





# Informe PQRSD Segundo Trimestre abril - junio 2024




 [www.justiciamilitar.gov.co](http://www.justiciamilitar.gov.co)

 @JusticiaMilitarCol

 @JusticiaMilitarCol

 Justicia Penal Militar y Policial

 @JPMP\_Colombia  
@FPM\_Colombia  
@TribunalJPMPCol

# Introducción

La Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial presenta el informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas a través de los diferentes canales de recepción que se encuentran habilitados por la entidad y atendidas por parte de las dependencias de la Unidad durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024, lo anterior a partir del análisis de datos registrados en la Matriz de registro de PQRSD que se diligencia de manera manual y la estadística reportada por el sistema de información misional de la UAEJPMP estableciendo así, el siguiente contenido.



# Contenido

---

- ✓ Tipo de solicitudes recibidas
- ✓ Participación por canal
- ✓ Solicitudes por dependencia
- ✓ Derechos de petición, quejas e información específica
- ✓ Estado de respuestas
- ✓ Solicitudes a las que se les negó información
- ✓ Solicitudes trasladadas a otra entidad
- ✓ Tiempo promedio de respuesta
- ✓ Caracterización de usuarios
- ✓ Acciones de mejora
- ✓ Satisfacción del usuario



## Tipo de solicitudes recibidas



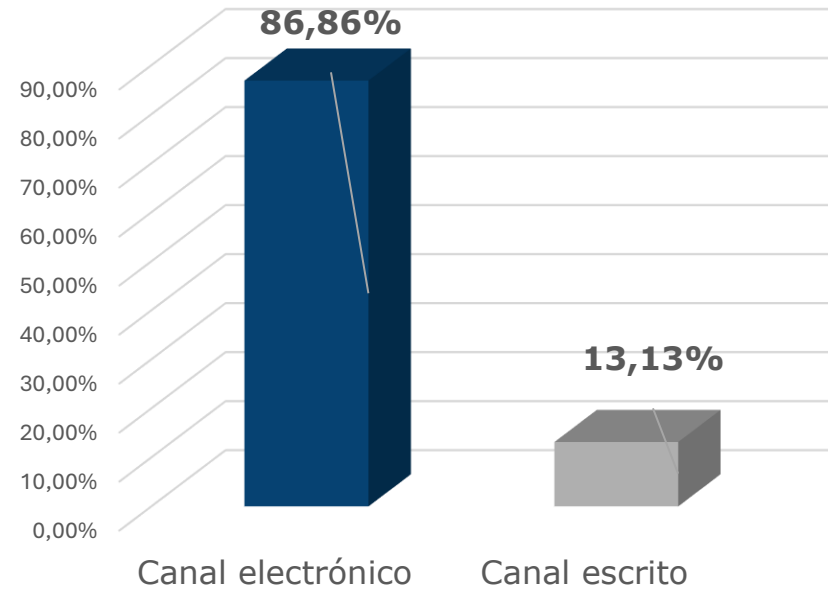
**Durante el período comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2024, se recibieron un total de 1.911 PQRSD.**

## Estructura administrativa

Tipo de solicitud	Cantidad
Petición	1.882
Queja	26
Sugerencia	3
<b>TOTAL</b>	<b>1.911</b>

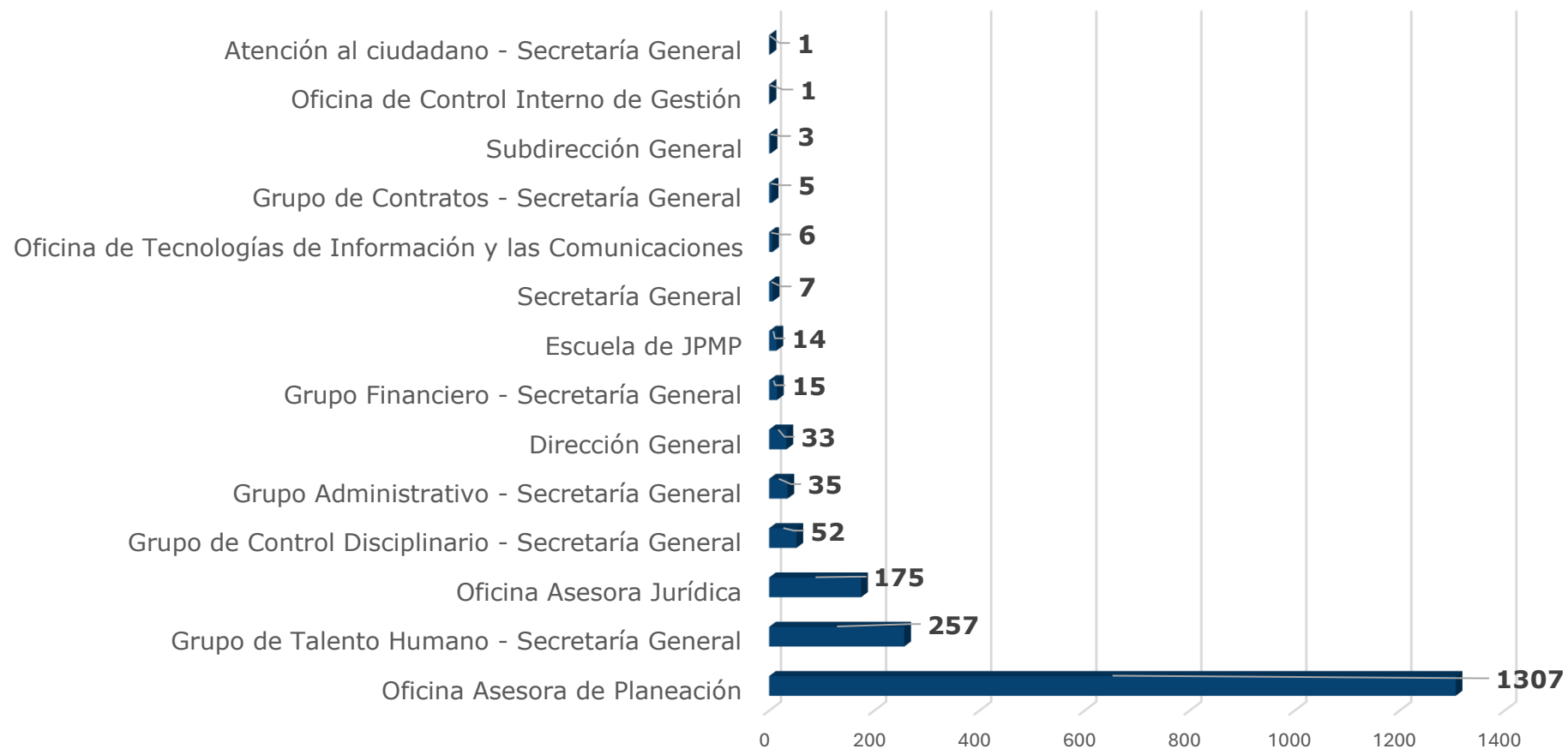
## Participación por canal

---



**Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico 86,86% y Canal escrito 13,13%.**

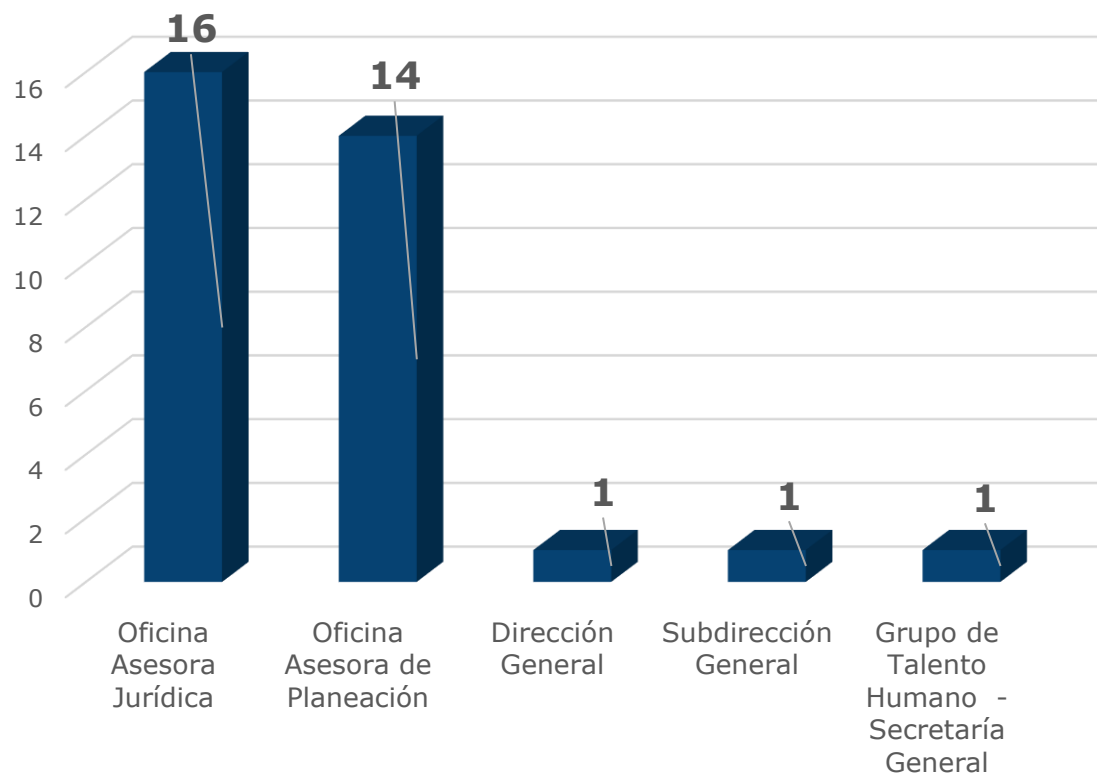
## Solicitudes por dependencia



**Total: 1.911**



## Derechos de petición



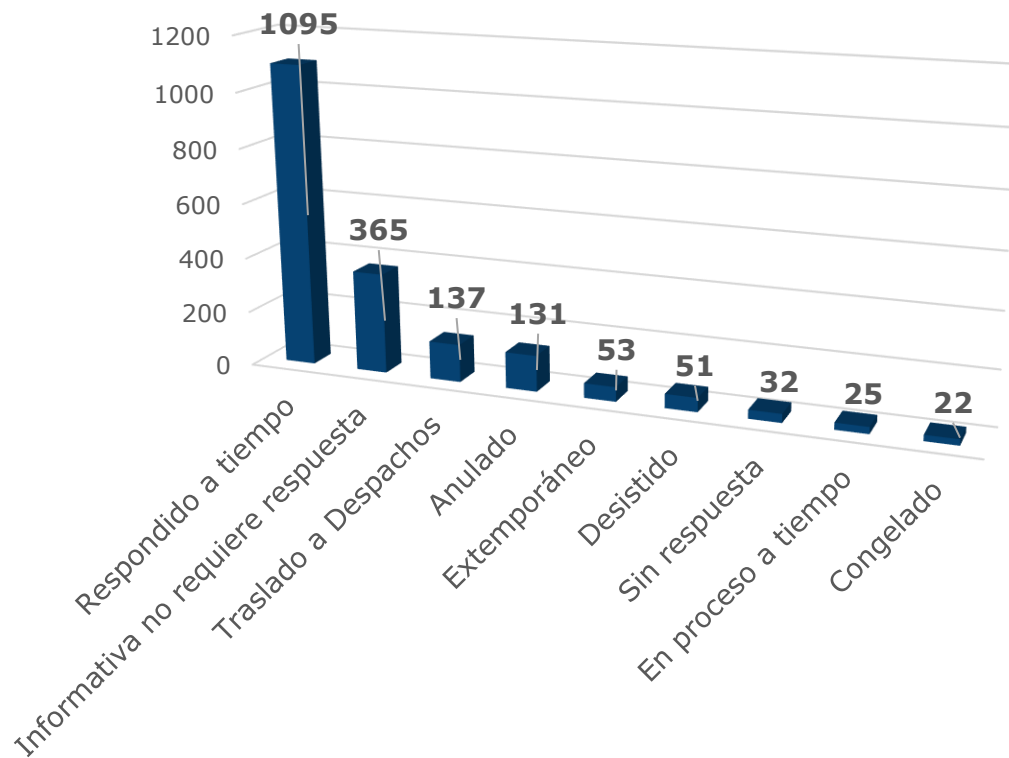
## Quejas

Dependencia	Cantidad
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	26

## Información Específica

Temática	Dependencia	Cantidad
Información sobre ubicación de denuncia o proceso	Oficina Asesora de Planeación	44
Estado de un proceso		3
<b>Total</b>		<b>47</b>

## ✓ Estado de respuesta



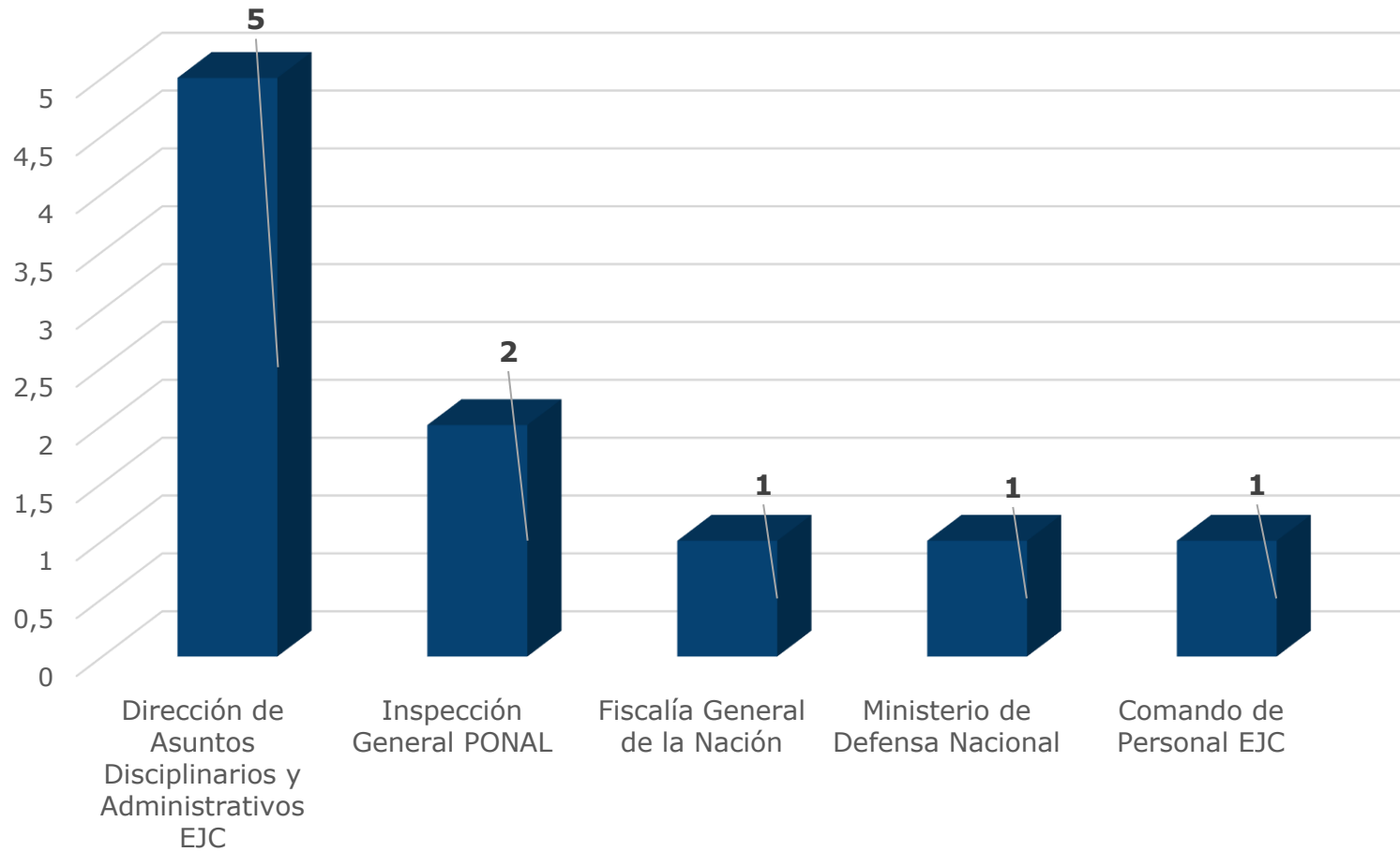
## ✓ Solicitudes a las que se les negó información

En el periodo del actual reporte, no registra solicitudes a las que se les haya negado información.





## Solicitudes trasladadas a otra entidad



**Total: 10**





## Tiempo promedio de respuesta

CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DÍAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
QUEJA	15	22	6
PETICIÓN	5	4	3
	10	40	6
	15	1002	7
	30	7	14

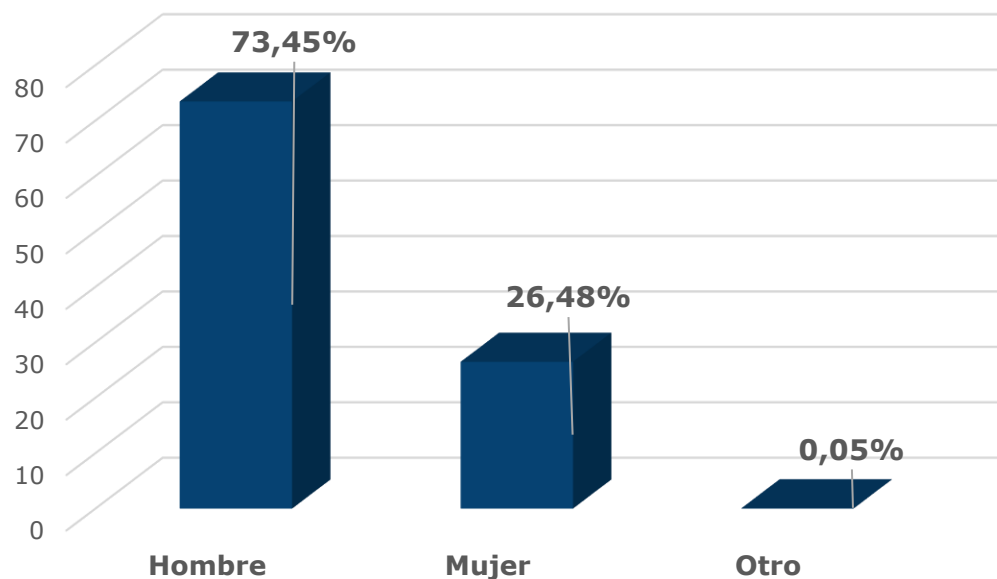
Durante el periodo reportado las peticiones y quejas, fueron atendidas en promedio en un término máximo de **14** días y un término mínimo de **3** días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.



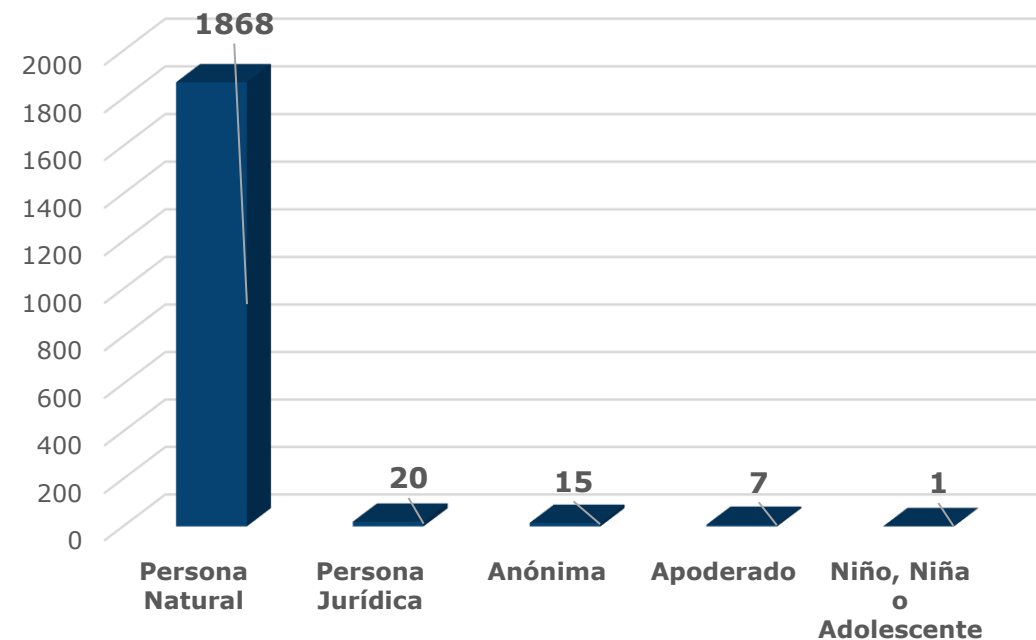
# ☑ Caracterización de usuarios

Estructura administrativa

## Género



## Tipo de Persona



## Acciones de mejora

- ✓ Respecto al Sistema de Información Misional - SIM se han encontrado y comunicado algunas novedades a la Oficina TICs, responsable de la administración y funcionamiento del sistema, entre las cuales se encuentran: No coinciden fechas o se omiten, se presentan casillas vacías en algunos campos de información. Se está a la espera de efectuar las reuniones con la Oficina TICs y la empresa contratista, con el fin de revisar las novedades reportadas y establecer soluciones en cada caso particular.
- ✓ Existen peticiones registradas por las dependencias como respondidas, pero en el SIM no se actualizó el estado de respuesta, esto se reportará en el informe de novedades y se realizarán mesas de trabajo en conjunto con la Oficina TICs, para que el reporte trimestral represente una herramienta eficaz y de seguimiento.

## Acciones de mejora

- ✓ La entidad continuará brindando soporte y capacitación a los funcionarios sobre atención de PQRSD, con el apoyo de la Oficina TICs, teniendo en cuenta que se han presentado dudas, inquietudes y observaciones frente a la operatividad del sistema misional de la UAEJPMP.
- ✓ Se remitirá el reporte de peticiones extemporáneas, desistidas, anuladas, congeladas o sin respuesta para que verifiquen la actuación y se adopten los correctivos del caso.

## Satisfacción del usuario

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 30 ciudadanos durante el trimestre, 27 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y 3 de ellos mediante el canal telefónico, escrito y presencial. Veintitrés ciudadanos (76.6%) manifestaron encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la oportuna respuesta brindada a su requerimiento y un buen servicio prestado. Sin embargo, 6 de ellos (20%) indicaron sentirse insatisfechos o muy insatisfechos, por la demora en la entrega de la respuesta.





**Elaboró:** Grupo de Comunicaciones Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial

**Revisó :** Grupo Administrativo – Secretaría General Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial

**Aprobó :** Secretaría General Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial