



Defensa



# Informe de Seguimiento Atención PQRS Segundo Semestre de 2023

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL**

Oficina de Control Interno de Gestión



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL INFORME  
DE SEGUIMIENTO DERECHOS DE AUTOR**



<b>Título del Informe</b>	Informe de Seguimiento al reporte de PQRSD Segundo Semestre del año 2023
<b>Dependencia</b>	Oficina Control Interno de Gestión
<b>Vigencia</b>	Del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2023
<b>Objetivo</b>	Seguimiento al estado de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de recepción habilitados para tal efecto.
<b>Alcance:</b>	El presente informe contempla el consolidado de "PQRSD" recibidas en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo del 01 de Julio al 31 de diciembre de 2023. Así como la atención a las mismas dentro de los términos de dispuestos por la Ley.
<b>Criterios / Marco Normativo</b>	Ley 1474 de 12 de julio de 2011 de conformidad con Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Ley de Transparencia Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.21.4.9, literal b. describe los informes de ley, "informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y otras
<b>Metodología</b>	Se analizó bases de datos Excel recibida de responsable del manejo del aplicativo "sistema de información misional correspondencia PQRSD". en relación con la oportunidad en la atención a las mismas. De igual forma se cotejaron datos de los informes de gestión trimestrales elaborados por área Administrativa y publicados en la web. Se realizo encuesta a los responsables de la información, la cual fue contestadas.

**INTRODUCCION**

El presente informe corresponde al seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de La Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial, y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio al 31 de Diciembre de 2023.

El Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.21.4.9, literal b. señala dentro de los informes de Ley, por la cual la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...". Teniendo presente los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011 en cumplimiento de lo establecido en los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. En la Unidad siendo la Oficina Administrativa y comunicaciones, encargada de atender dichos requerimientos.

De igual forma las solicitudes relacionadas con procesos del SPOA - Ley 1407 de 2010 se remitirán desde el Sistema de Correspondencia y PQRSD al área de Policía Judicial de la Entidad.

Teniendo en cuenta establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace políticas para la recepción de PQRSD.

Las solicitudes relacionadas con procesos de la Ley 522 de 1999 se remitirán desde el Sistema de Correspondencia y PQRSD al despacho judicial correspondiente.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL INFORME DE SEGUIMIENTO DERECHOS DE AUTOR



## 1. ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 de La Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial, en su Cuarto y Quinto “COMPONENTE - MECANISMOS PARA MEJORAR ATENCIÓN AL CIUDADANO, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN”, establece la disponibilidad de radicación en un Sistema de Información Misiona, correspondencia y PQRSD, con los que cuenta la entidad, aplicativo Aura; Además cuenta sitio web de [www.justiciamilitar.gov.co](http://www.justiciamilitar.gov.co), mediante el portal de atención servicio al ciudadano, como una herramienta que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos donde encuentra los canales de atención ( presencial, ventanilla única de correspondencia, medio telefónico, ubicación de los despachos judiciales, correos electrónicos, [atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co](mailto:atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co) y [notificaciones.judiciales@justiciamilitar.gov.co](mailto:notificaciones.judiciales@justiciamilitar.gov.co)), activos las 24 horas, radicación y consulta de PQRSD, mediante estos instrumentos se permite una interacción con los usuarios y avanzar en la gestión de tramites, lo cual acerca a los ciudadanos a la Institución y el encargo es el Grupo Administrativo quien procederá con la radicación de las solicitudes y la asignación al grupo u oficina competente.

Así mismo la entidad define los procedimientos, instructivos y formatos, que permiten la administración interinstitucional para fortalecer la atención al usuario con calidad y oportunidad así:

- ✓ Procedimiento CE-PR-001 Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias “PQRSD”
- ✓ Formato de Encuesta de Satisfacción del Usuario
- ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ Formato registro PQRSD
- ✓ Matriz de seguimiento PQRSD
- ✓ Oficio institucional
- ✓ Memorando institucional
- ✓ Instrucciones en Aplicativo PQRSD-WEB
- ✓ Resolución 000316 del 5 de Julio de 2022, “por el cual se reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la dirección ejecutiva que compone la estructura administrativa de la UAEJPMP
- ✓ La Entidad cuenta con buzón de sugerencias, ubicado en el primer piso del Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial allí, los usuarios depositarán el formato de PQRSD previamente solicitado al personal de Atención al Ciudadano del Grupo Administrativo quienes registrarán las sugerencias en el Sistema de Correspondencia y PQRSD, atendiendo Políticas para la recepción de PQRSD de acuerdo con Procedimiento para la gestión de PQRSD-VERSIÓN:001

Ref. Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública." 4 ARTÍCULO 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

## 2. “PQRSD” INGRESADAS POR TIPO DE SOLICITUD EN SEGUNDO SEMESTRE 2023

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL INFORME DE SEGUIMIENTO DERECHOS DE AUTOR



Las herramientas con que cuenta la UAEJPMP, permanentemente se verifica las PQRSD registradas en los diferentes canales de atención, estableciendo que para el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2023 fueron recibidas un total de 4.343 PQRSD a través de los distintos canales de recepción habilitados por la Entidad para dicho fin y conforme a los registros reportados por el Sistema de Información Misional, correspondencia y PQRSD, tipificadas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Datos	
	#	%
Petición	4274	98,41%
Queja	38	0,87%
	20	0,46%
Confidencial	7	0,16%
Sugerencia	2	0,05%
Reclamo	2	0,05%
Total general	4343	100,00%

Tabla No.1. Ref. base de datos Sistema de Información Misional PQRSD

Se puede observar que las modalidades de PQRSD más utilizadas por los peticionarios durante el Segundo Semestre de 2023 fueron el Derecho de Petición con 4.274 peticiones que representa el 98.41%, Quejas 38 que representa el 0.87%, vacías sin información 20 que representa el 0.46%, confidencial 7 que representa 0.16%, sugerencias 2 que representa 0.05%, reclamos 2 que representa el 0.05%, el cual es el más bajo, para un total del 100%, de acuerdo al "sistema de información misional correspondencia PQRSD", como se observa en la tabla No.1

De igual forma el grupo encargado del sistema misional, para el segundo semestre de 2023, no registra recibidos de denuncias por parte de los Grupo de Interés.

### 3. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

En la siguiente Relación de Distribución de PQRDS, por dependencia responsable, se observa en el análisis de datos reportados por el sistema de información misional de la UAEJPMP estableciendo para PQRSD, en formato consolidado Excel, la información recibida y el asunto donde se analizó la asignación de las áreas así.

Que del total de PQRSD recibidas el (97.18%), de los grupos con mayor asignación en cantidad porcentual es la Oficina Asesor de Planeación (43.92%), continua Despachos Judiciales (20.61%), Grupo de talento humano ( 14.04%), Oficina Asesora Jurídica ( 9.71%), Grupo Financiero ( 2.11%), Dirección General (1.86%), Grupo de Control Disciplinario(1.81%), Grupo de Contratos (1.54 %), Grupo Administrativo ( 0.94%) y oficina de las tecnologías de la información ( 0.64%) y el (2.80%) corresponde a las demás dependencia de la Entidad con un porcentaje inferior al uno por ciento, como se observa en la tabla No. 2

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL INFORME  
DE SEGUIMIENTO DERECHOS DE AUTOR**



Área Responsable	Datos		Relación de PQRSD Por Distribuidas por Tipo de Solicitud				
	Total es	%	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Confidencial
Oficina Asesora de Planeación	2290	52,73%	2289		1		
Despacho judicial	814	18,74%	814				
Grupo de Talento Humano	495	11,40%	494	1			
Oficina Asesora Jurídica	281	6,47%	277	1	1	2	
Grupo control disciplinario	87	2,00%	56	31			
Dirección General	85	1,96%	78				7
Despacho del Fiscal General Penal Militar y Policial	63	1,45%	59	4			
Grupo administrativo	55	1,27%	55				
Grupo de Contratos	51	1,17%	51				
	26	0,60%	26				
Grupo Financiero	25	0,58%	25				
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	20	0,46%	18			2	
Secretaría del Tribunal Superior Militar y Policial	18	0,41%	18				
Escuela de JPMP	13	0,30%	13				
Atención al ciudadano	5	0,12%	5				
Subdirección General	3	0,07%	3				
Receptor denuncia	3	0,07%	3				
Presidencia del Tribunal Superior Militar y Policial	3	0,07%	3				
Secretaría General	2	0,05%	2				
Relatoría TSMP	1	0,02%	1				
Juzgado 84 de Instrucción Penal Militar	1	0,02%	1				
CTI de la JPMP	1	0,02%	1				
Secretaría Fiscalías delegadas ante el TSMP	1	0,02%	1				
<b>Total general</b>	<b>4343</b>	<b>100,00%</b>	<b>4293</b>	<b>37</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>

La No.2. Estado de Respuestas PQRSD, Referencia soporte sistema misional PQRSD

Observando que las 4343 corresponden a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y confidencial, distribuidas en las diferentes áreas de la entidad para la respectiva respuesta.

#### 4. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

De acuerdo al sistema misional de PQRSD, el tiempo de respuesta por dependencia se observa un promedio de tiempo de respuesta de 13 días en general, y algunas que se encuentran extemporáneas, lo cual se requiere mayor control por parte de los encargados, la respectiva mejora para dar respuestas de acuerdo al procedimiento establecido y los tiempos de la normatividad. Evidencias que son soportadas en la encuesta de evaluación, respuesta R14, para lo cual la primera línea de defensa debe realizar estricto control a los tiempos de respuesta.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL INFORME DE SEGUIMIENTO DERECHOS DE AUTOR



tiempo promedio de días hábiles de respuesta de la PQRS por dependencia jul dic 2023

Estado del proceso (Varios elementos)

Etiquetas de fila	Promedio de Tiempo respuesta
	114
Atención al ciudadano	15
Despacho del Fiscal General Penal Militar y Policial	41
Escuela de JPMP	16
Grupo administrativo	22
Grupo control disciplinario	11
Grupo de Contratos	79
Grupo de Talento Humano	29
Grupo Financiero	24
Oficina Asesora de Planeación	8
Oficina Asesora Jurídica	13
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	71
Secretaría del Tribunal Superior Militar y Policial	6
Secretaria General	5
Subdirección General	111
Relatoría TSMP	87
Receptor denuncia	22
CTI de la JPMP	87
<b>Total general</b>	<b>13</b>

## 5. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN REALIZADA EN LA ATENCIÓN DE PQRS

El área administrativa presenta informes trimestrales de gestión, en cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública, con relación a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias atendidos por la Entidad. los principales temas de interés para los usuarios, durante el período en mención fueron “las consultas de los ciudadanos referente a temas de peticiones, quejas, certificaciones, información contractual, solicitudes de permiso para estudio, información de carácter reservado, y otros ; así como presentación gráfica tipo de solicitudes recibidas, participación por canal, solicitudes asignadas por dependencia, derechos de petición quejas y reclamos y denuncias y estado de las respuestas consolidadas por dependencia y las acciones de mejora descritas.

Al respecto de los informes trimestrales presentados y publicados, se analiza en el consolidado de tipo de solicitudes recibidas, que hacen referencia a la estructura administrativa; respecto a las áreas misionales de la jurisdicción, no se observó en la publicación el reporte de los despachos judiciales y las demás áreas misionales, de acuerdo a la respuesta de la encuesta de evaluación realizada y la verificación en el sistema; Por lo anterior se procederá a generar la respectiva alerta debido a los términos legales de respuesta, y cumplimiento al procedimiento establecido, así mismo el área encargada de PQRS debe proceder a realizar la mejora al proceso.



## 6. SATISFACCION DEL USUARIO

La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 44 ciudadanos durante el semestre, 40 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web), 2 de ellos mediante el canal telefónico y 2 por el canal escrito. El 96% de los ciudadanos manifestaron encontrarse satisfechos con la información suministrada. Sin embargo, el 4% 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.

## 7. ACCIONES DE MEJORA

1. Gestionar con las áreas responsables, la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias que al cierre del presente informe se encuentran vencidas pendientes de respuesta, toda vez que la falta de atención oportuna a las PQRSD, constituyen un incumplimiento normativo, que puede ocasionar sanciones disciplinarias, tanto para el servidor público como para la entidad
2. Se observa una significativa cantidad de porcentaje de respuestas extemporáneas, se recomienda continuar implementado acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.
3. Realizar oportuna divulgación y sensibilización a los funcionarios ya que serán los responsables en cada dependencia en minimizar los riesgos asociados a la atención de PQRSD en cada dependencia.
4. En el concepto de juicio hay vacío en las relatorías, debe tener una base de datos mes a mes para servir de apoyo a fiscalía y funcionarios judiciales en las decisiones que en derecho corresponda.
5. Se recomienda a los responsables incluir en el informe trimestral de gestión de PQRSD publicados en la página web de la entidad, lo relacionado con la parte misional de la unidad, lo correspondiente a los Despachos Judiciales y los demás que corresponden a la misionalidad de la Entidad, debido a que se encuentra solo el reporte administrativo.
6. Proyectar plan de mejoramiento con el propósito de mejorar el proceso de PQRSD de la entidad, teniendo en cuenta las recomendaciones, hallazgos y observaciones presentadas en el desarrollo del informe.
7. Se recomienda dar respuesta con documento que se pueda registrar y sea de fácil acceso para el manejo interno de la entidad.
8. En el informe que emite la oficina administrativa trimestralmente, se debe ver reflejado todo acto administrativo o decisión y respuesta que se tome para garantizar el debido proceso al interviniente.
9. Es recomendable que los informes emitidos trimestralmente se socialicen con los responsables de los procesos, ya que su información debe servir como referente para la mejora continua de la gestión que corresponde a cada dependencia.

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL INFORME  
DE SEGUIMIENTO DERECHOS DE AUTOR**



10. Se deben minimizar los riesgos de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas promoviendo la mejora del servicio prestado para dar cumplimiento con la política de calidad que supere la expectativa de los ciudadanos, teniendo en cuenta que las plataformas del sistema se encuentren disponibles, logrando la comunicación con el ciudadano.
11. Por ultimo y con el propósito de verificar las PQRSD que hayan sido respondidas en fondo, los responsables deben contemplar una actividad donde la unidad genere un muestreo mensual seleccionando una muestra aleatoria del 15% de PQRSD con respuestas generadas en el mes, para verificar que haya cumplido con los criterios:
- Que se haya direccionado a las dependencias competentes
  - Que se haya dado respuesta al peticionario
  - Que se haya dado respuesta oportuna (en términos, según las normas legales vigentes)
  - Que no se hayan presentado extemporaneidades
  - Que no hayan quedado sin respuesta
  - Que el sistema en óptimas condiciones para el respectivo requerimiento realizado por el usuario y la respuesta brindada por la entidad.

**8. CONCLUSION**

En atención al seguimiento de las PQRSD se tuvo en cuenta el sistema AURA el cual es el sistema autorizado para el manejo de estas, donde se registraron las respectivas respuestas al usuario de las solicitudes y la encuesta de satisfacción del mismo. Así mismo es importante que se revise el esquema del informe que se publica, el cual debe quedar con la totalidad de la información del trimestre.

**Responsable**

<b>Responsable</b>		
<b>Elaboro</b>	<b>Reviso</b>	<b>Firma</b>
Ruth Alvarez	Ruth Alvarez	Original firmado