



MINISTERIO DE DEFENSA  
NACIONAL



# INFORME PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE abril-junio 2022





# 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 2022 lo anterior a partir del análisis de datos registrados en la Matriz de registro de PQRSD que se diligencia de manera manual por parte del Grupo Administrativo de la Secretaría General, estableciendo así, el siguiente contenido.



## CONTENIDO



Tipo de solicitudes recibidas

Participación por canal

Solicitudes por dependencia

Derechos de petición, quejas y reclamos

Estado de respuestas

Solicitudes a las que se les negó información



## TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

### Estructura administrativa:

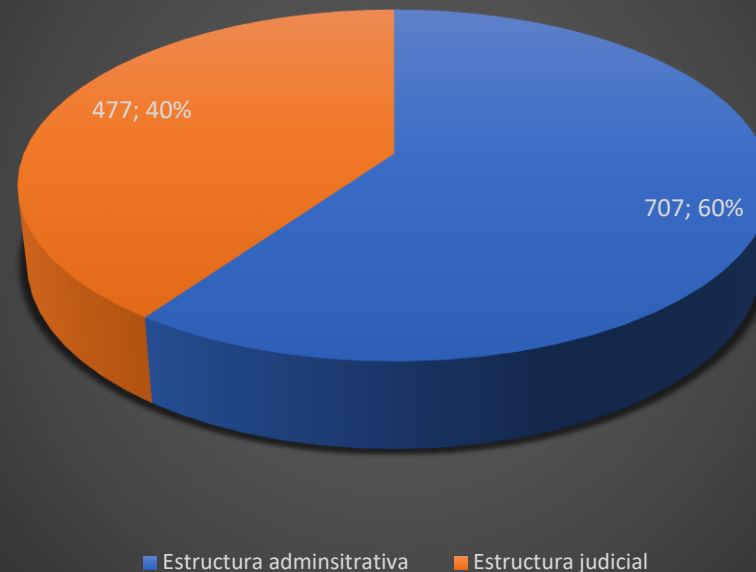
Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIÓN	705
QUEJA	1
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>

### Estructura judicial:

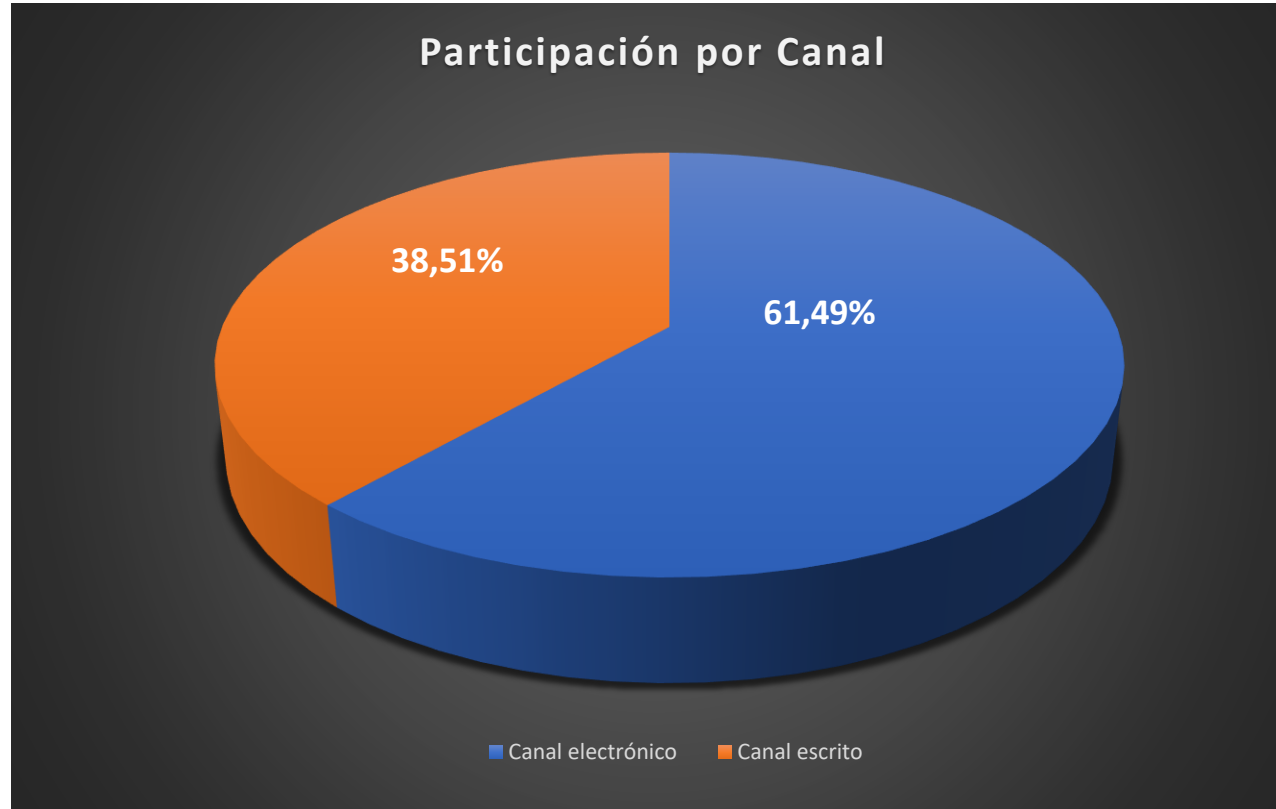
Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIONES	160
QUEJAS	1
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	3
SIN CLASIFICAR	313
<b>TOTAL</b>	<b>477</b>

\*Sin clasificar: hace referencia a los sobres sellados radicados en ventanilla única a los despachos judiciales.

### SOLICITUDES RECIBIDAS



Durante el período comprendido del 01 de abril al 30 de junio de 2022, se recibieron un total de **1.184** PQRSD.



Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico **61,49%** y Canal escrito **38,51%**.



## SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

### Estructura administrativa:

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES
Oficina Asesora de Planeación	529
Grupo de Talento Humano	72
Oficina Asesora Jurídica	46
Dirección General	29
Grupo Financiero	9
Grupo Administrativo	7
Grupo de Contratos	5
Escuela de JPMP	4
Grupo de Control Disciplinario	2
Oficina de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones	2
Secretaría General	1
Subdirección General	1
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>

Solicitudes estructura administrativa



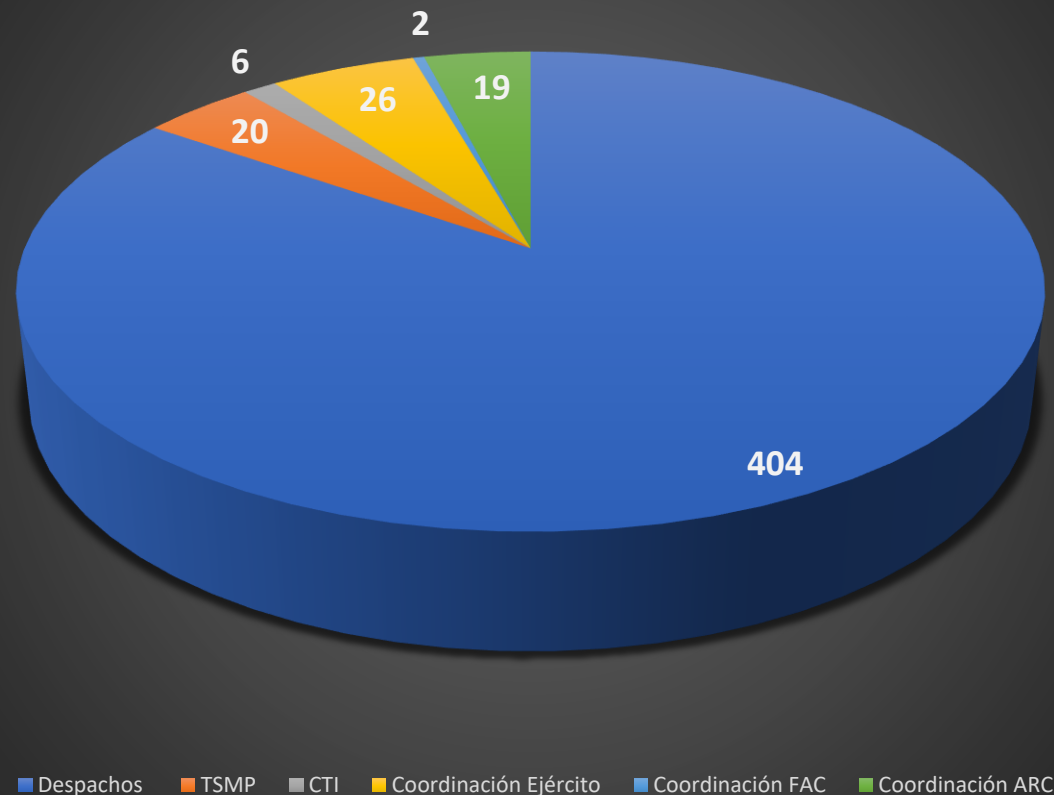


## SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

### Estructura judicial:

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES
Despachos Judiciales	404
Coordinación Ejército	26
Tribunal Superior Militar y Policial	20
Coordinación ARC	19
Cuerpo Técnico de Investigación	6
Coordinación FAC	2
<b>Total</b>	<b>477</b>

### Solicitudes Estructura Judicial





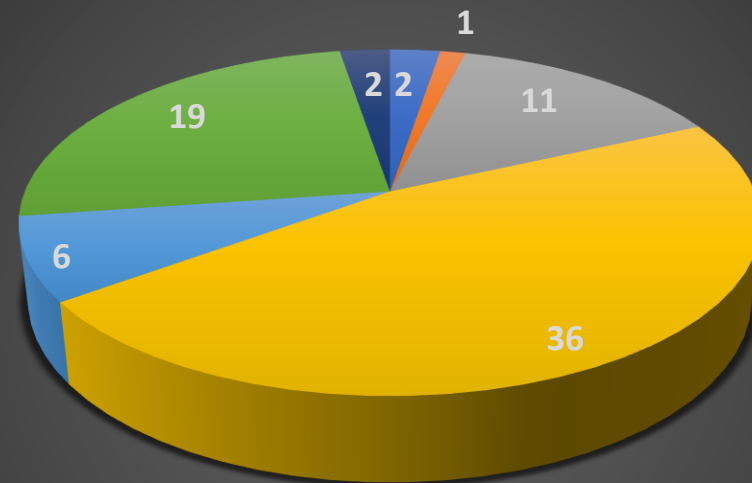
## DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Oficina Asesora de Planeación	36
Despachos Judiciales	19
Grupo de Talento Humano	11
Oficina Asesora Jurídica	6
Dirección General	2
Tribunal Superior Militar y Policial	2
Grupo Administrativo	1
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

## QUEJAS Y DENUNCIAS

DEPENDENCIAS	TIPO	CANTIDAD
Juzgado 84 de IPM	Queja	1
Juzgado 148 de IPM	Demanda	1
Dirección Ejecutiva	Denuncia	1
Grupo de Control Disciplinario	Queja Anónima	1
Juzgado 73 de IPM	Denuncia	1
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

Derechos de Petición



■ Dirección Ejecutiva      ■ Grupo Administrativo      ■ Grupo de Talento Humano  
■ Oficina Asesora de Planeación      ■ Oficina Asesora Jurídica      ■ Despachos Judiciales  
■ TSM





## TIEMPOS DE RESPUESTA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES
En términos	516
Extemporáneo	191
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>





## ESTADO DE RESPUESTAS

ESTADO	SOLICITUDES
Respondido	690
Pendiente por respuesta	147
Sin clasificar, sobre sellado (judiciales)	316
Traslado por competencia a Despacho JPMP	17
Traslado a otra área de la UAEJPMP	6
Traslado a entidad externa	5
Respuesta ente externo	3
<b>Total</b>	<b>1.184</b>

## SOLICITUDES A LAS QUE SE LES NEGÓ LA INFORMACION

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

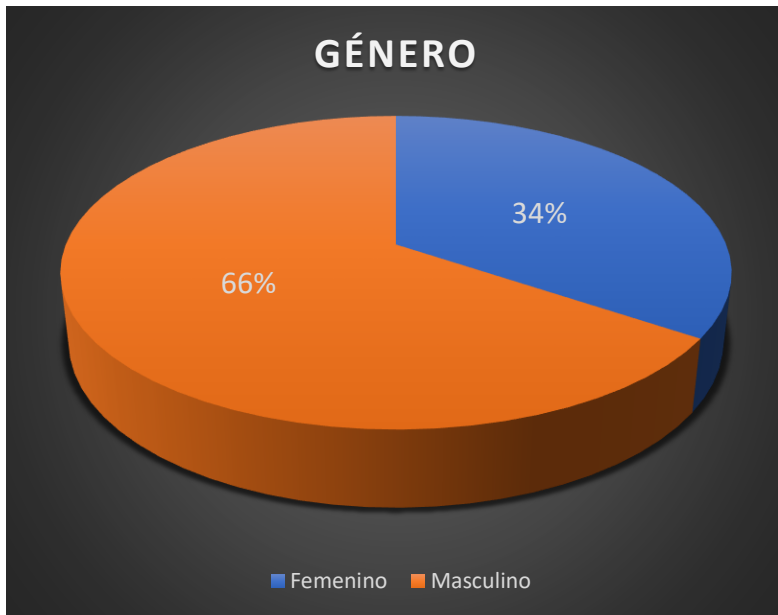
Estado de Respuesta





## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

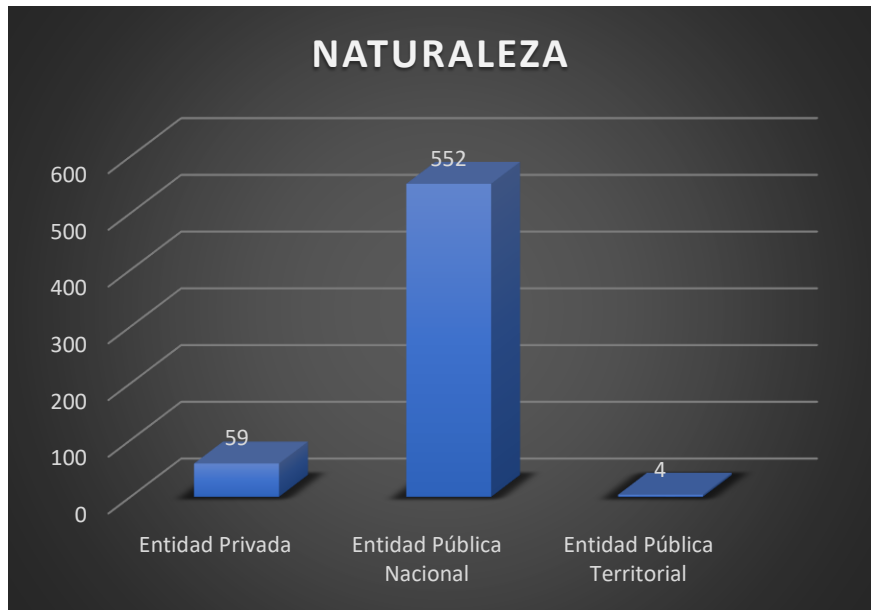
GÉNERO	SOLICITUDES
Femenino	34,4%
Masculino	65,6%



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Jurídica	540
Natural	167



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Entidad Privada	59
Entidad Pública Nacional	552
Entidad Pública Territorial	4





## ACCIONES DE MEJORA

- ✓ La UAEJPMP desde el 1 de julio implementará una plataforma digital para la recepción y gestión de PQRSD la cual optimizará el tratamiento de las solicitudes recibidas por la entidad, así como el seguimiento, tiempos de respuesta y elaboración del informe trimestral.
- ✓ Se brindarán capacitaciones sobre el manejo de la plataforma con el fin de darle un uso eficiente de esta herramienta y se logren los resultados esperados.
- ✓ De manera continua la entidad brinda soporte y capacitación a los funcionarios sobre atención de PQRSD
- ✓ Aplicabilidad de la Ley de Protección de Datos Personales
- ✓ La entidad emitió la Resolución 000316 de 5 de julio de 2022 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Dirección Ejecutiva que compone la Estructura Administrativa de la Unidad Administrativa Especial de al Justicia Penal Militar y Policial”.

**Fecha Elaboración : 19 de septiembre de 2022**  
**Fecha de Publicación : 26 de septiembre de 2022**

## **Grupo Administrativo – Secretaría General**

Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial



**MINISTERIO DE DEFENSA  
NACIONAL**

