



Defensa Jurídica
del Estado

CARTILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y USUARIOS

de la Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado - 2025

[www.
defensajuridica.
gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)

Í N D I C E



¿QUIÉNES SOMOS?

Pág. 3

¿QUÉ HACEMOS?

Pág. 4

FUNCIONES DE LA ANDJE

Pág. 5

MEDIOS Y MECANISMOS DE
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS
DE VALOR DE LA ANDJE

Pág. 7

01

¿QUIÉNES SOMOS?

Mediante la Ley 1444 de 2011 se modificó la estructura de la administración pública nacional y se creó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) como Unidad Administrativa Especial, que, como entidad descentralizada del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, se encuentra vincula al Ministerio de Justicia y del Derecho.



02 ¿QUÉ HACEMOS?



El quehacer de la ANDJE está orientado
(i) al diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado;
(ii) formulación, evaluación y difusión de las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, y del daño antijurídico y
(iii) la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación.

A través del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, **le fue asignado a la ANDJE el liderazgo del Sistema de Defensa Jurídica del Estado**, implementado por medio del *Decreto 104 del 28 de enero de 2025*, con el cual se pretende fortalecer la defensa jurídica, mejorar las calidades y condiciones de los abogados defensores, promover estándares y condiciones para el ejercicio de la función de la defensa jurídica del Estado, propiciar la generación y circulación de buenas prácticas y administrar los recursos que permiten hacer una gestión eficiente del ciclo de defensa jurídica, promoviendo la disminución del impacto fiscal derivado de la litigiosidad, esto mediante la gestión de la información y del conocimiento, transformando la cultura de prevención, solución amistosa y defensa jurídica, de manera justa y efectiva, para optimizar los recursos del Estado.

03 FUNCIONES DE LA ANDJE

La ANDJE distribuye su quehacer en tres grandes temas:

- 1. Lo relacionado con las políticas:** la ANDJE tiene como función la formulación, aplicación, evaluación y difusión de las políticas públicas en materia de prevención de conductas antijurídicas, del daño antijurídico, la extensión de sus efectos, la defensa jurídica pública y la protección efectiva de los intereses litigiosos del Estado.

Además, diseña y propone estrategias, planes y acciones para la utilización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, la participación en procesos judiciales y el cumplimiento de sentencias, conciliaciones y recuperación de dineros públicos.

Asimismo, brinda asesoría legal a las entidades públicas del orden nacional y territorial.

- 2. Lo relacionado con la coordinación de la defensa:** la ANDJE elabora protocolos, lineamientos e instructivos para la adecuada gestión de la defensa jurídica del Estado.

Además, difunde los cambios normativos, jurisprudenciales y de política de prevención, con el fin de que los contratistas y servidores públicos que intervienen en la defensa jurídica del Estado conozcan de estos.

- 3. Lo relacionado con el ejercicio de representación:** la ANDJE asume y coordina en calidad de demandante, interviniente, apoderado o agente la defensa de las entidades y organismos de la Administración Pública cuando estén involucrados interés de la Nación de acuerdo con la relevancia del caso, teniendo en cuenta los siguientes

criterios: (i) la cuantía de las pretensiones, (ii) el interés o impacto patrimonial o fiscal de la demanda; (iii) el número de procesos similares; (iv) la reiteración de los hechos que dan origen al conflicto o de los aspectos jurídicos involucrados; (v) la materia u objetos propios del proceso y la trascendencia jurídica del proceso por la creación o modificación de un precedente de jurisprudencia.

Así mismo coordina, apoya y asume la defensa jurídica del Estado en los procesos que se adelantan ante organismos y jueces internacionales, de conformidad con los tratados y acuerdos que regulan la materia.



04

MEDIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR DE LA ANDJE

La Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” busca promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa económica, social y cultural, y así mismo controlar el poder político. Esta Ley regula el desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana, orientando a los ciudadanos sobre su ejecución.

Los mecanismos de participación ciudadana son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención

de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

La ANDJE, como parte fundamental del Estado Colombiano, también ha creado diferentes herramientas que, en conjunto, hacen prácticas las leyes, la aplicación de la constitución y la garantía de este derecho fundamental a la ciudadanía.

¿PARA QUÉ PARTICIPAR?

Como grupo de valor de la ANDJE puede intervenir en la toma de decisiones, bien sea para dar a conocer sus propuestas y proyectos, opinar, o exigir el cumplimiento de las normas.

PETI CIÓN

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF): La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado coloca a disposición de sus usuarios una plataforma para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014) y del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

A través de este sistema de PQSRDF el interesado puede enviar:

PETICIÓN:

- **Derecho de petición de interés general y/o particular:** Es el derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante la Agencia en los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Derecho de petición de consulta:** Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se absuelva una consulta en relación con las materias a su cargo.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a su recepción.

- **Derecho de petición de solicitud de información y/o documentos:** Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la Entidad y solicitar copia de estos, siempre que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

- **Peticiones Prioritarias:** Son aquellas solicitudes en las que se pretende el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable; las interpuestas por los niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general cualquier persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, periodistas y veteranos de la fuerza pública.

QUEJA

QUEJA:

Es una manifestación de protesta, descontento o inconformidad respecto de una actuación o atención de un funcionario de la Agencia.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

RECLAMO

RECLAMO

Exigir una solución o corrección por la inadecuada prestación de un servicio prestado por la Agencia.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

SUGERENCIA

SUGERENCIA

Es el planteamiento o propuesta encaminada a recomendar la mejora frente a alguna actuación o atención de la Agencia.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

DENUNCIA

DENUNCIA

Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la Agencia la ocurrencia de un hecho presuntamente delictivo.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

FELICITACIONES

FELICITACIONES

Expresión voluntaria que un usuario realiza con la finalidad de manifestar su satisfacción frente a la atención o servicio recibido por parte de la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

1.2. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF): Puede radicar una PQRSDF a través de los siguientes medios dispuestos por la ANDJE:



- a. **Formulario Único de Atención:** ingrese a la página web www.defensajuridica.gov.co.

O a través del menú principal seleccionar la opción “Atención y servicios a la ciudadanía” y pulse “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones”.

Al ingresar, deberá seleccionar “Formulario único de atención” y seguir las instrucciones.



- b. **Correo electrónico:** agencia@defensajuridica.gov.co



- c. **Atención telefónica:** (601) 255 89 55 Ext. 7



- d. **Chat de atención al usuario:**
<https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Chat.aspx>



- e. **Atención presencial:** Carrera 7 No. 75 – 66, Piso 2, Bogotá D.C.



- f. **Redes sociales:**



Facebook: AgenciaDefensaJ



X: @AgenciaDefensaJ



Youtube: @DefensaJuridica_Estado



LinkedIn: Agencia Nacional de Defensa jurídica del Estado



Instagram: @defensajuridica_estado



TikTok: @defensajuridica_estado

2. Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas

Este mecanismo permite a los ciudadanos aportar información clave sobre las problemáticas que afectan sus territorios y sectores, con el fin de orientar la formulación de políticas públicas y estrategias de defensa jurídica más efectivas.

A través de este espacio la ANDJE recoge insumos valiosos que enriquecen el diagnóstico institucional y permiten priorizar acciones orientadas a la prevención del daño antijurídico y al fortalecimiento de la defensa del Estado.

Este mecanismo está articulado al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y responde a los lineamientos de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, promovida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Si usted ha identificado alguna problemática u oportunidad de mejora en la ANDJE diligencie el siguiente formulario: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=FABc6BPBSk-WWfdFLVerCvoa2vHNRQVHvfz0q_83TxdUMjVPNKJQWUK3NlNBNjhYNDBLNjZOUVpKW S4u

3. Control social

El control social es un derecho constitucional y un deber ciudadano mediante el cual la sociedad vigila y evalúa el uso adecuado de los recursos públicos, la gestión institucional y el cumplimiento de los fines del Estado. En el caso de la ANDJE, este mecanismo permite a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil supervisar las acciones de la ANDJE, especialmente en temas relacionados con la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en la defensa jurídica del Estado.

A través de instrumentos como las veedurías ciudadanas, observatorios y la rendición de cuentas, se fortalece la transparencia, se previene la corrupción y se garantiza que la gestión pública se desarrolle conforme a los principios de legalidad, eficiencia y participación democrática.

Este mecanismo es fundamental para fortalecer la confianza en las instituciones públicas y garantizar una gestión orientada al bien común, la equidad y la legalidad, alineada con los principios de buen gobierno y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Para más información acceda aquí: <https://www.defensajuridica.gov.co/participa/Control/Paginas/default.aspx>

4. Consulta ciudadana

Es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de valor con respecto a los proyectos, normas, políticas o programas adelantados por la Entidad o el sector de Justicia y del Derecho antes de la formulación de estos o la toma de decisiones.

Este mecanismo, sirve para priorizar problemáticas o temas en rendición de cuentas, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión en cualquier momento del ciclo de la gestión pública y para la mejora de trámites y disposiciones legales.

Para más información acceda aquí: <https://www.defensajuridica.gov.co/participa/Consulta/Paginas/default.aspx>



[www.
defensajuridica.
gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co)