



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



INFORME PQRSD PRIMER TRIMESTRE enero-marzo 2023





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 enero y el 31 de marzo de 2023, lo anterior a partir del análisis de datos registrados en 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



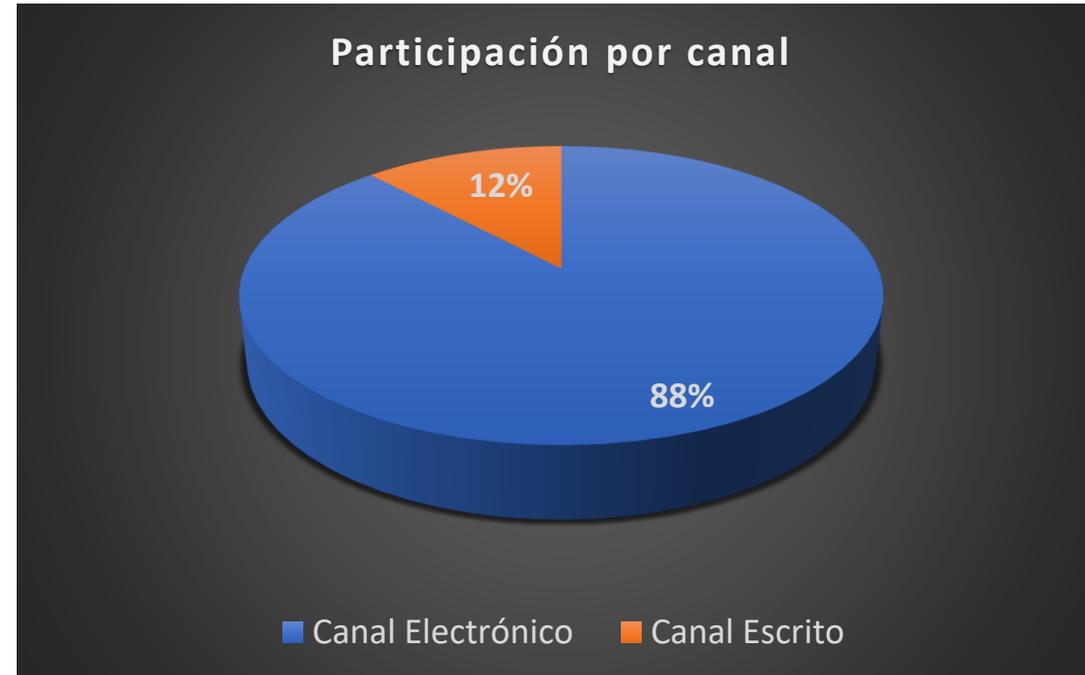
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Estructura administrativa:

Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIÓN	1.731
QUEJA	10
SUGERENCIA	5
TOTAL	1.746



Durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2023, se recibieron un total de **1.746** PQRSD.



Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico **88%** y Canal escrito **12%**.

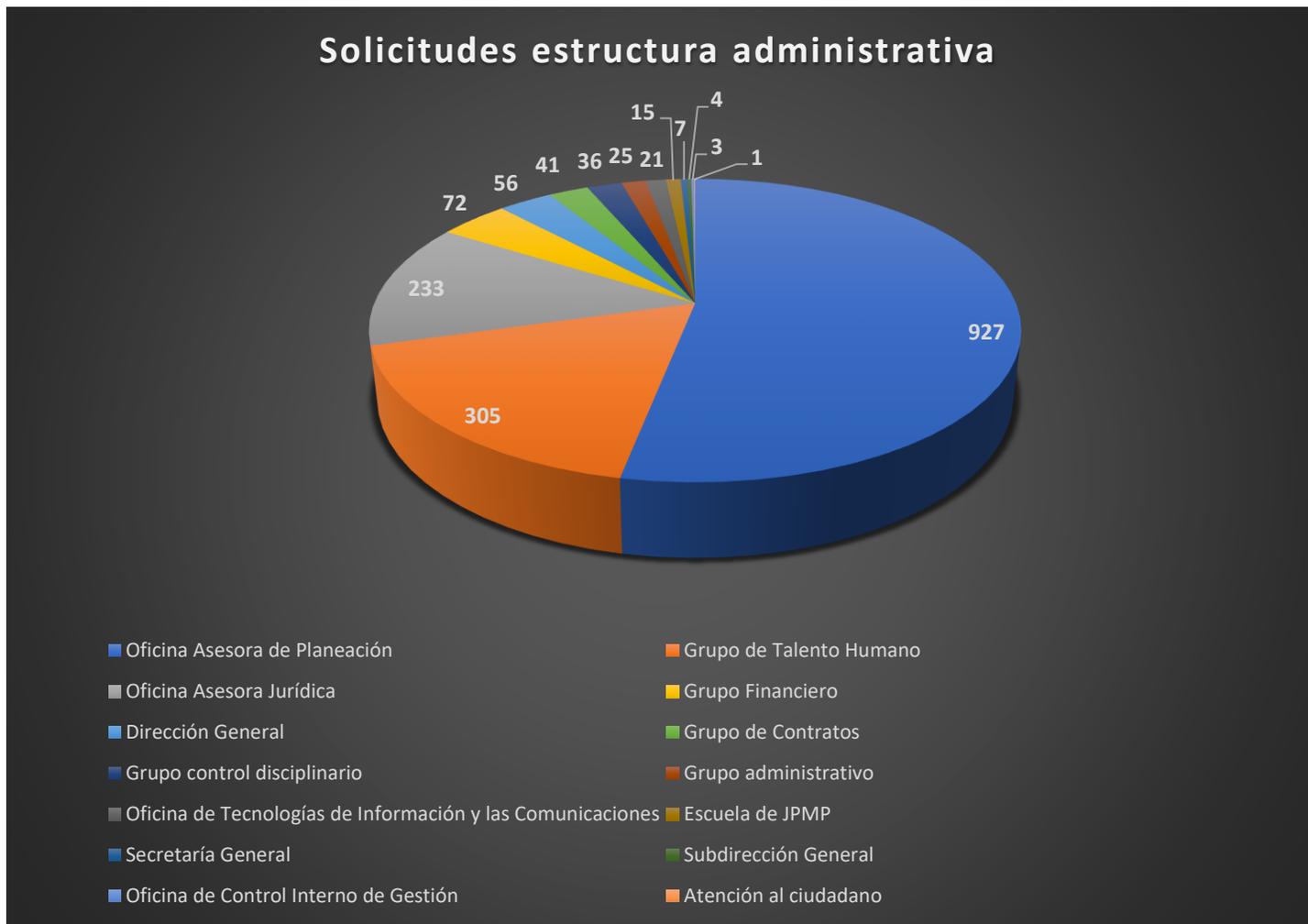


SOLICITUDES POR DEPENDENCIA

Estructura administrativa:

Oficina Asesora de Planeación	927
Secretaría General - Grupo de Talento Humano	305
Oficina Asesora Jurídica	233
Secretaría General - Grupo Financiero	72
Dirección General	56
Secretaría General - Grupo de Contratos	41
Secretaría General - Grupo Control Disciplinario	36
Secretaría General - Grupo Administrativo	25
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	21
Escuela de JPMP	15
Secretaría General	7
Subdirección General	4
Oficina de Control Interno de Gestión	3
Atención al ciudadano	1
Total	1.746

Solicitudes estructura administrativa





DERECHOS DE PETICIÓN

DEPENDENCIAS	CANTIDAD
Oficina Asesora de Planeación	27
Oficina Asesora Jurídica	11
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	4
Dirección General	2
Secretaría General - Grupo Control Disciplinario	1
TOTAL	45

QUEJAS Y SUGERENCIAS

DEPENDENCIAS	TIPO	CANTIDAD
Secretaría General - Grupo de Control Disciplinario	Queja	9
Oficina Asesora de Planeación	Queja	1
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	Sugerencia	2
Secretaría General - Grupo Talento Humano	Sugerencia	1
Secretaría General - Grupo Financiero	Sugerencia	1
Escuela JPMP	Sugerencia	1
TOTAL		15



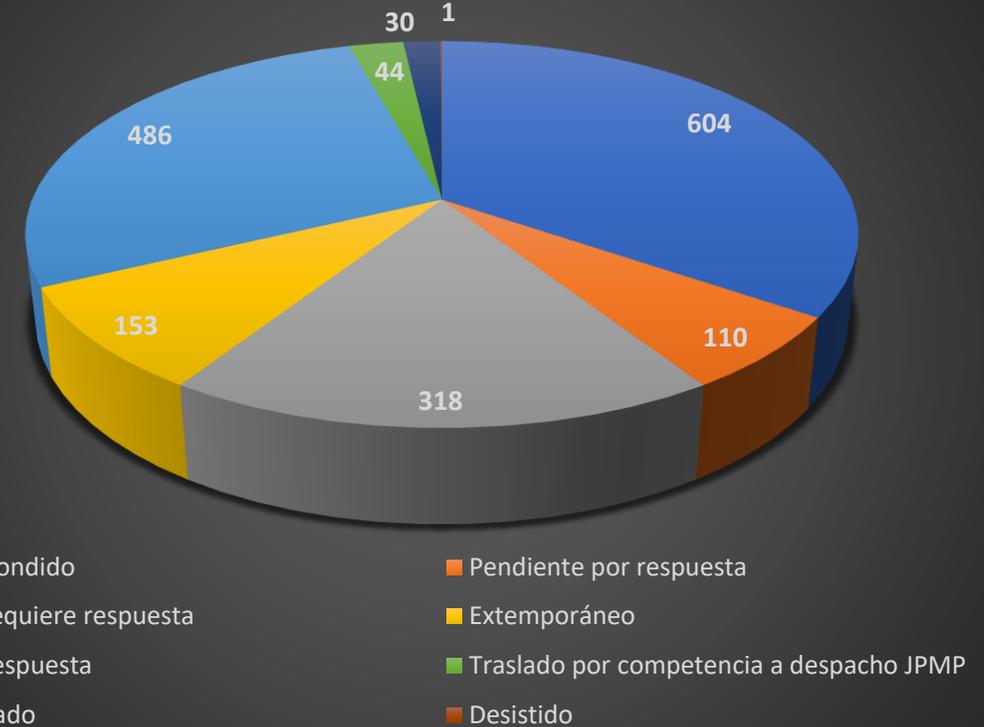
ESTADO DE RESPUESTAS

ESTADO	SOLICITUDES
Respondido	604
Pendiente por respuesta	110
No requiere respuesta	318
Extemporáneo	153
Sin respuesta	486
Traslado por competencia a despacho JPMP	44
Anulado	30
Desistido	1
Total	1.746

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





TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

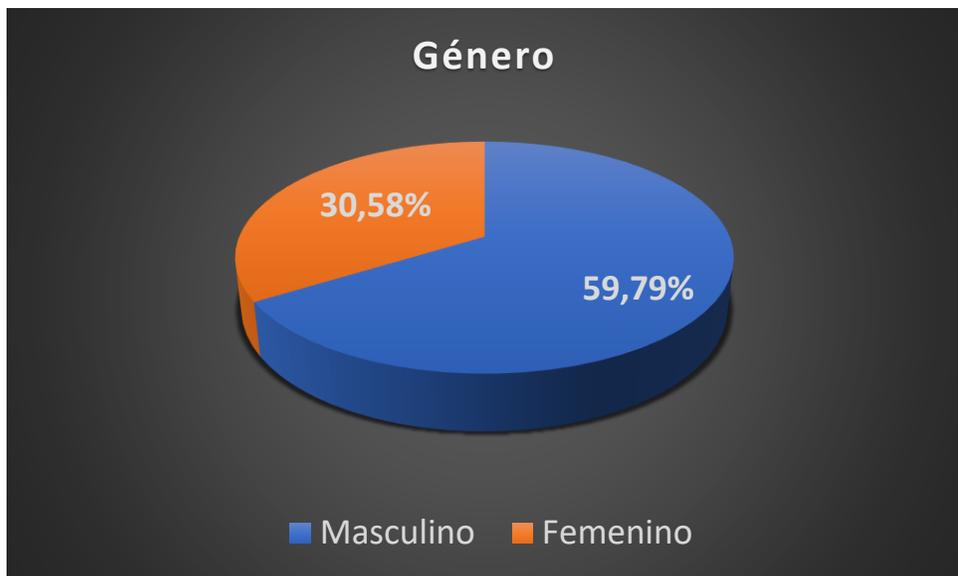
CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DIAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
QUEJA	15	7	6
RECLAMO	15	0	0
SUGERENCIA	15	1	4
PETICIÓN	5	14	3
	10	524	8
	15	285	8
	30	1	5

Durante el periodo reportado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron atendidas en promedio en un término máximo de **15** días y un término mínimo de **3** días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

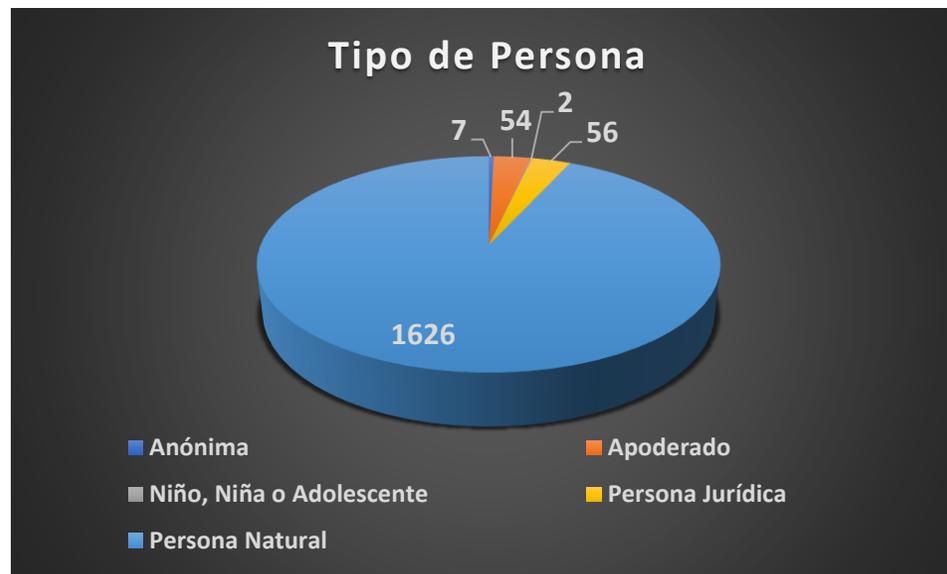


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

GÉNERO	SOLICITUDES
Femenino	30,58%
Masculino	59,79%



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Persona Natural	1626
Persona Jurídica	56
Apoderado	54
Anónima	7
Niño, Niña o Adolescente	2





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. 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.
- ✓ Se realizó un llamado a las dependencias con el fin de verificar los tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud, esto con el propósito de parametrizar el sistema y así validar que se genere una respuesta oportuna a la solicitud.
- ✓ Existen peticiones registradas por las dependencias como respondidas, sin embargo el SIM no actualizó el estado de respuesta, esto se reportará en el informe de novedades y se realizarán mesas de trabajo con la Oficina TICs, para que el reporte trimestral represente una herramienta eficaz de seguimiento.



ACCIONES DE MEJORA

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 28 ciudadanos durante el trimestre, 27 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y 1 de ellos mediante el canal presencial. Veintiséis 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, dos de ellos indicaron que no le dieron respuesta a su solicitud; así mismo, manifestaron que no se encuentran actualizados los directorios telefónicos de la entidad, lo que impide una comunicación directa con las áreas y los despachos judiciales. Los resultados de esta encuesta nos permitirán realizar un seguimiento a las novedades reportadas por los usuarios e implementar mejoras del servicio al ciudadano.
- ✓ 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.

Grupo Administrativo – Secretaría General

Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**

