



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Bogotá D.C.,

Respetados ciudadanos:

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, a través de esta carta les presentará, sus derechos y deberes frente a la Entidad, y a su vez los deberes de la ANDJE, de acuerdo a la Ley 1437 de 2011.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
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 dichas peticiones.
4. Realizar solicitudes a través de cualquiera de los medios electrónicos disponibles en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los términos previstos por la ley.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés; a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos a hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

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

1. Dar trato respetuoso y diligente a la ciudadanía.
2. Cumplir con las especificaciones previstas en las normas Técnicas Colombianas para el diseño, construcción o adecuación de los edificios de uso público.
3. Dar información de las peticiones radicadas o enviadas por medio electrónico a la ANDJE.
4. Garantizar la atención al público como mínimo cuarenta horas a la semana.
5. 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.
6. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
7. Tramitar las peticiones que lleguen, de conformidad con lo previsto en la 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"*.
8. Contar con una Oficina encargada y un espacio físico adecuado para atender las quejas y reclamos y dar orientación al público.
9. Publicación en la página Web, de la Información general de la Entidad, la misión y la visión, los objetivos y funciones, organigrama, enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuenta la Entidad, dirección y teléfonos de contacto.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



**LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO
DEBE INFORMAR EN CASO DE QUE EL CIUDADANO LO REQUIERA
SOBRE:**

1. Normatividad relacionada con competencias.
2. Funciones de las distintas dependencias.
3. Las regulaciones, procedimientos y trámites.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público.
5. Indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

**EN CUANTO A LAS SOLICITUDES O PETICIONES DE LA CIUDADANIA IA
ANDJE INFORMA:**

1. Salvo norma legal especial toda petición en interés general o en interés particular se resolverá dentro de los quince (15) siguientes a su radicación en la Ventanilla Única de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado o a través del diligenciamiento del formulario de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos que se encuentra en la página WEB de la Entidad.
2. Las peticiones para obtener información o copias de documentos que reposan en la agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, se resolverán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación en la Ventanilla Única de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado o a través del diligenciamiento del formulario de Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos que se encuentra en la página WEB de la Entidad; si en este lapso no se da respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y se entregará los documentos dentro los 3 días siguientes.
3. Las consultas relacionadas con las materias a cargo de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, se resolverán dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción en la Ventanilla Única de recepción de correspondencia.
4. Cuando una solicitud en ejercicio del derecho de petición o queja proceda de otra autoridad que se declaró incompetente para resolverla, los términos para decidir serán de cinco (05) días, en los términos del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.



5. Cuando no fuere posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente artículo, el funcionario encargado de dar respuesta enviará comunicación al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se responderá, que en todo caso no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto, conforme a lo indicado en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
6. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo séptimo de la presente resolución.

ESPACIOS DE INFORMACION EN LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, ha dispuesto los siguientes medios para facilitar la atención al ciudadano:

Página web www.defensajuridica.gov.co.

En este sitio, la ciudadanía en general encuentra publicada información relacionada con todos los planes, proyectos, informes, contratación, servicio al ciudadano, horario de atención, y demás información de la Entidad.

Así mismo, la ciudadanía encuentra disponibles, los canales de atención que a continuación se enuncian:

1. Presencial:

Oficina de Atención al Ciudadano y Ventanilla de Correspondencia: Carrera 13 No 24 A-40 - Bogotá; horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

2. No presencial:

1. Vía telefónica: A través del teléfono (1) 255 89 55-Bogotá.
2. Fax: (1) 255 89 33 – Bogotá.



3. Virtuales:

1. Correo electrónico para el recibo de PQRS: agencia@defensajuridica.gov.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
2. Recibo de derechos de petición: Chat de Atención al Usuario: Horario de Atención: Martes y Jueves de 9:00 a 11:00 am.
3. Chat de Atención dirigidos a los Secretarios Técnicos de Comités de Conciliación: Chat de Atención al Usuario: Horario de Atención: Miércoles y viernes de 10:00 am a 12:00 pm.
4. Recibo de PQRS: Redes sociales (Twitter: @ANDDJE) y (Facebook).
5. Formulario Electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Se encuentra disponible las 24 horas, en la página web de la Agencia.
6. La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado a través de la Circular Externa No.01 de 2018 a través del link https://defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/buzon-y-envio-de-informacion/Documents/circular_externa_1_30_abril_2018a.pdf, da a conocer los buzones electrónicos y cuentas de correos electrónicos implementados por esta Entidad para efectuar la notificación de procesos judiciales o arbitrales y la comunicación de solicitudes de conciliación extrajudicial y de asuntos de arbitramento, los cuales se enuncian a continuación:

Buzón invitación a comité de conciliación.

Buzón tutelas contra entidades públicas del orden nacional

Buzón tutelas contra entidades públicas del orden territorial

Buzón procesos judiciales contra entidades públicas del orden nacional

Buzón procesos judiciales contra entidades públicas del orden territorial

Buzón solicitudes de conciliación extrajudicial cuando se convoca una entidad pública del orden nacional

Buzón solicitudes de conciliación extrajudicial cuando se convoca una entidad pública del orden territorial

Buzón acciones de tutela en contra de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Buzón procesos judiciales en contra de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado

Buzón Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes

Buzón Extensión de Jurisprudencia Vía Judicial

Buzón Solicitudes de Concepto Previo Extensión de Jurisprudencia

Buzón Procesos Judiciales y Tutelas en Contra del Extinto DAS

Buzón de Intervención Procesal de la ANDJE

Buzón de Arbitramento

Cordialmente,

Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

Nit. 900507741-1

Sede Administrativa: Bogotá D.C. Carrera 7 No.75-66 Piso 2 y 3 - Horario de Trabajo: 8:00 a.m a 5:00 p.m

Servicios de Correspondencia, Carrera 13 N° 24 A-40 Bogotá – Atención Público: 8:00 a.m a 4:00 p.m, jornada continua.

Conmutador (57-1) 2558955 – Fax (57-1) 2558933