

¿Qué debe contener un derecho de Petición?

1. Nombres y apellidos completos del peticionario, su documento de identidad y los datos de su apoderado, si es el caso.
2. Dirección de correo postal, correo electrónico o fax donde recibirá correspondencia.
3. Objeto de la petición.
4. Razones de la petición.



Agencia Nacional de
Defensa Jurídica del
Estado

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Términos para Resolver las Distintas Modalidades de Peticiones

Tipo de Petición	Término
Derecho de Petición de Interés General (Quejas, reclamos y manifestaciones)	15 días
Derecho de Petición de Interés Particular (quejas, reclamos y manifestaciones)	15 días
Derecho de Petición de Solicitud de Documentos	10 días
Derechos de Petición entre Entidades Públicas	10 días
Derechos de Petición de Consulta	30 días
Peticiones en las cuales se invoque razones de salud o peligro inminente a la vida	Atención inmediata

Medios de Respuesta

Medios de Respuesta
Dirección de notificación (correo postal)
Correo electrónico
Fax
Módulo PQRS
Telefónico
Llamada celular

CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La ANDJE a través de la Carta De Trato Digno al Ciudadano, presenta los derechos y deberes frente a la entidad, así como los deberes de la agencia con los ciudadanos de acuerdo a la Ley 1437 de 2011, y los mecanismos definidos para su atención. Para mayor información a través del enlace: <http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/Paginas/default.aspx>.

PUNTOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN

- Presencial-Sede Oficina: Carrera 7 No 75-66- Bogotá; horario de trabajo de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

- Ventanilla de Correspondencia: horario de atención al Público de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

- Vía telefónica: A través del teléfono 255 89 55 Extensión 777-702 para PQRS.

- Fax: 255 89 33 – Bogotá.

- Correo electrónico 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.

- Redes Sociales: Twitter: @ANDDJE y [youtube.com/user/anddje1](https://www.youtube.com/user/anddje1)

PLEGABLE DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO

-ANDJE-

Misión: Liderar la defensa Jurídica del Estado Colombiano, articulando los actores del ciclo de defensa a través de una gestión efectiva, integral y permanente, que respete derechos y principios constitucionales y que permita optimizar los recursos públicos en beneficio de los colombianos.

Visión: En el 2017 la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado habrá logrado un aumento significativo de éxito procesal y cambios positivos en la cultura de la litigiosidad como resultado de una efectiva gestión jurídica pública.

Nuestras Funciones

- Formular políticas públicas de prevención del daño antijurídico.
- Diseñar y proponer estrategias, planes y acciones de resolución de conflictos y participación en procesos judiciales.
- Coordinar la defensa jurídica del Estado.
- Desarrollar, implementar y administrar el Sistema único de Gestión de Información
- Poder para intervenir y participar en las conciliaciones, en el trámite arbitral y de amigable composición.

Asesorar los procesos de defensa judicial de los municipios de 4°, 5° y 6° categorías.

Para obtener más información ingrese a nuestra página web www.defensajuridica.gov.co

¿Cómo participar en la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado?

Canales de Atención: ¡Señor usuario, a través de los canales de atención de la Agencia, usted podrá interactuar con la entidad, elevando peticiones, quejas, reclamos y sugerencias! Lo invitamos a utilizarlos y los mencionamos a continuación:



Canales informativos: A través de los canales informativos, usted podrá estar actualizado de las últimas noticias más importantes y destacadas de la entidad. ¡Recuerde! a través de nuestro sitio web, podrá consultar los documentos que resulten de su interés.



La entidad ha implementado cinco (5) Buzones Electrónicos con el fin de mejorar las prácticas de atención al usuario, los cuales se enuncian a continuación: Buzón de “Procesos Contra Entidades Públicas”, “Buzón Judicial Contra la Agencia”, Buzón de “Solicitudes De Conciliación”, “Buzón de Arbitramento”, Buzón de “invitación de conciliaciones”. Para mayor información consultar la ruta web: <http://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/buzon-y-envio-de-información/Paginas/default.aspx>

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el Formulario PQR de la Agencia

¿Cómo puede radicar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en el formulario electrónico?

Señor usuario, Para acceder a nuestro Formulario Electrónico de PQR, primero Ingrese al sitio web <http://www.defensajuridica.gov.co/>, en el cual podrá encontrar una sección denominada “Servicios al Usuario”, pulse la opción “Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos”.

Una vez ingresa a este vínculo la página lo llevara al link en el que puede seleccionar la opción “Diligenciar formulario” o “consultar el estado de su trámite”.



Una vez cargado el formulario, proceda a diligenciarlo, y si estima necesario puede adjuntar los archivos que complementan la información suministrada.

1. Seleccione el tipo de Solicitud: Petición, Sugerencia, Queja, Reclamo, Felicitaciones, Agradecimientos o Comentarios.
2. Diligencie los datos de quien está remitiendo la solicitud a la Agencia.
3. Diligencie el campo con el contenido de su solicitud y seleccione el “medio de respuesta” más adecuado para ser notificado.
4. Finalmente radique su solicitud.

Una vez radicado el documento o la petición, será asignado automáticamente por el Sistema de Gestión Documental **Orfeo** a la Dependencia competente para tramitar su solicitud.

Tenga en cuenta lo Siguiente

- 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 encuentra incompletos, se desplegará un mensaje de la información faltante.
- 3) Debe contar con Adobe Reader instalado en su equipo para abrir y visualizar el PDF.

Recuerde! La Agencia pensando en usted pone a disposición el “Formulario electrónico de PQR”, el cual le evitará: desplazamientos, hacer filas, ahorrar tiempo, para hacer más sencillo la interacción con la entidad. Si no le es posible elevar solicitudes por el formulario electrónico de PQR, podrá radicar solicitudes en medio físico en nuestra ventanilla única de correspondencia ubicada en la Carrera 7 No.75-66 Piso 2, de lunes a viernes, en el horario de 8:00 am a 4:00 pm, jornada continua.

Procedimiento de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias

Mediante la Resolución 102 de 2014 expedida por la ANDJE, se adoptó el procedimiento interno de PQRS, el cual puede ser consultado en nuestra página oficial www.defensajuridica.gov.co a través del link “Normatividad” opción “Normas Internas”, pulsando “Resoluciones Dirección General 2014”.



Cuando se reciba una petición verbal, será atendida y resuelta en la misma forma. No obstante lo anterior, cuando la petición requiera de cierta formalidad, el funcionario encargado de brindar la atención podrá solicitar que la presente de manera escrita indicándole los canales de atención para tal fin.

Para las peticiones escritas: Recibida una petición por cualquier medio escrito se le asignará un número de radicación por el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la ANDJE, el cual le permitirá al peticionario realizar el seguimiento a su solicitud y será direccionada de forma inmediata por el funcionario que reciba la petición a la Oficina Asesora Jurídica.



DEPENDENCIA, NOMBRE Y CARGO DEL SERVIDOR A QUIEN DEBE DIRIGIRSE EN CASO DE UNA QUEJA O UN RECLAMO

En caso de QUEJA o RECLAMO puede dirigir su solicitud a la Secretaria General de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

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

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

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

Si desea consultar el Directorio de Contactos de la entidad lo invitamos a ingresar al link “Agencia” vínculo “Talento Humano”, donde encontrará el listado de las dependencias de la entidad.