



La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado

*Medición uso del chat  
virtual- Segundo Trimestre  
2020*

*Atención al Ciudadano*

**No. Solicitudes  
Recibidas en el mes  
de abril de 2020: 18**

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
CIUDADANO	Canal para radiar una solicitud de conciliación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000494222.
ENTIDAD PUBLICA	Canales que ha dispuesto la agencia para recibir PQRDS	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Link para notificarlos de una corrección en una solicitud de conciliación.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000497672.
CIUDADANO	Buzón para hacer notificaciones.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000499312.
CIUDADANO	Información sobre la no contestación de una demanda.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000500232.
CIUDADANO	Asesoría carro embargado.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000500382.
CIUDADANO	Radicación de solicitud de conciliación extrajudicial.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000501752.
CIUDADANO	Información de la no contestación de una demanda por parte de un ministerio.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000502502.
CIUDADANO	Trámite de una acción de reparación directa.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000504652.
ENTIDAD PUBLICA	Ingreso a teleconferencia.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000512152.
CIUDADANO	Información pasivo contingente.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000511892.
CIUDADANO	Información de la fecha para entregar por parte de los municipios los informes de la litigiosidad a la ANDJE.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000512182.
CIUDADANO	Como acceder a la conferencia virtual.	Se radicó a Orfeo rad de entrada No 20208000512222.
ENTIDAD PUBLICA	Información radicado 20205100008961 del 02 de marzo de 2020	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Notificación de conciliación	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	Tutoriales y capacitación sobre el manejo del comité de conciliación.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Correo para enviar documentos.	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	Orientación jurídica para el tema del cobro de los comparendos que se han realizado en este mes.	Se respondió vía chat.

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

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
CIUDADANO	Solicitar al extinto DAS el pago de un calculo actuarial.	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	Capacitaciones comunidad jurídica.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Aplicativo política de prevención.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Pago de sentencias de carácter Laboral.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Seguimiento de derecho de petición enviado por correo electrónico.	Se respondió vía chat.

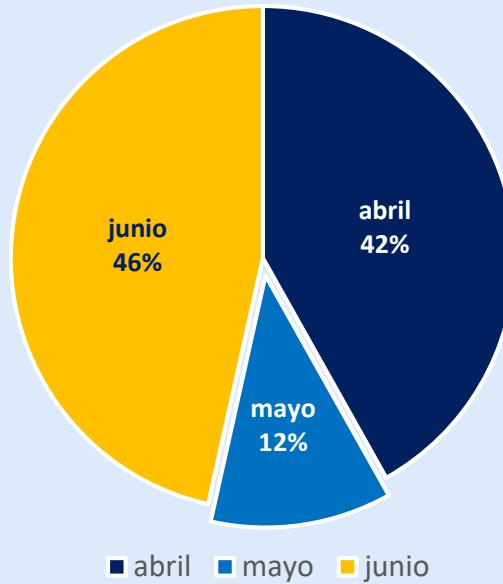
No. Solicitudes  
Recibidas en el mes de  
junio de 2020: 20

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
CIUDADANO	Correo electrónico para radicar una conciliación extrajudicial contra una entidad del estado del nivel nacional.	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	Información que las Oficinas de Control Interno deben emitir de manera semestral	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Pago de cuentas de contratos con caminos vecinales.	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	La repetición y acción fiscal, se pueden presentar al tiempo.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	En cuanto tiempo una entidad debe de pagar una extensión de jurisprudencia.	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	Correo electrónico para envió de solicitudes.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Información diplomado de defensa jurídica.	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	Plazo para la presentación en Ekogui de los casos de litigiosidad.	Se respondió vía chat.
ENTIDAD PUBLICA	Instructivo del sistema único de gestión e información litigiosa del Estado_Ekogui	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	liquidador para sentencias y conciliaciones	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Asesoría sobre un caso particular	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Suspensión de términos de un trámite de proyecto del SGR.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Notificación de conciliaciones.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	seguimiento a solicitud de conciliación.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Asesoría sobre estabilidad laboral reforzada.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Conferencia sobre la prueba documental en tiempos de pandemia.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Información diplomado de defensa jurídica.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Información diplomado de defensa jurídica.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Buzón electrónico de notificación de demandas.	Se respondió vía chat.
CIUDADANO	Correo electrónico para notificaciones judiciales	Se respondió vía chat.

# SOLICITUDES RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE

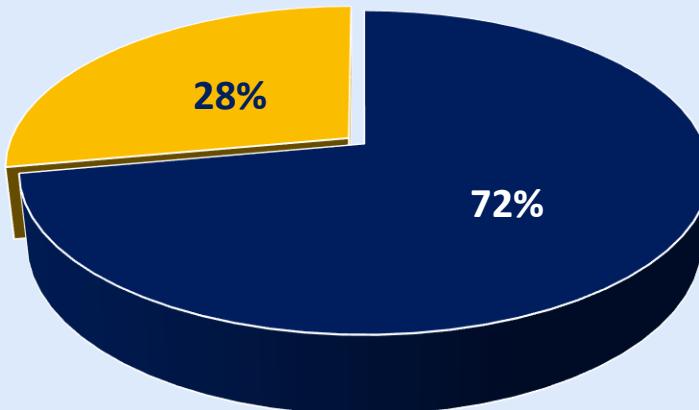
Mes	No. de Solicitudes Recibidas	Porcentaje (%)
abril	18	42%
mayo	5	12%
junio	20	46%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>

Solicitudes Recibidas Por Mes



# Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

SEGUNDO TRIMESTRE 2020		
Solicitudes Atendidas Vía Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
31	12	43



## 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	12
Asesorías particulares	9
Comunidad jurídica del conocimiento	7
Seguimiento a radicado	3
Ekogui	3
Asesoría de municipios	2
Provisión contable	1
Comités de conciliación	1
Das	1
Política de prevención del daño antijurídico	1
Acciones de repetición	1
Extensión de jurisprudencia	1
Pagos de sentencias en intereses moratorios	1

## Temas Frecuentes en el Chat de la Agencia



## Conclusiones



En el segundo trimestre del año 2020, se remitieron a través del chat virtual 43 solicitudes, sobre los siguientes temas: canales de notificación, asesorías a particulares, Comunidad Jurídica del Conocimiento, seguimiento a radicado, eKOGUI, asesoría de municipios, provisión contable, comités de conciliación, DAS, política de prevención del daño antijurídico, acciones de repetición, extensión de jurisprudencia, pagos de sentencias en intereses moratorios. Sin embargo, los temas recurrentes fueron: Canales de notificación, asesorías a particulares y Comunidad Jurídica del Conocimiento por temas relacionados con las conferencias virtuales que se han venido desarrollando.



En el periodo evaluado se registraron 32 solicitudes de ciudadanos, lo que equivale al 74% de las solicitudes, a diferencia de las realizadas por entidades públicas, las cuales corresponden a 11 solicitudes con el 26 % del total registrado para el segundo trimestre.





Al realizar la comparación con lo reportado para el primer trimestre del año 2020, se puede observar que el número de solicitudes registradas fue algo menor, contando en ese entonces con 51 solicitudes. Vale la pena resaltar que para ese periodo el 94% de las solicitudes tuvieron que ser radicadas en el sistema Orfeo, teniendo en cuenta que se recibieron por fuera del horario establecido para la atención del chat. De igual forma el tema “Canales de Notificación” se mantuvo como el tema más frecuente para los dos periodos.



Para el segundo trimestre de 2020 el 28 % de las solicitudes fueron recibidas por fuera del horario de atención y radicadas en el sistema Orfeo. Estas solicitudes solamente se tuvieron para el mes de abril, teniendo en cuenta que a finales de ese mes 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 72% restante de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención.





La justicia  
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa  
Jurídica del Estado