



FICHA TÉCNICA

Nombre de la Encuesta	Encuesta de Comportamiento
Liderado Por	Comunicaciones y Prensa-Atención al Usuario
Instrumento	Cuestionario de cinco preguntas (on line-presencial)
Marco Muestral	Principales stakeholders de la entidad y ciudadanos que se acercan a radicar en ventanilla de correspondencia y página web
Metodología	Cuantitativa
Muestreo	Aleatorio
Técnica	Cuestionario con cinco preguntas con respuestas de selección múltiple
Fecha de Realización	Del 23 de julio al 31 de julio de 2015
Preguntas	1) Usted concurre a la entidad por qué motivos; 2) Usted concurre con qué frecuencia a la Entidad; 3)Cuál es la motivación principal para acudir a la Entidad; 4) Usted accede a la página web de la Entidad para buscar información sobre; 5)Cuál es el canal que utiliza con mayor frecuencia para interactuar con la entidad.

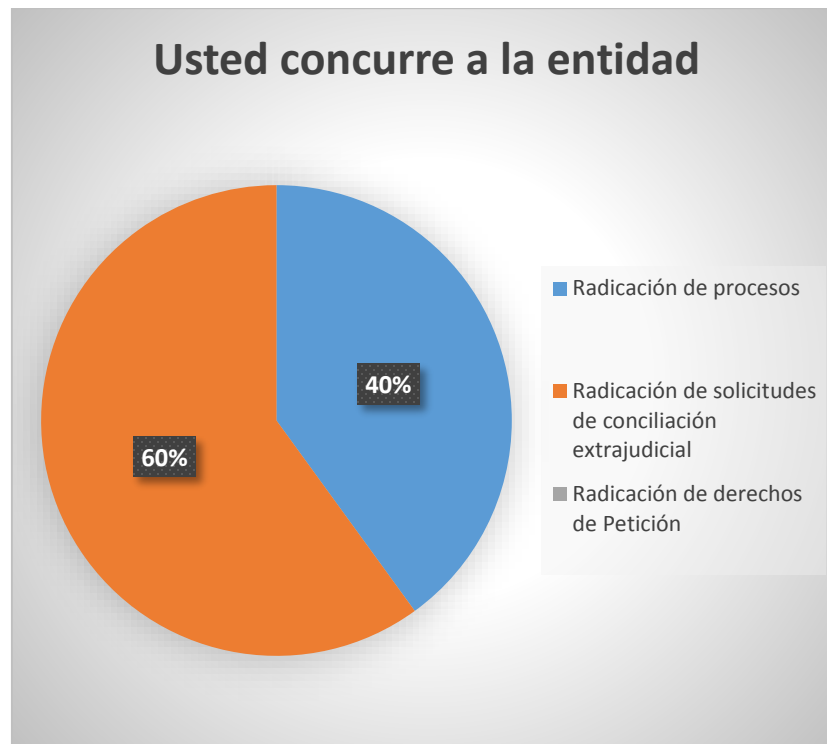


RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE COMPORTAMIENTO

Esta encuesta se efectuó a un total de 100 personas en una muestra aleatoria, realizada a través de un cuestionario de cinco (5) preguntas el cual fue aplicado de manera electrónica y presencial. A continuación se presentan los resultados de la encuesta efectivamente realizada.

1. ¿Usted concurre a la entidad por qué motivos?

- a) Radicación de procesos judiciales
- b) Radicación de solicitudes de conciliación extrajudicial
- c) Radicación de derechos de petición
- d) Otro, cuál? _____

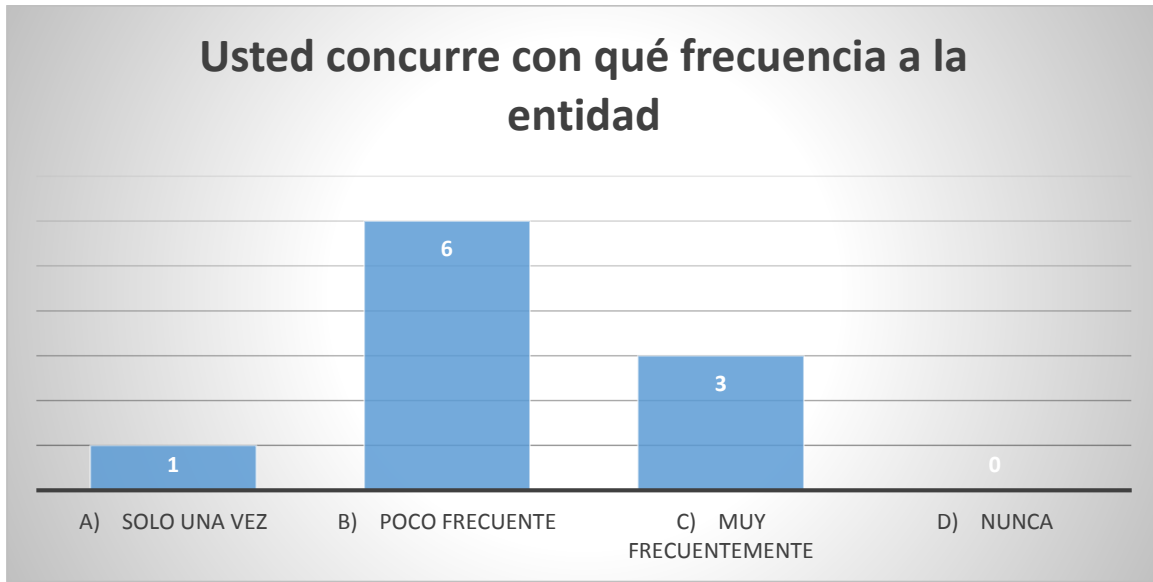


El objetivo de esta pregunta es identificar la razón por la cual el usuario acude a la entidad. Se observa en el resultado de la encuesta que el motivo principal por la cual se acercan a la Agencia obedece a la radicación de solicitudes de conciliación extrajudicial en un sesenta por ciento (60%), mientras que la radicación de procesos judiciales equivale a un cuarenta por ciento (40%).



2. ¿Usted concurre con qué frecuencia a la Entidad?

- a) Solo una vez
- b) Poco frecuente
- c) Muy Frecuentemente
- d) Nunca

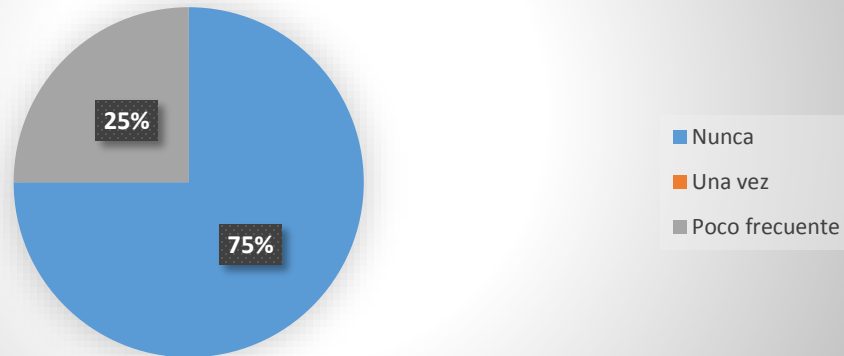


1. El objetivo de esta pregunta es identificar la continuidad por la cual el usuario y/o ciudadano concurre a la entidad, dicha pregunta va enlazada con la pregunta No.1 del cuestionario (¿Usted concurre a la entidad por qué motivos?); en ese sentido se evidencia que los usuarios que se acercan a radicar solicitudes de conciliación extrajudicial o procesos judiciales lo hacen de manera "Poco Frecuente", seguido de la opción "Muy Frecuente".

3. ¿Cuál es la motivación principal para acudir a la Entidad?

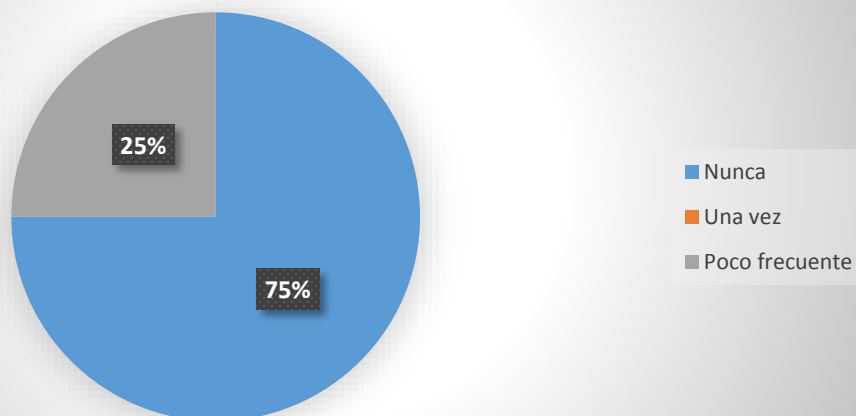
El objetivo de esta pregunta es identificar el producto más deseado por el usuario y/o ciudadano de la entidad. A continuación se observan los resultados:

Sistema único de gestión e información litigiosa del Estado-Ekogui.



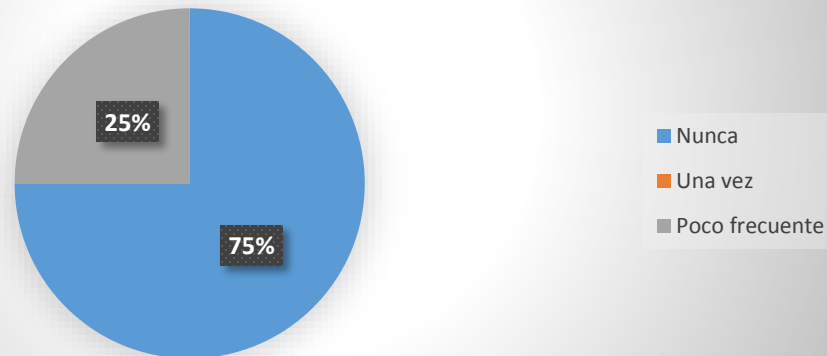
Unos de los productos ofrecidos por la Agencia a las entidades públicas del orden nacional es el Sistema único de Gestión e Información Litigiosa del Estado Ekogui. De los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 75% de los encuestados manifestó que no busca este servicio, mientras que un 25% manifestó que de manera “*Poco Frecuente*” requieren el producto.

Estudios o documentos especializados.



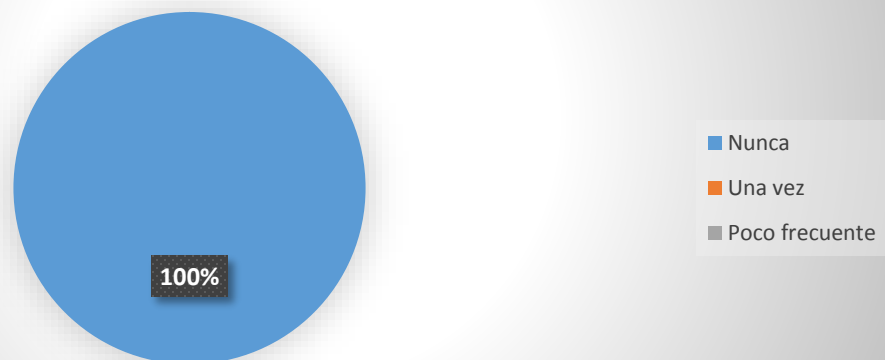
Otros de los productos ofrecidos por la Agencia a las entidades públicas y que son de interés para la ciudadanía son los “*Estudios o Documentos Especializados*”, los cuales pueden ser consultados a través de nuestro sitio web www.defensajuridica.gov.co. De los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 75% de los encuestados manifestó que no busca este servicio, mientras que un 25% manifestó que de manera “*Poco Frecuente*” requieren los productos.

Conceptos a entidades del orden nacional para la extensión de jurisprudencia.



La Agencia Nacional de Defensa Jurídica con el fin de recibir las solicitudes de concepto previo que conforme a lo dispuesto en el artículo 614 del CGP, deben elevar las entidades públicas a efectos de que la entidad resuelva las peticiones de extensión de jurisprudencia a las que se refiere el artículo 102 del CPACA, se observó en los resultados de la encuesta que el 75% de los encuestados manifestó que nunca ha buscado dicho producto, mientras que un 25% manifestó que lo ha requerido de manera "Poco Frecuente".

Capacitación relacionada con comités de conciliación.



En relación con la asesoría a los Comités de Conciliación por parte de esta entidad, el Decreto 1069 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho"*, estableció el marco de su competencia en el siguiente sentido:

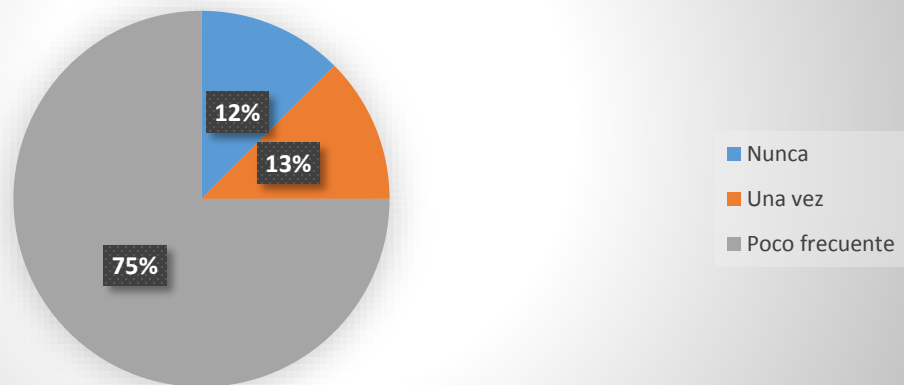
Carrera 7 No. 75 – 66. Pisos 2 y 3. Bogotá, Colombia

Conmutador (571) 255 8955
www.defensajuridica.gov.co



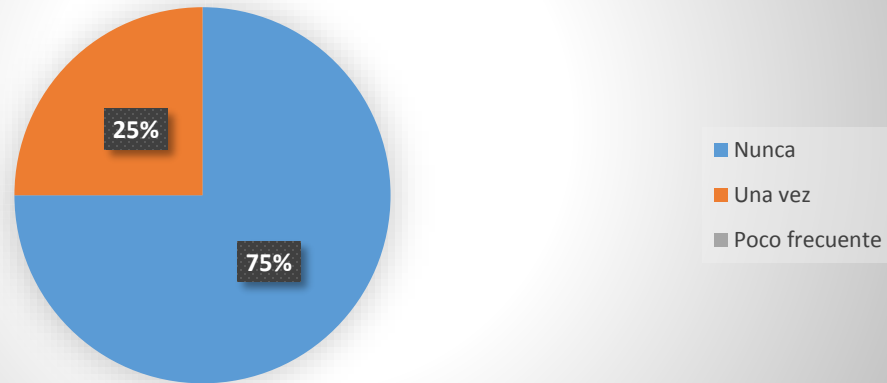
"Artículo 2.2.4.3.1.2.9. Asesoría. La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado asesorará a los respectivos entes en la conformación y funcionamiento de los comités y en el diseño y desarrollo de las políticas integrantes de defensa de los intereses públicos en litigio y de las de prevención del daño antijurídico estatal". Así las cosas, el servicio atrás descrito está dirigido a las entidades públicas. De los resultados obtenidos en la encuesta se observa que el 100% de los encuestados manifestó que no busca este servicio.

Intervención en procesos judiciales, arbitrales o conciliaciones extrajudiciales.



Es deber del peticionario informar al Agente del Ministerio Público que radicó copia ante la ANDJE de la solicitud de conciliación extrajudicial cuando una de las entidades convocadas sea del orden nacional. Lo anterior con el fin que la Agencia conforme a las competencias asignadas en el Decreto No.4085 de 2011, determine **facultativamente** en cuales de esas solicitudes de conciliación decide intervenir a través de su participación con voz y voto. En ese sentido y de acuerdo a los resultados de la encuesta se observa que el 75% de los encuestados manifestó que de manera "*Poco Frecuente*", solicita la intervención de la Agencia, un 13% indicó que lo ha solicitado en una sola ocasión y un 12% que nunca lo ha requerido.

Asistencia técnica y capacitación a los operadores jurídicos

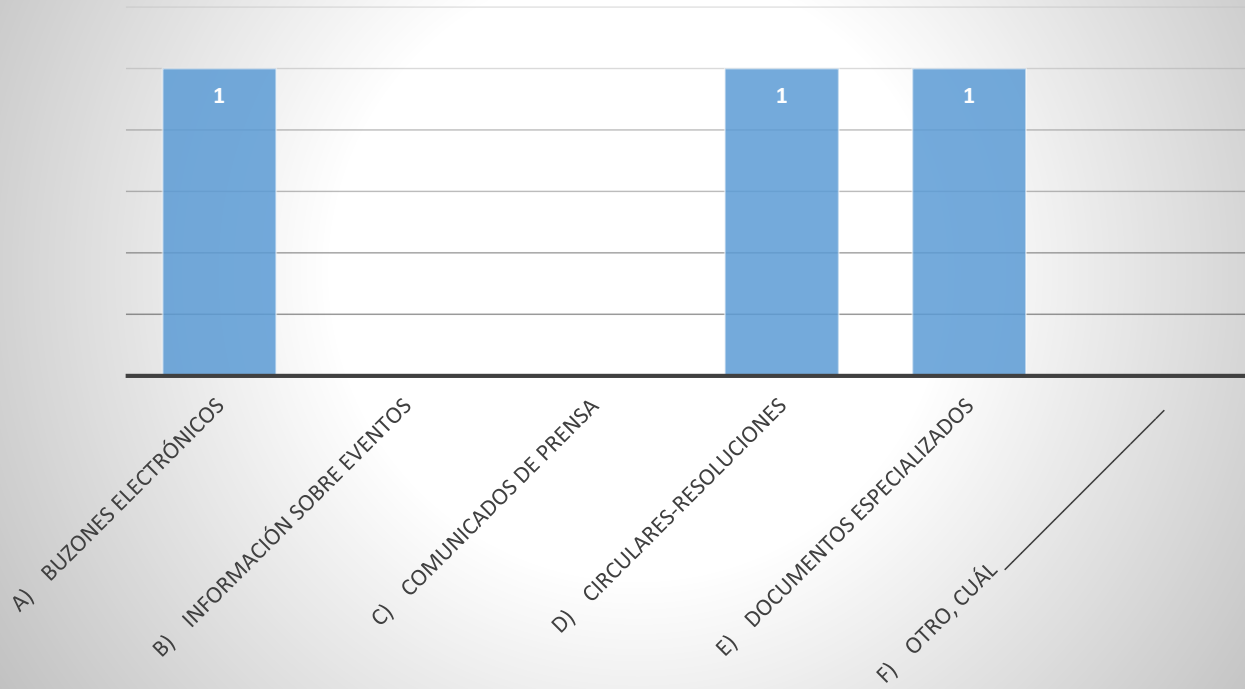


La ANDJE apoya el fortalecimiento de las capacidades institucionales a través de: Diálogos jurídicos, talleres de difusión de los productos de la DPE, entre otros servicios, con el propósito de actualizar, fortalecer y difundir a los operadores jurídicos de las entidades públicas del orden nacional temas relevantes para la defensa jurídica del Estado. En ese sentido, y de los resultados obtenidos en la encuesta, se observa que el 75% de los encuestados manifestó que no ha requerido dicho servicio, mientras que un 25%, indicó que en una sola ocasión ha buscado el producto.

4. Usted accede a la página web de la Entidad para buscar información sobre:

- a) Buzones electrónicos
- b) Información sobre eventos
- c) Comunicados de prensa
- d) Circulares-Resoluciones
- e) Documentos especializados
- f) Otro, Cuál _____

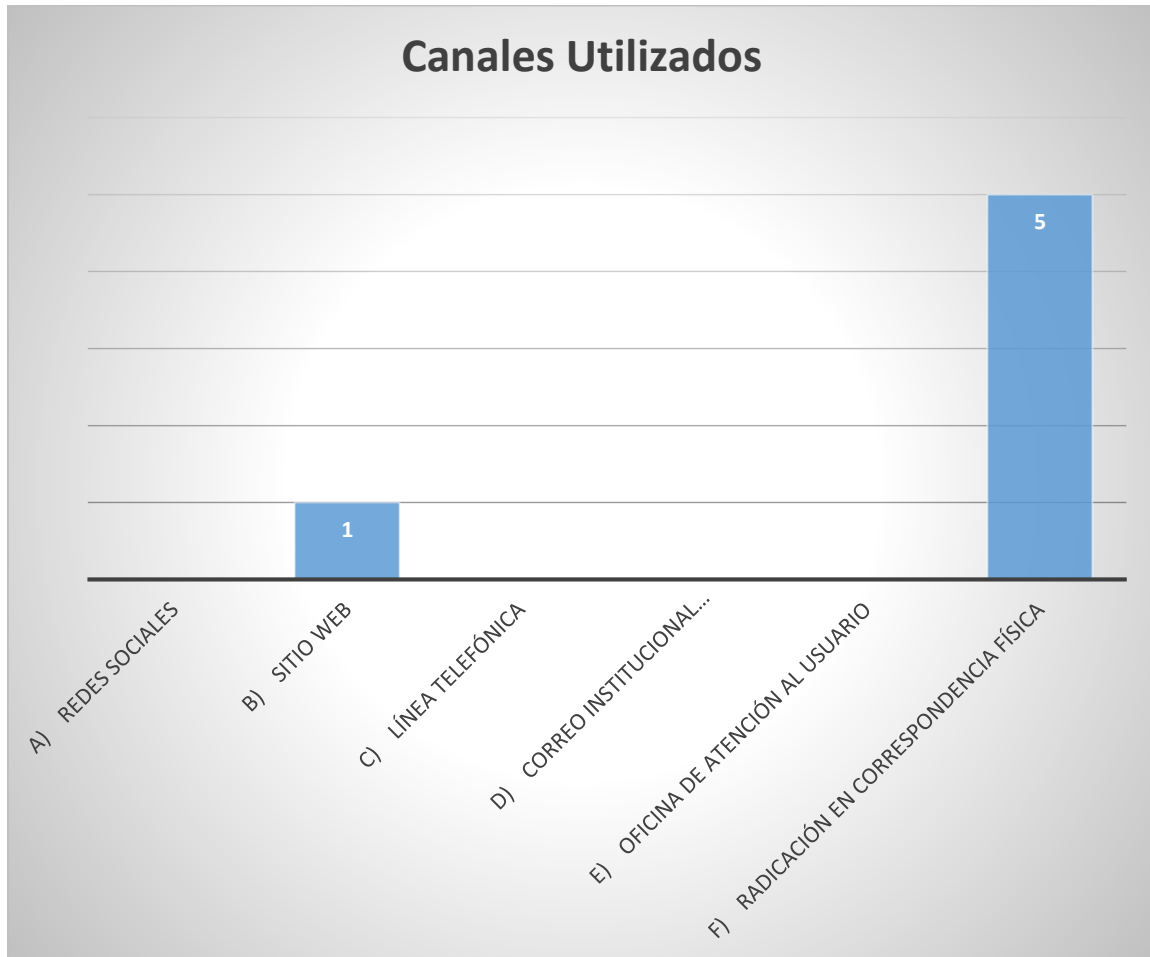
Usted accede a la página web de la Entidad para buscar información sobre:



Los usuarios manifestaron que los servicios más buscados en la entidad son los 1) “*Buzones Electrónicos*”, por medio de los cuales se realizan las radicaciones de las Solicitudes de Conciliación Extrajudicial, Radicación de Procesos Judiciales, Solicitudes Previos de Extensión de Jurisprudencia, entre otros. 2) Del mismo modo señalaron, que acceden a las Circulares emitidas por la entidad y 3) documentos especializados.

5. ¿Cuál es el canal que utiliza con mayor frecuencia para interactuar con la entidad?

- a) Redes sociales
- b) Sitio web
- c) Línea telefónica
- d) Correo institucional agencia@defensajuridica.gov.co
- e) Oficina de Atención al Usuario
- f) Radicación en correspondencia física



El objetivo de esta pregunta es identificar el canal de atención más utilizado por el usuario, en aras de fortalecerlo y brindar un mejor servicio.

Como se observa en la gráfica el canal más utilizado es la Ventanilla de correspondencia física, seguido del sitio web.

CONCLUSIONES

Al interpretar los resultados obtenidos en la encuesta de comportamiento, se observa que:

- La razón mayoritaria por la cual acude el usuario a la Andje obedece a realizar radicaciones de solicitudes de conciliación prejudicial seguida de las notificaciones de procesos judiciales. A pesar que la mayor asistencia en ventanilla de correspondencia concierne a mensajeros, hay un grupo importante de apoderados que hace presencia en el punto de atención presencial a preguntar sobre la intervención de la entidad en las audiencias ante la Procuraduría General de la Nación.



- No obstante lo anterior, si bien los usuarios se acercan a la entidad a radicar las solicitudes de conciliación extrajudicial, manifiestan hacerlo de manera “*Poco Frecuente*”, en un 75%.
- Los productos a los cuales les interesa a los usuarios, manifestaron en un porcentaje del 25% interesarles sobre: Sistema único de gestión e información litigiosa del Estado-Ekogui, Estudios o documentos especializados, Conceptos a entidades del orden nacional para la extensión de jurisprudencia, Intervención en procesos judiciales, arbitrales o conciliaciones extrajudiciales, Asistencia técnica y capacitación a los operadores jurídicos.
- El canal de atención preferido por los usuarios es la ventanilla de correspondencia ubicada en la carrera 7 No.75-66 Piso 2 (5).
- Los temas de mayor interés elegido por los usuarios son los: Buzones Electrónicos (1), Circulares (1) y Documentos Especializados (1).