

# Informe PQRSD Primer Trimestre enero-marzo 2024



---

 [www.justiciamilitar.gov.co](http://www.justiciamilitar.gov.co)

 @JusticiaMilitarCol

 @JusticiaMilitarCol

 @UAEJMP\_Col

 Justicia Penal Militar y Policial

# 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 2024, 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

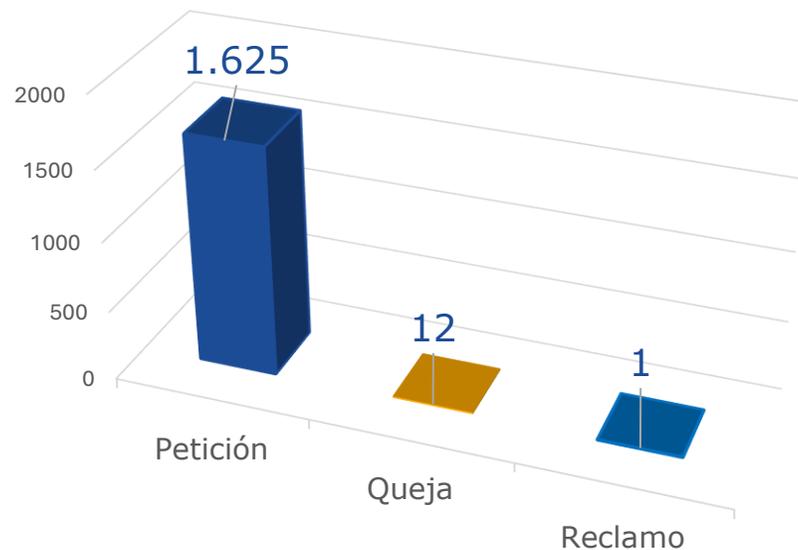


- ▶ Tipo de solicitudes recibidas
- ▶ Participación por canal
- ▶ Solicitudes por dependencia
- ▶ Derechos de petición, quejas e información específica
- ▶ Estado de respuestas
- ▶ Solicitudes a las que se les negó información
- ▶ Tiempo promedio de respuesta
- ▶ Caracterización de usuarios
- ▶ Acciones de mejora
- ▶ Satisfacción del usuario



# Tipo de solicitudes recibidas

## Solicitudes recibidas



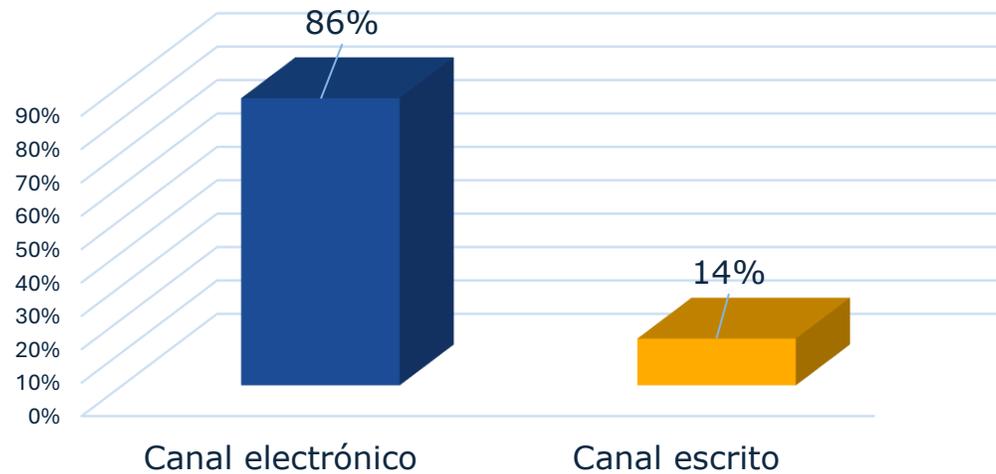
## Estructura administrativa

Tipo de solicitud	Cantidad
Petición	1.625
Queja	12
Reclamo	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.638</b>

Durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, se recibieron un total de **1.638** PQRSD.



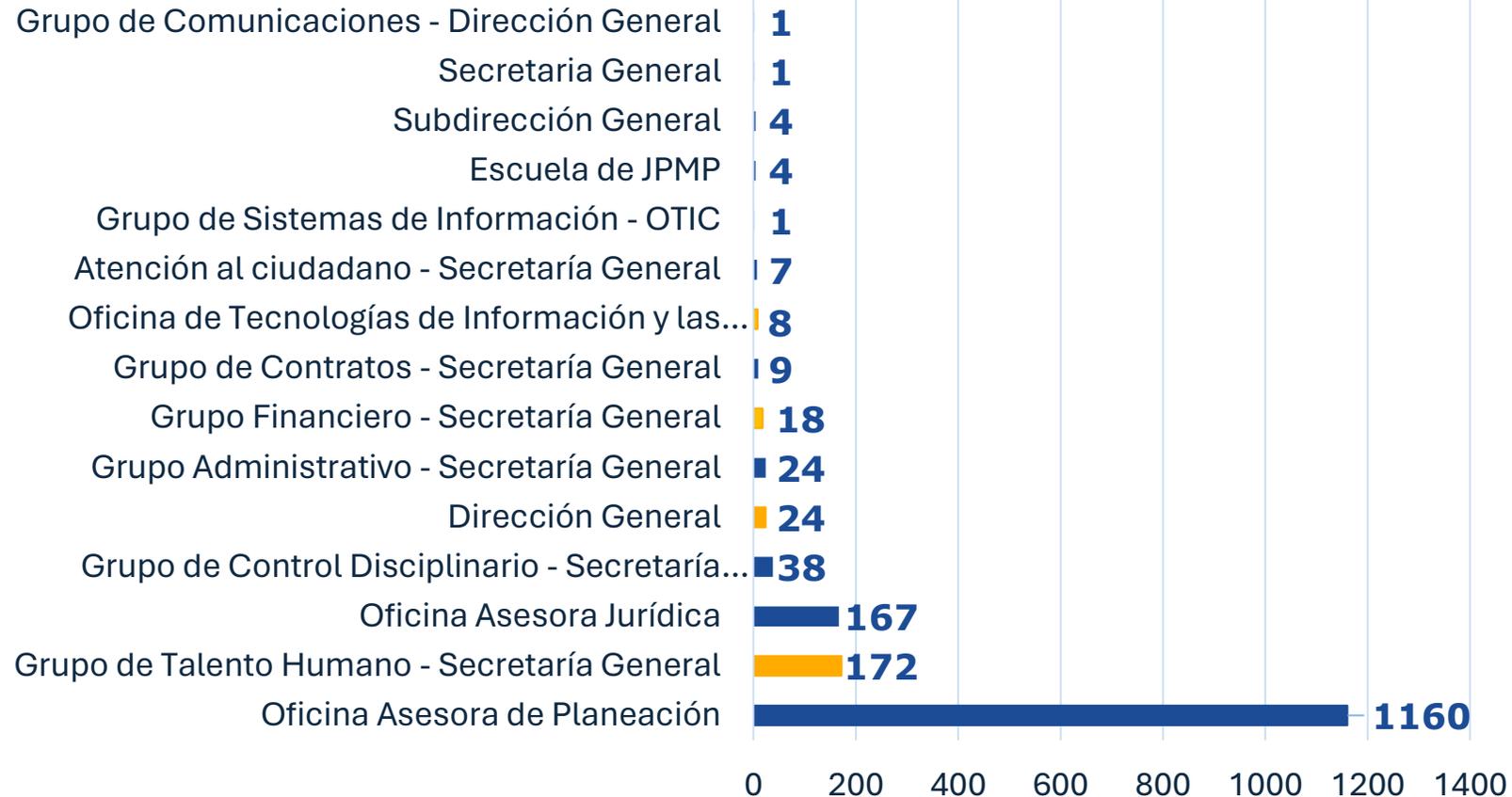
# Participación por canal



**Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico 84% y Canal escrito 14%.**



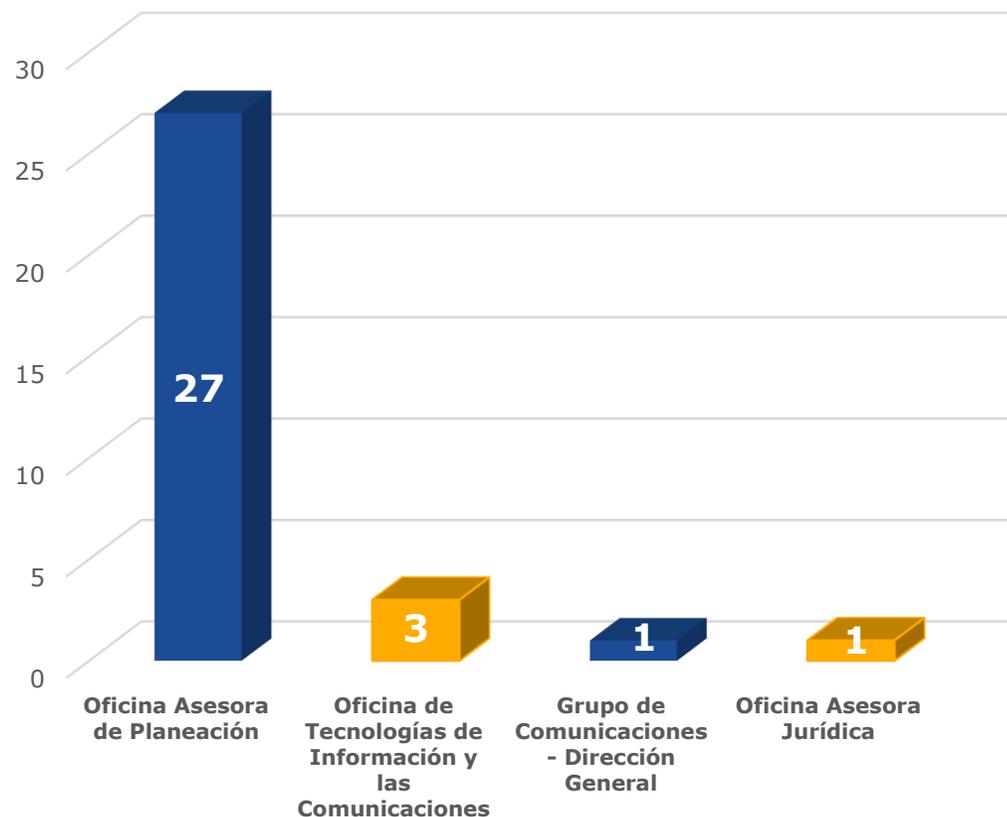
# Solicitudes por dependencia



**Total: 1.638**



## Derechos de petición



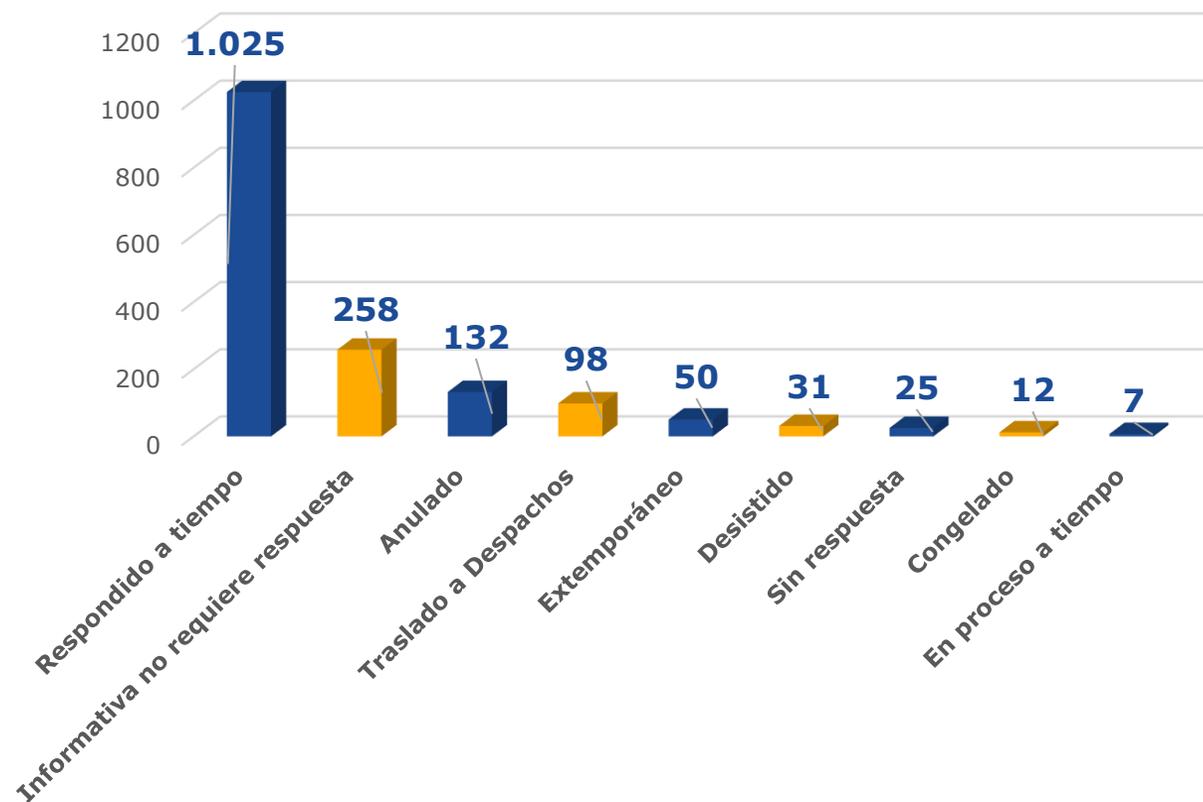
## Quejas

Dependencia	Cantidad
Grupo de Control Disciplinario – Secretaría General	12

## Información Específica

Temática	Dependencia	Cantidad
Información sobre ubicación de denuncia o proceso	Oficina Asesora de Planeación	75
Estado de un proceso		5
<b>Total</b>		<b>80</b>

## Estado de respuesta



## Solicitudes a las que se les negó información

En el periodo del actual reporte, la UAEJPMP registró dos (2) solicitudes, una a la que se le negó totalmente la información y otra parcialmente.



## Tiempo promedio de respuesta

CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DÍAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
QUEJA	15	11	5
PETICIÓN	5	11	2
	10	47	4
	15	931	6
	30	10	13
SUGERENCIA	15	1	12

Durante el periodo reportado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron atendidas en promedio en un término máximo de **13** días y un término mínimo de **2** días, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

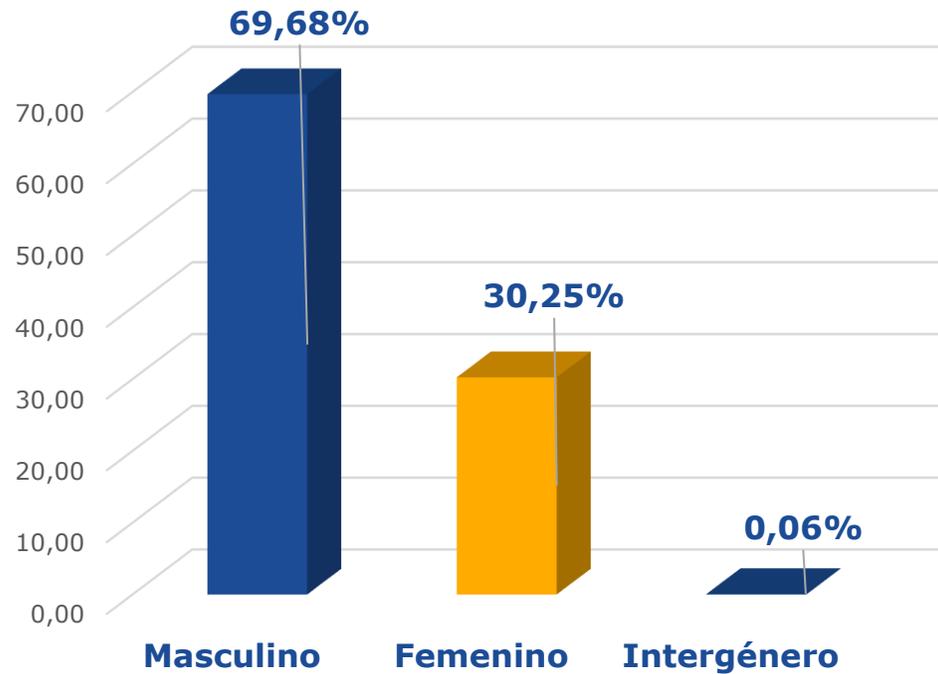




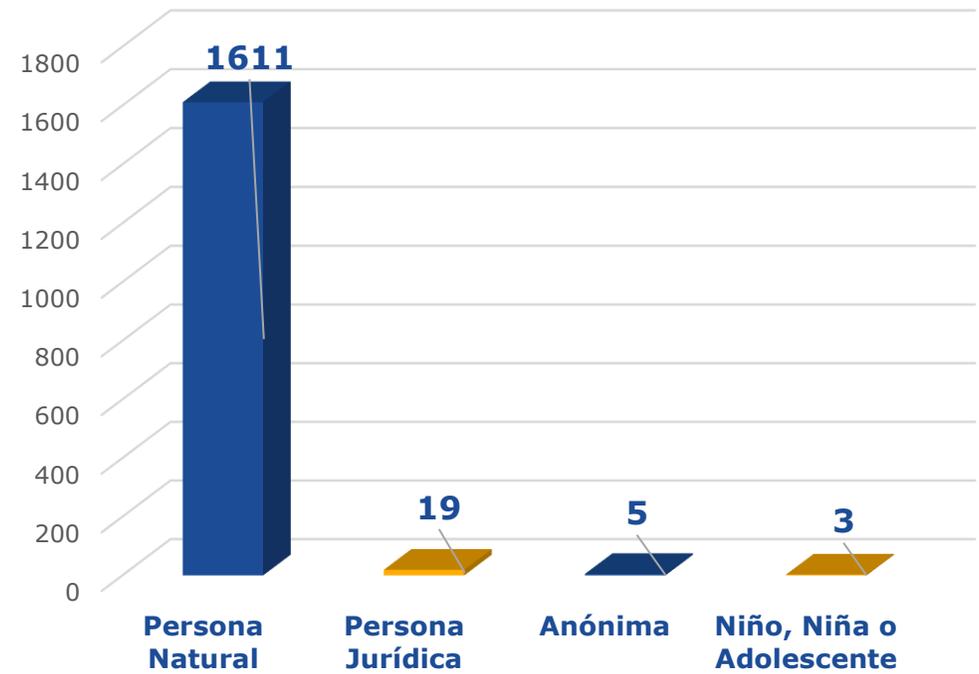
# Caracterización de usuarios

Estructura administrativa

## Género



## Tipo de persona



## 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: 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.

## 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, 21 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y 2 de ellos mediante el canal telefónico. Veintiún ciudadanos (91.3%) manifestaron encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la oportuna respuesta brindada a su requerimiento y un buen servicio prestado. Sin embargo, uno de ellos (4.3%) indicó sentirse muy insatisfecho, pero no informó los motivos.

**Elaboró:** Grupo de Comunicaciones Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial

**Revisó :** Grupo Administrativo – Secretaría General Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial

**Aprobó :** Secretaría General Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial

