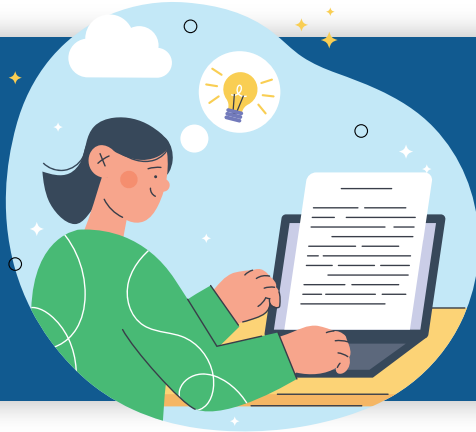




Defensa Jurídica  
del Estado



# CARTILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y USUARIOS

## ¿QUIÉNES SOMOS?

Mediante la **Ley 1444 de 2011** se modificó la estructura de la administración pública nacional y se creó la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado (ANDJE) como Unidad Administrativa Especial, que, como entidad descentralizada del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, se encuentra vincula al Ministerio de Justicia y del Derecho.

## ¿QUÉ HACEMOS?

El quehacer de la ANDJE está orientado a:



**(i)** Diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado.



**(ii)** Formulación, evaluación y difusión de las políticas de prevención de las conductas antijurídicas, y del daño antijurídico.



**(iii)** La dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren una adecuada defensa de los intereses litigiosos de la Nación.

A través del del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia potencia mundial de la vida”, le fue asignado a la ANDJE el liderazgo del **Sistema de Defensa Jurídica del Estado**, con el cual se pretende fortalecer la defensa jurídica de las entidades del Estado, mejorar las calidades y condiciones de los abogados defensores, promover estándares y condiciones

para el ejercicio de la función de la defensa jurídica del Estado, propiciar la generación y circulación de buenas prácticas y administrar los recursos que permiten hacer una gestión eficiente del ciclo de defensa jurídica, promoviendo la disminución del impacto fiscal derivado de la litigiosidad; esto, mediante 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.

## FUNCIONES DE LA ANDJE

La ANDJE distribuye su quehacer en tres grandes temas:



### POLÍTICAS

1

La ANDJE tiene como función la formulación, aplicación, evaluación y difusión de las políticas públicas en materia de prevención de conductas antijurídicas, del daño antijurídico, la extensión de sus efectos, la defensa jurídica pública y la protección efectiva de los intereses litigiosos del Estado.

2

Además, diseña y propone estrategias, planes y acciones para la utilización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, la participación en procesos judiciales y el cumplimiento de sentencias, conciliaciones y recuperación de dineros públicos.



### DEFENSA

1

La ANDJE elabora protocolos, lineamientos e instructivos para la adecuada gestión de la defensa jurídica del Estado.

2

Además, difunde los cambios normativos, jurisprudenciales y de política de prevención, con el fin de que los contratistas y servidores públicos que intervienen en la defensa jurídica del Estado conozcan de estos.



### REPRESENTACIÓN

1

La ANDJE asume y coordina en calidad de demandante, interviniente, apoderado o agente, la defensa de las entidades y organismos de la Administración Pública cuando estén involucrados intereses de la Nación de acuerdo con la relevancia y los siguientes criterios:

(i) la cuantía de las pretensiones, (ii) el interés o impacto patrimonial o fiscal de la demanda; (iii) el número de procesos similares; (iv) la reiteración de los hechos que dan origen al conflicto o de los aspectos jurídicos involucrados; (v) la materia u objetos propios del proceso y la trascendencia jurídica del proceso por la creación o modificación de un precedente de jurisprudencia.

3

Así mismo, brinda asesoría legal a las entidades públicas del orden nacional y territorial.

2

Así mismo coordina, apoya y asume la defensa jurídica del Estado en los procesos que se adelantan ante organismos y jueces internacionales, de conformidad con los tratados y acuerdos que regulan la materia.

## MEDIOS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y USUARIOS DE LA ANDJE

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado pone a disposición de sus usuarios una plataforma para interponer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), en cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2024) y del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

A través de este sistema de PQSRDF el interesado puede enviar:

### PETICIONES

Es el derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante la Agencia en los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

- **Derecho de petición de interés general y/o particular:** Es el derecho que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas ante la Agencia en los términos previstos en la Ley 1755 de 2015.

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

- **Derecho de 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 su recepción.

- **Derecho de petición de solicitud de información y/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.

- **Peticiones Prioritarias:** Son aquellas solicitudes en las que se pretende el reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable; las interpuestas por los niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general cualquier persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, periodistas y veteranos de la fuerza pública.

## QUEJA

Es una manifestación de protesta, descontento o inconformidad respecto de una actuación o atención de un funcionario de la Agencia.

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

## RECLAMO

Exigir una solución o corrección por la inadecuada prestación de un servicio prestado por la Agencia.

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

## SUGERENCIA

Es el planteamiento o propuesta encaminada a recomendar la mejora frente a alguna actuación o atención de la Agencia.

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

## DENUNCIA

Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la Agencia la ocurrencia de un hecho presuntamente delictivo.

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

## FELICITACIONES

Expresión voluntaria que un usuario realiza con la finalidad de manifestar su satisfacción frente a la atención o servicio recibido por parte de la Entidad.

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

## ¿PARA QUÉ PARTICIPAR?

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

### RADICACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)

Puedes radicar una PQRSDF a través de los siguientes medios dispuestos por la ANDJE:

**1 Formulario Único de Atención:** Ingresa a la página web [www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co).

En el menú principal selecciona la opción: “Atención y servicios a la ciudadanía” y haz click en el ítem: “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones”.

Al ingresar deberás escoger “Formulario único de atención” y seguir las instrucciones.

**2 Correo electrónico:** [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)

**3 Atención telefónica:** (601) 255 89 55 Ext. 7

**4 Chat de atención al usuario (opción: atención directa):**  
<https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Chat.aspx>

**5 Atención presencial:** Carrera 7 No. 75 – 66, Piso 2, Bogotá D.C.

**6 Redes sociales:**

 X: @AgenciaDefensaJ

 Facebook: AgenciaDefensaJ

 LinkedIn: Agencia Nacional de Defensa jurídica del Estado

 Youtube: ANDDJE1

 Instagram: @defensajuridica\_estado