



MINISTERIO DE DEFENSA  
NACIONAL



# INFORME PQRSD TERCER TRIMESTRE julio-septiembre 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 julio y el 30 de septiembre de 2022, 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 y reclamos

Estado de respuestas

Solicitudes a las que se les negó información



## TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

### Estructura administrativa:

Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIÓN	1656
QUEJA	2
SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.659</b>



Durante el período comprendido del 01 de julio al 30 de septiembre de 2022, se recibieron un total de **1.659** PQRSD.



Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico **87,64%** y Canal escrito **12,29%**.



SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Estructura administrativa:

Tipo de solicitud	Cantidad
Oficina Asesora de Planeación	1170
Grupo de Talento Humano	237
Oficina Asesora Jurídica	162
Grupo Control Disciplinario	28
Grupo Administrativo	23
Escuela JPMP	4
Grupo Financiero	16
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	8
Grupo de Contratos	5
Dirección Ejecutiva	4
Subdirección General	2
<b>Total</b>	<b>1.659</b>





## DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Oficina Asesora de Planeación	58
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

## QUEJAS Y DENUNCIAS

DEPENDENCIAS	TIPO	CANTIDAD
Grupo de Control Disciplinario	Queja	2
Dirección General	Sugerencia	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>



## TIEMPOS DE RESPUESTA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES
En términos	1355
Extemporáneo	304
<b>TOTAL</b>	<b>1.659</b>







## ESTADO DE RESPUESTAS

ESTADO	SOLICITUDES
Respondido	1003
No requiere respuesta	277
Extemporáneo	138
Sin respuesta	109
Pendiente de Respuesta	107
Traslado por competencia a despacho JPMP	12
Anulado	10
Desistido	2
Traslado a entidad externa	1
<b>Total</b>	<b>1.659</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.

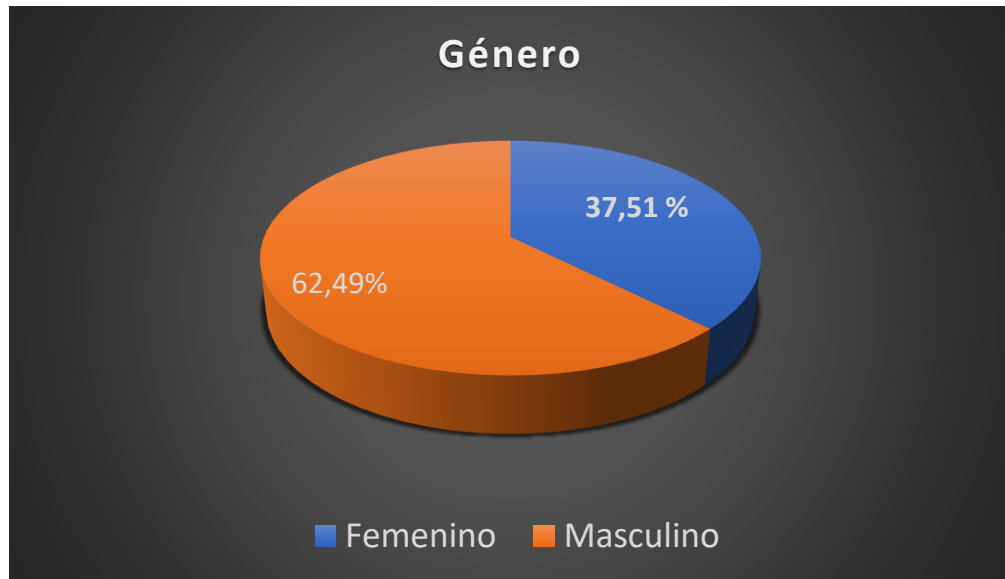
Estados de respuesta





## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

GÉNERO	SOLICITUDES
Femenino	37,50%
Masculino	74,49%



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Jurídica	41
Natural	1.617





## ACCIONES DE MEJORA

- ✓ El presente informe consolida la información reportada por los grupos y oficinas que conforman la estructura administrativa de la entidad, la estructura judicial a la fecha no ha ingresado al módulo de PQRSD del sistema misional, se ha comunicado a la Oficina TICs, responsable de la administración y funcionamiento del sistema, la importancia de facilitar este acceso para generar un informe consolidado de la unidad.
- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 4 ciudadanos durante el trimestre, tres de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional) y uno de ellos mediante el canal presencial. Los cuatro manifestaron encontrarse satisfechos con la información suministrada, el tiempo de respuesta oportuno a la solicitud, el trato amable y respetuoso del servidor público que atendió la solicitud, y el acceso de manera fácil y ágil a los canales de atención de la Entidad, sin embargo, uno de ellos indicó que no recomendaría los servicios que presta la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial.
- ✓ De manera continua la entidad brinda soporte y capacitación a los funcionarios sobre atención de PQRSD, teniendo en cuenta que se han presentado dudas, inquietudes y observaciones frente a la operatividad del sistema misional de la UAEJPMP.

## Grupo Administrativo – Secretaría General

Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial



**MINISTERIO DE DEFENSA  
NACIONAL**

