



Informe de Atención al Ciudadano

Objetivo: Revisar los requisitos mínimos que debe cumplir la entidad en temas de atención y servicio al ciudadano de acuerdo a los lineamientos del INCI, INSOR, PNSC (Cualificación a servidores públicos, Accesibilidad – Espacios Físicos – Discapacidad, Lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, Protección de datos personales, Enfoque diferencial, Información pública, Reportes).

1. MARCO NORMATIVO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1. Oficinas de servicio al ciudadano

- **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- **Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público.**

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. **Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.**
3. **Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.**
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código
7. **Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.**
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos

1.2 Cualificación de Servidores Públicos:

- Artículo 9 de la Ley 1437 de 2011:

A las autoridades les queda especialmente prohibido: (7) Asignar la orientación y atención al ciudadano a personal no capacitado para ello; 2. Garantizar **atención personal al público**, como mínimo durante cuarenta **(40) horas a la semana**, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio; 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

- Artículo 5 del Decreto 2623 del 2009 *"por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*:

El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos: a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.

1.3 Espacios Físicos

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



- Artículo 9 del Decreto 1538 de 2005 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997"- Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones.*
- NTC 4140, 4143, 41,45, 4201,4349.

1.4 Lineamientos de PQRS

- Artículo 74 de la CP: Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 modificado por el Decreto 2223: Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior **que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas; 2. (...)".**
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".*

2. Entidades que establecen directrices para la atención del servicio al ciudadano:

- FURAG: Formulario único de Avance en la Gestión-Función Pública. De acuerdo con el Decreto 2482 de 2012, todas las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional deberán reportar los avances de su gestión.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión: Política de Transparencia, participación ciudadana y servicio al ciudadano- Función Pública.
- Contraloría General de la República: Formulario F39 sobre participación ciudadana.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- del DNP.3.

Explicado el marco normativo, a continuación se muestran las actividades adelantadas por Atención al Ciudadano de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, así:

1. En atención al artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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

Conforme con lo establecido en el numeral 5° del artículo 16° del Decreto Ley 4085 de 2011, en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la función está en cabeza de la Secretaría General, que al respecto señala:

“(…)

Artículo 16. Secretaría General. Serán funciones de la Secretaría General las siguientes:

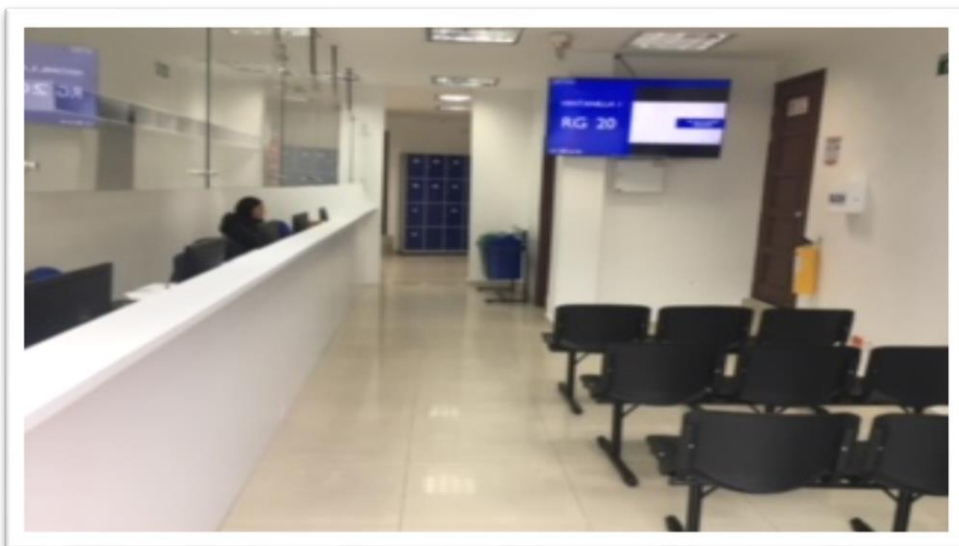
5. Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

(…)”.

Explicado lo anterior, desde el año 2013, la entidad habilitó un punto de atención presencial, el cual estaba ubicado en la carrera 7 No.75-66 Piso 2 de la ciudad de Bogotá, por el cual se tenía un espacio habilitado para la atención presencial.

Ahora bien, a partir del 18 de diciembre del año 2017, la Agencia con el fin de garantizar un mejor servicio en la atención de sus usuarios, habilitó el punto de atención presencial en la Carrera 13 No.24A-40, de la ciudad de Bogotá.

Al respecto, la Agencia cuenta con una ventanilla de correspondencia para el recibo de documentos, en un horario de 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua.



Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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



2.Funciones desarrolla el punto de atención presencial de servicio al ciudadano.

- Garantizar al ciudadano la prestación de servicios a cargo del Estado, de acuerdo con la naturaleza de la entidad
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad de acuerdo con los canales utilizados por los ciudadanos
- Atender los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo con los procesos o procedimientos y los protocolos establecidos por la entidad
- Caracterizar al ciudadano, para conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco derechos y deberes
- Definir los protocolos de servicio al ciudadano para los canales habilitados por la entidad
- Medir la percepción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio que presta la entidad
- Apoyar la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente de Atención al Ciudadano.
- Liderar la articulación con áreas misionales y de apoyo para gestionar mejoras en materia de servicio al ciudadano
- Gestionar espacios de capacitación y sensibilización en materia de servicio al ciudadano para los servidores públicos de la entidad
- Gestionar la atención oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos

3.Canales De Atención

1. Atención presencial de PQRS: Carrera 13 No.24A-40, de la ciudad de Bogotá.
2. Atención telefónica: (1) 2558955, opción 3 del conmutador.
3. Chat virtual: Martes y jueves de 9 am a 11 am.
4. Buzón electrónico de PQRS: habilitado las 24 horas
5. Correo electrónico agencia@defensajuridica.gov.co: habilitado las 24 horas.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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

6. Información de servicio al ciudadano en carteleras virtuales y página web.

4. Cualificación de servidores públicos

El contratista de Servicio al Ciudadano de la Entidad apoyó al área de Talento Humano, en la jornada de reducción dirigida a contratistas y funcionarios, dentro de las cuales se incluyó la temática de "*Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano*", donde se abordaron los siguientes temas:

1. Modalidad y Términos de los Derechos de Petición.
 - Normatividad aplicable: Decreto Ley 4085 de 2011, Decreto 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016.
2. Derecho de Petición verbal.
3. Oportunidades de mejora de servicio al ciudadano: Requerimientos Furag.

5. Accesibilidad

- **Atención Presencial – Espacio Físico:**

El nuevo punto de atención de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado ha fortalecido el acceso de las personas con discapacidad, es por esto, que se adecuó un espacio donde las personas pueden ingresar a las instalaciones sin ningún tipo de limitación para su circulación y pueden obtener una atención personalizada.



Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



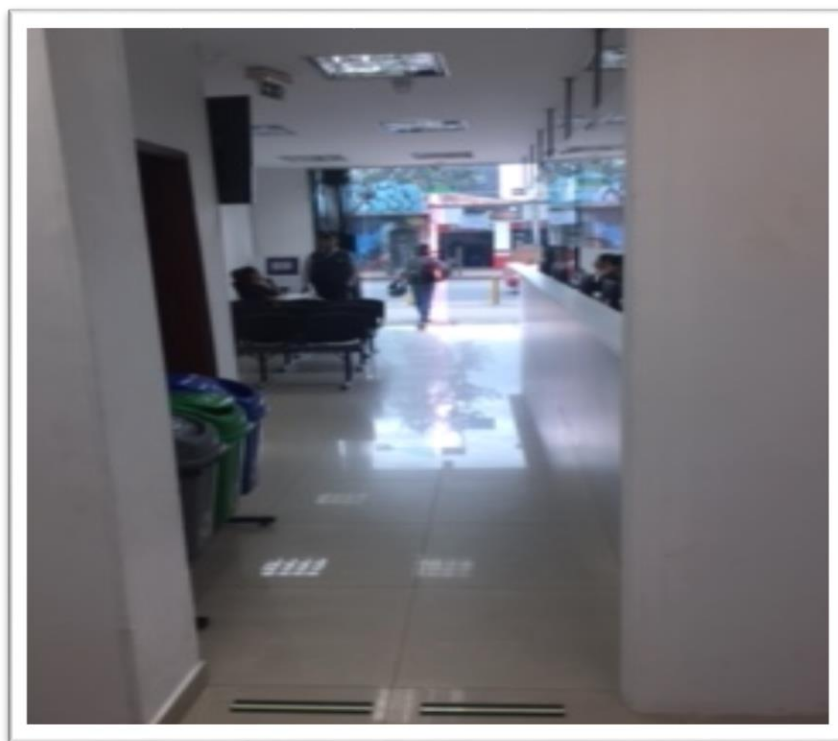
De otro lado, la ventanilla de correspondencia garantiza tener un adecuado acceso y una fácil interacción con el radicador.

Con el ánimo de evitar largas filas y una cómoda espera en la Atención, la Entidad habilitó un digiturno; adicionalmente cuenta con una sala de espera que dispone de sillas y ventanilla prioritaria para las personas con discapacidad que lo requieran, entre ellas, las de talla baja y los usuarios de sillas de ruedas.

En este orden, se han implementado protocolos de atención para dar prioridad a la atención de solicitudes de ciudadanos con algún tipo de discapacidad en las filas y el sistema de asignación de turnos.

De otro lado, está permitido el ingreso de perros guías o de apoyo, especialmente para las personas ciegas y sordociegas, así como el ingreso de familiares o cuidadores, cuando lo requieran.

A continuación se observa una fotografía, por la cual se refleja el fácil acceso y/o circulación:



Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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



- **Frente a la página web de la Entidad:**

Actualmente la información disponible en la página web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y la información es constantemente actualizada.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2017, se contempló una actividad que contó con la colaboración del INSOR, que incluye un video en Lengua de Señas en cada uno de los enlaces principales de página web.

Del mismo modo se han habilitado el contacto virtual como el uso del chat, redes sociales y correo electrónico.

6. Lineamientos Generales en materia de PQRS

La Agencia ha expedido los siguientes documentos en materia de PQRS:

Documentos	Normatividad
Resolución No. 014 de 2017	Por medio de la cual se reglamenta las peticiones verbales en la ANDJE
Resolución No.324 de 2017	Por medio de la cual se reglamenta las peticiones escritas en la ANDJE
Procedimiento de PQRS Código: GL-P-02	Por la cual se atienden las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios de acuerdo con los criterios definidos en la normatividad vigente
Documento de Caracterización de usuarios de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE)	Código: GIC-G-01

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia

Carrera 7 # 75- 66

Conmutador (571) 255 8955

www.defensajuridica.gov.co



Documento Protocolo de Atención al Ciudadano	Versión 2
Planilla de atención de PQRS verbales transparencia, participación y servicio al ciudadano atención directa para ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ANDJE	<u>GL-F-10 V-0</u>
Formato De Sugerencias	GL-F-11-V-0
Protocolo Interno para Atención de Respuestas PQRS	GL-PT-01

7. Reportes

La Agencia ha elaborado y publicado tres (3) informes trimestrales, publicados en página web; y un (1) informe parcial correspondiente al corte del 01-10-2017 al 28-12-2017, publicados en el sitio web de la Entidad www.defensajuridica.gov.co, opción "Servicios al Usuario" – "Participación Ciudadana", "año 2017".

Del mismo modo, se han publicado once (11) Registros públicos de PQRS, y uno parcial con corte del 01.12.2017 al 28.12.2017, correspondiente al mes de diciembre de 2017, en el enlace link <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/psqr/Paginas/default.aspx>.

Centro Empresarial C 75 pisos 2 y 3 Bogotá, Colombia
Carrera 7 # 75- 66

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