



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos:

En la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado trabajamos por garantizar un trato digno, igualitario, inclusivo, considerado y respetuoso para la atención a la ciudadanía en general, teniendo presente las características particulares de los grupos de valor que requieran atención diferenciada y por lo tanto especial.

En ese sentido, de acuerdo con el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437, publicamos nuestra carta de trato digno, con el fin de fortalecer la relación con nuestros grupos de valor e interés, promoviendo la comunicación, la transparencia y conductas de no discriminación racial o cultural. Para ello, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para la atención.



En la Agencia usted tiene derecho a:

- 1.** Ser tratado con respeto y la consideración; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas adolescentes, adultos mayores o mujeres gestantes, o personas en estado vulnerable.
- 2.** Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de raza, sexo, origen nacional o familiar, religión, lengua, opinión política o filosófica y con orientación de derechos y diferencial étnico a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.
- 3.** Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad familiar, personal y a su buen nombre.
- 4.** Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (verbales, escritas o por cualquier medio idóneo), sin necesidad de apoderados o intermediarios.
- 5.** Obtener información y orientación acerca de los servicios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
- 6.** Realizar solicitudes a través de cualquiera de los medios electrónicos disponibles en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 7.** Conocer el estado de cualquier decisión o trámite. Si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a la Constitución y las leyes, obteniendo copias, pagadas por el solicitante, de los documentos requeridos.

8. Cuando no hay reserva legal, podrá obtener información que esté en los registros y archivos públicos de acuerdo a la Constitución Política y las leyes.

9. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de acuerdo a la ley.

10. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, periodistas en el ejercicio de su actividad y en general personas vulnerables o con clara debilidad de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

11. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones públicas.

12. Debatir y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier trámite o gestión de la entidad en la cual tengan interés; a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen a la persona interesada cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

13. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

En la Agencia usted tiene el deber de:

1. Obedecer la Constitución Política y las leyes.

2. Actuar de buena fe, no emplear, efectuar o aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia no insistir en solicitudes evidentemente inadecuadas.

4. Presentar respetuosamente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la documentación completa y actualizada, y

evitar insistir en solicitudes inapropiadas que afecten de manera negativa en los tiempos de la gestión de la petición.

5. Dar un trato respetuoso a los servidores públicos y/o contratistas.

6. Cuidar las instalaciones y elementos dispuestos para su servicio.

7. Cumplir con los requerimientos de información solicitados para facilitar la gestión de su petición y/o solicitud.

Canales de atención y espacios de información:

Queremos facilitar la comunicación con nuestros usuarios, para lo cual contamos con varios canales de atención para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, realizar cualquier tipo de solicitud o recibir orientación:

CANALES PRESENCIALES:

• **Oficina de Atención al Ciudadano**

En la Carrera 7 No. 75-66, Bogotá D.C.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

• **Recepción de correspondencia**

En la Calle 16 No.68D-89, Bogotá D.C.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.



CANAL TELEFÓNICO:

- **Línea de Atención al Ciudadano:** 255 89 55 Ext: 777
- **Línea Fax:** 255 89 33 – Bogotá D.C



CANALES VIRTUALES:

- **Correo Electrónico de PQRS:** agencia@defensajuridica.gov.co
Horario de tramitación: dentro de los horarios laborales.

- **Formulario Electrónico de PQRS:**

Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Agencia.

- **Chat de atención al usuario:**

Atiende y resuelve inquietudes de orden general sobre la Entidad

Horario de atención: martes y jueves de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

En la Circular Externa No. 02 de 2021, dimos a conocer los **buzones y cuentas de correos electrónicos**, disponibles como canal de comunicación con la Agencia, los cuales relacionamos a continuación:

- **Buzones electrónicos:**

Ubicados en la *sección de destacados* en la página web de la entidad.

→ *Buzón tutelas contra entidades públicas del orden nacional* (Art. 199 de la Ley 1437/2011).

→ *Buzón tutelas contra entidades públicas del orden territorial.*

→ *Buzón procesos judiciales contra de entidades públicas del orden nacional.*

→ *Buzón procesos judiciales contra de entidades públicas del orden territorial.*

→ *Buzón conciliaciones nacionales* (Art. 613 de la Ley 1564 de 2012).

→ *Buzón conciliaciones territoriales* (Art. 613 de la Ley 1564 de 2012).

→ *Buzón para recepción de demandas* Numeral 8° Art. 162 de la Ley 1437 de 2011.

→ *Buzón acciones de tutela en contra de la Agencia Nacional de defensa Jurídica del Estado* (Art. 197 de la Ley 1437 de 2011).

→ *Buzón procesos judiciales en contra de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado* (Art. 197 de la Ley 1437 de 2011).

→ *Buzón procesos judiciales y tutelas en contra del extinto DAS.*

→ *Buzón de solicitudes de extensión de jurisprudencia en vía judicial* (Art. 269 de la Ley 1437 de 2011).

→ *Buzón solicitudes de concepto previo extensión de jurisprudencia* (Art. 614 de la Ley 1564 de 2012).

→ *Buzón de arbitramentos - Centros arbitrales* (Art. 12 Ley 1563 de 2012) y Secretarios de Tribunales de Arbitramento (Art. 199 CPACA).

→ *Buzón invitación comité de conciliación uso exclusivo para entidades públicas.*

→ *Buzón de intervención procesal de la ANDJE* (Art. 610 de la Ley 1564/2012.)

→ *Buzón de Providencias que terminan el proceso.*

• Correos electrónicos:

- *Correo para notificación de tutelas contra entidades públicas del orden nacional:*
tutelasnacionales@defensajuridica.gov.co
- *Correo para notificación de tutelas contra entidades públicas del orden territorial:*
tutelasterritoriales@defensajuridica.gov.co
- *Correo para notificación de procesos judiciales en contra el extinto DAS:*
procesosdas@defensajuridica.gov.co
- *Correo para notificación de procesos contra entidades públicas del orden nacional:*
procesosnacionales@defensajuridica.gov.co
- *Correo para notificación de procesos contra entidades públicas del orden territorial:*
procesosterritoriales@defensajuridica.gov.co
- *Correo para acreditación de solicitudes de conciliación de entidades públicas del orden nacional:* conciliacionesnacionales@defensajuridica.gov.co
- *Correo para acreditación de solicitudes de conciliación de entidades públicas del orden territorial:* conciliacionesterritoriales@defensajuridica.gov.co
- *Correo para solicitud de extensión de jurisprudencia en vía administrativa y judicial:*
extension.jurisprudencia@defensajuridica.gov.co



CANALES INFORMATIVOS:

A través de los canales informativos, usted podrá estar enterado de las últimas noticias de la entidad. En nuestro sitio web, podrá consultar los documentos que resulten de su interés.

• **Página Web:** www.defensajuridica.gov.co

• **Redes sociales:**   @AgenciaDefensaJ

  Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado