



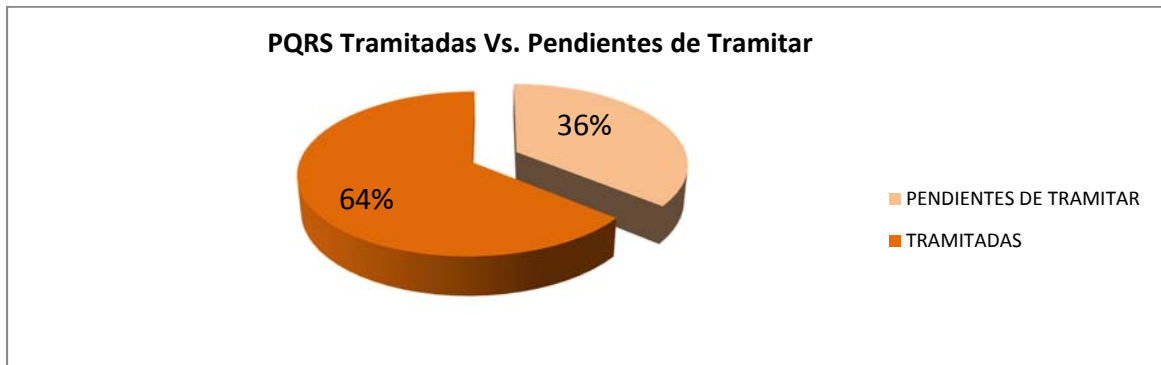
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURIDICA DEL ESTADO - ANDJE –

**REPORTE TRIMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
01/01/2014 al 31/03/2014**

Temas	Recibidas	% Total Recibidas	Pendientes de tramitar	tramitadas	% tramitadas
Extensión de Jurisprudencia	292	37%	159	133	45,5%
Derecho de Petición Interés General o Particular	263	33%	34	229	87,1%
Solicitud de Información	147	19%	66	81	55,1%
Derecho de Petición Autoridad	36	5%	9	27	75,0%
Consultas	19	2%	7	12	63,2%
Traslado a otras Entidades por no Competencia	18	2%	4	14	77,8%
Solicitud de Documentos	10	1%	3	7	70,0%
Quejas – Reclamos	5	1%	1	4	80,0%
Solicitud de Información Defensoría	1	0,1%	1	0	0,0%
TOTAL	791	100%	284	507	64,1%

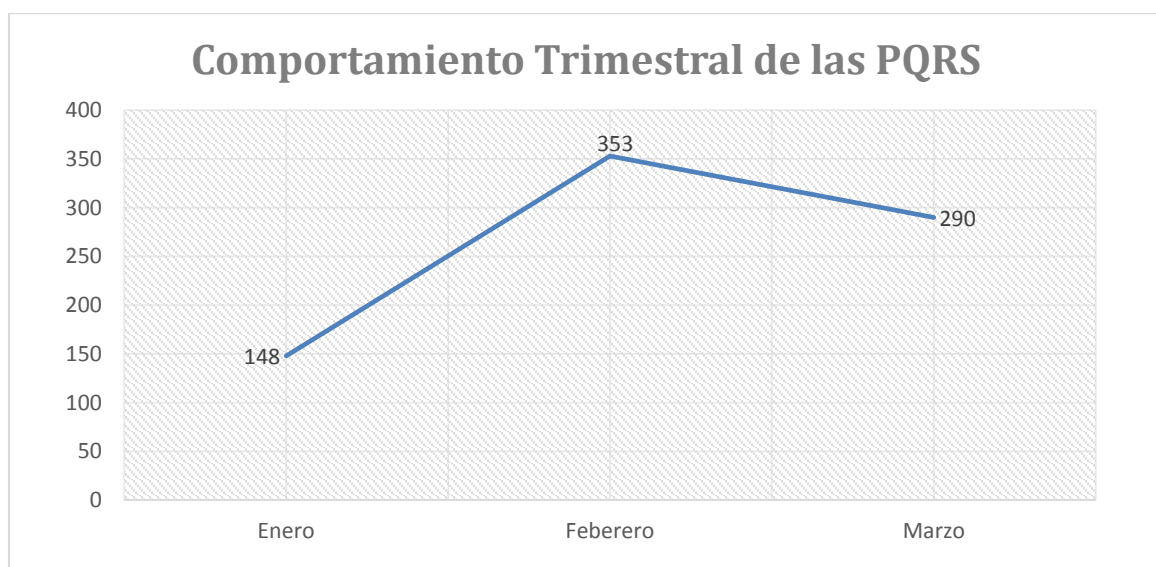
Nota: Fuente tomada del Sistema de Gestión Documental Orfeo de la ANDJE

Distribución Porcentual de las PQRS Tramitadas y Pendientes de Tramitar



Nota: Las PQRS pendientes de tramitar se encuentran en proceso de resolución, teniendo en cuenta que se encuentran dentro del término de Ley para ser contestadas.

Comportamiento Trimestral de las PQRS



Nota: Comportamiento variable de las PQRS en la ANDJE