

Protocolo de atención a la ciudadanía y a las personas usuarias



Defensa Jurídica
del Estado





**Defensa Jurídica
del Estado**



Elaboró

Isabella Ulloa Escobar
Contratista ACyU

Revisó

María Paulina Cotes
Experta G3 Grado 7

Aprobó

María Paulina Cotes
Experta G3 Grado 7

Introducción

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) con el propósito de cumplir con los fines esenciales del Estado y comprometida con garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución Política, busca brindar un servicio de calidad orientado a la satisfacción de las expectativas y necesidades de sus grupos de valor.

En este sentido, el presente protocolo se expide con el fin de **mejorar la interacción entre la ANDJE con sus usuarios y usuarias**, a través de una serie de pautas que le permitan a los servidores públicos y colaboradores de la Entidad conocer el comportamiento que se espera de ellos. De igual forma, se pretende maximizar la experiencia de la comunidad cuando se comuniquen con la Agencia, mediante la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención, en términos de igualdad y oportunidad, y bajo estándares de eficacia.

Por lo anterior la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado adopta el presente Protocolo de Atención, orientado en sus canales de atención.

01



Defensa Jurídica
del Estado

Objetivo

Para la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es importante que sus servidores públicos y colaboradores conozcan los lineamientos, parámetros, y protocolos de una adecuada atención, buscando uniformidad en el trato y en la información que se entrega a los grupos de valor a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), fortaleciendo así la imagen institucional y la cultura de servicio.

Escenarios de relacionamiento

de los grupos de valor con la agencia

Ilustración 1 - Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Fuente: Función Pública - 2020

Fuente: Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano 2020-Departamento Administrativo de la Función Pública¹

¹ Departamento Nacional de Planeación y Departamento Administrativo de la Función Pública. (2020). Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano. https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

04

Atributos del buen servicio

Adaptable

La atención a las personas debe acoplarse a las necesidades de este para que se sienta cómodamente atendido.

Amable

La atención a las personas debe ser cortés, gentil, y agradable.

Respetuoso

Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todos los grupos de valor de la Entidad.

Efectivo

La atención brindada a los(as) usuarios(as) debe ser oportuna, pronta y debe guardar relación con lo que es el objeto de la solicitud.

Incluyente

La o el usuario(a) debe recibir un buen trato, libre de prejuicios y sin discriminación por parte de los servidores públicos o colaboradores de la entidad.

Oportuno

Que la atención a los(as) usuarios(as) se preste en el momento adecuado, teniendo en cuenta los términos establecidos.

Confiable

La información que se le suministre a los(as) usuarios(as) debe ser transparente, veraz, que genere seguridad, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad en todas sus actuaciones.

Empático

Comprender al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión, teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Entidad.

Innovador

La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de los(as) usuarios(as), los desarrollos tecnológicos y las experiencias de servicio de la entidad.

05

Valores y principios

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Honestidad

Actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto

Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso

Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona.

Diligencia

Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia.

Justicia

Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Solidaridad

Promover el compromiso de unidad, trabajando en equipo para sacar adelante metas e intereses comunes.

Pasión por la excelencia

Actuar con actitud, persistencia e inteligencia con el fin de lograr destacar actitudes y talentos, de la manera más eficaz posible.

Criterios de comportamiento para la atención a los usuarios de la entidad

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a lo solicitado, debe satisfacer a quien la recibe. Lo anterior, supone **comprender las necesidades de los(as) usuarios(as)**, lo que exige escuchar y atender de fondo lo requerido.

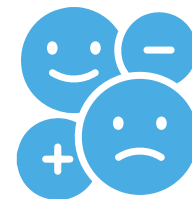
Las y los usuarios(as) necesitan información y valoran que esta les sea suministrada de manera oportuna, clara y completa; expresiones como “no sé”, “vuelva mañana” o “eso no me corresponde” son percibidas por las y los usuarios como una deficiente prestación del servicio.

En razón de lo anterior, las y los servidores(as) públicos(as) o las y los colaboradores(as) deberán:

- Informarse sobre los **formatos, plantillas o guiones** de atención definidos por la Agencia para responder las peticiones.
- Conocer los **servicios que presta la Agencia**, incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- Seguir el procedimiento, el **conducto regular**, con aquellos temas que no pueda solucionar. Ante alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Un(a) servidor(a) público(a) o colaborador(a) **en ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas** a cambio de un buen servicio. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva la responsabilidad penal y disciplinaria correspondiente.

6.1

Actitud



Se espera que las y los servidores(as) públicos(as) o colaboradores(as) que interactúan con las personas usuarias mantengan una **actitud de servicio**, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones.

En este sentido, la o el servidor(a) público(a) o colaborador(a), debe:

- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Orientar con claridad y precisión.
- Atender con calidez y agilidad.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser carismático para dar al usuario una experiencia de buen servicio.

6.2

Atención preferencial



Es aquella que **se da prioritariamente a las personas en situaciones particulares**, como adultos mayores; veteranos de la fuerza pública; mujeres embarazadas; niños, niñas y adolescentes; población en situación de vulnerabilidad; grupos étnicos minoritarios; personas en condición de discapacidad, y personas de talla baja.

Adultos mayores y mujeres embarazadas



- Una vez entran a la sala de espera, la o el servidor(a) debe **orientarlos para que se sitúen** en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes:



- Hay que **escuchar atentamente** y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- **No manifestar duda o incredulidad** sobre lo que el niño o adolescente diga. Conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe **llamárseles por su nombre** y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Es deseable **hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.**

Pag. 9

Personas en situación de vulnerabilidad



Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las **víctimas de la violencia**, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. En desarrollo del presente protocolo de servicio, corresponde a quienes ejercen funciones como servidoras y servidores públicos, o como colaboradoras y colaboradores:

- **Escuchar atentamente y orientar** sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- **Dignificar** a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- Utilizar **lenguaje claro, sencillo y sin tecnicismos** que puedan confundir o generar falsas expectativas.
- Evitar el trato en términos de **inferioridad y lástima.**

A este grupo pertenecen los **pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos**. La o el servidor(a) público(a) debe:

Grupos étnicos minoritarios



- **Identificar** si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español. En caso de ser una petición verbal, la o el servidor(a) encargado(a) de atender al usuario deberá dejar constancia de la petición y procederá a pedir la autorización al peticionario para grabar la comunicación en formato de audio² para gestionar su traducción y respuesta dentro de los términos legales de esta, con el fin de gestionar su traducción y garantizar la respuesta dentro de los términos legales.
- Si la petición es escrita, la o el servidor a cargo de la atención deberá **tomar registro de está misma**. Seguidamente (de ser posible), se le solicitará al peticionario identificar la región de donde proviene, así como la lengua nativa que habla.



Nota

El registro en audio o escrito permitirá solicitar el **apoyo técnico** del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, para servir de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete que atienda el requerimiento.

Complemento normativo y procedimental

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1069 de 2015 y en el Decreto 1166 de 2016, se reconoce el derecho de los hablantes de lenguas nativas a presentar peticiones en su propio idioma. En este marco, corresponde a cada entidad adecuar su atención a las características y necesidades de la población a la que presta servicio.

Asimismo, la Ley 1381 de 2010 (Ley de Lenguas Nativas) establece que todas las entidades públicas deben garantizar los servicios de traducción e interpretación, de conformidad con sus competencias y presupuesto. Para ello, pueden apoyarse en la Base de Datos de Traductores e Intérpretes de Lenguas Nativas y en otros instrumentos técnicos dispuestos por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

² La solicitud será grabada mediante los medios tecnológicos disponibles y autorizados por la entidad para tal fin, garantizando la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Atención a personas en situación de discapacidad:



- Conocer las diferentes **situaciones de discapacidad**.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- Mirar a la persona con **naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode** como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda **pregunte**: “¿Desea recibir ayuda?”, “¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve **un acompañante**, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita. Es mejor darle tiempo suficiente para que **se exprese y plantee sus requerimientos**, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- **Verificar siempre** que la información dada ha sido comprendida, solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:



- **No halar** a la persona de la ropa ni del brazo.
- **Mantenerla informada** sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando **expresiones** como: “Al frente suyo está el formato” o “A su derecha está el bolígrafo”.
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- **Si la persona tiene perro guía**, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual:



- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, **posar la mano de ella** sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen **documentos**, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo la o el servidor(a) público(a) debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.
- **No utilice gestos, términos o expresiones** identificadas o aproximativas. Por ejemplo: “Allí”. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano.

Si debe **leerle un documento**, hágalo despacio y con claridad.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas:



- **Hablar de frente a la persona**, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene **evitar taparse la boca o voltear la cara** ya que esto dificulta leer los labios.
- **No gesticular de manera exagerada** para comunicarse, debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, sea **breve y claro**.

- En la Agencia tenemos habilitadas opciones de **contacto virtual** para la población con discapacidad auditiva como chat, redes sociales y correo electrónico, esto con el fin de que la información que generamos sea accesible y entendible para todos.



Nota

Al momento de hacer contacto con personas con discapacidad auditiva, **la o el servidor(a) debe facilitar el canal para que el usuario pueda conectarse con el Centro de Relevó**, con el fin de tener una comunicación bidireccional entre la persona sorda y el o la asesora. Esta comunicación se desarrolla a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de Lengua de Señas Colombiana (LSC) en línea, que permite interactuar y atender en debida forma el requerimiento.

Atención a personas con sordoceguera:



- Es preciso **informar que se está presente**, tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella **vocalizando** correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora:



- **No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos** de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en **silla de ruedas**, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva:



- **Brindar información de forma visual**, con mensajes concretos y cortos.
- **Ser paciente tanto al hablar como al escuchar**, pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental:



- Hacer preguntas cortas, en **lenguaje claro y sencillo**, para identificar la necesidad de la persona.
- **Evitar críticas o entrar en discusiones** que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- **Confirmar** que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las **opiniones y sentimientos** expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja:



- Si el punto de atención **no cuenta con ventanillas especiales** para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- **Tratar al usuario según su edad cronológica**. Es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.3

Atención a personas en proceso de reincorporación

Con el objeto de garantizar que todos los usuarios reciban un **trato justo y sin estigmatización**, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, facilita la atención de solicitudes de ciudadanos(as) que dejaron las armas, en el marco de distintos procesos y se reintegraron exitosamente a la sociedad, por lo cual se sugiere:

- **Utilizar un lenguaje no estigmatizante y respetuoso** al interactuar con personas en proceso de reincorporación.
- **Evitar referirse a su pasado o afiliación** a grupos armados ilegales. No hacer suposiciones sobre el pasado o las experiencias de la persona.
- **No discriminar a los(as) usuarios(as) en proceso de reincorporación** en función de su pasado, género, orientación sexual, origen étnico, religión u otras características personales.
- **Escuchar activamente** a las personas en proceso de reincorporación, validar sus experiencias y preocupaciones, y responder con empatía.

6.4

Atención a personas ofuscadas o alteradas

En ocasiones llegan a las entidades públicas **usuarios(as) inconformes, confundidos(as), ofuscados(as), o furiosos(as)**, a veces por desinformación o porque la respuesta no es la esperada. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; **no mostrarse agresivo** verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- **Dejar que el(la) usuario(a) se desahogue**, escucharlo(a) atentamente, no interrumpirlo(a) ni entablar una discusión con él(ella).
- **Evitar** calificar su estado de ánimo y no pedirle que se calme.
- **No tomar la situación como algo personal**: la persona se queja de un servicio, no del(la) servidor(a).
- **No perder el control**; si el o la servidora conserva la calma es probable que la persona también se calme.
- **Cuidar el tono de la voz**: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- **Usar frases** como “le comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del(la) usuario(a).
- **Dar alternativas de solución, si es que las hay**, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro(a) usuario(a), informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

6.5

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar la respuesta que el(la) usuario(a) espera. Por lo anterior, cuando se niegue su solicitud, se le debe informar la razón por la cual no se puede atender para que se dirija a la entidad competente o exponerle bajo que fundamento legal no se puede acceder a lo solicitado.

Pautas para atender solicitudes donde su respuesta es negativa y que estas sean mejor recibidas:

- **Explicar con claridad y sin tecnicismos** los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- **Dar alternativas** que, aunque no sean exactamente lo que el usuario quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el(la) usuario(a) **entendió la respuesta**, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.



6.6 Atención de reclamos

Cuando un(a) servidor(a) público(a) **recibe un reclamo**, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- **Escuchar con atención** y sin interrumpir a la persona.
- Formular todas las **preguntas que sean necesarias** para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el(la) usuario(a) está solicitando.
- **Explicar** en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en **ejecución la solución ofrecida**.
- Tener en cuenta los **tiempos establecidos** para responder, especialmente, en caso de que se haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, **contactar posteriormente al usuario(a)** para saber si quedó satisfecho con la solución.



Nota

Para la atención de denuncias se tiene el **Procedimiento CID-P-01 Evaluación de la queja, reclamo, denuncia o informe**.

6.7

Atención a denuncias

Las denuncias recibidas por la entidad, independientemente del canal de atención o de la modalidad de presentación (anónima o identificada), **serán tramitadas conforme a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011**, las normas que la modifiquen, adicionen o complementen, y los procedimientos internos vigentes definidos por la entidad para tal fin, garantizando en todo caso la confidencialidad de la información y la protección de los datos personales.

6.7.1

Atención a denuncias en línea telefónica



Cuando un(a) servidor(a) público(a) recibe una denuncia, **adquiere el compromiso institucional de orientar adecuadamente al ciudadano(a) y garantizar una atención respetuosa, clara y diligente**, asegurando la correcta radicación y el cumplimiento de los principios de confidencialidad y transparencia. Por ello debe:

- Escuchar atentamente al usuario(a), sin interrumpir, mostrando una actitud empática y respetuosa.
- **Expresarse con claridad, buena articulación y vocalización**, a fin de que el usuario comprenda plenamente la información suministrada y el propósito de la línea (en este caso, para presentar su denuncia a nombre propio o anónima). Si el o la denunciante autoriza realizar la denuncia a nombre propio se solicitará sus datos de identificación y/o contacto, de lo contrario se tomará la denuncia como anónima.

- Si el(la) usuario(a) desea realizar su denuncia de manera anónima, se le informará que puede realizarla a través del Formulario Único de Atención, disponible en la página web institucional (<https://buzoneselectronicosandje.powerappsportals.com/>) o **de manera verbal por vía telefónica, garantizando en ambos casos la confidencialidad** del trámite, la reserva de la información suministrada y la protección de la identidad del denunciante.
- Si el(la) usuario(a) decide realizar la denuncia identificándose o de manera anónima vía telefónica, se deberá llenar la **planilla de atención de PQRSDF verbales**.
- En el transcurso de la llamada se debe aclarar que el contenido de la denuncia es confidencial y que su trámite se realizará garantizando el debido proceso y una respuesta oportuna.
- Si la denuncia se tramita por medio de la planilla de atención de PQRSDF verbales, se procederá a radicarla indicando al ciudadano(a) el número de radicado con el cual puede hacer seguimiento de esta a través de la página de la entidad, vía telefónica, vía chat o presencial. Se comunicará también el medio por el cual será enviada la respuesta. Para el caso de denuncia anónima, se indicará la ruta de acceso a la página de la entidad en donde se publicará (https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/notificaciones/notificaciones-aviso/Paginas/notificaciones_aviso_2025.aspx) o por el contrario se le enviará vía correo electrónico o físico de acuerdo con lo que solicite el o la denunciante.
- Finalizar la atención verificando que el(la) usuario(a) haya comprendido la información suministrada y dejando constancia de la gestión realizada.

6.7.2

Atención a denuncias radicadas por canal presencial



Cuando un(a) servidor(a) público(a) recibe una denuncia, adquiere el **compromiso institucional de orientar** adecuadamente al denunciante y garantizar una atención respetuosa, clara y diligente, asegurando la correcta radicación y el cumplimiento de los principios de confidencialidad y transparencia. Por ello debe:

- Escuchar atentamente al(la) usuario(a), sin interrumpir, mostrando una actitud empática y respetuosa.
- Mantener **contacto visual y una postura corporal** adecuada que facilite la comunicación.
- **Expresarse con claridad, buena articulación y vocalización**, a fin de que la persona comprenda plenamente la información suministrada y el propósito de la línea (en este caso, para presentar su denuncia a nombre propio o anónima). Si el denunciante autoriza realizar la denuncia a nombre propio se solicitará sus datos de identificación y/o contacto, de lo contrario se tomará la denuncia como anónima.
- **Aclarar al(la) usuario(a) que el contenido de la denuncia es confidencial** y que su trámite se realizará garantizando el debido proceso y una respuesta oportuna.
- Si la persona desea realizar su denuncia de manera anónima, se le informará que puede realizarla a través del Formulario Único de Atención, disponible en la página web institucional(<https://buzoneselectronicosandje.powerappsportals.com/>), o de manera verbal, garantizando en ambos casos

la confidencialidad del trámite, la reserva de la información suministrada y la protección de la identidad del denunciante.

- Si el o la usuario(a) decide realizar la denuncia identificándose o de manera anónima, se deberá llenar la planilla de atención de **PQRSDF verbales**.
- Si la denuncia se tramita por medio de la **planilla de atención de PQRSDF verbales**, se procederá a radicarla indicando al(la) ciudadano(a) el número de radicado con el cual puede hacer seguimiento de esta a través de la página de la entidad, vía telefónica, vía chat o presencial. Se comunicará también el medio por el cual será enviada la respuesta. Para el caso de denuncia anónima se indicará la ruta de acceso a la página de la entidad en donde se publicará (https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/notificaciones/notificaciones-aviso/Paginas/notificaciones_aviso_2025.aspx) o por el contrario se le enviará vía correo electrónico o físico de acuerdo con lo que solicite el(la) ciudadano(a).
- **Finalizar la atención verificando** que el(la) usuario(a) haya comprendido la información suministrada y dejando constancia de la gestión realizada.

6.7.3

Atención de denuncias radicadas por canal virtual-chat



Cuando un(a) servidor(a) público(a) recibe una denuncia, adquiere el **compromiso institucional de orientar** adecuadamente al denunciante y garantizar una atención respetuosa, clara y diligente, asegurando la correcta radicación y el cumplimiento de los principios de confidencialidad y transparencia. Por ello debe:

- **Leer atentamente** la información suministrada y asegurarse de comprender la denuncia expuesta.
- **Redactar sus respuestas con claridad**, coherencia, lenguaje respetuoso y adecuada ortografía.
- Informar de manera expresa el propósito del canal, indicando que este se encuentra habilitado para la recepción de denuncias, las cuales podrán presentarse a nombre propio o de forma anónima.
- Precisar que, en caso de que el denunciante no registre su nombre y correo electrónico en el chat, se entenderá que desea realizar la denuncia de manera anónima; si los registra, se deberá confirmar explícitamente si desea mantener el carácter anónimo de la denuncia.
- Si el(la) usuario(a) desea realizar su denuncia de manera anónima, se le informará que puede realizarla a través del Formulario Único de Atención, disponible en la página web institucional(<https://buzoneselectronicosandje.powerappsportal.s.com/>), o realizarla por medio del chat institucional, garantizando en ambos casos la confidencialidad del trámite, la reserva de la información suministrada y la protección de la identidad del denunciante.
- Si el(la) usuario(a) decide realizar la denuncia identificándose o de manera anónima, se deberá llenar la planilla de atención de PQRSDF verbales.
- Si la denuncia se tramita por medio de la planilla de atención de PQRSDF verbales, se procederá a radicarla indicando a la persona el número de radicado con el cual puede hacer seguimiento de esta a través de la página de la entidad, vía telefónica, vía chat o presencial. Se comunicará también el

6.7

Atención a denuncias

medio por el cual será enviada la respuesta. Para el caso de denuncia anónima se indicará la ruta de acceso a la página de la entidad en donde se publicará (https://cowwww.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/notificaciones/notificaciones-aviso/Paginas/notificaciones_aviso_2025.aspx) o por el contrario se le enviará vía correo electrónico o físico de acuerdo con lo que solicite el denunciante.

- Finalizar la atención verificando que el(la) usuario(a) haya comprendido la información suministrada y dejando constancia de la gestión realizada.

6.7.4

Aclaraciones para la atención de denuncias anónimas



Las denuncias presentadas de manera anónima serán recibidas, radicadas y tramitadas conforme a la normatividad vigente, garantizando la confidencialidad de la información suministrada y la protección de la identidad del denunciante. Para efectos de su adecuada gestión, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- De acuerdo con la Corte Constitucional (Sentencia C-951 de 2014) las peticiones anónimas serán admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.
- Según lo establecido en la normatividad colombiana (artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 86 de la Ley

- 1952 de 2019 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005), las quejas y denuncias anónimas procederán siempre y cuando se allegue soporte de lo manifestado por el quejoso, o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.
- Si el(la) usuario(a) desea realizar su denuncia de manera anónima, se le informará que puede realizarla a través del Formulario Único de Atención, disponible en la página web institucional(<https://buzoneselectronicosandje.powerappsportals.com/>), o de manera verbal/escrita, garantizando en ambos casos la confidencialidad del trámite, la reserva de la información suministrada y la protección de la identidad del denunciante. En caso de realizar la denuncia de manera verbal, se deberá diligenciar debidamente la planilla de PQRSDF verbales para proseguir con su radicación.
- No será obligatorio el suministro de datos personales ni de contacto por parte del denunciante.
- En ningún caso se condicionará la recepción o trámite de la denuncia a la identificación del denunciante.
- Las respuestas o comunicaciones relacionadas con denuncias anónimas se realizarán a través de los mecanismos dispuestos por la entidad, tales como la publicación por aviso en la página web institucional, sin que ello implique la divulgación de datos que permitan identificar al denunciante.
- El carácter anónimo de la denuncia no limita ni condiciona la obligación de la entidad de analizarla, evaluarla y adelantar las actuaciones que correspondan, de conformidad con la ley y los procedimientos internos vigentes.

Protocolo para la atención de los canales de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

El protocolo de atención al usuario de la Agencia está dirigido a todas aquellas personas que tienen la **responsabilidad de atender** directamente a los grupos de valor.



Recomendaciones:

- Evitar titubear al suministrar la información.
- Evitar el uso de palabras o expresiones que generen desconfianza sobre la información brindada, tales como: “*tal vez*”, “*no sé*”, “*no le aseguro*”.
- Intervenir de manera adecuada, empleando conectores que faciliten la comprensión del mensaje.
- Escuchar de manera activa, demostrando concentración e interés.
- Evitar solicitar reiteradamente información que ya haya sido suministrada por el usuario.
- Mantener un trato formal y respetuoso, absteniéndose de tutear al usuario.
- Evitar expresiones coloquiales como: “*aló*”, “*sumercé*”, “*ajá*”, “*ujum*”.
- Cuidar la modulación, pronunciación y claridad en el uso del lenguaje.
- Modular la voz y emplear un tono dinámico que refleje disposición de servicio.
- Emplear argumentos claros, válidos y sustentados en los procesos establecidos por la entidad.

- Solicitar la información requerida de manera **gentil y cortés**.
- Agradecer los tiempos de espera del usuario.
- **Brindar la información de forma integral**, incluyendo las recomendaciones necesarias según el proceso aplicable.
- Solicitar tiempos de espera cuando la complejidad del caso así lo requiera.
- **Ofrecer información correcta, completa y veraz**, realizando adecuadamente los direccionamientos a otros canales o dependencias de la entidad.
- **Escalar los casos a segundo o tercer nivel de soporte**, según su grado de complejidad.

7.1

Protocolo de Atención Presencial

A través de este canal los grupos de valor pueden acercarse a las **instalaciones físicas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado** para solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.

Este tipo de atención empieza desde que el(la) usuario(a) ingresa a las instalaciones de la Entidad, y es anunciado por el(la) funcionario(a) o colaborador(a) de recepción.

Si la atención es para personas con discapacidad y estas lo solicitan, el(la) funcionario(a) o colaborador(a) hará acompañamiento por las instalaciones de la entidad.

Una vez el(la) funcionario(a) competente empieza a interactuar con el(la) usuario(a) debe tener en cuenta:

- **Saludar:** “Buenos días/tardes, bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a esta, anteponiendo “señor” o “señora”.
- Dedicarse en forma exclusiva a la persona que está atendiendo y escucharle con atención.
- **Verificar que entienden la necesidad** con frases como: “entiendo que usted requiere...”.
- **Responder a las preguntas del(la) usuario(a) y darle toda la información** que requiera de forma clara y precisa.
- Si el(la) usuario(a) realiza una solicitud de forma verbal y se cuenta con la información, será atendida de inmediato.
- **En caso de que no sea posible responder de inmediato**, deberá realizar la recepción de la solicitud de manera verbal de acuerdo con el procedimiento de atención al ciudadano y usuarios dispuesto por la ANDJE, y se le indicará que la solicitud será resuelta cuando la entidad disponga de la información y dentro del término de ley.
- **En el caso de que la solicitud sea una queja, reclamo, sugerencia o denuncia;** esta se tramitará de acuerdo con lo descrito en el procedimiento de evaluación de la queja, reclamo, denuncia o informe.
- Si el(la) servidor(a) público(a) o colaborador(a) tiene que retirarse de la atención, antes debe explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Al regresar, agradecer por la espera.
- **Preguntarle, como regla general:** “¿hay algo más en que pueda servirle?”.
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Despedirse de manera **cordial**.



Nota

Si el requerimiento solicitado por el(la) usuario(a) no es de competencia de la Agencia, el(la) servidor(a) o colaborador(a) deberá **orientarlo sobre la entidad competente** para que proceda según lo que corresponda, evitando así generar falsas expectativas.



Recuerde que el contacto inicial que tenga el(la) usuario(a) con la Agencia es siempre la imagen que este(a) mismo(a) tendrá de la Entidad.

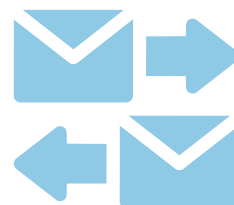


Recomendaciones:

- Mantenga el contacto visual con el(la) usuario(a).
- Cuide su expresión facial y su postura corporal.
- Cuide que su presentación personal sea apropiada para el rol que se desempeña y guarde adecuadamente la imagen institucional.
- Mantenga un lenguaje cordial y tono de voz modulado a la situación.
- Mantenga una buena postura mientras atiende al(la) usuario(a).
- Vocalice de manera adecuada.
- Evite el uso de celular en la atención si no es necesario para el desarrollo de esta, así como de distractores.

7.2

Correspondencia



A través de la correspondencia los(las) usuarios(as) pueden **presentar comunicaciones escritas**. Se aplican los mismos principios que para la atención presencial y se debe tener en cuenta:

- **Recibir los documentos** que el(la) usuario(a) quiere radicar. Si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al(la) usuario(a). En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- **Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.**
- **Asignar un número de radicado a cada documento.** La numeración debe hacerse en estricto orden de llegada. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- **Registrar en el sistema fecha y hora de recibo**, sin cubrir o alterar el texto del documento.
- Si el(la) usuario(a) deja una sugerencia, esta deberá ser radicada para su respectivo **trámite y respuesta**.
- El buzón de sugerencias deberá ser **revisado periódicamente**, previendo disponibilidad de formatos y bolígrafos.

08

Protocolo de atención telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el(la) servidor(a) público(a) o colaborador(a) y el(la) usuario(a). Pertenecen a este canal los **teléfonos fijos de las entidad**, conmutadores y extensiones. En la atención por medio del canal telefónico, debe tenerse en cuenta:



- Contestar la llamada antes del **tercer timbre**.
- Saludar a la persona que se contacta cordialmente, mencionando de manera clara el nombre del funcionario. Se sugiere: *“Buenos días/tardes, Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”*
- Establecido el nombre del(la) usuario(a), dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de “señor”, “señora” y preguntar: *“¿En qué puedo ayudarle?”*
- Escuchar atentamente, **tomando nota de los puntos importantes** en el registro de atención al usuario.
- **Esperar, sin interrumpir**, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- **Si se puede resolver la solicitud**, dar la información completa y cerciorarse de que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.

- En caso de que la solicitud **no sea de competencia del(la) servidor(a) o colaborador(a)**, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al grupo de atención al ciudadano y usuarios. El funcionario o colaborador deberá cerciorarse de que la llamada será atendida.
- **Si el(la) servidor(a) público(a) o colaborador(a) tiene que retirarse de la atención**, antes debe explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Si la atención está tardando más de lo esperado, el(la) funcionario(a) o colaborador(a) así lo informará y le ofrecerá continuar en la línea o la devolución de la llamada una vez se tenga información sobre la solicitud.
- **En caso de que no sea posible responder de inmediato**, el(la) funcionario(a) designado deberá indicarle los medios para radicar su solicitud. Si el(la) usuario(a) decide realizar su solicitud de manera verbal, el(la) funcionario(a) deberá realizar la recepción de la solicitud de acuerdo con lo dispuesto en el procedimiento de atención al ciudadano y usuarios establecido por la entidad, y se le indicara que la solicitud será resuelta cuando la entidad disponga de la información y dentro del término de ley.
- **Verificar con el(la) usuario(a) que entendió la información** y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- El(la) servidor(a) público(a) o colaborador(a) le preguntará al(la) usuario(a) si puede hacerle una encuesta de satisfacción de la atención recibida, en caso positivo transfiere la llamada al #800.
- Despedirse amablemente, llamando a la persona por su nombre.



Nota

No deberán tomar llamadas personales hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al(la) usuario(a). Las llamadas particulares se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral



Recomendaciones:

- **Atender la llamada de manera amable y respetuosa.**
- **Contar con un directorio interno actualizado de los servicios y funciones de la Entidad,** las dependencias responsables y los contactos institucionales, que sirva como herramienta de apoyo para la atención telefónica y permita consultar el requerimiento del(la) usuario(a) con las dependencias o profesionales competentes, con el fin de brindar una orientación adecuada.
- **Seguir los parámetros generales** establecidos al responder.
- **Evitar hablar con terceros** mientras se está atendiendo una llamada.
- **Si la atención está dirigida a personas que no hablan el idioma español, se informará que será grabada la llamada con el fin de ser traducida.** La solicitud será grabada mediante los medios tecnológicos disponibles y autorizados por la entidad para tal fin, garantizando la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Modular la velocidad al hablar y cuidar la vocalización y el tono de la voz.
- Las respuestas deberán denotar **seguridad en el mensaje y disposición a servir.**
- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, **comunicarlo al jefe inmediato** para que resuelva de fondo.

Protocolo de atención virtual

La atención virtual puede hacerse a través del correo electrónico, chat y redes sociales.

Las consideraciones generales para la interacción con el usuario a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales³, las cuales son adoptadas por la ANDJE a través de la política para el manejo de redes sociales.

9.1

Correo electrónico³

- Empiece la comunicación saludando al(la) solicitante y continúe con una frase como: *“Según su solicitud de fecha..., relacionada con...”* o *“En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”*.



³ https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/channels-594_manual_gd.pdf

- **No utilice** mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración en el escrito, a menos que sea estrictamente necesario.
- **Escriba siempre en un tono impersonal.**
- Construya un **texto claro y entendible** para el lector.
- Sea conciso utilizando oraciones **cortas y precisas.**
- Verifique que se encuentran todos los datos necesarios en el escrito, con la finalidad de que el(la) usuario(a) pueda realizar el contacto nuevamente con la Entidad en caso de ser necesario.
- Si menciona que se anexa un documento, **verifique que efectivamente sea adjuntado y que su tamaño y extensión** permita su apertura por el usuario.
- Revise el mensaje **antes de enviarlo.**
- Si se recibió comunicación al correo institucional debe dirigirlo al **gestor documental para el trámite de clasificación y radicación de la información.** La persona encargada de la gestión documental deberá asignarle un radicado por el Sistema de Gestión Documental, y deberá ser remitido al área competente.



Recomendaciones:

- **No facilitar a personas externas a la entidad las direcciones de correo electrónico institucionales** de servidores(as), colaboradores(as) o canales que no se encuentren autorizados para atender comunicaciones con usuarios(as).
- No utilice el servicio de correo electrónico para fines personales.
- Siga el protocolo de la ANDJE con relación al uso de plantillas y firmas
- Responda siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Asegúrese de que debajo de la firma aparezcan todos los datos necesarios para que el(la) usuario(a) lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: **cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad.**



Chat de atención directa general



- Empezar el servicio **lo más pronto posible** después de que el(la) usuario(a) acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- **Solicitar al(la) usuario(a) que por favor otorgue un momento mientras se tramita la solicitud.** En caso de tomarse más tiempo del esperado, hacerlo saber al usuario.
- Responder las preguntas por **orden de entrada en el servicio.**
- Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: *“Bienvenido(a) a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica Del Estado, le escribe (...), ¿En qué le puedo ayudar?”*
- Si la solicitud no es clara, conviene preguntar: *“¿puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”, “¿me puede facilitar algún dato adicional?”*
- **En caso de que no sea posible responder de inmediato,** deberá realizar la recepción de la solicitud de manera verbal de acuerdo con lo dispuesto por la ANDJE, y se le indicará que la solicitud será resuelta cuando la entidad disponga de la información y dentro del término de ley.
- Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta y enviarla a la dirección informada por el usuario.
- Una vez se haya confirmado que el(la) usuario(a) ha comprendido la respuesta u orientación, el(la) servidor(a) o colaborador(a) deberá agradecer el uso del chat e invitarlo a realizar una encuesta de satisfacción para finalizar la atención, la cual se le pondrá a disposición.



Recomendaciones:

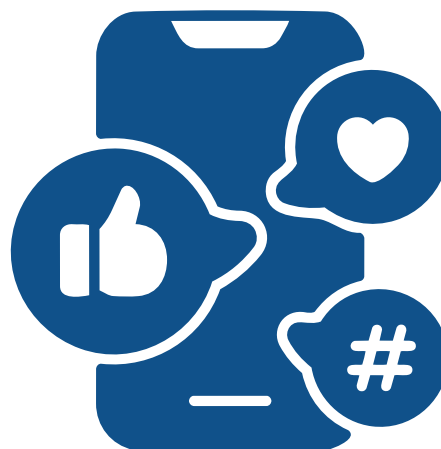
Quando se responda al(la) usuario(a) tener en cuenta: Dirigirse con respeto, enviar el mensaje sin errores ortográficos y cuidar la redacción, comunicarse con frases cortas, evitar mayúsculas sostenidas a menos que sean gramaticalmente necesarias, no usar emoticones o caritas, dividir respuestas largas en bloques.



9.3

Redes sociales

- Si se recibió comunicación el(la) servidor(a) público(a) o colaborador(a) debe analizar si es competencia de la Entidad, si no lo es deberá manifestarlo así al(la) usuario(a) por redes.
- Si es competencia de la Entidad y la atención puede darse de inmediato, así se hará y se le informará al(la) coordinador(a) de atención al ciudadano y usuarios sobre dicha recepción y respuesta.
- Si no es posible responder de inmediato, debe dirigirlo al correo electrónico de “Correspondencia – gestión documental” para el trámite de clasificación y radicación de la información, y solicitar un correo electrónico al(la) usuario(a) para enviar la respuesta y así mismo indicarle el número de radicado para su seguimiento.
- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.



- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- En X, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.



Recomendaciones:

No utilice símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, ni mayúsculas sostenidas en el escrito.

9.4

Respuesta a las comunicaciones radicadas por el gestor documental

Las respuestas a las comunicaciones radicadas por el gestor documental deberán realizarse en **lenguaje claro**, teniendo en cuenta la estructura de los formatos y plantillas registradas en este, y de acuerdo con los estándares establecidos por Presidencia para la emisión de comunicaciones, tales como logos, tipos de letra, etc., adoptados por la ANDJE a través del manual para la implementación de los formatos de publicaciones de la agencia, de acuerdo con el manual de imagen de la Presidencia de la República.

9.5

Protocolo para la atención de usuarios(as) del sistema unico de gestión e información de la actividad litigiosa del estado – eKOGUI

El(la) servidor(a) o colaborador(a) deberá tener en cuenta en la atención:

- **Saludar de acuerdo con la estructura:** *Saludo cordial (buenos días/buenas tardes), presentación del(la) asesor(a), indicar que se trata de la plataforma de soporte eKOGUI, y preguntar: “¿En qué le puedo ayudar?”*
- **Al finalizar la llamada, suministrar al usuario, el ID de soporte creado en la plataforma.**



Nota

Quando el Grupo de Atención al Ciudadano y Usuarios reciba consultas relacionadas con el sistema eKOGUI, estas deberán ser remitidas al chat de soporte disponible en la página web institucional o al número telefónico de soporte de eKOGUI dispuesto para tal fin.



Encuesta de satisfacción



La medición del nivel de satisfacción de los(as) ciudadanos(as) debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. En esta medida, se le indicará al(la) usuario(a) el acceso para que califique el servicio prestado cualquiera sea el canal por el cual accedió.

10

Parámetros generales para la atención de los canales institucionales presencial, telefónico y virtual-chat)

Con el propósito de garantizar una atención clara, respetuosa, coherente y uniforme, se proponen los siguientes parámetros generales para la atención de los canales institucionales, aplicables a los canales presencial, telefónico y virtual-chat.

Estos parámetros constituyen una **guía orientadora para los(as) servidores(as) y colaboradores(as) encargados(as) de la atención a los(as) usuarios(as)**. Su aplicación deberá realizarse de manera flexible y contextual, atendiendo las particularidades de cada canal, el tipo de usuario(a) y la naturaleza de los requerimientos.

a

Apertura de la atención y presentación

Al iniciar la atención, el(la) servidor(a) o colaborador(a) deberá dar la bienvenida al(la) usuario(a), identificar a la entidad y presentarse de manera clara y cordial, ajustando el lenguaje al canal utilizado.

“Bienvenido(a) a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Mi nombre es [Nombre del funcionario/a], ¿en qué puedo ayudarle?”

b

Identificación del(la) peticionario(a)

Con el fin de orientar adecuadamente el requerimiento, se solicitarán únicamente los datos mínimos necesarios, de forma respetuosa y proporcional:

- Nombre completo.
- Correo electrónico.
- En caso de actuar en representación de una entidad, el nombre de esta.

“Por favor, ¿me confirma su nombre completo y correo electrónico? En caso de comunicarse en representación de una entidad, indíquenos el nombre de esta.”



Nota

Para la atención presencial se deberá solicitar la autorización para el tratamiento de datos personales, en atención a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

c

Atención activa y comprensión del requerimiento

Durante la interacción, el(la) servidor(a) o colaborador(a) deberá:

- Atender atentamente al usuario.
- Validar la comprensión de la solicitud.
- Informar que se realizará la revisión o verificación correspondiente.

“Gracias por compartir su solicitud. Permítame un momento mientras reviso la información para orientarlo(a) adecuadamente.”

d

Orientación según el tipo de usuario(a) o solicitud

► Cuando se trata de particulares que solicitan asesoría o acompañamiento de la entidad

Cuando el requerimiento provenga de un particular y esté orientado a solicitar asesoría, acompañamiento o representación jurídica por parte de la Agencia, se deberá informar de manera clara y respetuosa el alcance de las competencias de la ANDJE:

“De acuerdo con el Decreto Ley 4085 de 2011, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado no brinda asesoría ni acompañamiento jurídico a particulares. Nuestra misión está dirigida a las entidades del Estado, a las cuales asesoramos en los temas de nuestra competencia.”



Nota

Lo anterior no limita la atención de consultas relacionadas con la orientación sobre los canales institucionales, la radicación de solicitudes, derechos de petición u otros trámites administrativos, los cuales deberán ser atendidos conforme a los parámetros generales de atención establecidos en el presente protocolo.

► Consultas generales sobre la entidad

En caso de consultas relacionadas con las funciones de la ANDJE, se brindará información general y orientadora:

“La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado es una entidad del orden nacional encargada de coordinar, diseñar y ejecutar la estrategia de defensa jurídica del Estado colombiano, orientada a la protección de los intereses jurídicos de las entidades públicas.”



Nota

El(la) funcionario(a) o colaborador(a) encargado(a) de la atención de los canales institucionales deberá mantenerse informado y deberá tener conocimiento sobre la información general de la entidad, como lo son su misión, visión, estructura, objeto y demás.

► Consultas generales sobre la entidad

Cuando el requerimiento corresponda a la radicación de solicitudes o documentos, se orientará al usuario sobre los canales habilitados:

“Puede radicar su solicitud a través del correo electrónico institucional [agencia@defensajuridica.gov.co/notificaciones](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co) judiciales@defensajuridica.gov.co, mediante el Formulario Único de Atención disponible en la página web institucional o presencialmente en las instalaciones de la entidad”



Nota

En los casos de radicación de documentos a través de atención telefónica o chat, el(la) funcionario(a) o colaborador(a) responsable deberá diligenciar la planilla de PQRSDF verbales. En caso de que el(la) peticionario(a) requiera anexar documentos, el(la) colaborador(a) encargado(a) de la atención deberá suministrar su correo electrónico institucional para la recepción de la información, con el fin de adjuntar la documentación a la respectiva planilla que será radicada y garantizar su trámite dentro de los términos establecidos por la ley.

e

Gestión de tiempos de espera y validaciones

Cuando sea necesario realizar consultas internas o validaciones adicionales, se informará a la persona de manera previa, agradeciendo su espera y manteniendo contacto según el canal.

“Permítame un momento mientras consulto la información con el área encargada. Le agradezco su paciencia.”

“Gracias por su espera, continúo verificando la información.”

f

Orientación a soportes especializados o sistemas institucionales

Cuando la solicitud esté relacionada con sistemas o plataformas específicas, el(la) servidor(a) o colaborador(a) deberá identificar el caso y orientar al usuario al canal especializado correspondiente.

► Sistema eKOGUI

*“Dado que su solicitud está relacionada con el sistema eKOGUI, puede comunicarse con el soporte especializado a través de la línea telefónica **(601) 794 5844** o mediante el chat disponible en la página web institucional.”*

► Comunidad Jurídica del Conocimiento – CJC

Según el tipo de solicitud, se orientará a la persona sobre:

- Registro de usuarios por medio del portal de la Comunidad.
- Modificación de cuentas.
- Envío de información consolidada, a través del correo institucional habilitado para tal fin. (entrenamiento@defensa juridica.gov.co)

g

Cierre de la atención y despedida

Antes de finalizar la atención, el(la) servidor(a) o colaborador(a) verificará si la persona requiere información adicional y procederá a la despedida, manteniendo un tono cordial y respetuoso.

“¿Hay algo más en lo que le pueda colaborar? Gracias por comunicarse con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Que tenga un excelente día.”

h

Medición de satisfacción del servicio

Como parte del proceso de mejora continua, se invitará al(la) usuario(a) a diligenciar la encuesta de satisfacción, de acuerdo con el canal de atención utilizado:

- **Canal telefónico:** transferencia a la línea habilitada para la encuesta (#800).
- **Canal virtual – chat:** envío del enlace de la encuesta.
- **Canal presencial:** disposición de código QR para el diligenciamiento.



Nota

Los ejemplos de lenguaje incluidos en este apartado tienen carácter orientativo y podrán adaptarse por el(la) servidor(a) o colaborador(a), según el contexto de la atención, el canal utilizado y las necesidades del(la) usuario(a), garantizando siempre el cumplimiento de los principios institucionales y la normativa vigente.



11

Glosario

● **CANALES DE ATENCIÓN:** Se refiere a los medios y espacios que garantizan el contacto entre la entidad y los(as) ciudadanos(as), usuarios(as) o interesados(as) en solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Agencia.

Los canales de la Agencia son: presencial, telefónico y virtual.

● **GRUPOS DE VALOR:** Son personas naturales (ciudadanía), o jurídicas (entidades públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad).

● **PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar y mejorar la gestión del servidor en la atención hacia los usuarios.

● **SERVICIO A LA CIUDADANÍA:** Conjunto de procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitarle a los(as) ciudadanos(as) el acceso a los servicios y al cumplimiento de sus obligaciones.

● **USUARIO(A):** Los grupos de valor atendidos por la Agencia que hacen uso de los servicios de la Entidad.

12

Referencias normativas relacionadas

- Constitución Política.
- **Ley 361 de 1997** “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones.”
- **Ley 962 de 2005** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas prestan servicios públicos.”
- **Ley 1346 de 2009** “Por medio de la cual se aprueba la “Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.”
- **Ley 1437 de 2011** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- **Ley 1618 de 2013** “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”
- **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”.
- **Ley 2080 de 2021** “Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo –
- **Ley 1437 de 2011-** y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”.
- **Decreto 4085 de 2011** “Por medio del cual se determinan los objetivos de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se establece su estructura”

- **Decreto 019 de 2012** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 1365 de 2013** “Por el cual se reglamenta algunas disposiciones de la Ley 1564 de 2012, relativas a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- **Decreto 58 de 2014** “Por el cual se reglamenta el artículo 46 de la Ley 1551 de 2012”.
- **Decreto 1303 de 2014** “Por el cual se reglamenta el Decreto 4057 de 2011”.
- **Decreto 272 de 2015** “Por el cual se reglamenta la Ley 1743 de 2014 y los procedimientos necesarios para el recaudo y la ejecución de los recursos que integran el Fondo para la Modernización, Descongestión y Bienestar de la Administración de Justicia”.
- **Decreto 1069 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho”
- **Decreto 2137 de 2015** “Por el cual se modifica la denominación del Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, se crea una sección en el mismo y se adiciona otra”.
- **Decreto 1166 de 2016** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **Decreto 915 de 2017** “Por el cual se modifica parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- **Decreto 1698 de 2019** “Por el cual se modifica la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- **Decreto No. 2269 de 2019** “Por el cual se modifican parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- **Decreto 1244 de 2021** “Por el cual se modifican parcialmente las funciones y estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- **Resolución No. 014 de 2017** “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones verbales, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de extensión de jurisprudencia en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado”.
- **Resolución No. 324 de 2017** “Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) que se presenten por escrito ante la

- Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y se deroga la Resolución 102 de 2014.
- **Resolución No. 1519 de 2020** “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y anexos 1°, 2°, 3° y 4°.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (DNP) “Protocolos de Servicio al Ciudadano”.
- **Ley 2052 de 2020** "por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- **Ley 2195 de 2022** “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 2106 de 2019** “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
- **Decreto 104 de 2025** ” Por el cual se adiciona la Sección 4 al Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, para reglamentar el Sistema de Defensa Jurídica del Estado, se modifica la Sección 1 del Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 de Decreto 1069 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1381 de 2010** (Ley de Lenguas Nativas) “Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991, y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes”.
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 190 de 1995** – Estatuto Anticorrupción.
- **Ley 1474 de 2011** "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."