



Defensa Jurídica
del Estado



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La **Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado** tiene como misión liderar la prevención del daño antijurídico y la defensa jurídica del Estado, fomentando el respeto por los derechos de las personas y la legitimidad de las instituciones, protegiendo el patrimonio público y cumpliendo con los fines esenciales del Estado.

En línea con lo anterior y en atención a la Ley 1437 de 2011, compartimos nuestra carta de trato digno, con el fin de fortalecer la relación con nuestros grupos de valor, asegurándonos que todas las personas reciban un trato digno, igualitario, inclusivo y respetuoso al interactuar con la Entidad; y de promover la comunicación abierta y transparente, y la eliminación de cualquier forma de discriminación.

A continuación, expondremos cuáles son sus derechos y deberes, así como los deberes de la Entidad, y los canales que ponemos a su disposición para la atención:

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO ANTE LA AGENCIA

DERECHOS:

- 1 Ser tratado con el respeto, igualdad e imparcialidad.
- 2 Presentar peticiones verbales o escritas en cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad.
- 3 Recibir información y orientación de forma respetuosa, sencilla, clara y accesible.
- 4 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los tiempos establecidos por la ley.
- 5 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o servicio.
- 6 Protección de datos e información personal.
- 7 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 de debilidad.
- 8 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES:

- 1 Actuar de forma transparente y de buena fe.
- 2 Ejercer con responsabilidad sus derechos.
Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- 3
- 4 Dar un trato digno y respetuoso a los servidores de la Entidad.
- 5 Participar a través de sugerencias para la mejora continua del servicio.
- 6 Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- 7 Entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración en el marco del servicio.
- 8 No ofrecer dinero por el servicio recibido por parte de los servidores o colaboradores.
- 9 Acatar la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LA AGENCIA

- 1 Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- 2
- 3 Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- 4 Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario.
- 5 Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 6
- 7 Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

CANALES DE ATENCIÓN DE LA AGENCIA

PRESENCIAL:

Dirección: Carrera 7#75 - 66, pisos 2 y 3, Bogotá D.C.

- **Atención al público:** Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- **Recepción de correspondencia:** Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

TELEFÓNICO:

- **Línea de atención al ciudadano y anticorrupción:** (601) 255 89 55. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Línea de soporte Ekogui:** (601) 794 58 44. De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

VIRTUAL:

- **Correos electrónicos:**

→ Para el recibo de PQRSDf: 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 atención.

→ Para notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@defensajuridica.gov.co

Este correo es de uso único y exclusivo para notificaciones de procesos judiciales y arbitrales.

- **Chat de atención al usuario:**

A través del chat se accede a preguntas y respuestas de manera automática, acorde con la selección que realice el usuario. A través del chat pueden realizarse solicitudes mediante la opción: "Atención directa", de lunes a viernes de 8:00 am. a 5:00 pm.

Accede al chat a través del siguiente link: <https://ekogui.defensajuridica.gov.co/Pages/chat.aspx>

- **Formulario único de atención:**

Con el propósito de facilitar el relacionamiento con sus grupos de valor, la Agencia pone a disposición de sus usuarios el formulario único de atención, para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf), o recibir información de acuerdo con las funciones legalmente asignadas a la Entidad.

Accede al formulario a través del siguiente link: <https://www.defensajuridica.gov.co/servicios-al-ciudadano/buzony-envio-de-informacion/Paginas/default.aspx>

- **Redes sociales:**

 X: @AgenciaDefensaJ

 Facebook: AgenciaDefensaJ

 LinkedIn: Agencia Nacional de Defensa jurídica del Estado

 Youtube: ANDDJE1

 Instagram: @defensajuridica_estado

- **Redes sociales:** www.defensajuridica.gov.co

En este sitio los usuarios encuentran publicada información relacionada con todos los planes, proyectos, informes, procesos de contratación, servicio al ciudadano, horario de atención y demás información relacionada con la gestión y noticias de la Agencia.