



**Defensa**



**Informe PQRSD  
Segundo Trimestre  
abril-junio 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 abril y el 30 de junio de 2023, 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

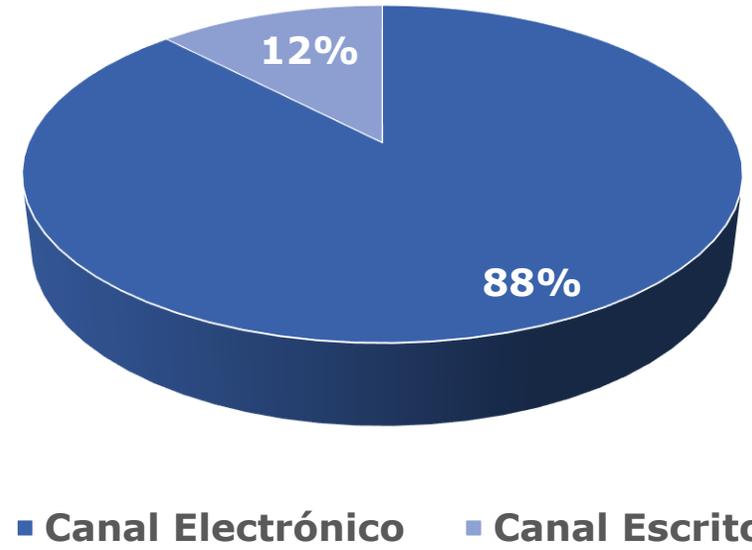
### Estructura administrativa:

Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIÓN	1.618
QUEJA	9
<b>TOTAL</b>	<b>1.627</b>



Durante el período comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2023, se recibieron un total de **1.627** PQRSD.

## Participación por canal



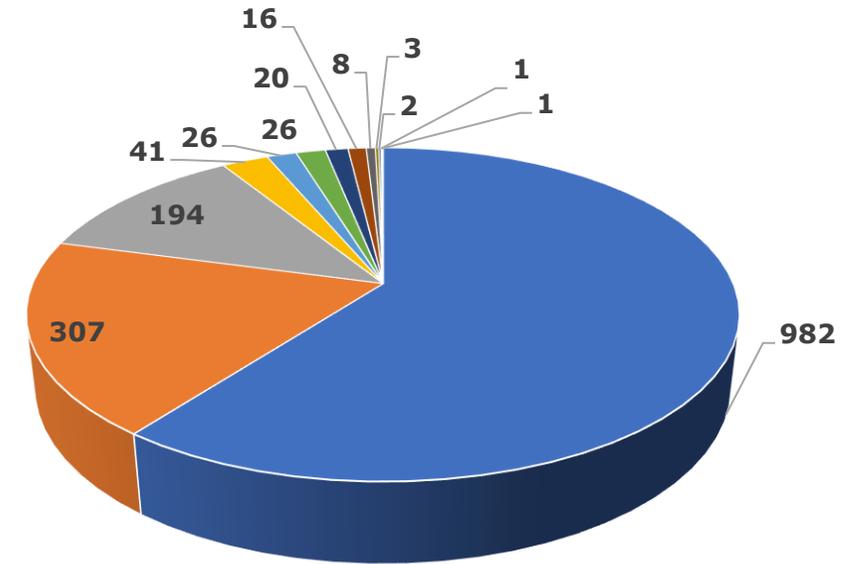
**Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico 88% y Canal escrito 12%.**

## Solicitudes por dependencia

### Estructura administrativa:

Oficina Asesora de Planeación	982
Grupo de Talento Humano - Secretaría General	307
Oficina Asesora Jurídica	194
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	41
Dirección General	26
Grupo de Contratos - Secretaría General	26
Grupo Financiero - Secretaría General	20
Grupo Administrativo - Secretaría General	16
Oficina de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones	8
Atención al ciudadano	3
Escuela de JPMP	2
Secretaria General	1
(En blanco)	1
<b>Total</b>	<b>1.627</b>

### Solicitudes estructura administrativa



- Oficina Asesora de Planeación
- Grupo de Talento Humano - Secretaría General
- Oficina Asesora Jurídica
- Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General
- Dirección General
- Grupo de Contratos - Secretaría General
- Grupo Financiero - Secretaría General
- Grupo Administrativo - Secretaría General
- Oficina de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones
- Atención al ciudadano
- Escuela de JPMP
- Secretaria General
- (en blanco)

## Derechos de petición

Dependencias	Cantidad
Grupo de Talento Humano – Secretaría General	1
Oficina Asesora de Planeación	33
Oficina Asesora Jurídica	17
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	2
<b>Total</b>	<b>45</b>

## Quejas

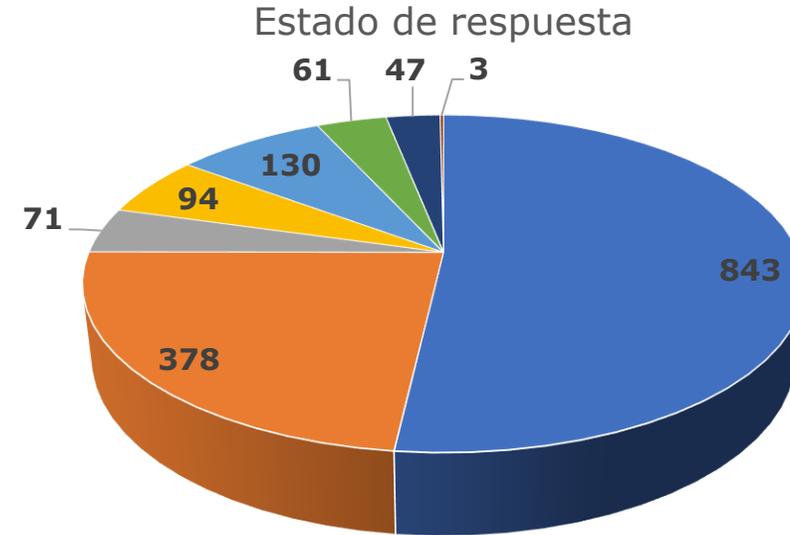
Dependencias	Cantidad
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	8
Atención al Ciudadano	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

## Información específica

Temática	Dependencias	Cantidad
Estado de un proceso		15
Información sobre ubicación de denuncia o proceso	Oficina Asesora de Planeación	217
	<b>Total</b>	<b>232</b>

## Estado de respuesta

ESTADO	SOLICITUDES
Respondido a tiempo	843
No requiere respuesta	378
Sin respuesta	71
Anulado	94
En proceso a tiempo	130
Traslado por competencia a despacho JPMP	61
Extemporáneo	47
Desistido	3
<b>Total</b>	<b>1.627</b>



- Respondido a tiempo
- Sin respuesta
- En proceso a tiempo
- Extemporáneo
- No requiere respuesta
- Anulado
- Traslado por competencia a despacho JPMP
- Desistido

## Solicitudes a las que se les negó la información

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

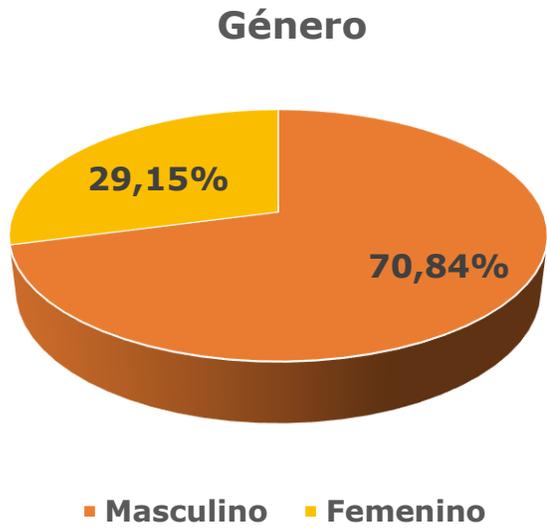
## Tiempo promedio de respuesta

CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DIAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
QUEJA	15	4	6
PETICIÓN	5	15	2
	10	66	5
	15	832	6
	30	9	17

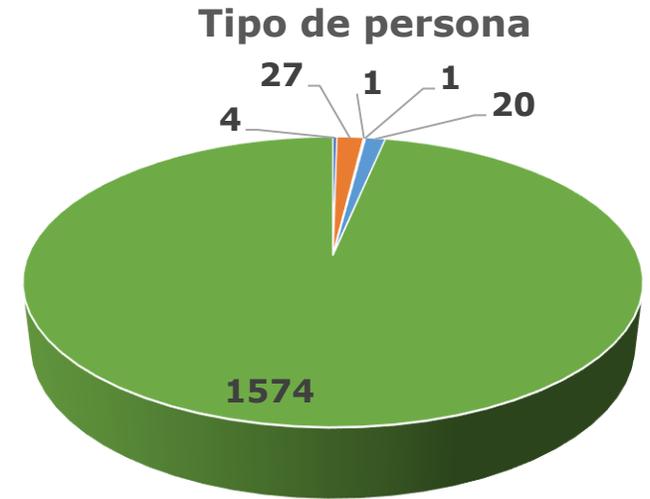
Durante el periodo reportado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron atendidas en promedio en un término máximo de **17** días y un término mínimo de **2** días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## Caracterización de usuarios estructura administrativa

GÉNERO	SOLICITUDES
Femenino	29,15%
Masculino	70,84%



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Persona Natural	1574
Persona Jurídica	20
Apoderado	27
Anónima	4
Niño, Niña o Adolescente	1



- Anónima
- Niño, Niña o Adolescente
- Persona Jurídica
- Apoderado
- No registra
- Persona Natural

### 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.
- ✓ Existen peticiones registradas por las dependencias como respondidas, pero en el SIM no se actualizó el estado de respuesta, 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.
- ✓ El 26 de mayo de 2023 se realizó la publicación de un video a través de las redes sociales de la UAEJPMP, en el cual se socializaron cada uno de los canales de atención de la entidad, con el propósito que la ciudadanía tenga claridad a través de qué medios puede efectuar la radicación de las PQRSD, así como los horarios y espacios dispuestos para su atención.

## 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 o sin respuesta para que verifiquen la actuación y se adopten los correctivos del caso.

### Satisfacción del usuario

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 23 ciudadanos durante el trimestre, 22 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y 1 de ellos mediante el canal presencial. Veinte ciudadanos (86,95%) manifestaron encontrarse satisfechos con la información suministrada y un excelente servicio prestado. Sin embargo, uno de ellos (4,34%) indicó que no le dieron respuesta a su solicitud, por lo cual, solicita que se dé trámite y respuesta a los requerimientos de información de la Fiscalía General de la Nación de manera más pronta y expedita. Los resultados de esta encuesta nos permitirán realizar un seguimiento a las novedades reportadas por los usuarios e implementar mejoras del servicio al ciudadano.

# **Grupo Administrativo – Secretaría General**

## Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial



**Defensa**

