



Agencia Nacional de Defensa
Jurídica del Estado

CARTILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



¿QUIÉNES SOMOS?

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, es una entidad del orden nacional con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio; adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho.

¿QUÉ HACEMOS?

La Agencia tiene como objetivo pensar, crear y revisar de qué forma las entidades públicas pueden prevenir hechos que generan un problema jurídico y comunicar esta información para que las entidades atiendan estas recomendaciones.

Así mismo, la Agencia planifica la defensa de los intereses del Estado cuando se enfrentan a un problema jurídico.

Para el 2026, la Agencia se visualiza como líder del Sistema de Defensa Jurídica del Estado, a través de la gestión de la información y del conocimiento, transformando la cultura de prevención, solución amistosa y defensa jurídica, de manera justa y efectiva, para optimizar los recursos del Estado.

Nuestras principales funciones podrás encontrarlas en el **Decreto 4085 de 2011**, sin embargo, aquí te resumimos algunas de ellas:



POLÍTICAS

Creamos, aplicamos, revisamos y comunicamos políticas.

DEFENSA

Damos la orientación sobre los pasos a seguir y las pautas para la defensa de los intereses del Estado (protocolos y lineamientos)

REPRESENTACIÓN

Discrecionalmente participamos en los Comités de Conciliación de las entidades del orden nacional, opinando y decidiendo. Estamos presentes en los comités para apoyar la búsqueda de la solución de conflictos entre entidades del orden nacional.

Diseñamos y proponemos estrategias, planes y acciones, para, entre otros, resolver conflictos.

Generamos las instrucciones para: (i) ejecutar las políticas que buscan evitar la causa de algún daño; (ii) conseguir acuerdos para la solución de algún conflicto y evitar un proceso judicial; (iii) el uso del sistema Ekogui.

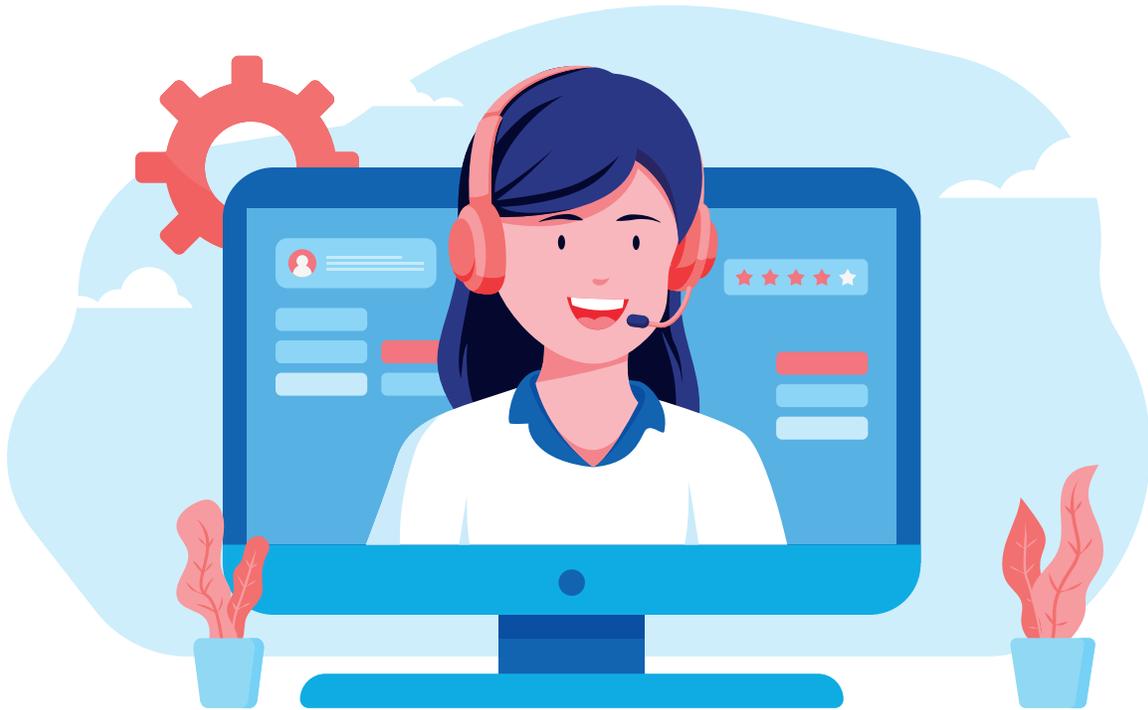
Discrecionalmente, nos hacemos cargo de la defensa jurídica de las entidades públicas como demandante, participante del proceso, abogado que representa los intereses del Estado o como apoyo de la autoridad judicial en procesos en donde estén relacionados intereses de la nación.

Creamos y recomendamos políticas a las entidades para identificar las funciones u obligaciones que implican un alto riesgo y requiere que la entidad o el servidor deban estar respaldados por un contrato de seguro. En caso tal, este contrato asumirá las consecuencias de esos riesgos cuando exista un problema por el cumplimiento de dichas funciones.

Damos a conocer los cambios normativos, jurisprudenciales, las políticas de prevención y defensa jurídica importantes para la defensa jurídica del Estado.



ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SU OBJETIVO



En la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado estamos comprometidos en brindar un servicio de calidad a toda la comunidad. Con tal propósito, hemos implementado canales de atención con el objetivo de recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; para que los interesados formulen y obtengan respuesta de conformidad con las competencias de la Agencia.

La Agencia brindará una respuesta integral y transparente que satisfaga la solicitud elevada por el usuario a través de los canales de atención dispuestos, tales como: atención presencial, atención telefónica y atención virtual (Buzones electrónicos, chat y correo electrónico).

Así mismo, mantendrá informado al usuario de sus principales funciones a través de su sitio web www.defensajuridica.gov.co, Audiencia de Rendición de Cuentas y redes sociales.

El usuario también podrá dirigirse al portal web, bajo la pestaña de “Atención y servicios a la ciudadanía”, en el que se encuentra información básica para los ciudadanos y grupos de valor: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; Preguntas Frecuentes, Trámites, Glosario, Rendición de Cuentas, Notificaciones por Aviso, Instancia de Selección, Participación Ciudadana, Canales de atención y horarios, entre otros.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

A continuación, te presentamos algunos de tus derechos ante la Agencia:

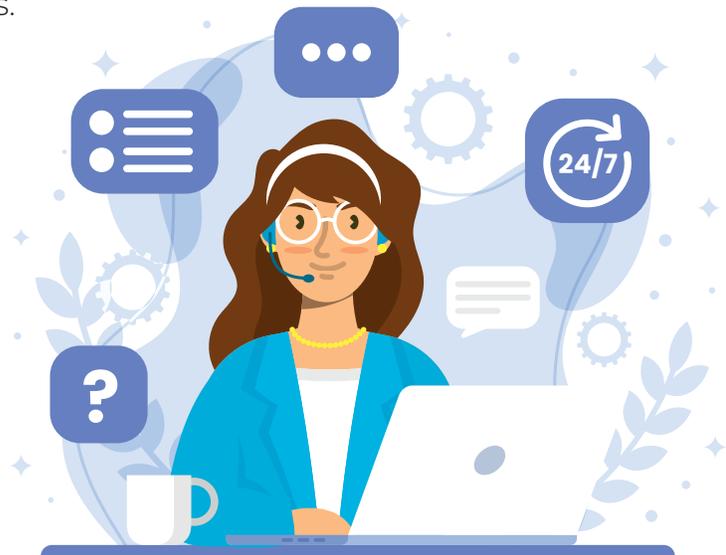
- 1.** Ser tratado con respeto y dignidad.
- 2.** Presentar peticiones (verbales, escritas o por cualquier medio idóneo), sin necesidad de apoderados o intermediarios.
- 3.** Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones legales exijan para presentar peticiones.
- 4.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a tus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 5.** Realizar solicitudes a través de cualquiera de los medios electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- 6.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias -a tu costa-, de los respectivos documentos.

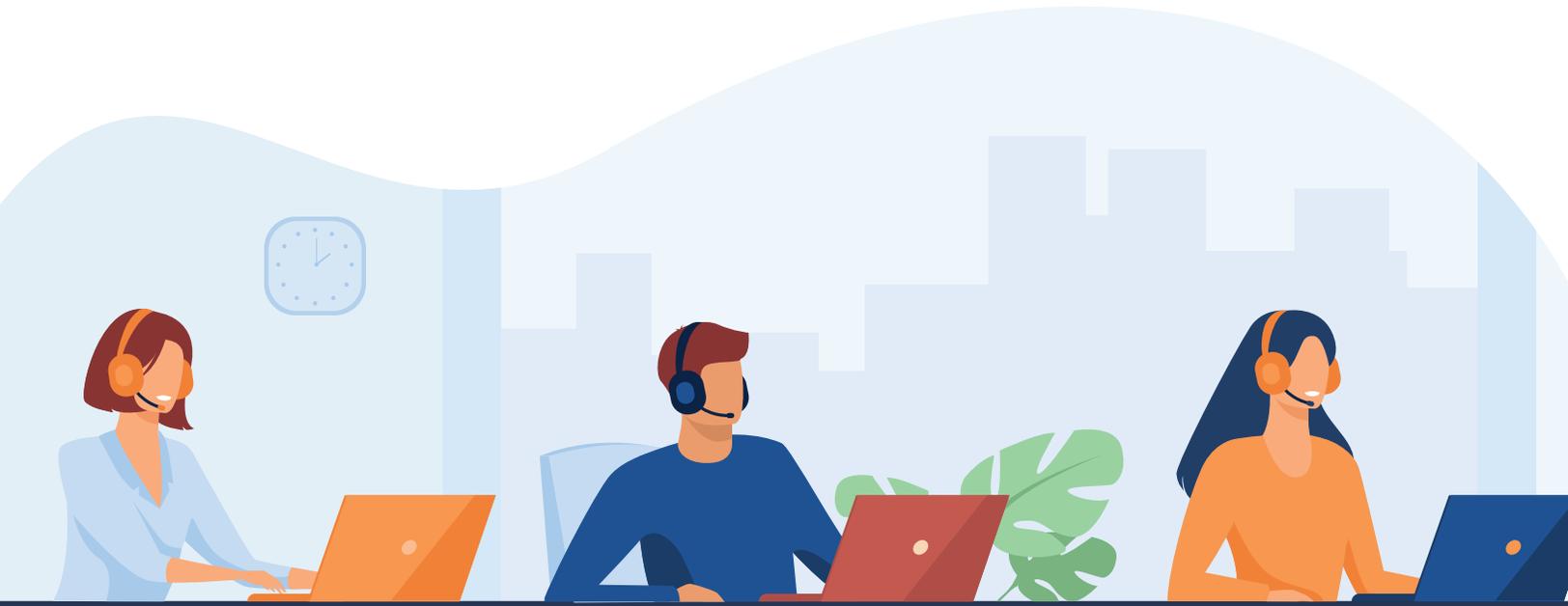
Para saber más sobre tus derechos como ciudadano, consulta la Ley 1437 de 2011 (artículo 5°).

DEBERES DE LOS USUARIOS

Correlativamente a tus derechos, a continuación, te exponemos cuáles son tus deberes:

- 1.** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2.** Obrar conforme al principio de buena fe.
- 3.** Ejercer con responsabilidad tus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- 4.** Observar un trato respetuoso con las personas que te atienden.





DEBERES DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO CON EL CIUDADANO

La Agencia, como entidad del Estado también tiene deberes hacia sus usuarios que a continuación exponemos:

- 1.** Dar trato respetuoso y diligente.
- 2.** Dar información de las peticiones radicadas o enviadas.
- 3.** Dar prioridad a las peticiones que solicitan el reconocimiento de un derecho fundamental y las presentadas por niños, niñas, mujer gestante, adulto mayor, veterano de la fuerza pública, usuarios con debilidad manifiesta y situación de discapacidad.
- 4.** Publicar en la página web de la Agencia la información general de la entidad, la misión y la visión, los objetivos y funciones; el organigrama, el enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la entidad, la dirección y teléfonos de contacto.

Para saber más sobre los deberes de la entidad consulta la Ley 1437 de 2011, (artículo 7°).

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Constitución Política de Colombia de 1991 les otorgó a todos los ciudadanos, la oportunidad de participar e intervenir en el control de la gestión pública. Así mismo, determinó la forma como los ciudadanos pueden participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal.

En tal sentido, las instituciones deben estar orientadas al servicio al ciudadano, con el objetivo de permitirle participar activamente en la toma de decisiones y exigiendo a través de su intervención, el cumplimiento de sus derechos. Es por esto que, a través de esta Cartilla, se señalan los mecanismos de participación implementados por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado para interactuar con los usuarios. Así las cosas, nos permitimos compartir lo siguiente:

¿PARA QUÉ PARTICIPAR?

Para la construcción de un sistema político transparente, en escenarios distintos a los electorales, y la contribución de la ciudadanía en problemas colectivos.

Como ciudadano intervienes en la toma de decisiones, bien sea para dar a conocer tus propuestas y proyectos, opinar, o exigir el cumplimiento de las normas.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN PROPIOS DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO

Con el objetivo de mantener una comunicación eficaz y oportuna con todos nuestros usuarios, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado dispone en la página web institucional, toda la información inherente a la entidad, como funciones, resultados de gestión, convocatorias públicas, contrataciones, planes, programas y proyectos, entre otros; para que puedas hacerle seguimiento al quehacer de la Agencia e incluso veeduría de sus actividades.

De igual manera, como usuario cuentas con los siguientes canales para ejercer tus derechos:

CANALES DE ATENCIÓN:

ATENCIÓN VIRTUAL:



Buzones electrónicos: Haz clic aquí: <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/buzon-y-envio-de-informacion/Paginas/default.aspx> para conocer los diferentes buzones.

Correo electrónico para la atención de PQRS:
agencia@defensajuridica.gov.co

Chat: Martes y jueves de 9:00 am a 11:00 am y de 2:00pm a 4:00pm.



ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Teléfono: (601) 255 89 55. Ext. 777

Horario de atención al ciudadano de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

ATENCIÓN PRESENCIAL:



Sede de correspondencia para recepción de documentos y radicación: Calle 16 No.68D-89 (Bogotá DC.)

Horario de atención al ciudadano de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Oficina de atención al ciudadano: Carrera 7 No. 75 - 66 Piso 2 y 3. (Bogotá DC.)

Horario de atención al ciudadano de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

CANALES INFORMATIVOS:



A través de los canales informativos, podrás estar actualizado de las últimas noticias de la Entidad. Recuerda, a través de nuestro sitio web podrás consultar los documentos que resulten de tu interés:



@AgenciaDefensaJ



AgenciaDefensaJ



ANDDJE1



Agencia Nacional de Defensa jurídica del Estado



www.defensajuridica.gov.co

RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD) A TRAVÉS DEL FORMULARIO ELECTRÓNICO

Para acceder a nuestro Formulario Electrónico de PQRS, primero ingresa al sitio web www.defensajuridica.gov.co, en él podrás encontrar una sección denominada “Atención y servicios a la ciudadanía”. Luego, deberás pulsar en la opción “*Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias*”.

Una vez ingreses a este vínculo, la página te llevará al link en el que puedes seleccionar la opción “**Diligenciar formulario de PQRSD**” (si deseas conocer el estado de tu PQRSD deberás dar click a la opción: “Consulte el estado de su trámite-PQRSD”).

Cargado el formulario, procede a diligenciarlo, y si lo estimas necesario, puedes adjuntar los archivos que complementan la información suministrada.

Allí deberás:

- 1.** Seleccionar el tipo de solicitud: Petición, Sugerencia, Queja, Reclamo, Felicitaciones, Agradecimientos o Comentarios.
- 2.** Diligenciar los datos de quien está remitiendo la solicitud a la Agencia.
- 3.** Diligenciar el campo con el contenido de la solicitud y seleccionar el medio de respuesta más adecuado para ser notificado.
- 4.** Aceptar la política de privacidad y el respectivo Captcha.
- 5.** Radicar tu solicitud.

Radica tu petición, esta será asignada por el Sistema de Gestión Documental a la Dependencia competente para tramitar tu solicitud.

Ten en cuenta que...

- 1.** Todos los campos con asterisco (*) son obligatorios.
- 2.** El formulario web realiza una validación de la información y si por algún motivo los datos suministrados se encuentran incompletos, se desplegará un mensaje de la información faltante.
- 3.** Debes contar con Adobe Reader instalado en tu equipo para abrir y visualizar el PDF.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

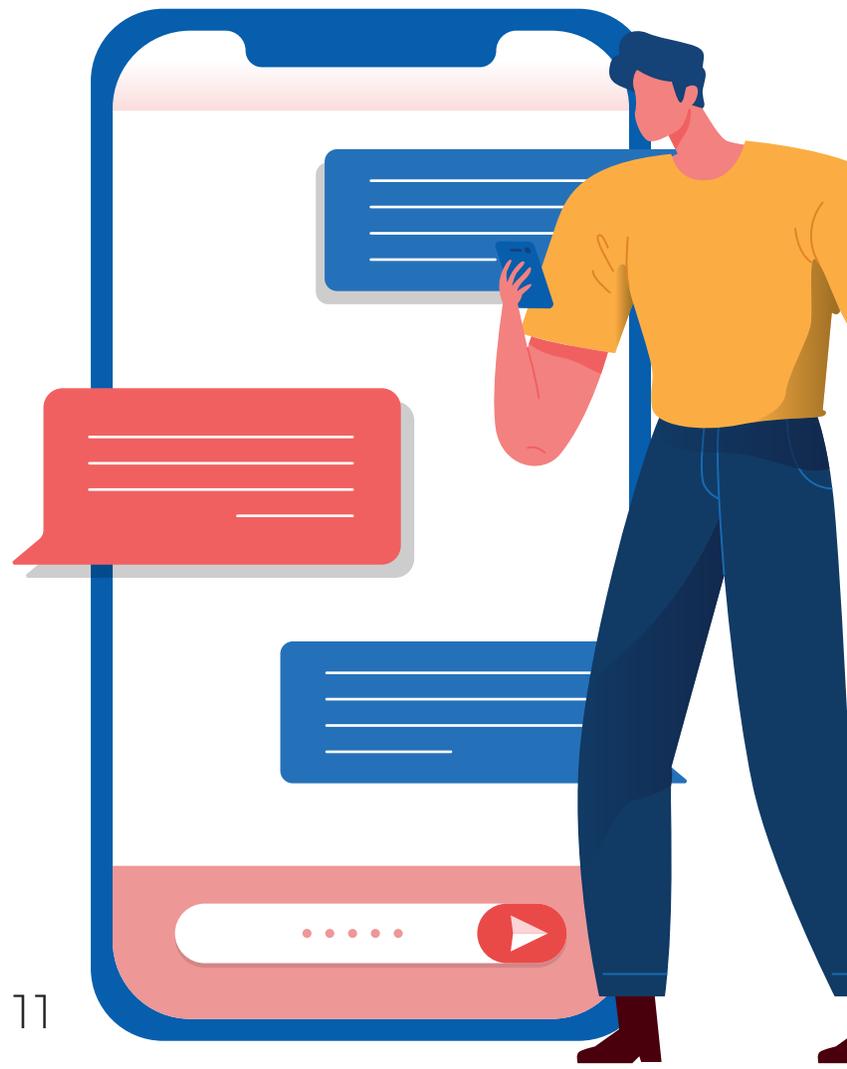
Cuando se reciba una petición verbal por la Agencia, esta será atendida y resuelta de la misma forma. No obstante, si la petición requiere de mayor estudio, el funcionario encargado podrá solicitarte que la petición se realice de manera escrita, tras indicarte los canales de atención o la Planilla de Atención Verbal establecida por la entidad. Para mayor información puedes consultar la Resolución No. 014 de 2017 por medio de la cual se reglamenta las peticiones verbales en la ANDJE.

TRÁMITE DE LAS PETICIONES POR CHAT

Para acceder a nuestro chat primero ingresa al sitio web www.defensajuridica.gov.co, en él podrás encontrar una sección denominada “Atención y servicios a la ciudadanía”. Luego, deberás pulsar en la opción “Trámites” o en “Canales de atención y horarios”.

Si ingresas por el vínculo de “*trámites*” aparecerá la opción “*chat para usuarios*”. Si ingresas por “Canales de atención y horarios” debes seleccionar “Canales virtuales – Chat de Atención al Usuario”, este te llevará al link en el que puedes comenzar a hacer uso del chat donde:

1. Llenaras el campo de Nombre.
2. Llenaras el campo de correo electrónico.
3. Luego expondrás tu petición.
4. Esta petición será radicada en nuestro Sistema de Gestión Documental.
5. A través del medio de comunicación que tu indiques, se te enviará el número del radicado para que puedas hacerle seguimiento a tu comunicación.



¿QUÉ DEBE CONTENER UN DERECHO DE PETICIÓN?

El contenido de las peticiones podrás encontrarlo en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

En caso de queja o reclamo podrás dirigir tu solicitud a la Secretaría General de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Petición de interés general o particular: Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario.

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

Petición de información o documentos: Derecho que tienen los ciudadanos para conocer o consultar los documentos que reposen en la entidad y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme al a Constitución o la Ley.

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

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

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

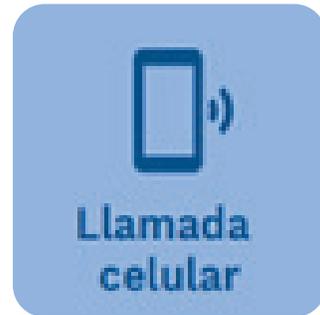
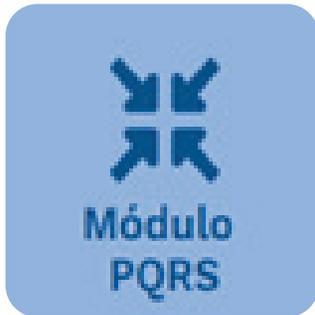
Queja: Es una inconformidad respecto de una actuación o atención de un funcionario de la Agencia.

Reclamo: Es la manifestación por la cual se expresa una protesta o descontento respecto de alguna actuación o atención prestada por la Agencia.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

MEDIOS DE RESPUESTA

El peticionario tiene la posibilidad de escoger el medio de respuesta de su preferencia (correo postal, correo electrónico, publicación en página web).



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Agencia tiene a tu disposición la Carta de trato digno al Ciudadano, que podrá encontrar en la página web, Atención a la Ciudadanía – Documentos, Normas y Protocolos de Atención.

