



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

*Medición uso del chat
virtual- Tercer Trimestre
2019*

Atención al Ciudadano

Usuario	Asunto	Actividad Realizada
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	No competencia/Divorcio	se radicó a Orfeo rad de salida No.20192400073931
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Aplicativo liquidación de intereses moratorios	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Dirección canal de recibo de PQRS	se radicó a Orfeo rad de salida No.20191030054921
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Información de Ekogui	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de notificaciones judiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Consulta de lineamientos para contratar abogados en defensa de la entidad	se radicó a Orfeo rad de salida No.20192400046541
CIUDADANO	Competencia de la entidad para expedir copia de resolución de separación de cuentas del Ministerio defensa	se radicó a Orfeo rad de salida No.20192400045971
CIUDADANO	Competencia de la entidad para aplicar las excepciones de inembargabilidad para recursos públicos	se radicó a Orfeo rad de salida No.20192400046271
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de notificaciones judiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Es posible realizar consultas por parte del ciudadano acerca de la actividad litigiosa de una entidad publica territorial	se radicó a Orfeo rad de salida No.20192400044961
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Consultar si un proceso judicial fue radicado ante la Andje	se radicó a Orfeo rad de salida No. 20192400044951
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat

No. Solicitudes Recibidas en el mes de julio de 2019
Total 20

Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Educativo	Capacitación de redacción jurídica para estudiantes	se radicó a Orfeo rad de salida No. 20192400176451
Entidad Pública del orden nacional	Comité de Conciliación	se radicó a Orfeo rad de salida No. 20192400173541
CIUDADANO	Solicitud de certificado de retención en la fuente 2018	se radicó a Orfeo rad de salida No. 20192400173531
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Funciones de la Agencia	se radicó a Orfeo rad de salida No. 20192400172801
CIUDADANO	Normatividad de seguimiento a los planes de mejoramiento por parte de la oficina de control interno	se radicó a Orfeo rad de salida No.20192400174631
CIUDADANO	Dirección canal de recibo de PQRS	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	Constancia de notificación	Respuesta Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	Comité de Conciliación	se radicó a Orfeo rad de salida No. 20191030175961
CIUDADANO	Dirección canal de recibo de PQRS	Respuesta Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	Modelo Optimo de Gestión	se radicó a Orfeo rad de salida No. 20192400114141
CIUDADANO	Dirección de correspondencia de la Entidad	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Dirección de correspondencia de la Entidad	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Constancia de notificación	Respuesta Vía chat

No. Solicitudes Recibidas en el mes de Agosto de 2019
Total 15

Usuario	Asunto	Actividad Realizada
Entidad Pública del orden nacional	Información de Ekogui	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Funciones de la Agencia	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Comunidad Jurídica del Conocimiento	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Buzón electrónico de notificaciones judiciales	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Dirección de correspondencia de la Entidad	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Dirección canal de recibo de PQRS	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Información del organigrama de la Entidad	Respuesta Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	Información de evento realizado por la Entidad	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Información de Ekogui	Respuesta Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	Información de Ekogui	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Asesoria a las entidades territoriales del orden municipal	Respuesta Vía chat
Entidad Pública del orden nacional	Canales de notificación	Respuesta Vía chat
CIUDADANO	Funciones de la Agencia	Respuesta Vía chat

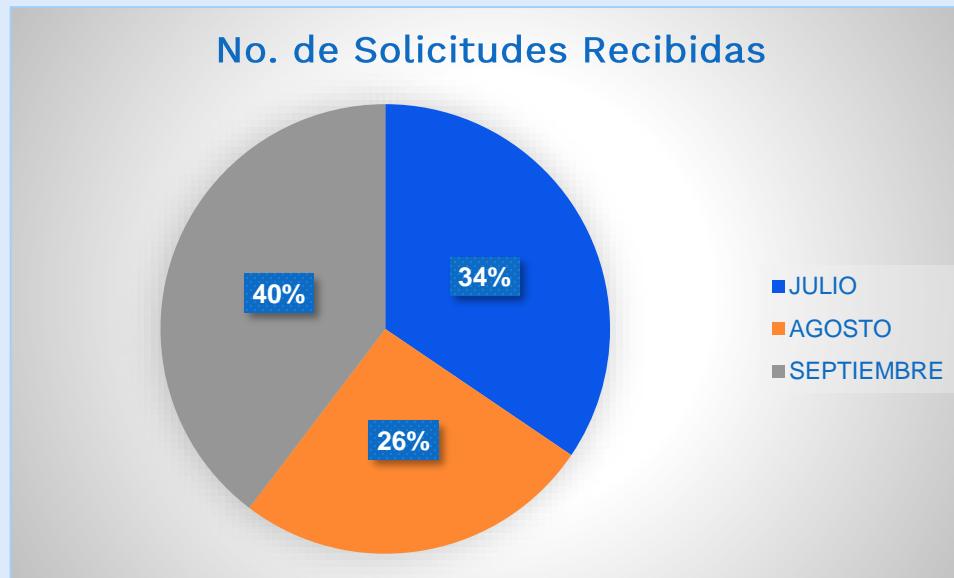
No. Solicitudes Recibidas
en el mes de Septiembre
de 2019
Total: 23

No. Solicitudes
Recibidas en el mes de
Septiembre de 2019
Total: 23

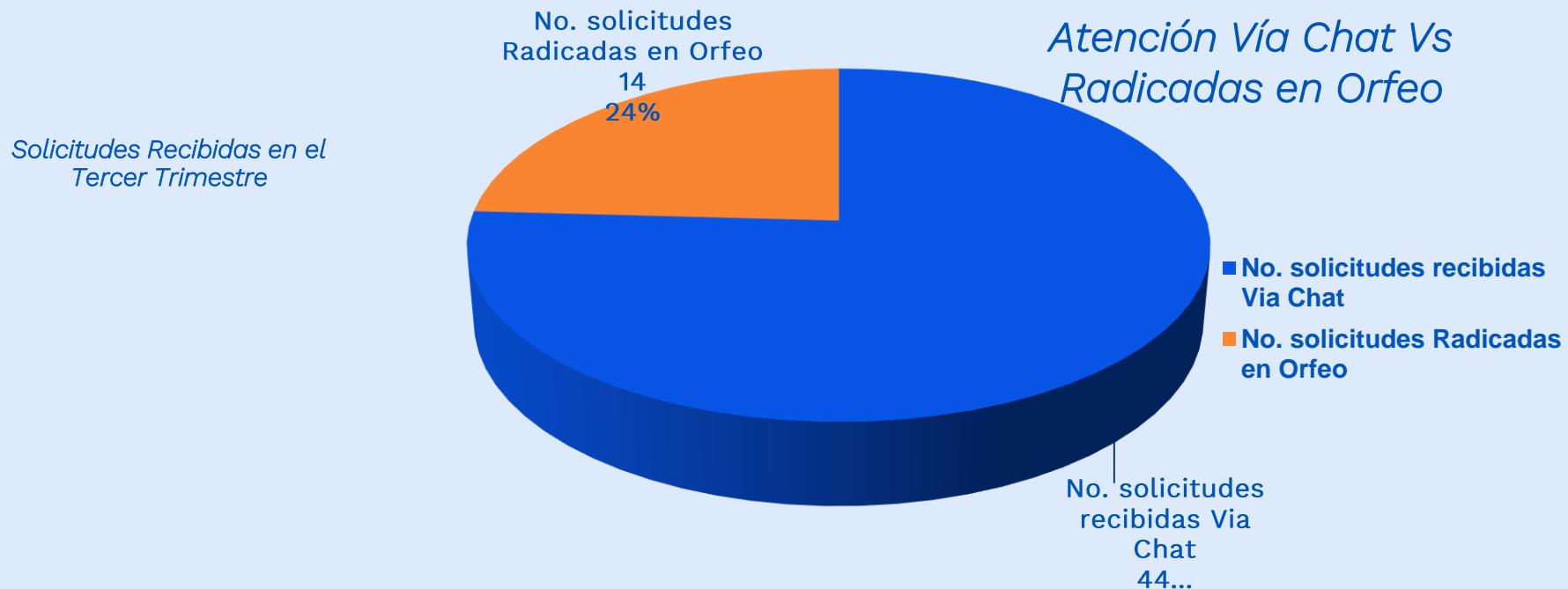
CIUDADANO	<i>No competencia/Posesión bien inmueble</i>	<i>Respuesta Vía chat</i>
Entidad Pública del orden nacional	<i>Información de Ekogui</i>	<i>Respuesta Vía chat</i>
CIUDADANO	<i>Canales de notificación</i>	<i>Respuesta Vía chat</i>
CIUDADANO	<i>Dirección canal de recibo de PQRS</i>	<i>Respuesta Vía chat</i>
CIUDADANO	<i>Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales</i>	<i>Respuesta Vía chat</i>
CIUDADANO	<i>Dirección canal de recibo de PQRS</i>	<i>Respuesta Vía chat</i>

Mes	No. de Solicitudes Recibidas	%
Julio	20	34
Agosto	15	26
Septiembre	23	40
Total	58	100

Solicitudes recibidas Tercer Trimestre



Tercer Trimestre 2019		
No. solicitudes recibidas Vía Chat	No. solicitudes Radicadas en Orfeo	Total recibidas
44	14	58



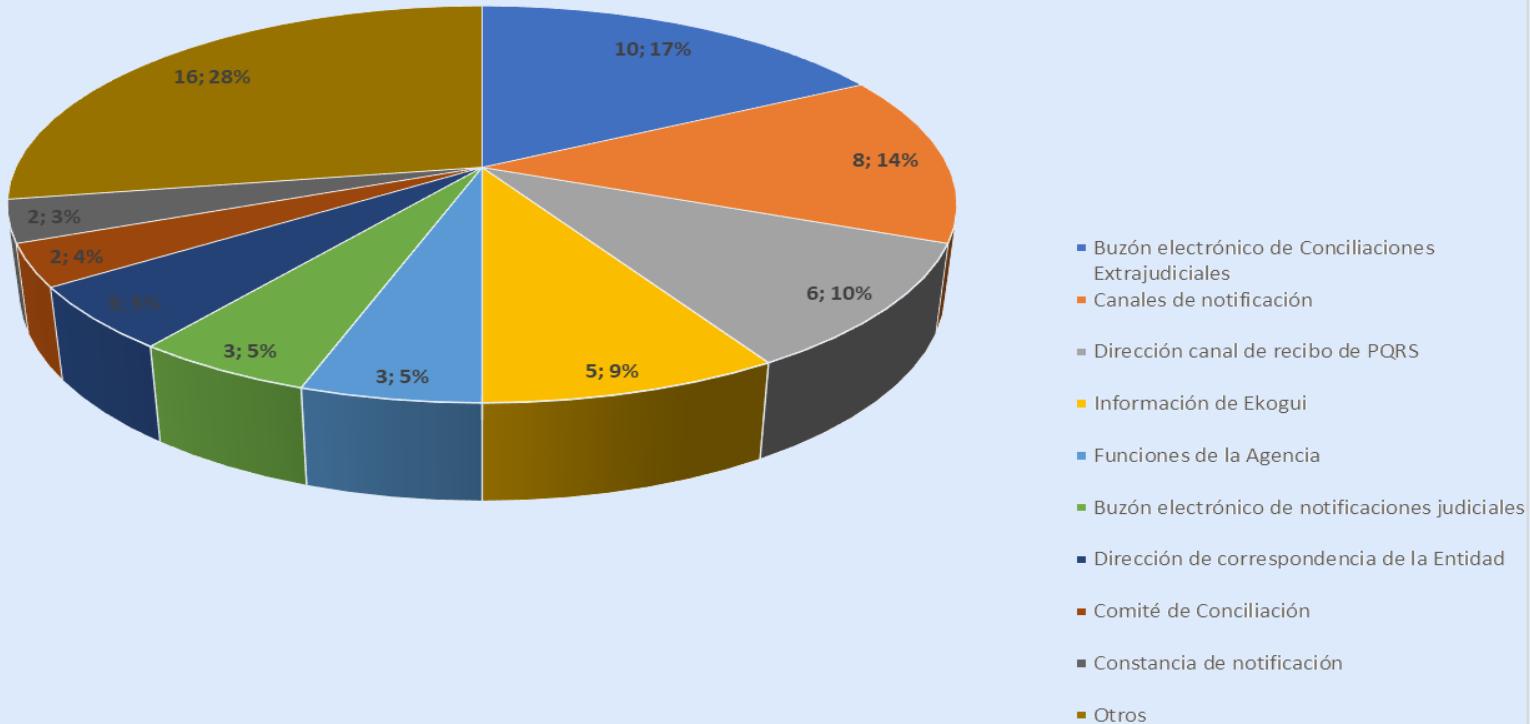
Temas frecuentes

Chat de Atención al Ciudadano

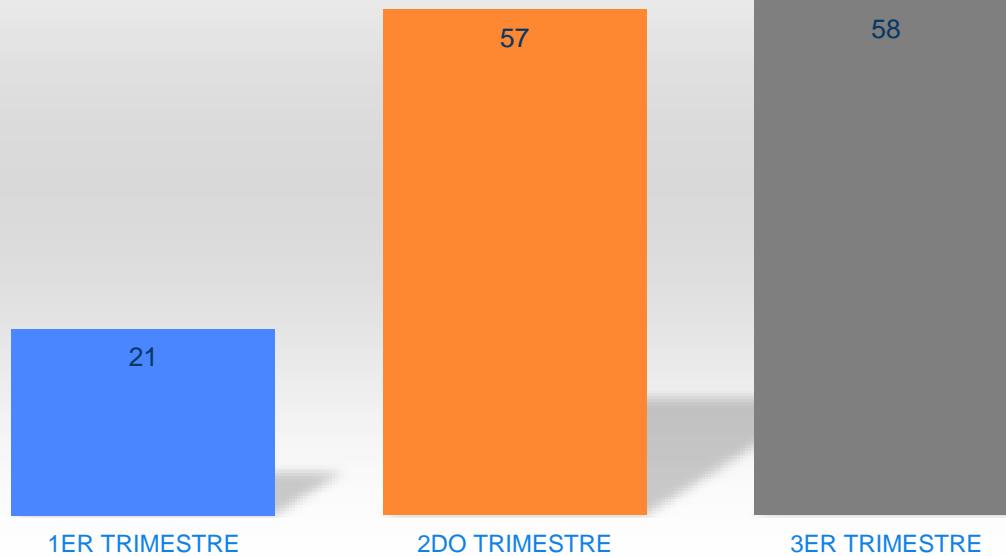
Temas Frecuentes en el Chat de la ANDJE	
TEMA	No.
Buzón electrónico de Conciliaciones Extrajudiciales	10
Canales de notificación	8
Dirección canal de recibo de PQRS	6
Información de Ekogui	5
Funciones de la Agencia	3
Buzón electrónico de notificaciones judiciales	3
Dirección de correspondencia de la Entidad	3
Comité de Conciliación	2
Constancia de notificación	2
Comunidad Jurídica del Conocimiento	1
Información del organigrama de la Entidad	1
Información de evento realizado por la Entidad	1
Aseoria a las entidades territoriales del orden municipal	1
No competencia/Posesión bien inmueble	1
Capcitación de redaccion jurídica para estudiantes	1
Solicitud de certificado de retencion en la fuente 2018	1
Normatividad de seguimiento a los planes de mejoramiento por parte de la oficina de control interno	1
Modelo Optimo de Gestión	1
No competencia/Divorcio	1
Aplicativo liquidación de intereses moratorios	1
Consulta de lineamientos para contratar abogados en defensa de la entidad	1
Competencia de la entidad para expedir copia de resolución de separación de cuentas del Ministerio defensa	1
Competencia de la entidad para aplicar las excepciones de inembargabilidad para recursos publicos	1
Es posible realizar consultas por parte del ciudadano acerca de la actividad litigiosa de una entidad publica territorial	1
Consultar si un proceso judicial fue radicado ante la Andje	1



Temas Frecuentes en el Chat de la ANDJE No.



COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE/ SEGUNDO TRIMESTRE/TERCER TRIMESTRE vs NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS.



COMPARATIVO PRIMER TRIMESTRE/ SEGUNDO TRIMESTRE/TERCER TRIMESTRE vs NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS		
Trimestre	Temas Frecuentes	%
1ER TRIMESTRE (Total Recibidas 21)	Buzones Electrónicos	57
	Otros/No competencia	14
	Comités de conciliación, provisión contable, prevención, Dirección física de correspondencia, intervención	5
	Misión Andje	4
2DO TRIMESTRE (Total Recibidas 57)	Buzones Electrónicos	16,31
	Otros/No competencia	11,2
	Dirección Física de Correspondencia	6,1
	Estadísticas de demandas	4,8
	Ofertas laborales	3,6
3ER TRIMESTRE	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



Participación Ciudadana



1. De acuerdo con los datos reportados, en relación con el primer, segundo y tercer trimestre del año 2019, se evidencia que el número de peticiones recibidas en el Chat de Atención presentó un incremento de 1 solicitud frente al segundo trimestre y de 37 solicitudes frente al primer trimestre, es decir que en el tercer trimestre se incrementaron en un 2 % las solicitudes en relación al segundo trimestre y un 172 % en relación al primer trimestre.

2. Durante el tercer trimestre, los usuarios mostraron interés en conocer y utilizar los medios electrónicos de notificaciones de conciliaciones extrajudiciales. Bajo este sentido, las preguntas más frecuentes entre el primer, segundo y tercer trimestre corresponden a este tema, igualmente, se evidencia que otra de las preguntas más frecuentes de los usuarios corresponde la dirección física de correspondencia.

3. De la misma manera, se evidencia que en el tercer trimestre se presentó un aumento frente a las consultas relacionadas con el sistema Ekogui, lo cual pudo deberse a la implementación de Ekogui 2 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 58 solicitudes recibidas en el tercer trimestre, 44 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 76% de las solicitudes recibidas fueron atendidas directamente en el Chat y el 24% 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.



