



Defensa



Informe de Seguimiento Atención PQRSD Primer Semestre de 2024

JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

Oficina de Control Interno de Gestión





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

TITULO DEL INFORME	Informe de seguimiento atención al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PSRSD), de Justicia Penal Militar y Policial.
Dependencia	Control Interno
Vigencia	Del 1 de enero al 30 de junio de 2024
Objetivo	Realizar seguimiento al trámite de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSD) presentadas por las partes interesadas y grupos de valor, mediante el análisis de datos registrados a través de los mecanismos establecidos para la recepción y manifestar las recomendaciones orientadas a la mejora continua.
Alcance:	"Seguimiento a la atención de PQRSD" recibidas y gestionadas a través del sistema de información misional Aura y los diferentes medios dispuestos por la entidad, durante el periodo del 01 de enero y 30 de junio de 2024, identificando datos relevantes en la gestión.
Criterios / Marco Normativo	Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991 Ley 1474 de 12 de julio de 2011 de conformidad con Artículo 76, Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Ley de Transparencia Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.21.4.9, literal b. describe los informes de ley Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
Metodología	Se analizó bases de datos recibida de responsable del manejo del aplicativo "sistema de información misional correspondencia PQRSD". en relación con la oportunidad en la atención a las mismas. De igual forma se cotejaron datos de los informes de gestión trimestrales elaborados por área Administrativa y publicados en la web. Se realizó encuesta a los responsables de la información.
INTRODUCCION	



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

El presente informe corresponde al seguimiento del trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las áreas de la Justicia Penal Militar y Policial, durante el periodo de enero a junio de 2024, analizando los datos del sistema misional, en oportunidad de respuesta, servicios, trámites y requerimientos gestionados a través de los mecanismos ofrecidos por la entidad, de igual forma en el evento de requerirse recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos se deben formular, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

1. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En Plan de Participación Ciudadana y el Programa de Transparencia y ética pública V2 para la vigencia 2024, de la Justicia Penal Militar y Policial, establece la disponibilidad de contar con un sitio web de www.justiciamilitar.gov.co, y a través del menú "servicio al ciudadano" y participa, herramienta que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, menú compuesto por (canales de atención, radicación y consulta PQRSD, encuesta de satisfacción, carta trato digno, glosario, preguntas frecuentes y protocolo atención al ciudadano), así mismo en el protocolo de atención al ciudadano, se encuentran los canales de atención (presencial, medio telefónico, virtual, ventanilla única de correspondencia, correos electrónicos los cuales están activos las 24 horas y radicación y consulta de PQRSD, mediante estos instrumentos se permite una interacción con los usuarios y avanzar en la gestión de tramites.

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el Grupo Administrativo de la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial de la JPMP, recibe las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en el módulo de atención del Sistema de Información Misional Aura, en el cual se centralizan todos los requerimientos que llegan a la entidad, estableciendo los lineamientos de registro, reparto y seguimiento de acuerdo con el Procedimiento para la gestión de PQRSD CE-PR-001, donde a través del análisis de la información se observaran los resultados y las recomendaciones.

Donde se verificó la página Web www.justiciamilitar.gov.co, de disponibilidad del menú "servicio al ciudadano" acceso a la información pública mediante los canales, lugar y horario para acceder a presentar sus PQRSD, y se dispone del "protocolo de servicio al ciudadano" dando cumplimiento al artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, numeral 2, por el cual Garantizar atención al público, como se muestra en la presente tabla así:



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

No.	Canales de atención	Atencion	Protocolo de servicio al ciudadano
1	Presencial	En las instalaciones del Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial, ubicadas en la carrera 46 No. 20C - 01 Cantón Militar Occidental "Coronel Francisco José de Caldas" en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Si el ciudadano solicita radicar una petición presencial se debe atender las indicaciones en el procedimiento de gestión de PQRSD y la Resolución 000316 de 05 de julio de 2022.
2	Telefónica PBX Sede Bogotá: y líneas de atención de los despachos judiciales a nivel nacional.	Atención de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. en horario continuo. Consulta en el enlace: https://www.justiciamilitar.gov.co/directorio_institucional	Através de PBX (+57) (601) 5169563 extencion 1023 -1120, de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m., Al recibir la comunicación saludar amablemente, presentarse y preguntar el motivo de su llamada y realizar el tramite que corresponda.
3	Escrito _Ventanilla Única de radicación	Atención de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. en el Palacio de Justicia Penal Militar y Policial "TF. Laura Rocío Prieto Forero", piso 1º En la ventanilla usted puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por escrito o verbales.	Atender las indicaciones establecidas en el procedimiento de atención de PQRSD en la JPMP. Verificar que el Sistema de Información Misional Módulo PQRSD – correspondencia esté funcionando normalmente.
4	Atención Virtual	de www.justiciamilitar.gov.co está habilitado las 24 horas, sin embargo, las solicitudes que allí se registren serán tramitadas en los horarios y días de atención de las oficinas.	Formulario web dispuesto en la página Web de www.justiciamilitar.gov.co a través del menú del Servicio al Ciudadano Radicación y Consulta de " PQRSD"
5	1. Correo electrónico Atención al Ciudadano: atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co 2. Correo electrónico Notificaciones	Estos correos dispuestos por la UAEJPMP para la recepción de PQRSD y notificaciones judiciales se encuentran activos las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se tramitarán en los horarios y días de atención de las oficinas.	Estos correos dispuestos por la UAEJPMP para la recepción de PQRSD la ciudadanía puede hacer consultas, solicitar información y radicar sus peticiones.

Fuente: Creación propia, con base en plan de participación ciudadana y programa de transparencia y ética pública V2 2024, página Web de www.justiciamilitar.gov.co

Así mismo, la Oficina Asesora de Planeación, es la dependencia encargada de atender las consultas de registros de penales y peticiones asociadas a éstos, a través del Grupo de consultas y registros misionales para lo cual ha dispuesto los lineamientos en el Procedimiento para consultar registros penales MJ-PR001.

La Entidad cuenta con buzón de sugerencias, ubicado en el primer piso del Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial allí, los usuarios depositarán el formato de PQRSD previamente solicitado al personal de Atención al Ciudadano del Grupo Administrativo quienes registrarán las sugerencias en el Sistema de Correspondencia y PQRSD, atendiendo Políticas para la recepción de PQRSD de acuerdo con Procedimiento para la gestión de PQRSD CODIGO: CE-PR 001_version 001

2. "PQRSD" INGRESADAS POR TIPO DE SOLICITUD EN PRIMER SEMESTRE 2024



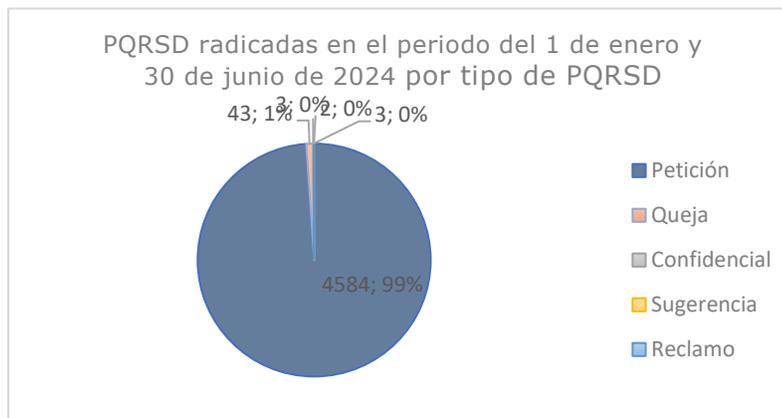
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

Las herramientas con que cuenta la Justicia Penal Militar y Policial, permanentemente se verifica las PQRSD registradas en los diferentes canales de atención, estableciendo que para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024 fueron recibidas un total de 4.635 PQRSD a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para dicho fin y conforme a los registros reportados por el Sistema de Información Misional, correspondencia y PQRSD, tipificadas de la siguiente manera:

Tipos de Solicitud	Cantidad	Porcentaje
Petición	4584	98,90%
Queja	43	0,93%
Confidencial	3	0,06%
Sugerencia	3	0,06%
Reclamo	2	0,04%
Total	4.635	100,00%

Fuente: Sistema de Gestión Misional AURA _ Tabla 1

Se analiza y verifica en base de datos, que la modalidad de "PQRSD" con mayor utilización por los peticionarios durante el primer semestre de 2024, corresponde a derecho de petición con **4.584** peticiones que representa el **98.90%**, Quejas 43 que representa el 0.93%, confidencial 3 que representa el 0.06%, sugerencias 3 que representa 0.06 %, reclamos 2 que representa 0.04%, el cual es el más bajo, para un total del 100%, de acuerdo con el "sistema de información misional Aura de "PQRSD" como se observa en la siguiente gráfica



Así mismo, se verifico el reporte de la información del sistema misional Aura de PQRSD, en relación con la clasificación de la estructura administrativa de la unidad, ingresadas por tipo de solicitud, con el siguiente resultado como se muestra en la tabla así:



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL**

Administrativa	Cantidad	Porcentaje
Petición	3500	98,90%
Queja	37	0,93%
Confidencial	2	0,06%
Sugerencia	3	0,06%
Reclamo	1	0,04%
Total, Administrativas	3.543	100,00%

3. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Teniendo en cuenta solicitudes de PSRSD" ingresadas, se realiza verificación de información registrada en sistema de información misional de "PSRSD" de la Justicia Penal Militar y Policial, Aura, lo correspondiente a la asignación de cantidades de solicitudes ingresadas por área, con el propósito de brindar la respuesta, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "PSRSD" V12023-08-29, como se observa a continuación.

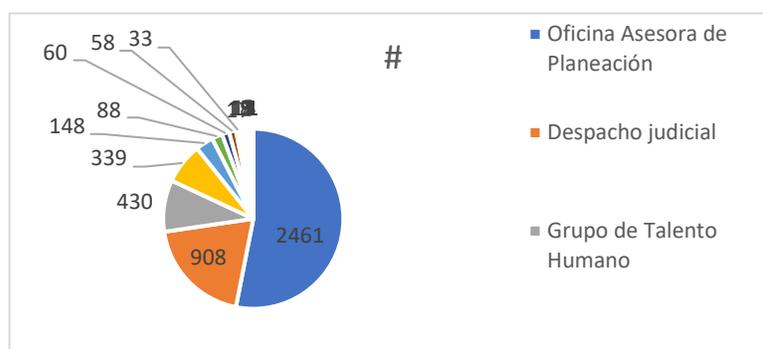
Area Responsable	Cant	Porcentaje
Oficina Asesora de Planeación	2461	53,10%
Despacho judicial	908	19,59%
Grupo de Talento Humano	430	9,28%
Oficina Asesora Jurídica	339	7,31%
Despacho del Fiscal General Penal Militar y Policial	148	3,19%
Grupo control disciplinario	88	1,90%
Dirección General	60	1,29%
Grupo administrativo	58	1,25%
Grupo Financiero	33	0,71%
Escuela de JPMP	17	0,37%
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	15	0,32%
Secretaría del Tribunal Superior Militar y Policial	13	0,28%
Grupo de Contratos	13	0,28%
Secretaría General	9	0,19%
Atención al ciudadano	8	0,17%
Presidencia del Tribunal Superior Militar y Policial	7	0,15%
Subdirección General	7	0,15%
	5	0,11%
Secretaría Fiscalías delegadas ante el TSMP	3	0,06%
Juzgado 73 de Instrucción Penal Militar	2	0,04%
Reportes Histórico Oficina Asesora planeación	1	0,02%
Relatoría del Tribunal Superior Militar y Policial	1	0,02%
Reporte histórico Escuela Formación JPMP	1	0,02%
Relatoría TSMP	1	0,02%
Centro de servicios	1	0,02%
Juzgado 36 de Instrucción Penal Militar y Policia	1	0,02%
Oficina de Control Interno de Gestión	1	0,02%
Juzgado 50 de Instrucción Penal Militar y Policia	1	0,02%
Reporte histórico Grupo Sistemas de Información	1	0,02%
Grupo Jurídico Completar Radicación	1	0,02%
JUAN CARLOS CERON ROMO	1	0,02%
Total general	4635	100,00%

. Estado de Respuestas PQRSD, Referencia soporte sistema misional PQRSD



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

En la anterior tabla se muestra el seguimiento al primer semestre de "PQRSD" del reporte por dependencias, generando los grupos con mayor asignación en cantidad porcentual así: La Oficina Asesor de Planeación 2.461 equivalente al (53.10%), continua Despachos Judiciales (19.59%), Grupo de talento humano (9.28%), Oficina Asesora Jurídica (7.31%), despacho de la fiscalía general penal militar (3.19%) , Grupo de Control Disciplinario(1.90%), Grupo Financiero (0.71%), Dirección General (1.29%), Grupo de Contratos (0.28 %), Grupo Administrativo (1.25%) y oficina de las tecnologías de la información (0.32%) y el (2.00%) corresponde a las demás dependencia de la Entidad con un porcentaje inferior al uno por ciento, como se detalla anteriormente en la tabla y se observa a continuación en la presente grafica .



Teniendo en cuenta solicitudes de "PSRSD" ingresadas, a la Justicia Penal Militar y Policial, fueron asignadas a las área administrativa en una cantidad de 3.543, de acuerdo a las competencias de cada una de las áreas como se observa en la tabla así:

administrativo	Cantidad	Porcentaje
Reporte histórico Escuela	1	0,03%
Reporte histórico Grupo	1	0,03%
Atención al ciudadano	8	0,23%
Dirección General	60	1,69%
Escuela de JPMP	17	0,48%
Grupo administrativo	58	1,64%
Grupo control disciplina	88	2,48%
Grupo de Contratos	13	0,37%
Grupo de Talento Humano	430	12,14%
Grupo Financiero	33	0,93%
Grupo Jurídico Completo	1	0,03%
Oficina Asesora Jurídica	339	9,57%
Oficina Asesora de Planeación	2461	69,46%
Oficina de Control Interno	1	0,03%
Oficina de Tecnologías	15	0,42%
Reportes Histórico Oficina	1	0,03%
Secretaría General	9	0,25%
Subdirección General	7	0,20%
Total general	3543	100,00%

Referencia: Sistema misional



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

4. SEGUIMIENTO A LA RESPUESTAS DE LAS PQRSD RECIBIDAS

Teniendo en cuenta el estado de las **4.635** "PQRSD" radicadas en primer semestre de 2024, para los cuales existe un procedimiento para la gestión "CODIGO: CE-PR001 Version 001, y el numeral 4.1 Políticas de Operación, y descripción del Procedimiento numeral 5.1, detalla la secuencia de actividades y pasos a seguir y conceptos relacionados con la atención de "PQRSD" por parte de los responsables del proceso en la Entidad. A continuación, se presenta el estado del trámite de conformidad con la gestión realizada por las dependencias encargadas de la atención, así:

ESTADO DE RESPUESTA	SOLICITUDES	PORCENTAJE
Respuesta a tiempo	2070	44,66%
Vinculado a denuncia Ley 522	810	17,48%
Informativa no requiere respuesta	666	14,37%
Anulado	258	5,57%
Traslado a Despachos	240	5,18%
En proceso a tiempo	181	3,91%
Extemporáneo	116	2,50%
Traslado al procesos de denuncias (1407	100	2,16%
Desistido	97	2,09%
Sin respuesta	68	1,47%
Congelado	29	0,63%
TOTAL ESTADO DE RESPUESTA	4635	100,00%

Tabla No.3. Estado de Respuestas PQRSD, con base a Información sistema misional

En la tabla se observan los diferentes conceptos, que se consolidaron en el transcurso del periodo analizado y las respuestas de solicitudes brindadas de acuerdo a las competencias de cada una de las áreas; Donde muestran que el mayor porcentaje esta dado por respuestas a tiempo, continúan las que no requieren respuesta y en la descripción de procedimiento, cuando "las peticiones cuyo contenido sea informativo podrán ser clasificadas en el Sistema como "Informativo no requiere respuesta" para finalizarlas". observando una cantidad representativa en el periodo y el requerimiento por concepto de vinculados a denuncias ley 522, las cuales tiene un porcentaje mayor de reporte del sistema misional también, de igual forma hay respuestas extemporáneas, las cuales son representativas en cada una de las áreas responsables, para el cual se debe hacer seguimiento a las mejorar y recomendaciones, para brindar la respuesta en termino de acuerdo a la competencia y se evidencian registro de 68 requerimientos sin respuesta, donde el área encargada debe realizar mayor gestión para el seguimiento de las dependencias asignadas. El sistema misional no reporta solicitudes a las que se haya negado información.

Relación de Respuestas extemporáneas por área: De acuerdo a la verificación de la información del sistema misional se verificaron los siguientes datos así.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

Concepto	Cantidad	%	Cantidad	%		
Grupo de Talento Humano	58	31,52%	9	4,89%	67	36,41%
Oficina Asesora de Planeación	32	17,39%	3	1,63%	35	19,02%
Despacho del Fiscal General Penal Militar y Policial	8	4,35%	23	12,50%	31	16,85%
Oficina Asesora Jurídica	12	6,52%	4	2,17%	16	8,70%
Grupo administrativo	3	1,63%	7	3,80%	10	5,43%
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	1	0,54%	3	1,63%	4	2,17%
Secretaría Fiscalías delegadas ante el TSMP		0,00%	3	1,63%	3	1,63%
Grupo Financiero	2	1,09%	1	0,54%	3	1,63%
Juzgado 73 de Instrucción Penal Militar		0,00%	2	1,09%	2	1,09%
		0,00%	2	1,09%	2	1,09%
Grupo de Contratos		0,00%	2	1,09%	2	1,09%
Centro de servicios		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Juzgado 50 de Instrucción Penal Militar y Policial		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Escuela de JPMP		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Dirección General		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Relatoría TSMP		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Secretaría General		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Grupo Jurídico Completar Radicación		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
JUAN CARLOS CERON ROMO		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Relatoría del Tribunal Superior Militar y Policial		0,00%	1	0,54%	1	0,54%
Total general	116	63,04%	68	36,96%	184	100,00%

En la anterior tabla se puede observar el resultado extraído de la base de datos del sistema AURA, respecto al término de la respuesta. En la cual se verificó mediante prueba aleatoria el estado en que se encuentran; Observando que se dio respuesta extemporánea a 116 y se encuentran sin respuesta 68, estas últimas corresponden a las que están dentro del tiempo de respuesta. Así mismo se debe hacer seguimiento a las mejoras y recomendaciones, para brindar la respuesta en término de acuerdo con la competencia y se evidencian registro en el sistema.

5. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN DE PQRS

El área administrativa presenta informes trimestrales de gestión, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, con relación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidos por la Entidad. Los principales temas de interés para los usuarios, durante el período en mención fueron "las consultas de los ciudadanos referente a temas de peticiones, quejas, certificaciones, información contractual, solicitudes de permiso para estudio, información de carácter reservado, y otros; así como presentación gráfica tipo de solicitudes recibidas, participación por canal, solicitudes asignadas por dependencia, derechos de petición quejas y reclamos y denuncias y estado de las respuestas consolidadas por dependencia y las acciones de mejora descritas.

Al respecto de los informes trimestrales presentados y publicados en la página Web de la entidad fueron analizados y consolidados, en relación a solicitudes y respuestas referentes a la estructura administrativa; Lo relacionado con las PQRS del área misional de la jurisdicción, no se observó en el informe; Por lo anterior se recomienda incluir en la consolidación del informe, el área misional, dando cumplimiento al procedimiento establecido, así mismo el área encargada de PQRS debe proceder a realizar la mejora al proceso.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

6. SATISFACCION DEL USUARIO

De acuerdo con publicación de informe trimestral la encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 23 ciudadanos durante el trimestre, 21 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y 2 de ellos mediante el canal telefónico. Veintiún ciudadanos (91.3%) manifestaron encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la oportuna respuesta brindada a su requerimiento y un buen servicio prestado. Sin embargo, uno de ellos (4.3%) indicó sentirse muy insatisfecho, pero no informó los motivos.

7. ACCIONES DE MEJORA

1. Revisar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre del presente informe fueron extemporáneas, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad.
 2. El resultado de cantidades de respuestas extemporáneas, se recomienda implementar acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.
 3. Crear piezas comunicativas informando sobre la importancia y los tiempos de respuesta oportuna a de las PQRSD.
 4. Se recomienda incluir en los informes trimestrales de gestión de PQRSD, lo relacionado con la parte misionan de la Entidad, los cuales han publicados en la página web de la entidad, lo relacionada con las Despacho Judicial y los demás que corresponden a la misionalidad de la Entidad.
 5. Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, verificación y control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los Grupos de Interés
-



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

CONCLUSION

De acuerdo con el sistema AURA, se dio la respuesta al usuario y quedo en firme, de acuerdo con el artículo 2 de la constitución, y si no presento recurso el usuario, se está garantizando el servicio.

Las respuestas en derecho y la queja, deben responderse en los mismos términos que el derecho de petición y notificarse por cualquier medio.

Tomar las medidas pertinentes a las acciones de mejora, producto del informe trimestral de PQRSD, que realizan los funcionarios de atención al ciudadano.

Todas las respuestas deben ser registradas en el sistema misional Aura
