



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

*Medición uso del chat  
virtual- Cuarto Trimestre  
2019*

***Atención al Ciudadano***

**No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
Octubre de 2019:  
Total: 20**

USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
CIUDADANO	Obligación de diligenciar el formato FUGCC	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	competencias de la ANDJE	Respuesta Vía chat
Entidad Publica	asesoría sobre provision contable	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	seguimiento a un radicado	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
Entidad Publica	asesoría sobre Ekogui	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002283842
Entidad Publica	asesoría sobre Ekogui	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002283932
CIUDADANO	solicitud de empleo	se radicó a orfeo rad de entrada No20198002283812
Entidad Publica	concepto y línea en relación con los pre pensionados en cargo de libre nombramiento	se radicó a orfeo rad de entrada No.20198002130342
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
Entidad Publica	Asesoría para elaboración de políticas de daño antijurídico y sobre eKogüi	se radicó a orfeo rad de entrada No.20198002130342
Entidad Publica	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat

**No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
Noviembre de 2019  
Total:14**

USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidad Publica	concepto sobre delegación de poder por no asistir a comité de conciliación	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002577482
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Via chat
CIUDADANO	competencias de la ANDJE	Respuesta Via chat
Entidad Publica	asesoría sobre os documentos concernientes con el "Modelo Óptimo de Gestión de la Defensa Jurídica"	se radicó a orfeo rad de entrada No20198002476922
Entidad Publica	Aplicación circular externa la circular externa 05 de 2019	Respuesta Via chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Via chat
CIUDADANO	competencias de la ANDJE	Respuesta Via chat
CIUDADANO	asesoría para la elaboración del manual de políticas de prevención del daño antijurídico	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002443702
Entidad Publica	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Via chat
CIUDADANO	Información de vinculacion ante la Jep	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002420772
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Via chat
Entidad Publica	concepto sobre dineros embargables de un contratista	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002379212
CIUDADANO	competencias de la ANDJE	Respuesta Vía chat

**No. Solicitudes Recibidas  
en el mes de Diciembre  
de 2019  
Total: 12**

USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidad Publica	asesoría para la elaboración del manual de políticas de prevención del daño antijurídico	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002715282
Entidad Publica	asesoría para aplicación Circular Externa 05 del 27 de septiembre de 2019 para entidades territoriales Alcaldía	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002715272
Entidad Publica	asesoría para la elaboración del manual de políticas de prevención del daño antijurídico	Respuesta Via chat
CIUDADANO	competencias de la ANDJE	Respuesta Via chat
CIUDADANO	asesoria sobre Ekogui	Respuesta Via chat
Entidad Publica	vigencia de la resolución No. 353 de 2016	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002680802
Entidad Publica	asesoría a municipios de 4. 5 y 6 categoría	se radicó a orfeo rad de entrada No 20198002650092
CIUDADANO	competencias de la ANDJE	Respuesta Via chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
Entidad Publica	registro en comunidad juridica	Respuesta Vía chat

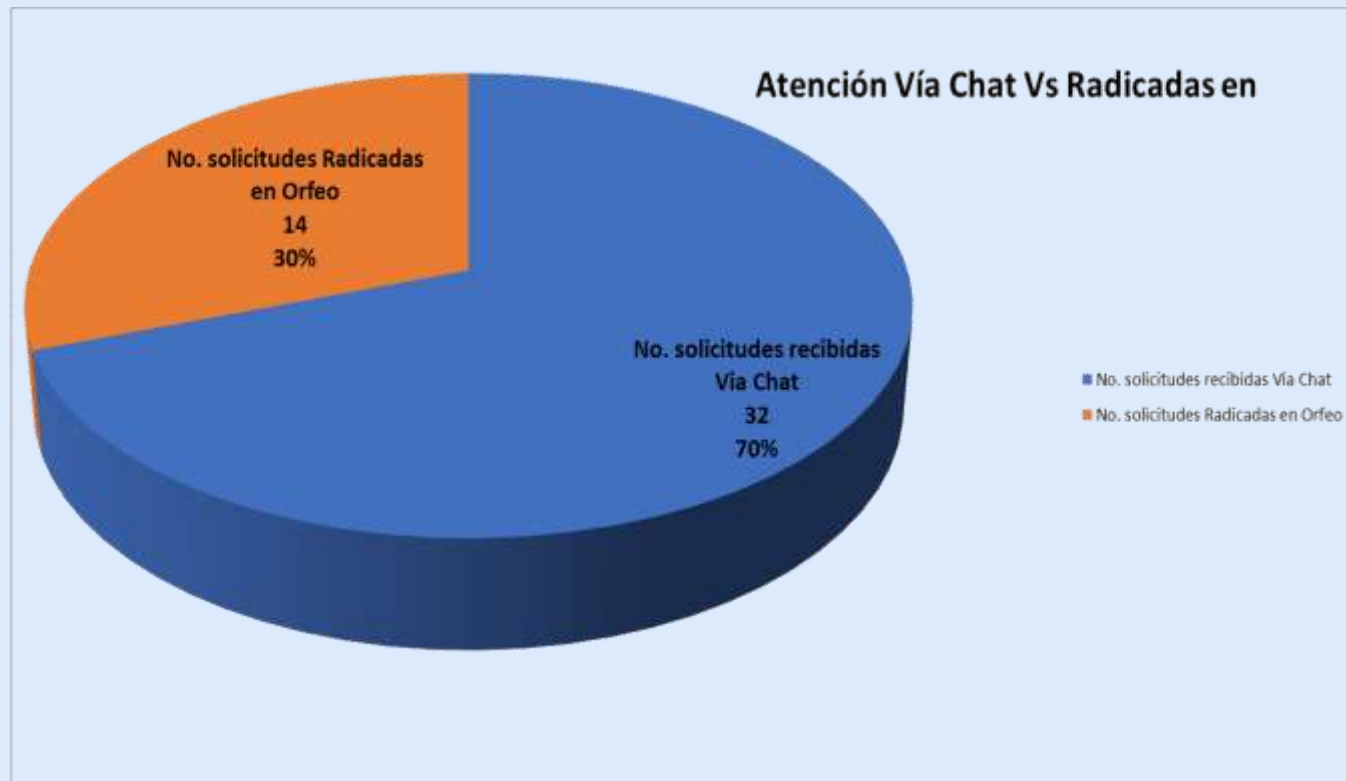
<i>Mes</i>	<i>No. de Solicitudes Recibidas</i>	<i>%</i>
<b>OCTUBRE</b>	<b>20</b>	<b>43%</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>14</b>	<b>30%</b>
<b>DICIEMBRE</b>	<b>12</b>	<b>26%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

***Solicitudes recibidas Cuarto Trimestre***



<b>Cuarto Trimestre 2019</b>		
<b>No. solicitudes recibidas Vía Chat</b>	<b>No. solicitudes Radicadas en Orfeo</b>	<b>Total recibidas</b>
<b>32</b>	<b>14</b>	<b>46</b>

**Solicitudes Recibidas  
en el Cuarto  
Trimestre**



# *Temas frecuentes*

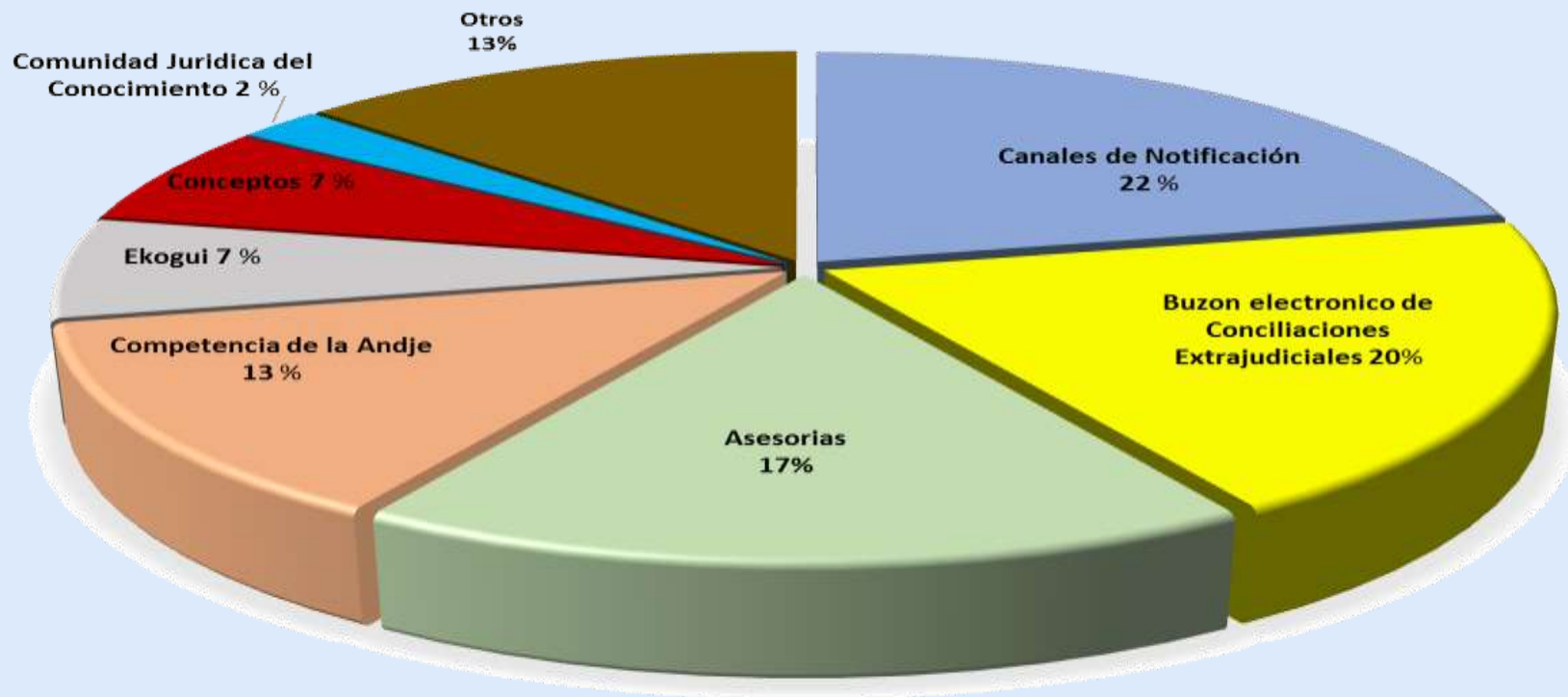
Chat de Atención al Ciudadano



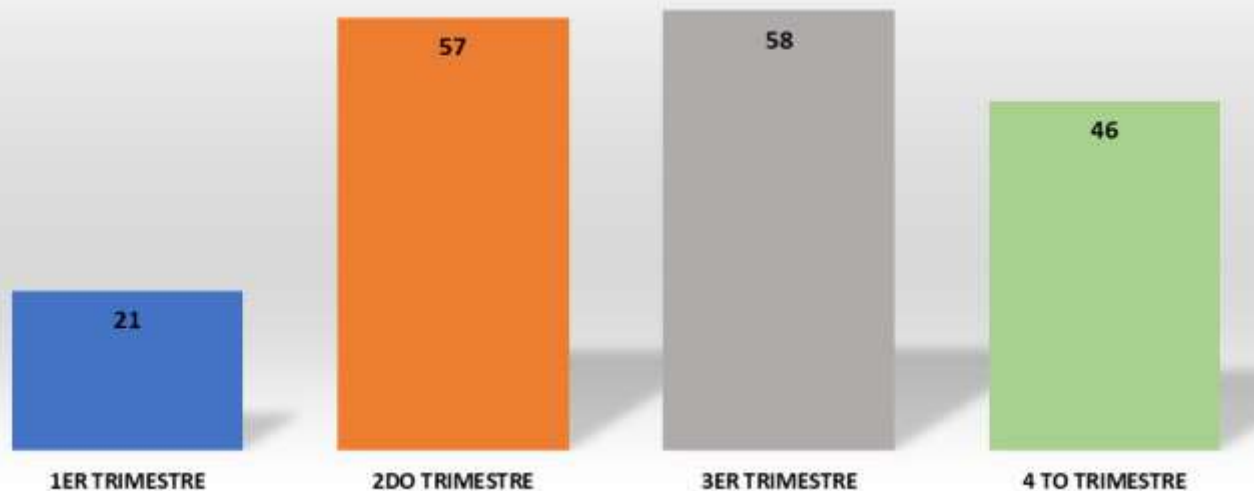
Temas Frecuentes en el Chat de la ANDJE	
TEMA	No.
Canales de notificación	10
Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	9
Asesorías	8
Competencias de la Andje	6
Ekogui	3
conceptos	3
Comunidad Jurídica del Conocimiento	1
Otros	6



## Temas Frecuentes en el Chat de la ANDJE



## COMPARATIVO TRIMESTRES FRENTE A NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS.



COMPARATIVO TRIMESTRES FRENTE A NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS		
Trimestre	Temas Frecuentes	%
<b>1ER TRIMESTRE (Total Recibidas 21)</b>	Buzones Electrónicos	57
	Otros/No competencia	14
	Comites de conciliacion, provision contable, prevencion, Dirección física de correspondencia, intervencion	5
	Misión andje	4
<b>2DO TRIMESTRE (Total Recibidas 57)</b>	Buzones Electrónicos	16
	Otros/No competencia	11
	Dirección Física de Correspondencia	6
	Estadísticas de demandas	5
	Ofertas laborales	4
<b>3ER TRIMESTRE (Total Recibidas 58)</b>	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	17
	Canales de notificación	14
	Dirección canal de recibo de PQRS	10
	Información de Ekogui	9
	Otros/No competencia	8
<b>4TO TRIMESTRE (Total Recibidas 46)</b>	Canales de notificación	10
	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	9
	Competencias de la Andje	6
	Asesorias	8
	Ekogui	3
	conceptos	3
	Comunidad Juridica del Conocimiento	1
	Otros / No competencia	6



## Conclusiones



1. De acuerdo con los datos reportados, comparando los cuatro trimestres del año 2019, se evidencia que el número de peticiones recibidas en el Chat de Atención presentó una disminución de 12 solicitudes frente al tercer trimestre; de 11 solicitudes frente al segundo trimestre; y un aumento de 25 solicitudes frente al primer trimestre. Es decir que en el cuarto trimestre se presentó una disminución de un 27% en las solicitudes en relación al tercer trimestre; una disminución de un 26 % en las solicitudes en relación al segundo trimestre; y un aumento del 145% en relación al primer trimestre.

2. Durante el cuarto trimestre, los usuarios mostraron interés en conocer y utilizar los canales de notificación habilitados en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Bajo este sentido, las preguntas más frecuentes entre el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre corresponden a los medios electrónicos de notificaciones de conciliaciones extrajudiciales, a los medios electrónicos de notificaciones de procesos judiciales y a la dirección física de correspondencia.

3. De la misma manera, se evidencia que en el cuarto trimestre se presentó un aumento frente a las asesorías en la elaboración de políticas de daño antijurídico y frente al sistema Ekogui, y una disminución frente a las preguntas que no son competencia de la Entidad.

4. Por otro lado, se observa la efectividad de la atención del chat, toda vez que de las 46 solicitudes recibidas en el cuarto trimestre, 32 fueron contestadas a través del mismo medio; mientras que las 14 comunicaciones restantes se recibieron fuera del horario de atención y radicadas posteriormente en Orfeo. En este sentido el 70% de las solicitudes recibidas fueron atendidas directamente en el Chat y el 30% restantes se radicaron en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, para trámite de respuesta.

5. Así las cosas, se puede concluir que la atención del chat permite a los usuarios obtener una respuesta inmediata respecto de las preguntas habituales que ya tienen línea de respuesta por la Entidad, evitando con ello la radicación de PQRS a través de otros medios de atención.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado