



Informe PQRSD Tercer Trimestre julio – septiembre 2024

 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 julio y el 30 de septiembre 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.

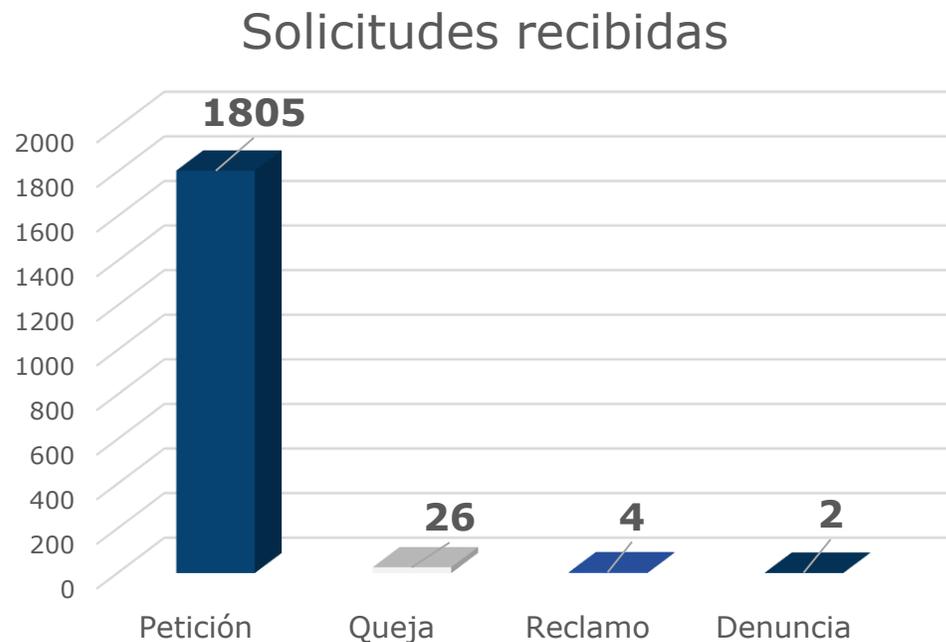


Contenido

- ✓ 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

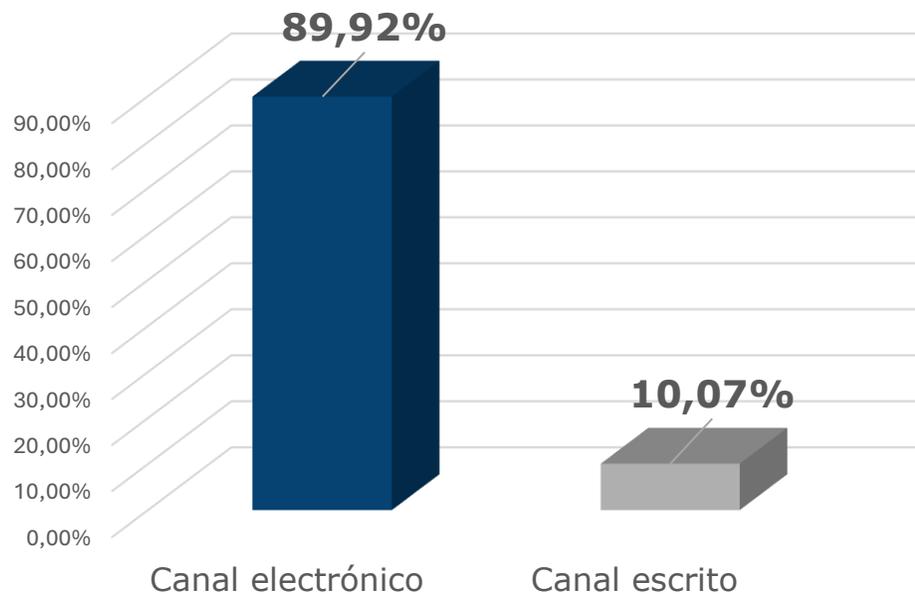


Durante el período comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, se recibieron un total de 1.837 PQRSD.

Estructura administrativa

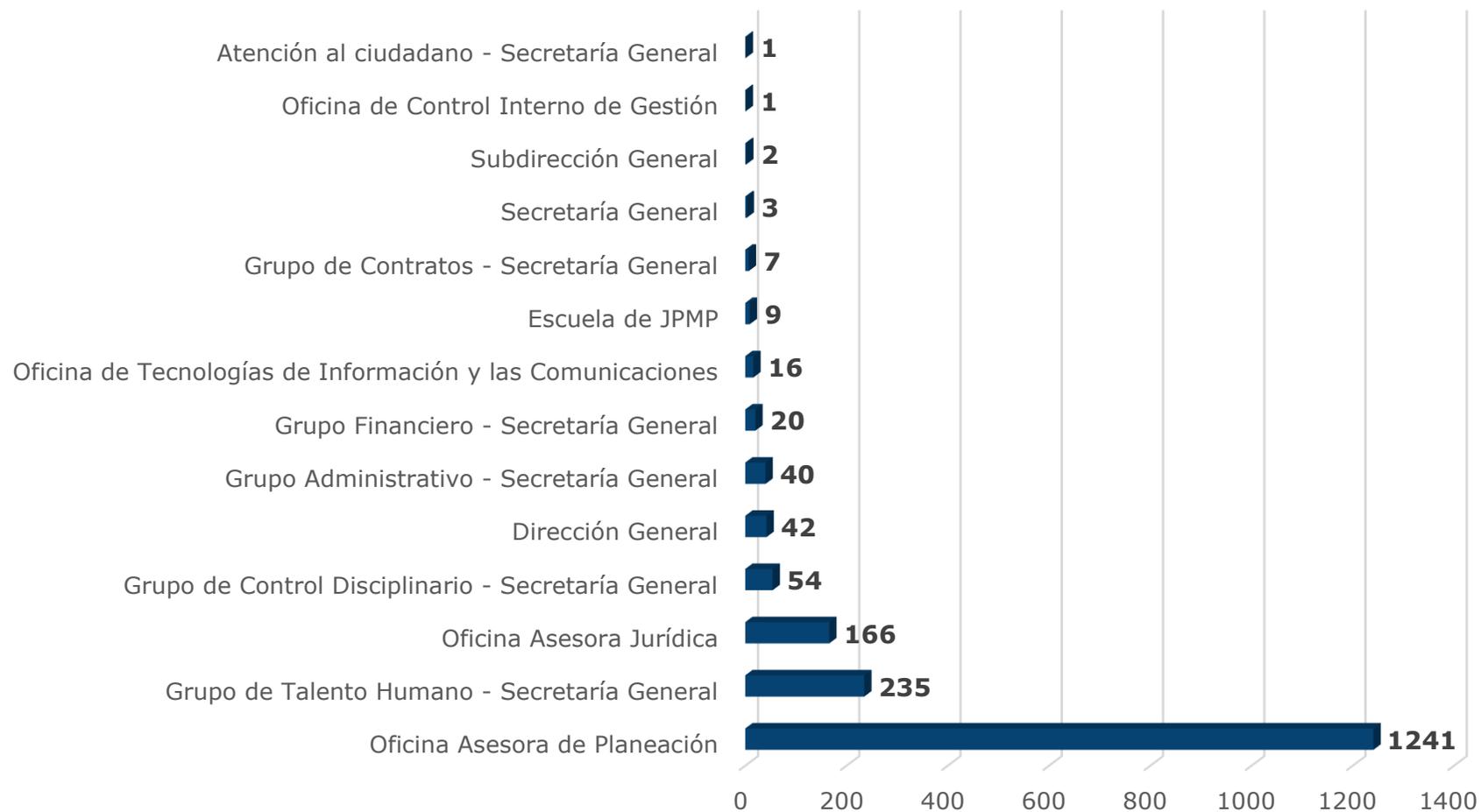
Tipo de solicitud	Cantidad
Petición	1.805
Queja	26
Reclamo	4
Denuncia	2
TOTAL	1.837

Participación por canal



Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico 89,92% y Canal escrito 10,07%.

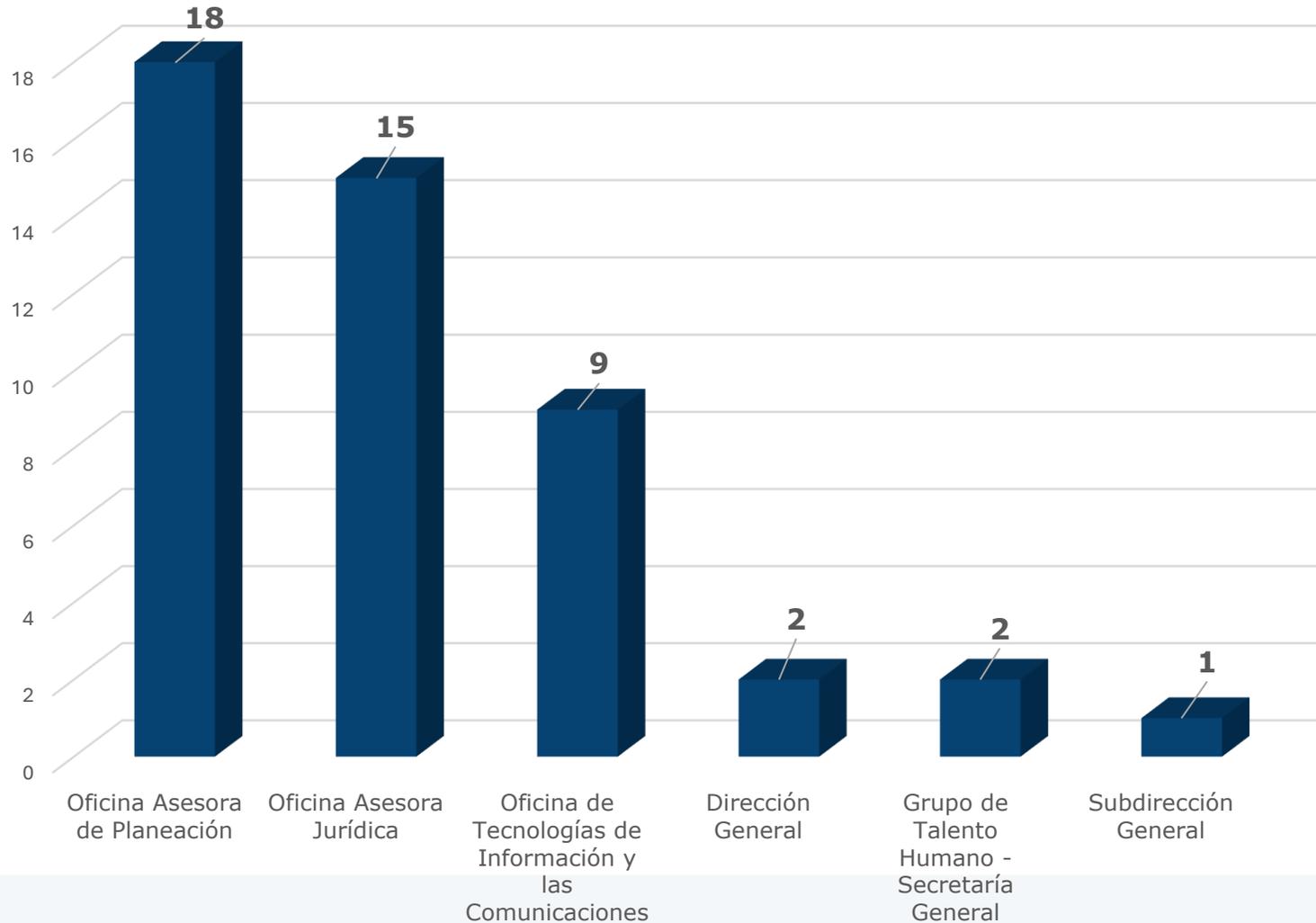
Solicitudes por dependencia



Total: 1.837



Derechos de petición



Quejas

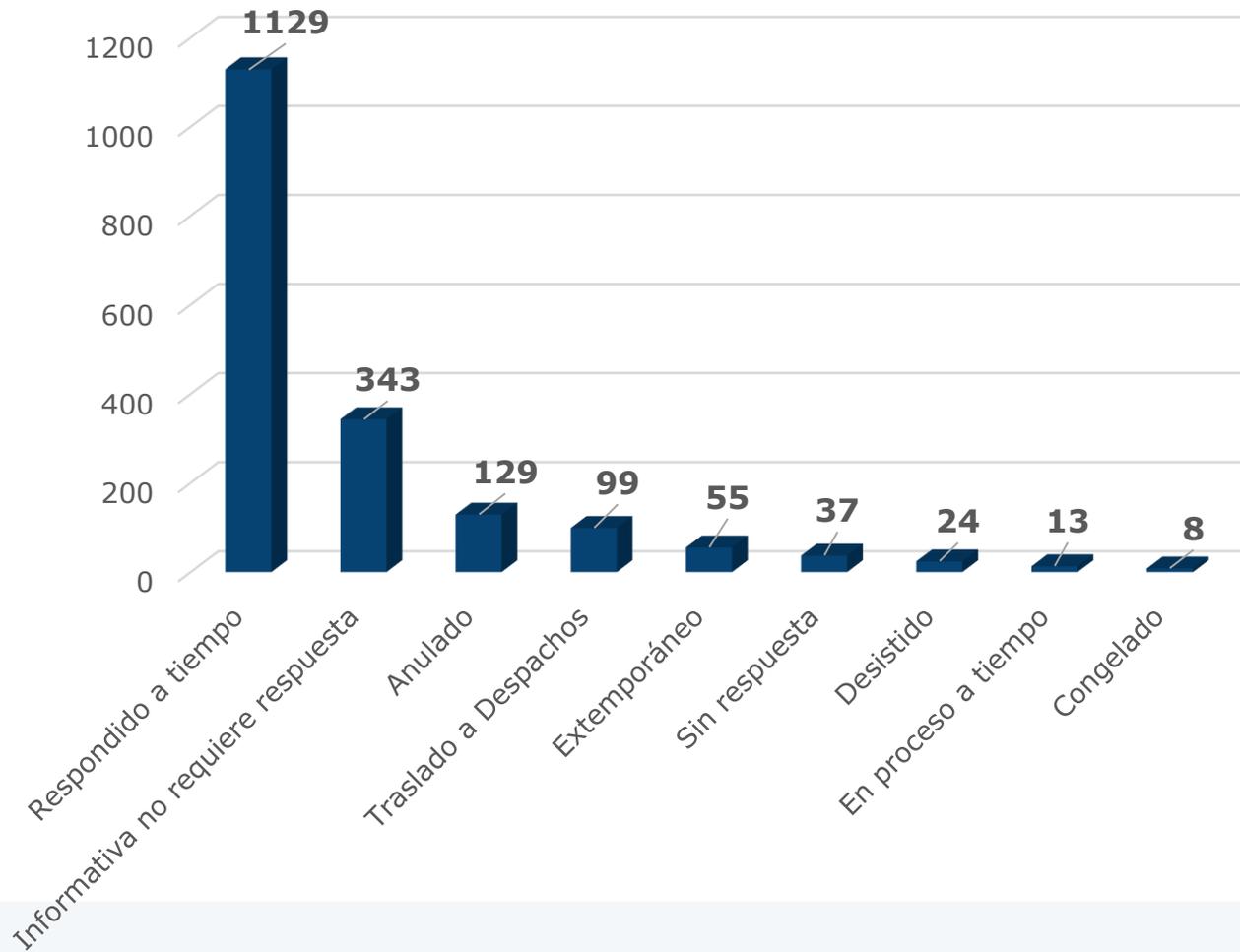
Dependencia	Cantidad
Grupo de Control Disciplinario – Secretaría General	26

Información Específica

Temática	Dependencia	Cantidad
Información sobre ubicación de denuncia o proceso	Oficina Asesora de Planeación	52
Estado de un proceso		1
Total		53



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.

Anulado: Se utiliza cuando una petición es gestionada como duplicado. Al marcar esta opción, aparece una nueva sección donde se puede ingresar el número de la petición duplicada.

Desistido: El sistema asigna este estado cuando una petición es gestionada como "petición oscura" o "completar información". Si el peticionario no responde dentro de los plazos establecidos (10 días para "petición oscura" y 30 días para "completar información"), se asigna el estado "desistido".

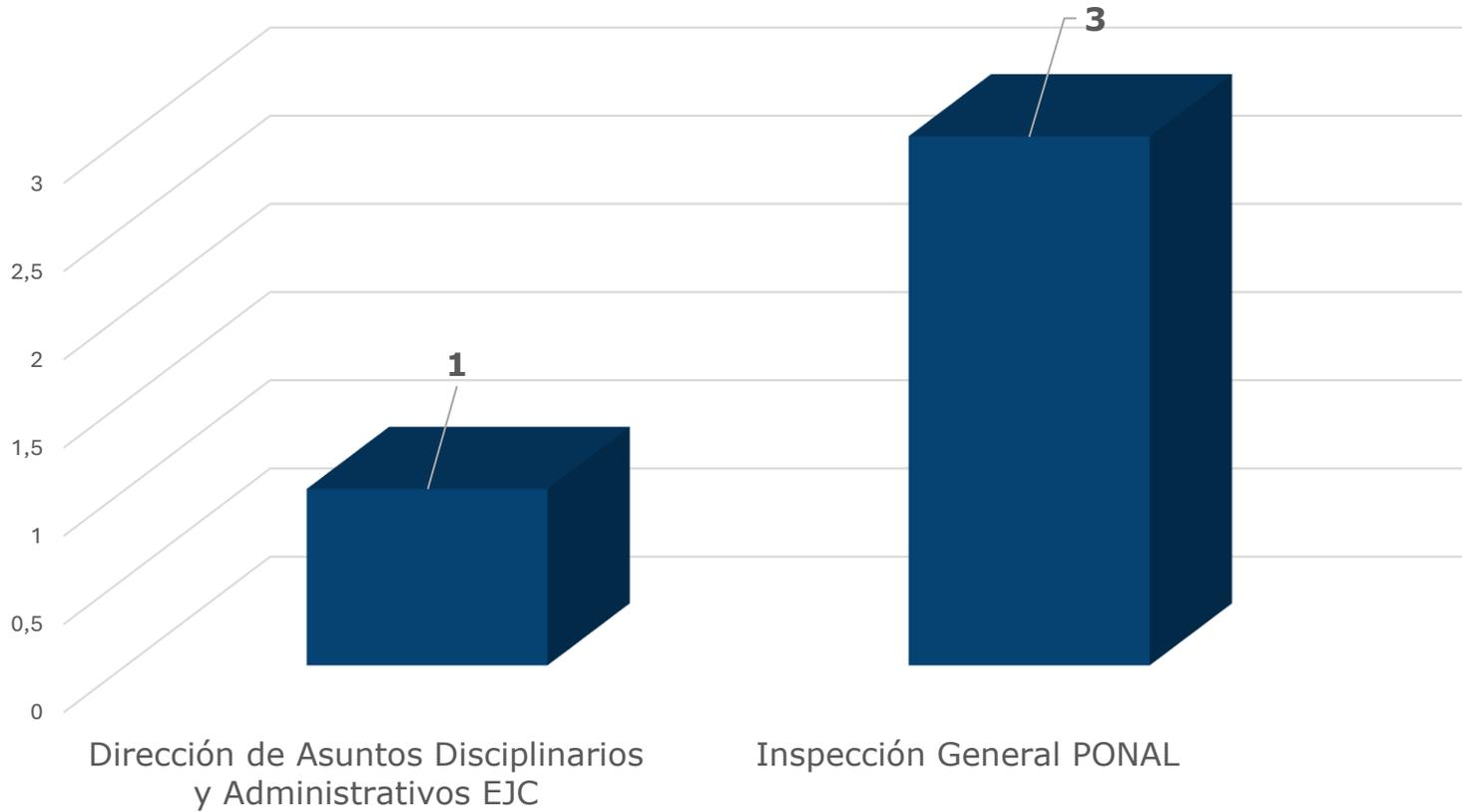
Congelado: Se aplica cuando una petición se maneja como "petición oscura" o "completar información". En este caso, el sistema envía un correo al peticionario con un enlace a un formulario donde debe aclarar la solicitud. Mientras tanto, la petición se asigna al estado "congelado".

En proceso a tiempo: Este estado se asigna cuando una petición se registra en el sistema. La petición permanecerá en este estado hasta que llegue a su vencimiento.





Solicitudes trasladadas a otra entidad



Total: 4





Tiempo promedio de respuesta

CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DÍAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
PETICIÓN	5	11	3
	10	21	7
	15	738	7
	30	4	16
QUEJA	15	13	7
RECLAMO	15	2	6
DENUNCIA	15	2	3

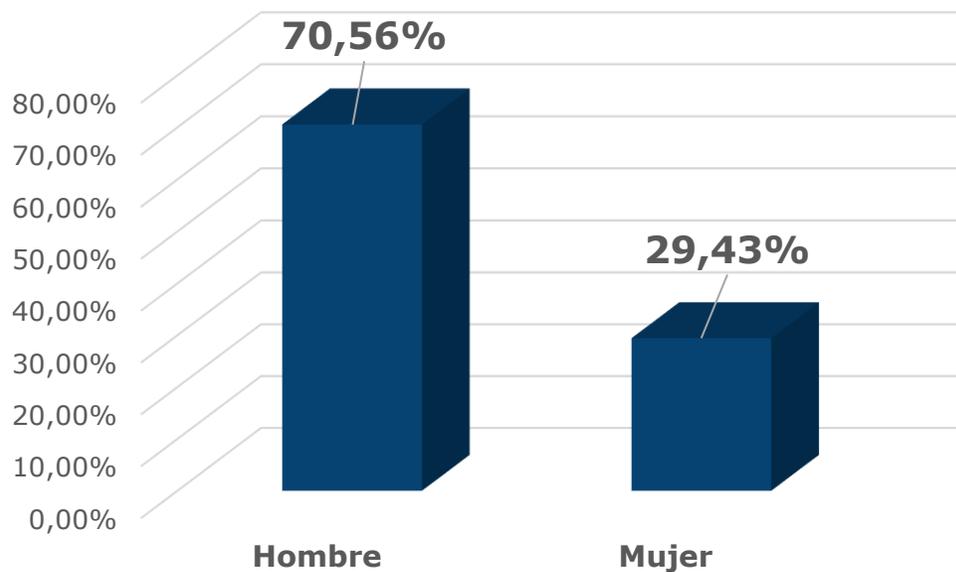
Durante el periodo reportado las peticiones, quejas, reclamos y denuncias fueron atendidas en promedio en un término máximo de **16** días y un término mínimo de **3** días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.



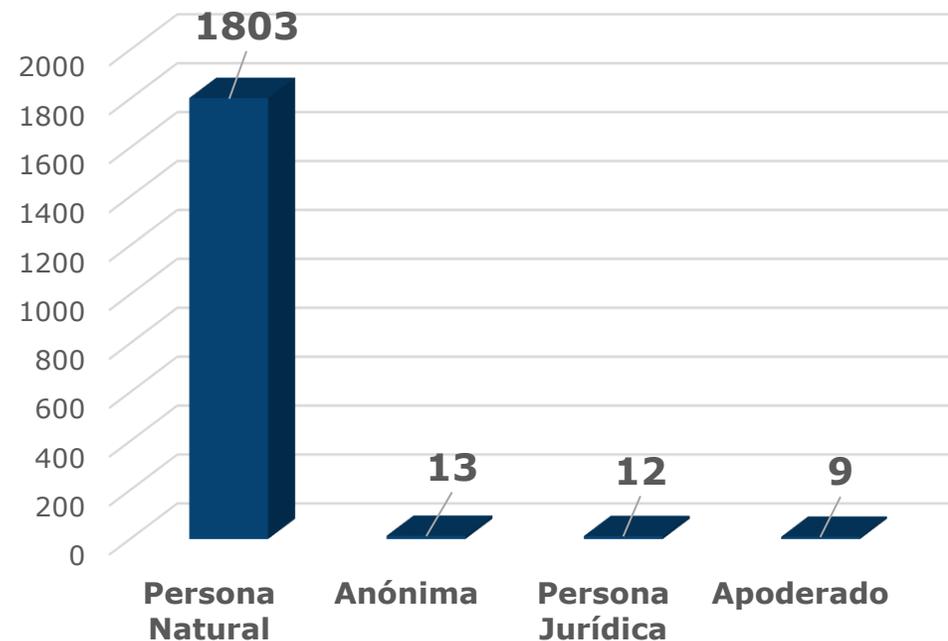
☑ Caracterización de usuarios

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 a tiempo, pero en el SIM no se actualizó el estado de respuesta apareciendo extemporáneas, 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.

Anulado: Se utiliza cuando una petición es gestionada como duplicado. Al marcar esta opción, aparece una nueva sección donde se puede ingresar el número de la petición duplicada.

Desistido: El sistema asigna este estado cuando una petición es gestionada como "petición oscura" o "completar información". Si el peticionario no responde dentro de los plazos establecidos (10 días para "petición oscura" y 30 días para "completar información"), se asigna el estado "desistido".

Congelado: Se aplica cuando una petición se maneja como "petición oscura" o "completar información". En este caso, el sistema envía un correo al peticionario con un enlace a un formulario donde debe aclarar la solicitud. Mientras tanto, la petición se asigna al estado "congelado".

En proceso a tiempo: Este estado se asigna cuando una petición se registra en el sistema. La petición permanecerá en este estado hasta que llegue a su vencimiento.



Satisfacción del usuario

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 18 ciudadanos durante el trimestre, 16 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y 2 de ellos mediante los canales escrito y presencial. Veintitrés ciudadanos (77.7%) manifestaron encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la oportuna respuesta brindada a su requerimiento y un buen servicio prestado. Sin embargo, 1 de ellos (5.55%) indicó sentirse muy insatisfecho, 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