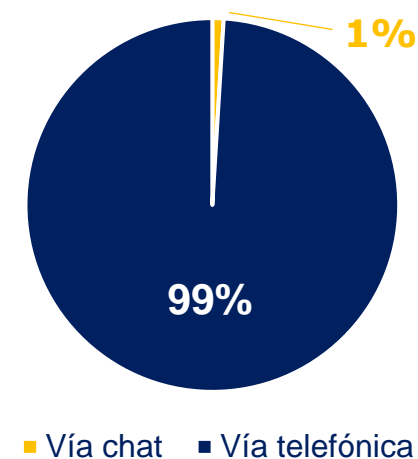


\* A partir del mes de febrero se implementó la encuesta automatizada por el canal telefónico.

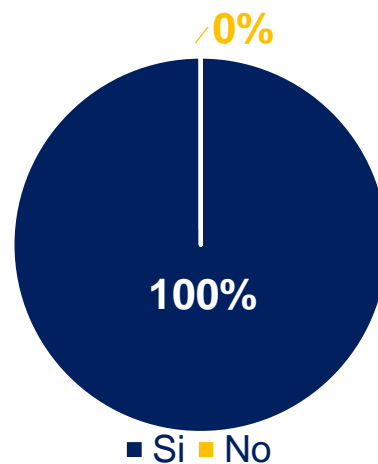
## Recomendaría este canal



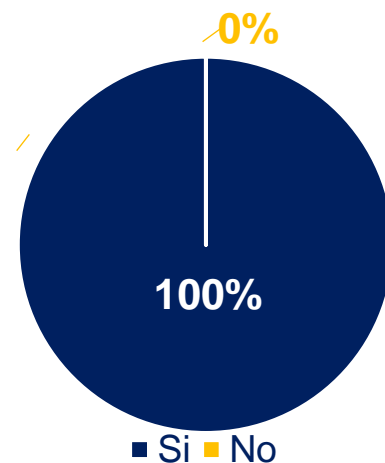
## Canal por el cual se comunicó



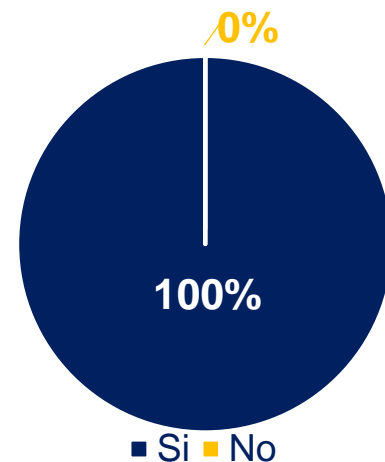
## El funcionario fue amable en la atención



**La información recibida  
fue clara y fácil de  
comprender**



**La Agencia, conforme a sus  
competencias, dio respuesta a su  
inquietud**



# CONCLUSIONES



## CHAT:

Al realizar la comparación con lo reportado para el cuarto trimestre del año 2023 en el chat virtual, se puede observar que:

- El número de solicitudes registradas es menor, toda vez que, para el cuarto trimestre de 2023 se presentaron treinta y cinco (35) solicitudes y en el primer trimestre de 2024 nueve (9).
- El tema más frecuente para el cuarto trimestre de 2023 se relacionó con la comunidad jurídica del conocimiento, mientras que para el primer trimestre de 2024 fueron 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:

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

- El número de solicitudes registradas es mayor, toda vez que, para el cuarto trimestre se presentaron trescientas veintiuna (321) solicitudes y en el primer trimestre de 2024 quinientas treinta y seis (536).
- El tema más frecuente para el cuarto trimestre de 2023 y primer trimestre de 2024 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:

- Se evidencia un porcentaje positivo en la atención, indicando un alto nivel de satisfacción de los grupos de valor con los servicios proporcionados.
- Los grupos de valor que diligenciaron la encuesta en el primer trimestre fueron ciudadanos con un 67,96%; Entidades Públicas del Orden Nacional con un 14,56%; Rama Judicial con un 9,71%; Entidades Públicas del Orden Territorial con un 5,83%; el porcentaje restante está distribuido entre sector privado y sociedad mixta.
- Con respecto al uso de canales para este trimestre, los grupos de valor que participaron en la encuesta se comunicaron en un mayor porcentaje mediante la línea telefónica, teniendo un 99% del total de los encuestados.
- El 99% de los encuestados recomendarían los canales de la Agencia, por tal motivo se evidencia que estos tienen un correcto funcionamiento respecto de la atención que se brinda.



**Defensa Jurídica  
del Estado**