



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados usuarios:

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado tiene como misión liderar la prevención del daño antijurídico y la defensa jurídica del Estado, fomentando el respeto por los derechos de los ciudadanos y la legitimidad de las instituciones, protegiendo el patrimonio público y cumpliendo con los fines esenciales del Estado.

En línea con lo anterior y en atención a la Ley 1437 de 2011, compartimos nuestra Carta de Trato Digno, con el fin de fortalecer la relación con nuestros grupos de valor; asegurándonos que todas las personas reciban un trato digno, igualitario, inclusivo y respetuoso al interactuar con la entidad; y de promover la comunicación abierta, la transparencia, y la eliminación de cualquier forma de discriminación. A través de la Carta de Trato Digno, los invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que ponemos a su disposición para la atención.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Agencia.
2. Conocer, salvo expresa reserva de ley, el estado de cualquier actuación y obtener copias (que corren por su cuenta) de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva de ley, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos en la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los tiempos establecidos por la ley.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A dar a conocer sus argumentos, razones, y aportar documentos u otros elementos de

prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

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

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

1. Obedecer la Constitución y las leyes.

2. Obrar con honradez y basado en la verdad, evitando usar trucos para retrasar las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones sin sustento, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia, evitar reiterar solicitudes que son claramente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

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; para realizar cualquier otra solicitud o recibir orientación:



CANALES PRESENCIALES:

• Oficina principal:

Ubicada en la ciudad de Bogotá en la Carrera 7 No. 75-66 pisos 2 y 3.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Recepción de correspondencia: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



CANALES TELEFÓNICOS:

• **Línea de atención al ciudadano y anticorrupción:** (601) 255 89 55 Ext: 777 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12: 30 p.m y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

• **Línea de soporte Ekogui:** (601) 794 58 44



CANALES VIRTUALES:

• Correos electrónicos:

→ **Para la recepción de PQRSDF (incluye la recepción de copias de solicitud de conciliación extrajudicial - art. 613 Código General del Proceso):** agencia@defensajuridica.gov.co

Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.

Horario de tramitación: dentro de los horarios laborales.

→ **Para notificaciones judiciales:** procesosnacionales@defensajuridica.gov.co

- Las notificaciones de procesos judiciales (demandas y anexos de procesos judiciales en contra de entidades públicas del orden nacional, autos admisorios, mandamientos ejecutivos, providencias que terminen un proceso).
- Las comunicaciones de procesos arbitrales.

→ **Soporte Ekogui:** soporte.ekogui@defensajuridica.gov.co

→ **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

• 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 Arbitramiento (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.**

Con el número de radicado, podrá realizar el seguimiento a su PQRSDF a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace:

<https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/pqr/Paginas/consulte-estado-tramite.aspx>

• Chats:

→ **Chatbot Laura:** <https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/chat.aspx>

Atiende y resuelve inquietudes de orden general sobre la entidad de manera inmediata.

Para comunicarse directamente con un funcionario de atención al ciudadano debe hacer clic en “atención directa” (disponible de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. a 12: 30 p.m y de 1:30p.m. a 5:00p.m.)



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



defensajuridica_estado