



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

*Medición del uso del chat  
virtual- Cuarto Trimestre  
2020*

***Atención al Ciudadano***

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

Tipo de usuario	Asunto	Actividad Realizada
Ciudadano	Asesorías particulares	Se respondió vía chat
Entidad publica	Canales de notificación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Asesorías particulares	Se respondió vía chat
Entidad publica	Comunidad jurídica del conocimiento	Se respondió vía chat
Ciudadano	Certificación laboral	Se respondió vía chat
Entidad publica	Asesoría legal	Se respondió vía chat
Entidad publica	Ekogui	Se respondió vía chat
Entidad publica	Ekogui	Se respondió vía chat
Entidad publica	Canales de notificación	Se respondió vía chat
Entidad publica	Comunidad jurídica del conocimiento	Se respondió vía chat
Entidad publica	Extensión de jurisprudencia	Se respondió vía chat
Entidad publica	Canales de notificación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Información de radicación	Se radico en Orfeo con número 20208001587902
Ciudadano	Extensión de jurisprudencia	Se respondió vía chat
Ciudadano	Información de procesos	Se respondió vía chat
Entidad publica	Comunidad jurídica del conocimiento	Se respondió vía chat
Entidad publica	Comunidad jurídica del conocimiento	Se respondió vía chat
Entidad publica	Comunidad jurídica del conocimiento	Se respondió vía chat
Ciudadano	Información de radicación	Se radico en Orfeo con número 20208001650292

No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
noviembre de 2020: 9

Tipo De Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Entidad Publica	Ekogui	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Información de radicación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Asesorías particulares	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Comités de conciliación	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Información de radicación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Asesorías particulares	Se respondió vía chat
Ciudadano	Canales de notificación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Información de radicación	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Comités de conciliación	Se respondió vía chat

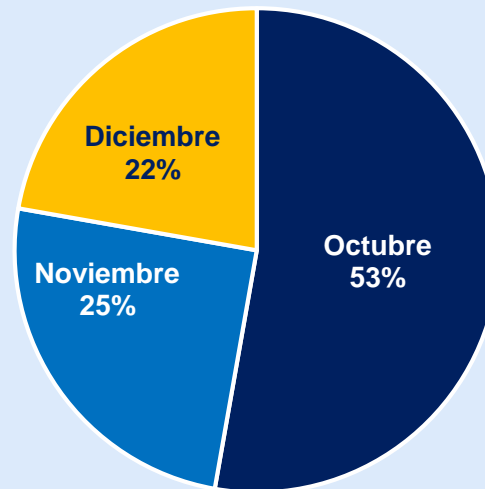
**No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
diciembre de 2020: 8**

<b>Tipo De Usuario</b>	<b>Asunto</b>	<b>Actividad Realizada</b>
Entidad Publica	Capacitaciones	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadano	Temas de competencia de otras entidades	Se respondió vía chat
Ciudadano	Temas de competencia de otras entidades	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Comunidad jurídica del conocimiento	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Ekogui	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadano	Temas de competencia de otras entidades	Se respondió vía chat

# SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE EN EL CHAT VIRTUAL

## % de Solicitudes Recibidas Por Mes

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Octubre	19	53%
Noviembre	9	25%
Diciembre	8	22%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

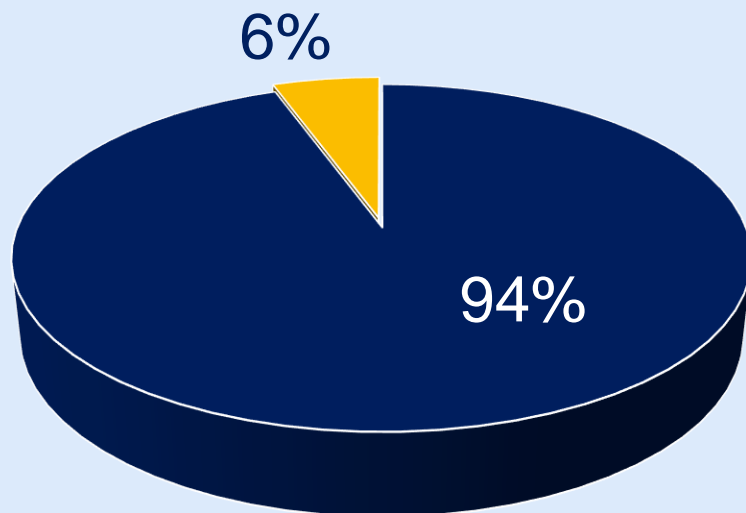


■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre



## Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

CUARTO TRIMESTRE 2020		
Solicitudes Atendidas Via Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
34	2	36



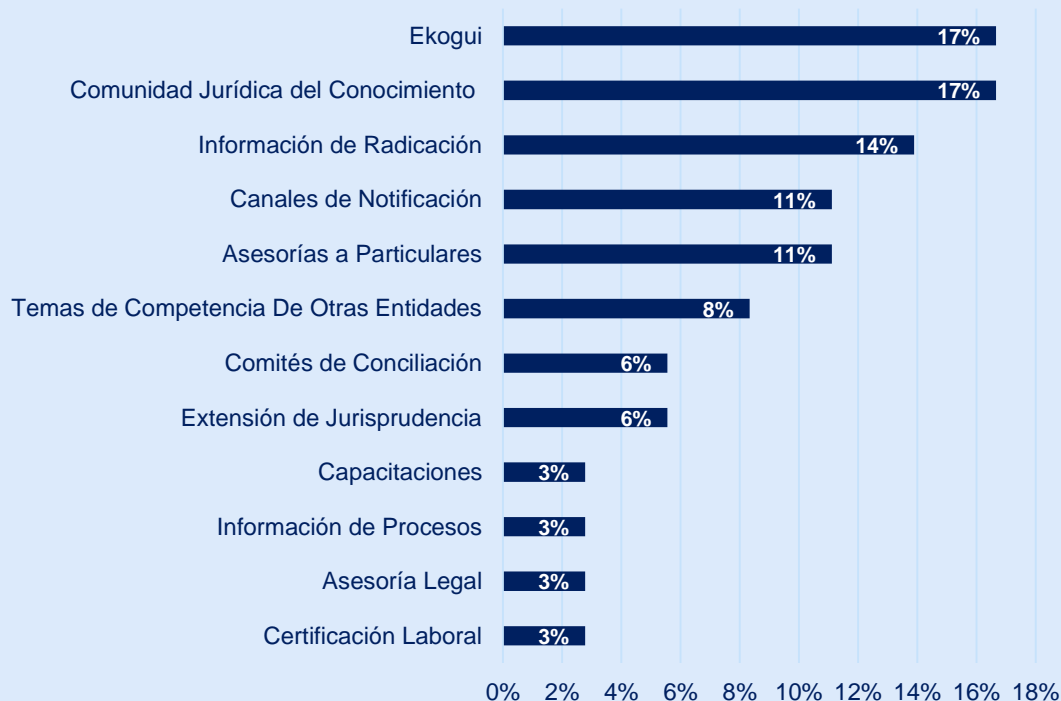
### Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

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

# Temas Frecuentes Chat Virtual

TEMA	No.
Ekogui	6
Comunidad Jurídica del Conocimiento	6
Información de Radicación	5
Asesorías a Particulares	4
Canales de Notificación	4
Temas de Competencia De Otras Entidades	3
Extensión de Jurisprudencia	2
Comités de Conciliación	2
Certificación Laboral	1
Asesoría Legal	1
Información de Procesos	1
Capacitaciones	1
<b>Total general</b>	<b>36</b>

## % de Temas Frecuentes en el Chat de la Agencia





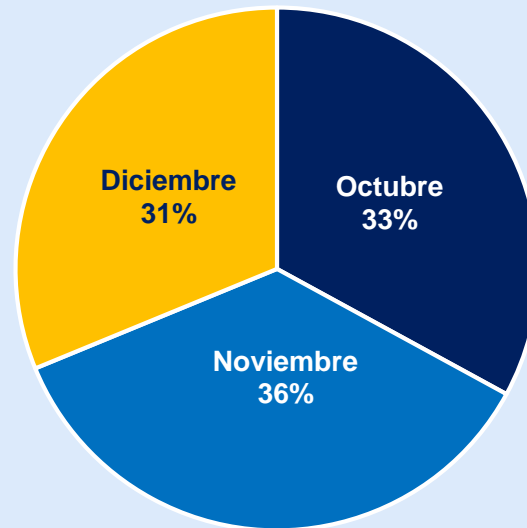
*Medición del uso de la línea  
de atención al ciudadano  
Cuarto Trimestre 2020*

***Atención al Ciudadano***

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

## % de Solicitudes Recibidas en la Línea de Atención Telefónica Por Mes

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Octubre	57	33%
Noviembre	62	36%
Diciembre	54	31%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>



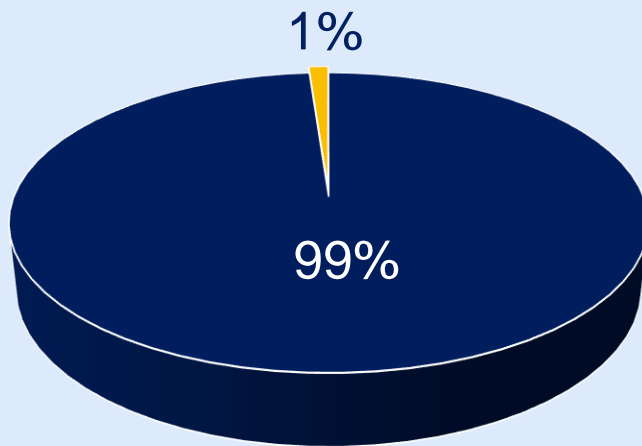
■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

# Atención Vía Telefónica Vs Radicadas en Orfeo

CUARTO TRIMESTRE 2020		
Solicitudes Atendidas Via Telefónica	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
171	2	173



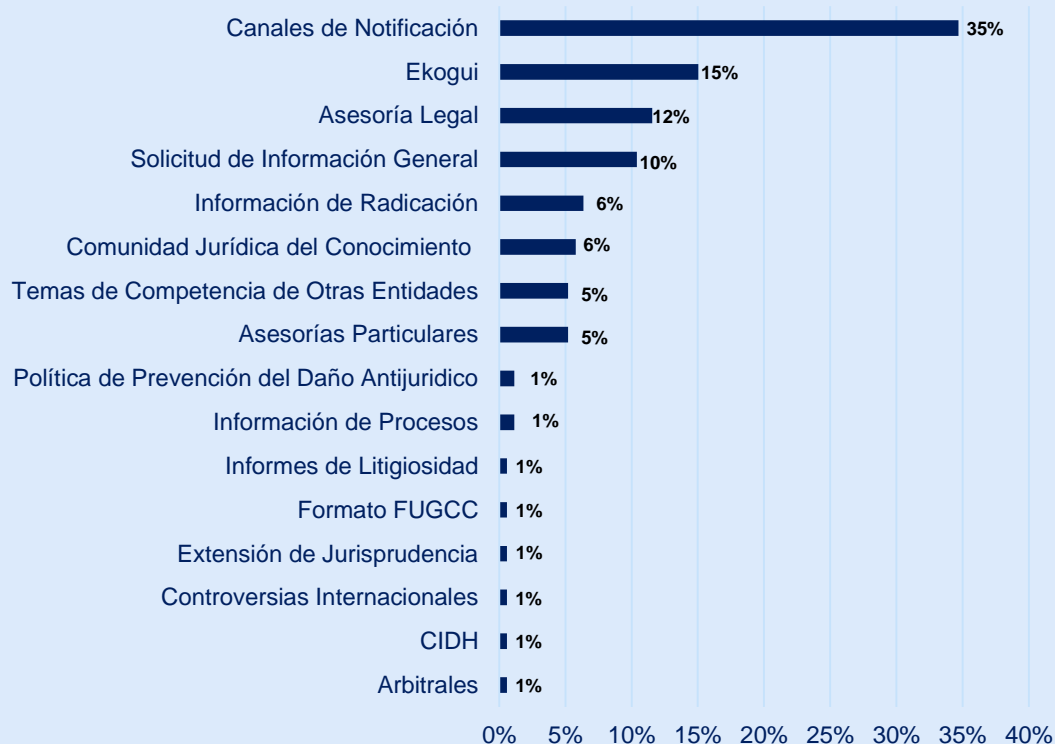
## Atención Vía Teléfono Vs Radicadas en Orfeo

- No. solicitudes atendidas Telefonicamente
- No. solicitudes Radicadas en Orfeo

# Temas Frecuentes Línea Telefónica

% de Temas Frecuentes en la línea telefónica de la Agencia

TEMA	No.
Canales de Notificación	60
Ekogui	26
Asesoría Legal	20
Solicitud de Información General	18
Información de Radicación	11
Comunidad Jurídica del Conocimiento	10
Asesorías Particulares	9
Temas de Competencia de Otras Entidades	9
Información de Procesos	2
Política de Prevención del Daño Antijuridico	2
Arbitrales	1
CIDH	1
Controversias Internacionales	1
Extensión de Jurisprudencia	1
Formato FUGCC	1
Informes de Litigiosidad	1
<b>Total general</b>	<b>173</b>



# *Conclusiones*

*Atención al Ciudadano*

# Conclusiones Chat Virtual

En el cuarto trimestre del año 2020, se recibieron a través del chat virtual 36 solicitudes sobre los siguientes temas: comunidad jurídica del conocimiento, Ekogui, información de radicación, asesorías a particulares, canales de notificación, temas de competencia de otras entidades, extensión de jurisprudencia, comités de conciliación, certificación laboral, asesoría legal, información de procesos y solicitud de capacitaciones. Sin embargo, los temas recurrentes fueron:



- Ekogui: solicitando información de los canales de soporte del sistema.
- Comunidad Jurídica del Conocimiento: por temas relacionados con las conferencias virtuales que se han venido desarrollando.
- Información de radicación: solicitando certificación de recibido de comunicaciones enviadas a la Agencia.

En el periodo evaluado, de las 36 solicitudes recibidas vía chat virtual y relacionadas en la gráfica de la diapositiva 6, se registró que 14 de ellas provienen de ciudadanos, lo que equivale al 39% y las 22 restantes fueron realizadas por entidades públicas equivalentes al 61 % del total registrado para el cuarto trimestre por este medio.



El 94% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención del chat virtual. El 6% restante corresponde a solicitudes de certificación de recibido de documentos enviados a la Agencia, las cuales tuvieron que radicarse en el sistema de gestión documental Orfeo.



Al realizar la comparación con lo reportado para el tercer trimestre del año 2020 en el chat virtual, se puede observar:



- El número de solicitudes registradas es mayor, contando en el tercer trimestre con 26 solicitudes y en el cuarto trimestre con 36. Se ha evidenciado el aumento de usuarios que se comunican por el chat en respuesta a las campañas que se han realizado en las redes sociales de la entidad promocionando este servicio.
- Para el tercer trimestre el tema “*Canales de Notificación*” fue el tema más frecuente. Sin embargo, debido a las campañas realizadas en las redes sociales de la entidad informando sobre los mismos, se ha evidenciado una disminución de las solicitudes relacionadas con este tema. Para el cuarto trimestre el tema más frecuente fue “Ekogui”.

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. Con esto se cumple con la finalidad de este canal, la cual es dentro de lo posible, dar atención inmediata a lo solicitado.



# Conclusiones Línea Telefónica

En el cuarto trimestre del año 2020, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 173 solicitudes. 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: relacionadas con información de los canales de soporte del sistema.
- Asesoría Legal: con respecto a los canales para solicitud de asesoría para las entidades.



En el periodo evaluado se registraron 87 solicitudes de ciudadanos, lo que equivale al 51% de las solicitudes. Las realizadas por entidades públicas corresponden a 86 solicitudes con el 49 % del total registrado para el cuarto trimestre en la línea de atención telefónica de la Agencia.



El 99% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención de la línea telefónica. El 1% restante corresponde a solicitudes que por su asunto tuvieron que radicarse en el sistema de gestión documental Orfeo. Esto evidencia que mediante la atención telefónica se ha evitado en gran medida la radicación de solicitudes en Orfeo, con lo cual se cumple con la finalidad de la línea de atención la cual es brindar en la media de lo posible atención inmediata.







La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado