



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# *Medición uso del chat virtual- Primer Trimestre 2020*

***Atención al Ciudadano***

**No. Solicitudes  
Recibidas en el mes  
de enero de 2020: 14**

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadano	Queja contra actuación de funcionario.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000057682
Ciudadano	Asesoría sobre proceso de contratación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 2020800000182200000
Ciudadano	Información de radicación oficio.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 2020800005689200000
Ciudadano	Oportunidad para actuar de la ANDJE.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000057422
Entidad Publica	Instructivo de sistema único de gestión e información litigiosa del estado - perfil control interno versión 7.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000060972
Ciudadano	Tipo de liquidaciones de la agencia.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000057492
Entidad Publica	Gestión de demandas con cuantías. Bajas.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000057582
Ciudadano	Adjuntar los documentos de la notificación de un proceso.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000057612
Entidad Publica	Actualización de la cuantía de un proceso en eKOGUI.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000111962
Ciudadano	Certificación de contrato.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000111652
Ciudadano	Opción para enviar el traslado de una conciliación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000111332
Ciudadano	Remitir documentos de un proceso judicial.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000159642
Ciudadano	Se debe someter a comité de conciliación una solicitud de conciliación prejudicial y nuevamente en etapa judicial.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000159672
Entidad Publica	Realización de una capacitación a la suscrita sobre la política del daño antijurídico.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000159732

No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
febrero de 2020: 19

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadano	Cómo se obtienen los formularios para notificaciones judiciales a entidades del estado.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000159762.
Ciudadano	Radicar una solicitud de conciliación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000159852.
Entidad Publica	Buenos días, estoy buscando algún lineamiento sobre la selección de abogados. Gracias	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000159882.
Entidad Publica	Instructivo del sistema único de gestión e información litigiosa del Estado e-kogui.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000159942.
Ciudadano	Como es el proceso de notificación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000162252.
Ciudadano	Información sobre lo planeado de pagar 10 billones en sentencias durante el 2020.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000175012.
Entidad Publica	Correo para remisión certificación jefe de control interno.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000184132.
Ciudadano	Radicación de documento.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000194302.
Ciudadano	Dirección para radicar un traslado de solicitud de conciliación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000262802.
Entidad Publica	Eliminación de un proceso que este duplicado.	Respuesta Vía chat.
Ciudadano	Instructivo sobre el formato único de información litigiosa y conciliaciones- FUGCC.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000287782.
Ciudadano	Radicar solicitud de conciliación ante la procuraduría.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20204020284712.
Ciudadano	Estado de proceso.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000315572.
Ciudadano	Recomendar al Municipio y la entidad descentralizada a realizar una conciliación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000365102.
Ciudadano	Demandas de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de las entidades públicas.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000365132.
Ciudadano	Solicitar la modificación del radicado de un proceso el cual ya se encuentra creado en el aplicativo EKOGUI.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000365172.
Ciudadano	Información de un proceso que fue radicado ante la Agencia.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000365222.
Ciudadano	Asesorías.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000365272.
Ciudadano	Radicar una notificación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000365382.

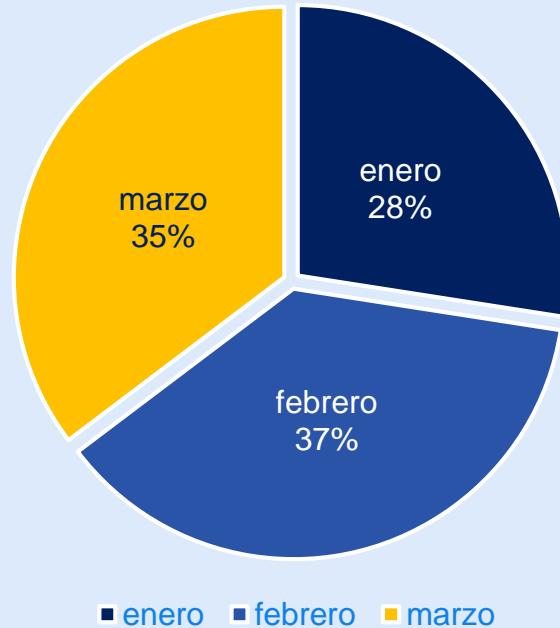
No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
marzo de 2020: 18

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidad Publica	Registro a la Comunidad jurídica.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000370552.
Ciudadano	Información relacionada con justicia digital.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000403642.
Ciudadano	Derecho a la estabilidad ocupacional reforzada.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000403702.
Ciudadano	Estado de proceso.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000404892.
Ciudadano	Consulta.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000414742.
Entidad Publica	Soporte de eKogui.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000414092.
Ciudadano	Pasos para acceder a los servicios de defensa jurídica del estado para municipios de 6 categoría.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000430152.
Entidad Publica	formato para enviar el informe del Comité interno de Conciliación.	Respuesta Vía chat.
Ciudadano	Procedimiento para notificar.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000437882.
Ciudadano	Notificación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000440192.
Entidad Publica	FURAG.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000448892.
Ciudadano	Dirección de notificación	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000473642.
Entidad Publica	Acceso a eKogui.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000480232.
Ciudadano	Liquidación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000483052.
Ciudadano	Radicación de solicitud de conciliación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000485942.
Ciudadano	Trámites para el pago de sentencias judiciales.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000485962.
Entidad Publica	Formato en eKogui.	Se atendió la solicitud vía chat.
Entidad Publica	Cobros por empresa de energía.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000486812.

# SOLICITUDES RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE

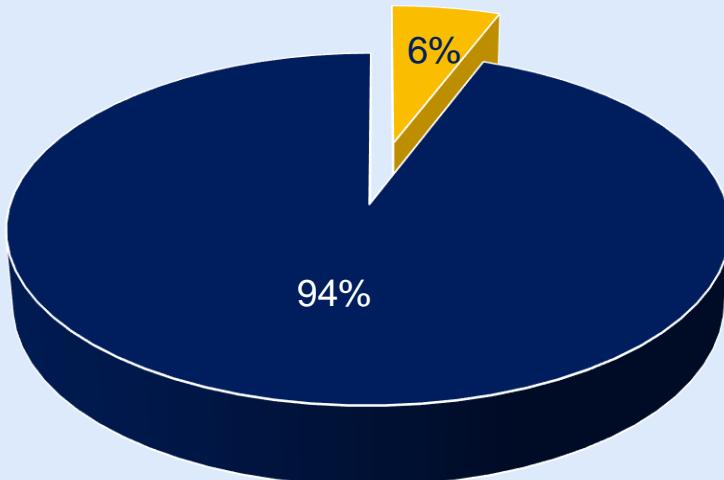
Mes	No. de Solicitudes Recibidas	Porcentaje (%)
enero	14	28%
febrero	19	37%
marzo	18	35%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Solicitudes Recibidas Por Mes



# Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

PRIMER TRIMESTRE 2020		
Solicitudes Atendidas Vía Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
3	48	51



Atención Vía Chat Vs  
Radicadas en Orfeo

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

# *Temas frecuentes*

Chat de Atención al Ciudadano

# Temas Frecuentes

Temas Frecuentes en el Chat de la ANDJE	
TEMA	No.
Canales de notificación	16
Otros	14
Ekogui	10
Solicitud de información	6
Traslados	3
Comités de conciliación	2
<b>Total</b>	<b>51</b>

## Temas Frecuentes en el Chat de la Agencia



# Conclusiones



En el primer trimestre del año 2020, se remitieron a través del chat virtual 51 solicitudes, sobre los siguientes temas: Traslados, asesorías, canales de notificación, competencias de la agencia, eKOGUI, solicitudes de información general, certificaciones laborales, comités de conciliación, política de prevención del daño antijurídico, información e intervención en procesos, solicitud de conceptos, comunidad jurídica del conocimiento, aclaraciones, asesoría a municipios, FURAG. Sin embargo, los temas recurrentes fueron: Canales de notificación, Ekogui, Solicitud de información general, Comités de conciliación y Traslados.



En el periodo evaluado se registraron 36 solicitudes de ciudadanos, lo que equivale al 71% de las solicitudes, a diferencia de las realizadas por entidades públicas, las cuales corresponden a 15 solicitudes con el 21 % del total registrado para el primer trimestre.





Al realizar la comparación con lo reportado para el ultimo trimestre del año 2019, se puede observar que el número de solicitudes registradas fue similar, contando en ese entonces con 46 solicitudes, sin embargo vale la pena resaltar que para el ultimo trimestre del año 2019 el 70% de las solicitudes fueron recibidas dentro del horario de atención del chat, caso contrario a lo que se evidencia en el primer trimestre del año 2020, en donde solamente el 6% de las mismas se atendió dentro del horario de atención. De igual forma el tema “*Canales de Notificación*” se mantuvo como el tema más frecuente para los dos periodos.



Al realizar la comparación con lo reportado para el primer trimestre del año 2019, se puede observar una gran diferencia en el número de solicitudes realizadas, contando para ese periodo con 21 solicitudes; esto indica que el uso del canal “*Chat Virtual*” ha tenido crecimiento en el ultimo año. De igual forma, existe una diferencia marcada en cuanto a los temas tratados, manteniéndose solamente “*Comité de Conciliación*” como tema frecuente.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado