



MINISTERIO DE DEFENSA  
NACIONAL



# INFORME PQRSD CUARTO TRIMESTRE octubre-diciembre 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 octubre y el 31 de diciembre 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

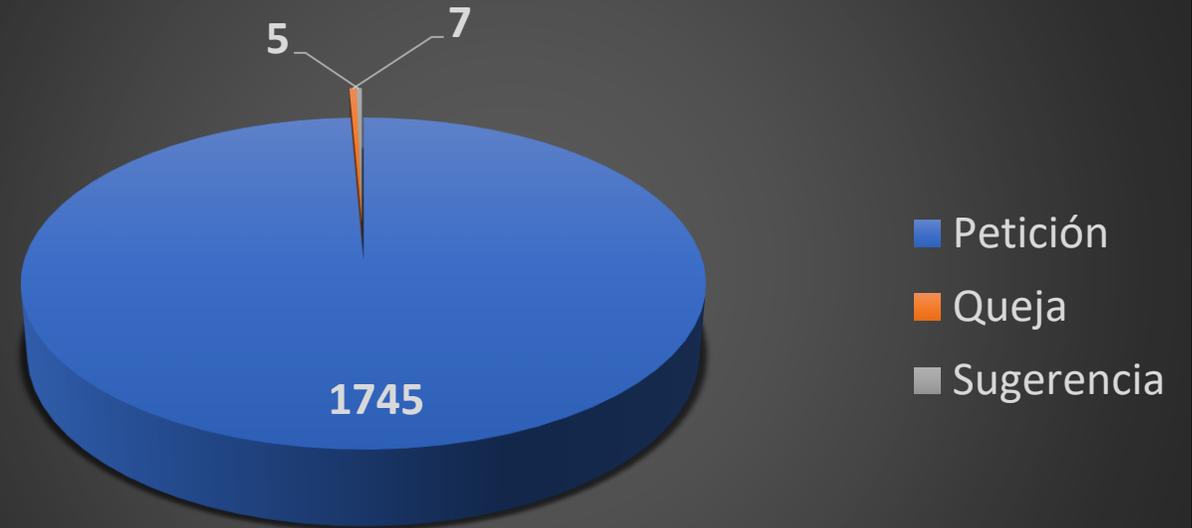


TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

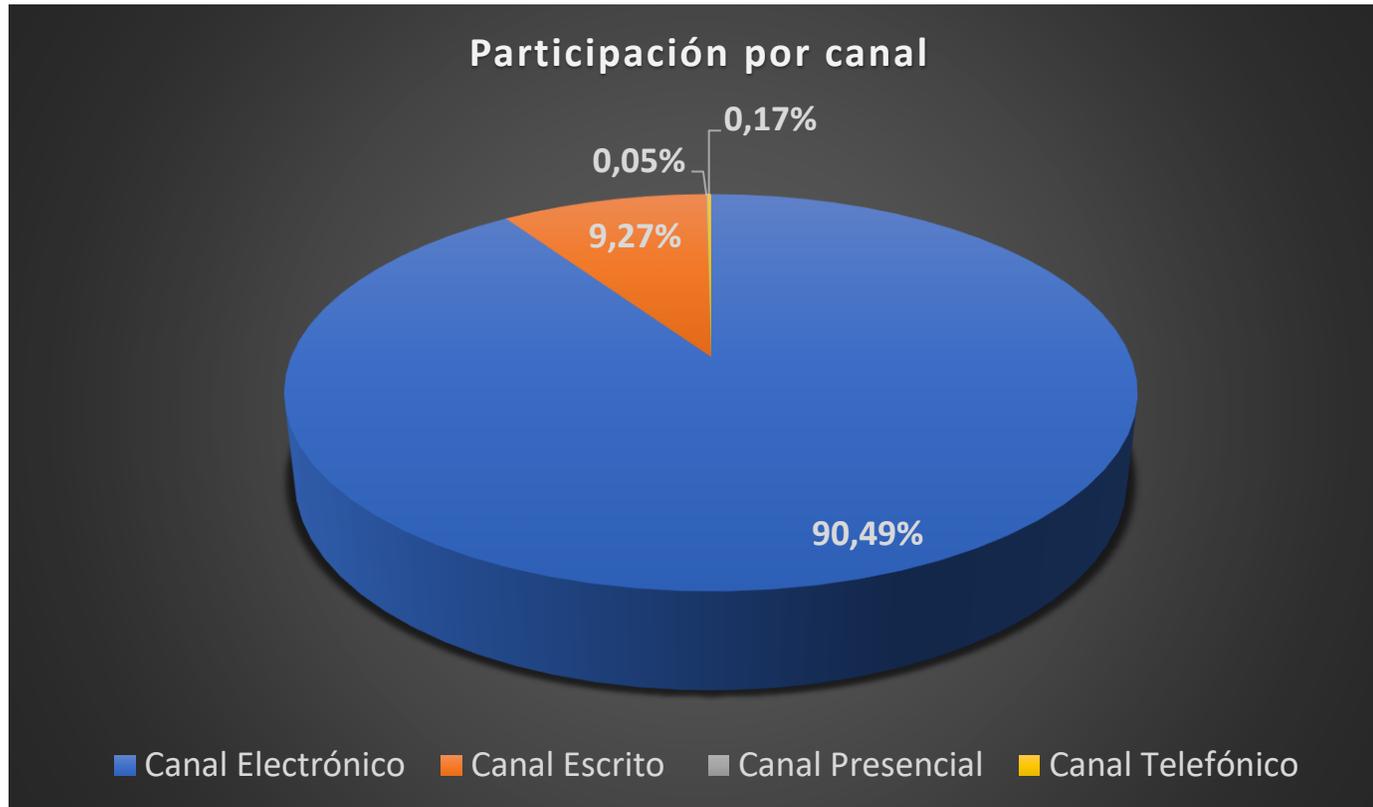
Estructura administrativa:

Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIÓN	1.745
QUEJA	7
SUGERENCIA	5
<b>TOTAL</b>	<b>1.757</b>

Solicitudes recibidas



Durante el período comprendido del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022, se recibieron un total de **1.757** PQRSD.



Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico **90,49%** y Canal escrito **9,27%**.

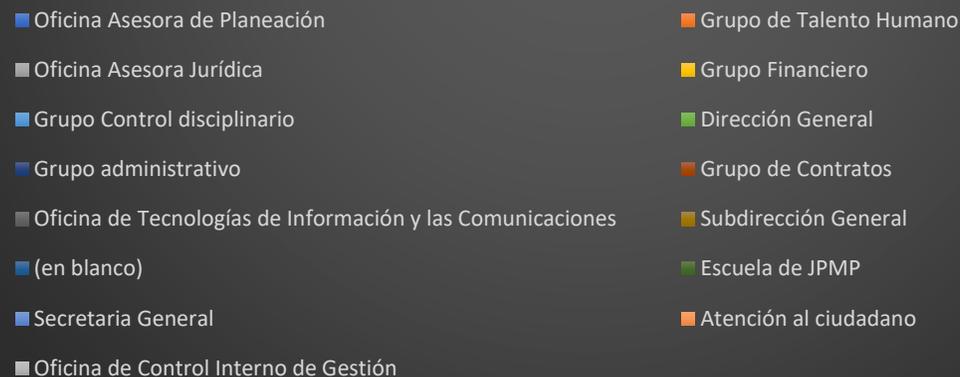
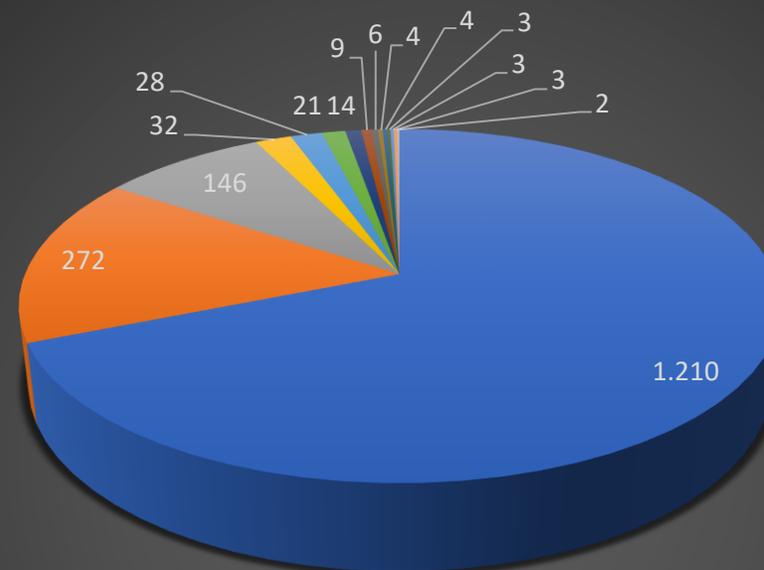


## SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

### Estructura administrativa:

Oficina Asesora de Planeación	1.210
Secretaría General - Grupo de Talento Humano	272
Oficina Asesora Jurídica	146
Secretaría General - Grupo Financiero	32
Secretaría General - Grupo Control Disciplinario	28
Dirección General	21
Secretaría General - Grupo Administrativo	14
Secretaría General - Grupo de Contratos	9
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	6
Subdirección General	4
(En blanco)	4
Escuela de JPMP	3
Secretaría General	3
Atención al ciudadano	3
Oficina de Control Interno de Gestión	2
<b>Total</b>	<b>1.757</b>

### Solicitudes estructura administrativa





## DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Dirección General	4
Secretaría General - Grupo Financiero	1
Oficina Asesora de Planeación	76
Oficina Asesora Jurídica	13
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	1
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

DEPENDENCIAS	TIPO	CANTIDAD
Secretaría General - Grupo de Control Disciplinario	Queja	6
Atención al Ciudadano	Queja	1
Oficina Asesora de Planeación	Sugerencia	2
Dirección General	Sugerencia	2
Oficina Asesora Jurídica		1
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>



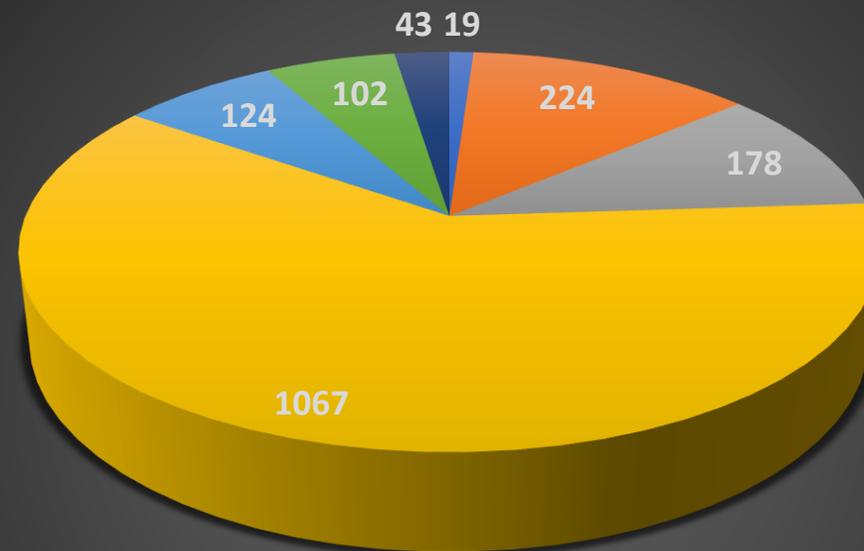
## ESTADO DE RESPUESTAS

ESTADO	SOLICITUDES
Respondido	1067
Pendiente por respuesta	224
No requiere respuesta	178
Extemporáneo	124
Sin respuesta	102
Traslado por competencia a despacho JPMP	43
Anulado	19
<b>Total</b>	<b>1.757</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 repuesta

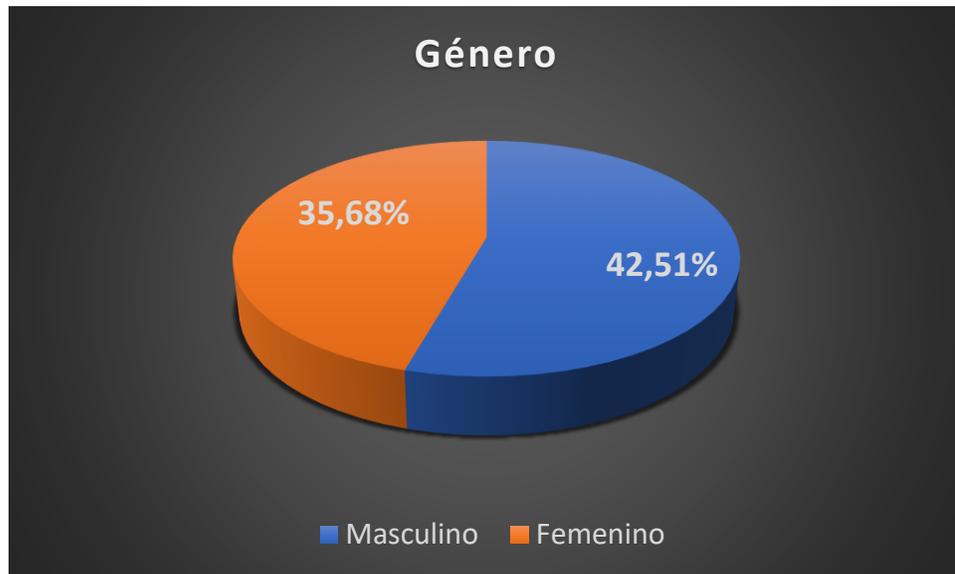


- Anulado
- Pendiente por respuesta
- No requiere respuesta
- Respondido
- Extemporáneo
- Sin respuesta
- Traslado por competencia a despacho JPMP

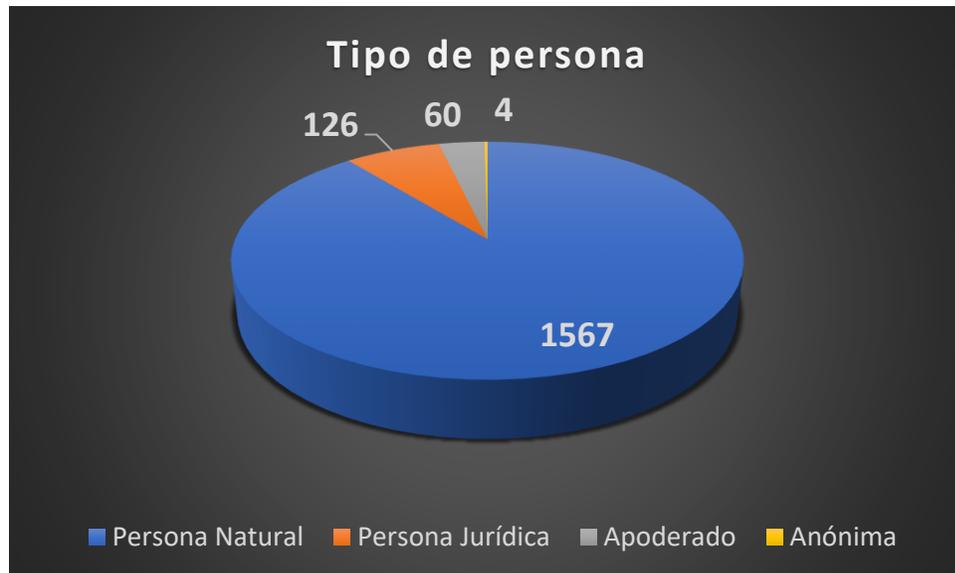


## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

GÉNERO	SOLICITUDES
Femenino	35,68%
Masculino	42,51%



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Persona Natural	1567
Persona Jurídica	126
Apoderado	60
Anónima	4





## 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: verificación de los estados de respuesta de las solicitudes teniendo en cuenta que se incluyen datos como fecha de respuesta en estado “sin respuesta”, adicionalmente, no coinciden fechas o se omiten, se presentan casillas vacías en algunos campos de información, aparecen dependencias que no brindan respuesta a las PQRSD. Se remitió un informe de novedades a la Oficina TICs con el fin de verificarlas, posterior a ello, se han realizado reuniones con esta oficina, con el fin de revisar las novedades reportadas y establecer soluciones en cada caso en particular.
- ✓ Se realizó un seguimiento a las dependencias a las que les reportaban peticiones con estados de respuesta “Extemporáneo” y “Sin respuesta” con el fin de verificar los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud, con el propósito de parametrizar el sistema y así validar que se genere una respuesta oportuna a las solicitudes.
- ✓ Como resultado del mismo seguimiento, se identificó que existen peticiones registradas por las dependencias como respondidas, pero en el SIM no se actualizó el estado de respuesta, por lo que se presentó el informe de las novedades y solicitud de actualización para asegurar que el reporte trimestral sea una herramienta eficaz de seguimiento.



## ACCIONES DE MEJORA

- ✓ 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.
  - ✓ Se realizó la actualización al procedimiento de PQRSD, el cual tuvo observaciones de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina TICs, las cuales se están adelantando con el objetivo de estar alineados a las nuevas funcionalidades del Sistema de Información Misional y conocer la importancia de su implementación, en aras de mejorar la prestación del servicio al ciudadano.
- 
- 



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 14 ciudadanos durante el trimestre, trece de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y uno de ellos mediante el canal escrito. Cinco ciudadanos 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 le dieron respuesta a su solicitud. Los resultados de esta encuesta nos permiten realizar un seguimiento a las novedades reportadas por los usuarios e implementar mejoras al servicio al ciudadano.