



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

*Medición uso del chat  
virtual- Tercer Trimestre  
2020*

***Atención al Ciudadano***

**No. Solicitudes  
Recibidas en el mes  
de julio de 2020: 11**

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadano	Radicación de conciliación extrajudicial.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Atención en la sede de correspondencia.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Fecha límite para presentar el informe de eKOGUI para el primer semestre de 2020.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Solicitud de asesoría particular.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Acuse de recibido para solicitudes de conciliación extrajudicial.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Correo institucional para recibir notificaciones judiciales.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Verificación de un correo desde el buzón: masivos@conalcreditos.com.co.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Solicitud relacionada con comité de conciliación.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Consulta de los procesos radicados ante la Agencia	Se respondió vía chat
Ciudadano	Información del Diplomado Territorial de Defensa Jurídica del Estado.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Soporte sistema eKOGUI.	Se respondió vía chat

No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
agosto de 2020: 5

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidad Pública	Soporte sistema eKOGUI.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Radicación de conciliación extrajudicial.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Certificación de los cursos de la comunidad jurídica del conocimiento.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Consulta para asesoría legal.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Correo institucional para recibir notificaciones judiciales.	Se respondió vía chat

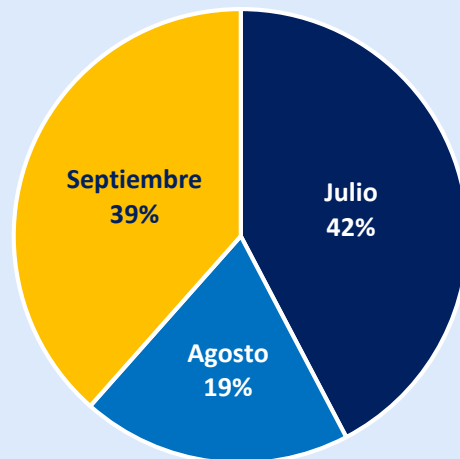
No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
septiembre de 2020: 10

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidad Pública	Consulta para asesoría legal.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Consulta relacionada con temas de arbitraje.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Solicitud de asesoría particular.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Informe semestral sobre los procesos y acciones de repetición.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Radicación de conciliación extrajudicial.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Solicitud de asesoría particular.	Se respondió vía chat
Ciudadano	Solicitud de información de la capacitación de Ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadano	Información sobre la capacitación Calificación del Riesgo Procesal y Provisión Contable.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Asesoría sobre informe semestral del comité de conciliación.	Se respondió vía chat
Entidad Pública	Asesoría para descargar un formato desde eKOGUI.	Se respondió vía chat

# SOLICITUDES RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE

## Solicitudes Recibidas Por Mes

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Julio	11	42%
Agosto	5	19%
Septiembre	10	38%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

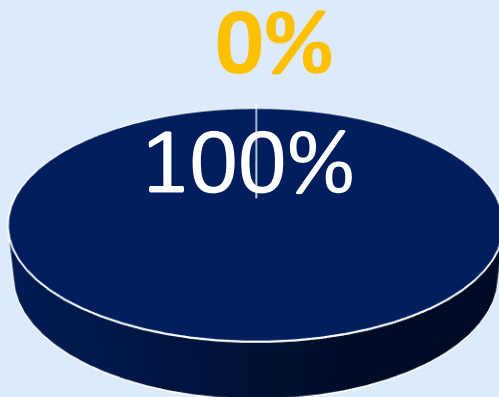


■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre



## Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

TERCER TRIMESTRE 2020		
Solicitudes Atendidas Via Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
26	0	26



### Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

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

# *Temas frecuentes*

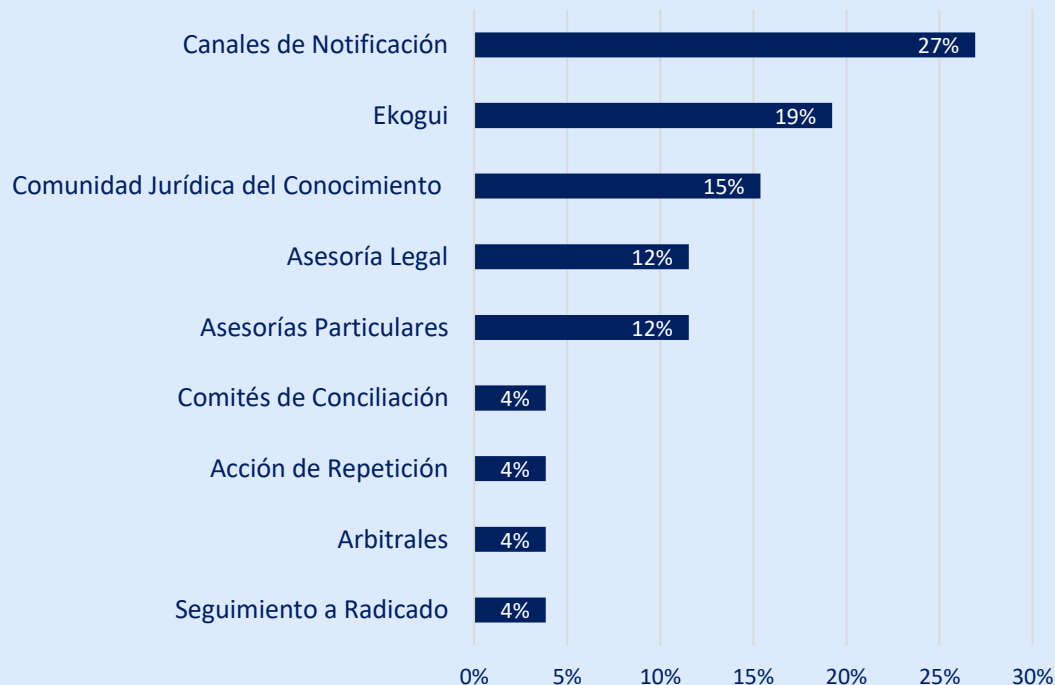
Chat de Atención al Ciudadano



# Temas Frecuentes

TEMA	No.
Canales de Notificación	7
Ekogui	5
Comunidad Jurídica del Conocimiento	4
Asesorías Particulares	3
Asesoría Legal	3
Seguimiento a Radicado	1
Arbitrales	1
Acción de Repetición	1
Comités de Conciliación	1
<b>Total general</b>	<b>26</b>

## Temas Frecuentes en el Chat de la Agencia



# Conclusiones

En el tercer trimestre del año 2020, se recibieron a través del chat virtual 26 solicitudes sobre los siguientes temas: canales de notificación, asesorías a particulares, Comunidad Jurídica del Conocimiento, seguimiento a radicado, eKOGUI, comités de conciliación, acciones de repetición, temas arbitrales y asesoría legal. Sin embargo, los temas recurrentes fueron:



- Canales de notificación: a razón del decreto 806 de 2020 y a la nueva forma de informar a la Agencia en relación a las demandas contra entidades públicas.
- eKOGUI: en relación a los informes que deben generar las entidades del orden nacional.
- Comunidad Jurídica del Conocimiento: por temas relacionados con las conferencias virtuales que se han venido desarrollando.



En el periodo evaluado se registraron 15 solicitudes de ciudadanos, lo que equivale al 58% de las solicitudes. Las realizadas por entidades publicas corresponden a 11 solicitudes con el 42 % del total registrado para el tercer trimestre.



El 100% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención.



Al realizar la comparación con lo reportado para el segundo trimestre del año 2020, se puede observar:

- El número de solicitudes registradas es menor, contando en ese entonces con 43 solicitudes. Se ha evidenciado a través de la línea de atención telefónica que los usuarios prefieren comunicarse por ese medio.
- Para ese periodo el 28% de las solicitudes tuvieron que ser radicadas en el sistema Orfeo, debido a que se recibieron fuera del horario establecido para la atención del chat. A diferencia de este trimestre, en donde la totalidad de solicitudes se atendieron directamente en el chat.
- A mediados del mes de abril se decidió limitar la recepción de solicitudes en el chat por fuera del horario de atención, así como ampliar el horario del mismo, partiendo de ser atendido los días martes y jueves de 9 a 11 de la mañana a extenderlo a los mismos días de 2 a 4 de la tarde.
- El tema “*Canales de Notificación*” se mantuvo como el tema más frecuente para los dos periodos.
- A pesar que en este período las solicitudes fueron menores que el trimestre pasado, en este trimestre se evitó la radicación de solicitudes en Orfeo, dado que el 100% de las mismas fueron atendidos por el chat, con lo cual se cumplió con su finalidad, que es la atención inmediata de lo solicitado.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado