



La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

*Medición del uso del chat
virtual- Primer Trimestre
2021*

Atención al Ciudadano

No. Solicitudes
Recibidas en el mes de
enero de 2021: 6

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadano	Canales De Notificación	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Comunidad Jurídica Del Conocimiento	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Asesoría Legal	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Comités de Conciliación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Canales de Notificación	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Comunidad Jurídica del Conocimiento	Se respondió vía chat

No. Solicitudes
Recibidas en el mes de
febrero de 2021: 9

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Entidad Publica	Asesoría Legal	Se respondió vía chat
Ciudadano	Solicitud de Información General	Se respondió vía chat
Ciudadano	Canales de Notificación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Canales de Notificación	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Comités de Conciliación	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Asesoría Legal	Se respondió vía chat
Ciudadano	Comunidad Jurídica del Conocimiento	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Ekogui	Se respondió vía chat
Ciudadano	Canales de Notificación	Se respondió vía chat

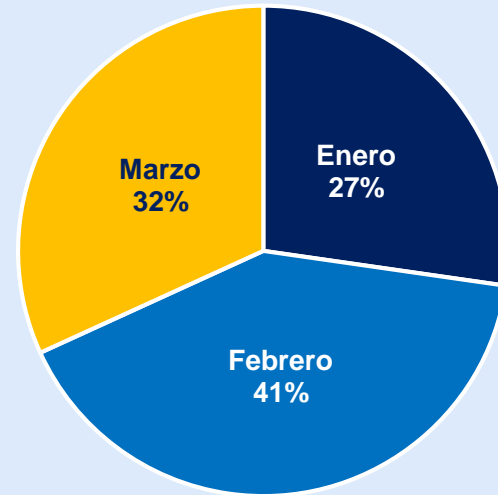
No. Solicitudes
Recibidas en el mes de
marzo de 2021: 7

TIPO DE USUARIO	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA
Ciudadano	Temas de Competencia de Otras Entidades	Se respondió vía chat
Ciudadano	Canales de Notificación	Se respondió vía chat
Ciudadano	Canales de Notificación	Se respondió vía chat
Entidad Publica	Asesoría Legal	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	Asesoría Legal	Se respondió vía chat

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE EN EL CHAT VIRTUAL

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Enero	6	27%
Febrero	9	41%
Marzo	7	32%
TOTAL	22	100%

Solicitudes Recibidas Por Mes

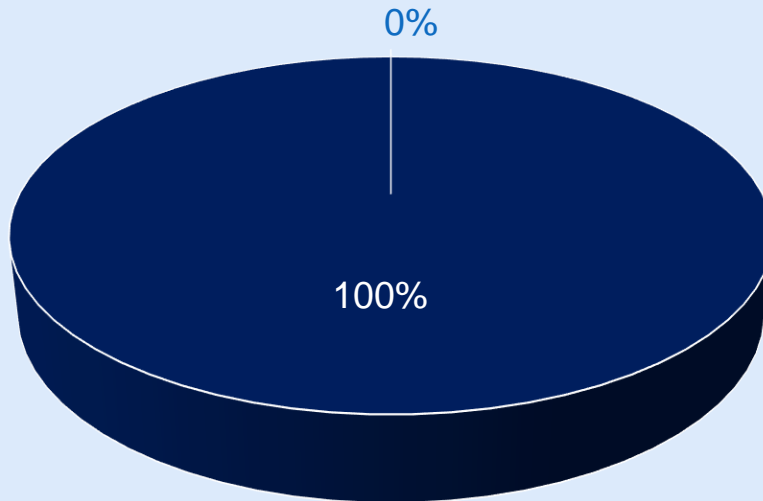


■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

PRIMER TRIMESTRE 2021		
Solicitudes Atendidas Via Chat	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
22	0	22



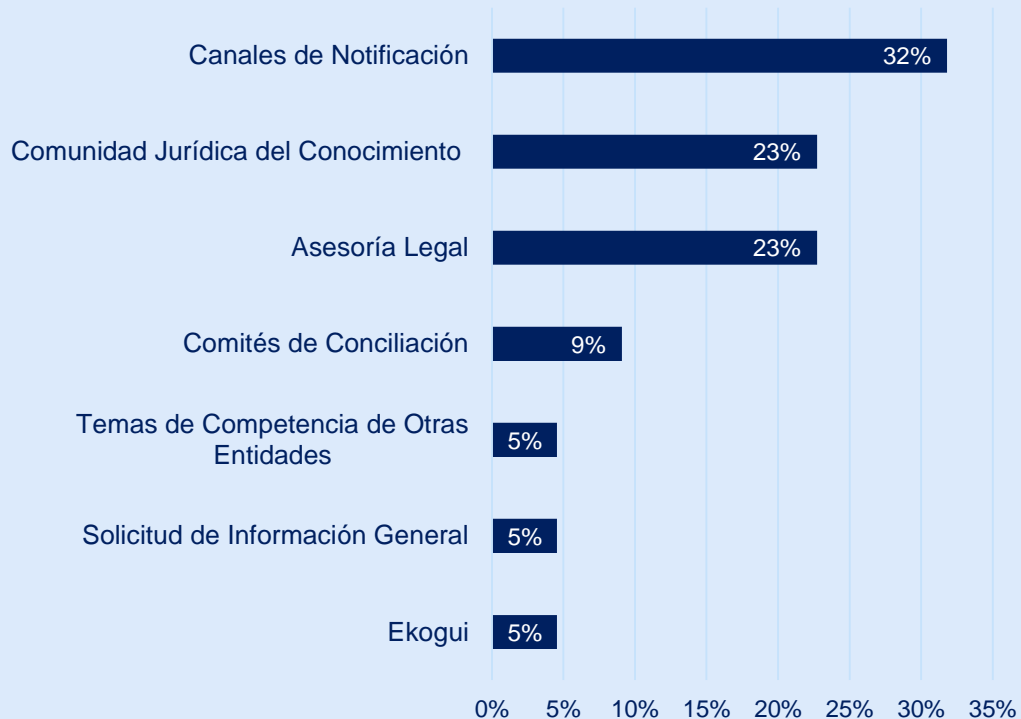
Atención Vía Chat Vs Radicadas en Orfeo

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

Temas Frecuentes Chat Virtual

% de Temas Frecuentes en el Chat de la Agencia

TEMA	No.
Canales de Notificación	7
Comunidad Jurídica del Conocimiento	5
Asesoría Legal	5
Comités de Conciliación	2
Temas de Competencia de Otras Entidades	1
Solicitud de Información General	1
Ekogui	1
Total general	22



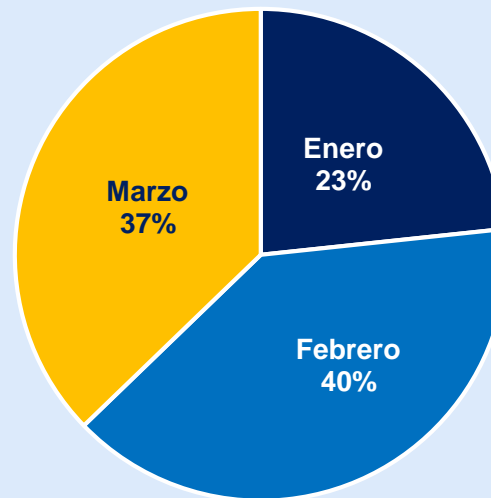
*Medición del uso de la línea
de atención al ciudadano
Primer Trimestre 2021*

Atención al Ciudadano

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE POR LA LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

% de Solicitudes Recibidas Por Mes

Mes	Solicitudes Recibidas Por Mes	%
Enero	52	23%
Febrero	88	39%
Marzo	83	37%
TOTAL	223	100%

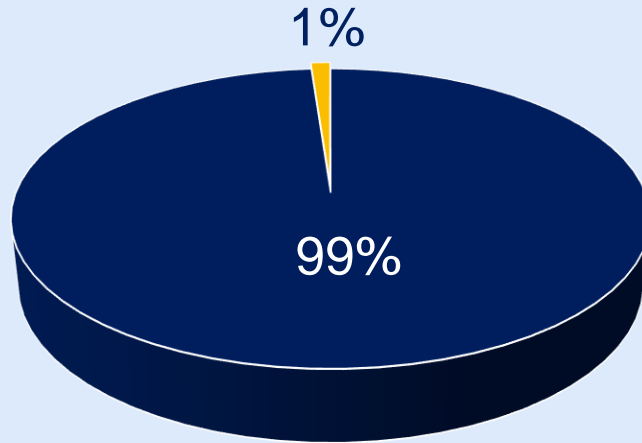


■ Enero ■ Febrero ■ Marzo



Atención Vía Telefónica Vs Radicadas en Orfeo

PRIMER TRIMESTRE 2021		
Solicitudes Atendidas Via Telefónica	Solicitudes Radicadas en Orfeo	Total Recibidas
221	2	223



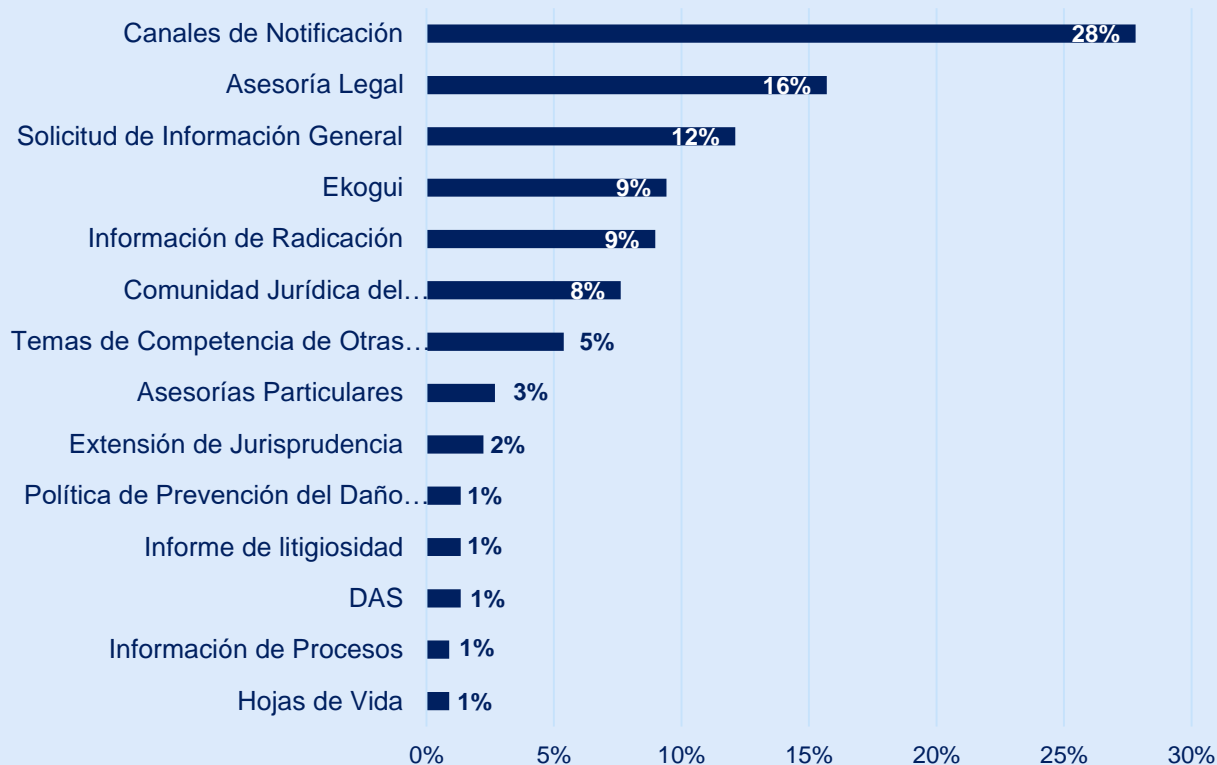
Atención Vía Teléfono Vs Radicadas en Orfeo

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

Temas Frecuentes Línea Telefónica

TEMA	No.
Canales de Notificación	62
Asesoría Legal	35
Solicitud de Información General	27
Ekogui	21
Información de Radicación	20
Comunidad Jurídica del Conocimiento	17
Temas de Competencia de Otras Entidades	12
Asesorías Particulares	6
Extensión de Jurisprudencia	5
Política de Prevención del Daño Antijurídico	3
Informe de litigiosidad	3
DAS	3
Información de Procesos	2
Hojas de Vida	2
Arbitrales	1
Comités de Conciliación	1
Insistencia de Tutela	1
Procesos de contratación	1
Provisión Contable	1
Total	223

% de Temas Frecuentes en la línea telefónica de la Agencia



Conclusiones

Atención al Ciudadano

Conclusiones Chat Virtual

En el primer trimestre del año 2021 se recibieron a través del chat virtual 22 solicitudes sobre los siguientes temas: Canales de Notificación, Comunidad Jurídica del Conocimiento, Asesoría Legal, Comités de Conciliación, Temas de Competencia de Otras Entidades, Solicitud de Información General y Ekogui. Sin embargo, los temas recurrentes fueron:



- Canales de notificación: A causa del Decreto 806 de 2020 y a la nueva forma de informar a la Agencia las demandas interpuestas en contra de entidades públicas.
- Comunidad Jurídica del Conocimiento: Por temas relacionados con los cursos y diplomados que se han venido desarrollando en la Agencia.
- Asesoría Legal: Solicitando información sobre este servicio de la Agencia y sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.



En el periodo evaluado de las 22 solicitudes recibidas vía chat virtual y relacionadas en la gráfica de la diapositiva 6, se registró que 10 de ellas provienen de ciudadanos, lo que equivale al 45% y las 12 restantes fueron realizadas por funcionarios de entidades públicas, equivalentes al 55 % del total registrado para el primer trimestre por este medio.



El 100% de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata dentro del horario de atención del chat virtual.



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



- El número de solicitudes registradas es menor, teniendo para el cuarto trimestre de 2020, 36 solicitudes y en el primer trimestre de 2021, 22 solicitudes. Se ha evidenciado que los usuarios tienen preferencia por la línea de atención telefónica.
- Para el cuarto trimestre de 2020 el tema “*Ekogu*” fue el tema más frecuente. Para el primer trimestre de 2021 el tema más frecuente fue “*Canales de Notificación*”.

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, cumpliendo la finalidad de este canal la cual es dar atención inmediata a lo solicitado y evitar que estas solicitudes se conviertan en la presentación de una petición formal que genere un desgaste administrativo.



Conclusiones Línea Telefónica

En el primer trimestre del año 2021, se recibieron a través de la línea de atención telefónica 223 solicitudes. Los temas recurrentes fueron:



- Canales de notificación: A causa del Decreto 806 de 2020 y a la nueva forma de informar a la Agencia las demandas interpuestas en contra de entidades públicas.
- Asesoría Legal: Consulta sobre los canales de comunicación para acceder al servicio de asesoría legal.
- Solicitud de Información General: relacionada con la misionalidad, funciones y actividades de la Agencia.



En el periodo evaluado se registraron 103 solicitudes de ciudadanos, lo que equivale al 46% de las solicitudes. Las realizadas por entidades públicas corresponden a 120 solicitudes con el 54 % del total registrado para el primer 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 debieron 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 este canal, que es procurar dar una atención inmediata a las solicitudes.





La justicia
es de todos

Minjusticia



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado