



Defensa



Informe de Seguimiento a la Gestión Realizada en la Atención de PQRSD en Segundo Semestre de 2024

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**

TÍTULO DEL INFORME	Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024 (PQRSD)
Dependencia	Control Interno
Vigencia	Del 1 de Julio al 31 de diciembre 2024
Objetivo	Realizar la verificación a la atención de las solicitudes presentadas a la Justicia Penal Militar y Policial, durante el segundo semestre de 2024.
Alcance:	La verificación estuvo orientada al análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes, la evaluación de la oportunidad de las respuestas emitidas al peticionario y verificación de Informe de Gestión de solicitudes publicado en página web de la entidad., para cada una de sus diferentes clasificaciones. durante el periodo del 01 de Julio al 31 de diciembre den 2024
Criterios / Marco Normativo	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Ley 1474 de 2011 artículos 9 y 76 "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"
Metodología	Se solicito información mediante comunicación al área responsable y se analizó la base de datos arrojada por el aplicativo sistema misional AURA, suministrada por el usuario funcional, proceso adscrito del Grupo Administrativo de la Secretaria General, los informes trimestrales de solicitudes, al igual que los informes de seguimiento y control a la satisfacción, calidad y coherencia en la respuesta a las solicitudes en los tiempos establecidos.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

INTRODUCCION

El documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Justicia Penal Militar y Policial, revisando oportunidad de las respuestas y los servicios, trámites y oportunidad de reportes ofrecidos por la entidad y en el evento de requerirse recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos se deben formular, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

1. Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

La entidad establece la disponibilidad de contar con un sitio web de www.justiciamilitar.gov.co, y a través del menú "servicio al ciudadano" y participa, herramienta que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos, grupos de valor y grupos de interés, menú compuesto por (canales de atención, radicación y consulta PQRSD), así mismo en el protocolo de atención al ciudadano, se encuentran los canales de atención (presencial, medio telefónico, virtual, ventanilla única de correspondencia, correos electrónicos los cuales están activos las 24 horas y radicación y consulta de PQRSD, mediante estos instrumentos se permite una interacción con los usuarios y avanzar en la gestión de tramites.

Por lo tanto en el módulo de atención del Sistema de Información Misional Aura, se centralizan los requerimientos que llegan a la entidad, estableciendo los lineamientos de registro, reparto y seguimiento de acuerdo con el Procedimiento para la gestión de PQRSD CE-PR-001, donde a través del análisis de la información se observaran los resultados y las recomendaciones.

A continuación, se incorporan los protocolos de atención para las solicitudes radicadas a la entidad.:



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

No.	Canales de atención	Atencion	Protocolo de servicio al ciudadano
1	Presencial	En las instalaciones del Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial, ubicadas en la carrera 46 No. 20C - 01 Cantón Militar Occidental "Coronel Francisco José de Caldas" en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Si el ciudadano solicita radicar una petición presencial se debe atender las indicaciones en el procedimiento de gestión de PQRSD y la Resolución 000316 de 05 de julio de 2022.
2	Telefónica PBX Sede Bogotá: y líneas de atención de los despachos judiciales a nivel nacional.	Atención de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. en horario continuo. Consulta en el enlace: https://www.justiciamilitar.gov.co/directorioinstitucional	Através de PBX (+57) (601) 5169563 extencion 1023 -1120, de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m., Al recibir la comunicación saludar amablemente, presentarse y preguntar el motivo de su llamada y realizar el tramite que corresponda.
3	Escrito _Ventanilla Única de radicación	Atención de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. en el Palacio de Justicia Penal Militar y Policial "TF. Laura Rocío Prieto Forero", piso 1º En la ventanilla usted puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por escrito o verbales.	Atender las indicaciones establecidas en el procedimiento de atención de PQRSD en la JPMP. Verificar que el Sistema de Información Misional Módulo PQRSD – correspondencia esté funcionando normalmente.
4	Atención Virtual	de www.justiciamilitar.gov.co está habilitado las 24 horas, sin embargo, las solicitudes que allí se registren serán tramitadas en los horarios y días de atención de las oficinas.	Formulario web dispuesto en la página Web de www.justiciamilitar.gov.co a través del menú del Servicio al Ciudadano Radicación y Consulta de " PQRSD"
5	1. Correo electrónico Atención al Ciudadano: atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co v.co 2. Correo electrónico Notificaciones	Estos correos dispuestos por la UAEJPMP para la recepción de PQRSD y notificaciones judiciales se encuentran activos las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se tramitarán en los horarios y días de atención de las oficinas.	Estos correos dispuestos por la UAEJPMP para la recepción de PQRSD la ciudadanía puede hacer consultas, solicitar información y radicar sus peticiones.

Fuente: Creación propia, basada en lo publicado en la página Web de www.justiciamilitar.gov.co

Por otro lado, la Oficina Asesora de Planeación, es la dependencia encargada de atender las consultas de registros penales y peticiones asociadas a éstos, a través del Grupo de consultas y registros misionales para lo cual ha dispuesto los lineamientos en el Procedimiento para consultar registros penales MJ-PR001.

Así mismo, 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 CODIGO: CE-PR 001_version 001

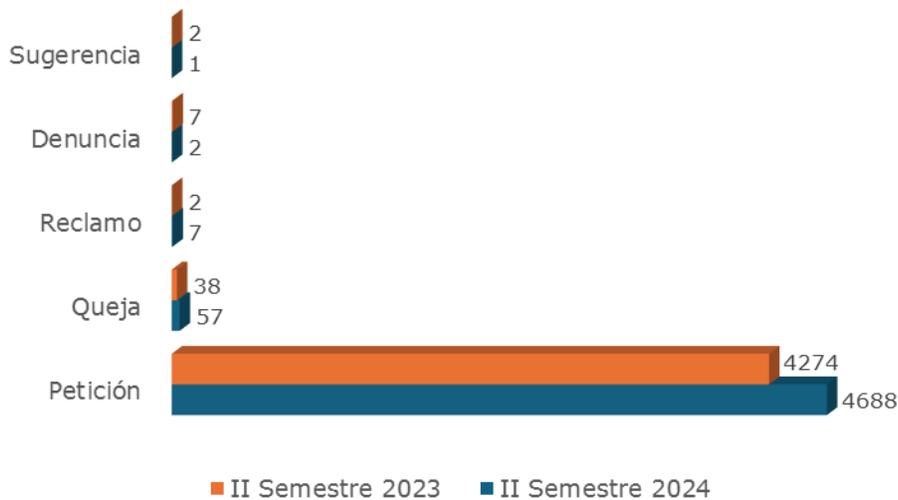
2. Análisis de Solicitudes Ingresadas por Tipo en Primer Semestre 2024



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

De acuerdo con los datos arrojados por la aplicativo del sistema misional AURA, en el semestre se recibieron la cantidad de 4755, con relación a las recibidas en el mismo periodo del año anterior una cantidad de 4.343, presentando un aumento del 8,67%, en relación con las del segundo semestre de la vigencia 2024,. La evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:

TIPO	Cantidades de Radicación II-Semestre 2024	PORCENTAJE	Cantidades de Radicación II-Semestre 2023
Petición	4688	98,59%	4274
Queja	57	1,20%	38
Reclamo	7	0,15%	2
Denuncia	2	0,04%	7
Sugerencia	1	0,02%	2
Total general	4755	100%	4323





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

De la gráfica comparativa se concluye que las tipologías de solicitudes que presentaron aumento en el periodo 2024, fueron la petición con variación de 8,83%, queja con variación de 33,33%, reclamos con variación de 71,43% respecto del periodo de la vigencia anterior

Canales de radicación

Ahora bien, con relación al comportamiento de los canales habilitados para la radicación, se evidenció que, con una participación del 100% del total de radicados, el E-mail es el canal predilecto por los usuarios para radicar sus solicitudes.

Canal	Cantidad	%
Email	3418	71,88%
Ventanilla	953	20,04%
WEB	263	5,53%
Intranet (Interno)	120	2,52%
Telefónico	1	0,02%
Total general	4755	100%

3. PQRSD ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Teniendo en cuenta las solicitudes asignadas por dependencia, se realiza verificación de información registrada en sistema Aura, con el propósito de brindar la respuesta, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "PSRSD" V12023-08-29, como se observa a continuación:



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

Asignación por Área	Cantidad de radicaciones	Participación	%
Oficina Asesora de Planeación	2448		51%
Despacho judicial	801	800.000 \$	17%
Grupo de Talento Humano	474	474.000 \$	10%
Oficina Asesora Jurídica	429	429.000 \$	9%
Despacho del Fiscal General Penal Militar y Policial	209	209.000 \$	4%
Grupo control disciplinario	102	102.000 \$	2%
Grupo administrativo	81	81.000 \$	2%
Dirección General	79	79.000 \$	2%
Grupo Financiero	42	42.000 \$	1%
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	22	22.000 \$	0,5%
Secretaría del Tribunal Superior Militar y Policial	19	19.000 \$	0,4%
Escuela de JPMP	17	17.000 \$	0,4%
Grupo de Contratos	16	16.000 \$	0,3%
Secretaria General	5	5.000 \$	0,1%
Subdirección General	3	3.000 \$	0,1%
Secretaría Fiscalías delegadas ante el TSMP	2	2.000 \$	0,04%
(en blanco)	2	2.000 \$	0,04%
Oficina de Control Interno de Gestión	1	1.000 \$	0,02%
Atención al ciudadano	1	1.000 \$	0,02%
Centro de servicios	1	1.000 \$	0,02%
Presidencia del Tribunal Superior Militar y Policial	1	1.000 \$	0,02%
Total general	4755		

Tabla No.2. Estado de Respuestas PQRSD, Referencia soporte sistema Aura

En la anterior tabla se muestra el seguimiento al segundo semestre de "PQRSD" del reporte por dependencias, generando los grupos con mayor asignación en cantidad porcentual así: La Oficina Asesor de Planeación 2.448 equivalente al (51%), continua Despachos Judiciales 801 (17%), Grupo de talento humano 474 (10%), Oficina Asesora Jurídica 429 (9%), despacho de la fiscalía general penal militar 209 (4%), Grupo de Control Disciplinario 102 (2%), Grupo Financiero 42 (1%), Dirección General 79 (2%), Grupo de Contratos 16 (0.3 %), Grupo Administrativo 81 (2%) y oficina de las tecnologías de la información 22(0.5%) y el (1.00%) corresponde a las demás dependencia de la Entidad con un porcentaje inferior al uno por ciento, como se detalla anteriormente en la tabla y se observa a continuación en la presente grafica . Así mismo el tiempo promedio de respuesta esta aproximadamente en 5.3591 días.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

- Oficina Asesora de Planeación
- Despacho judicial
- Grupo de Talento Humano
- Oficina Asesora Jurídica
- Despacho del Fiscal General Penal Militar y Policial
- Grupo control disciplinario
- Grupo administrativo
- Dirección General

4. Seguimiento a la respuesta de las PQRSD recibidas

Teniendo en cuenta el estado de las **4.775** "PQRSD" radicadas en segundo semestre de 2024, para los cuales existe un procedimiento para la gestión "CODIGO: CE-PR001_Version 001, y el numeral 4.1 Políticas de Operación, y descripción del Procedimiento numeral 5.1, detalla la secuencia de actividades y pasos a seguir y conceptos relacionados con la atención de "PQRSD" por parte de los responsables del proceso en la Entidad. A continuación, se presenta el estado del trámite de conformidad con la gestión realizada por las dependencias encargadas de la atención, así:

Gestión de respuestas	Cantidad	%
Respondido a tiempo	2245	47,21%
Informativa no requiere respuesta	863	18,15%
Vinculado a denuncia Ley 522	674	14,17%
Anulado	316	6,65%
Traslado a Despachos	226	4,75%
Traslado al proceso de denuncias (1407)	126	2,65%
Extemporáneo	118	2,48%
Sin respuesta	70	1,47%
Desistido	58	1,22%
En proceso a tiempo	50	1,05%
Congelado	9	0,19%
Total general	4755	100,00%



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

Tabla No.3. Estado de Respuestas PQRSD, con base a Información sistema misional

En la tabla se observan los diferentes conceptos, que se consolidaron en el transcurso del periodo analizado y las respuestas de solicitudes brindadas de acuerdo a las competencias de cada una de las áreas; Donde muestran que el mayor porcentaje esta dado por respuestas a tiempo, continúan las que no requieren respuesta y en la descripción de procedimiento, cuando "las peticiones cuyo contenido sea informativo podrán ser clasificadas en el Sistema como "Informativo no requiere respuesta" para finalizarlas". observando una cantidad representativa en el periodo y el requerimiento por concepto de vinculados a denuncias ley 522, las cuales tiene un porcentaje mayor de reporte del sistema misional también, de igual forma hay respuestas extemporáneas, las cuales son representativas en cada una de las áreas responsables, para el cual se debe hacer seguimiento a las mejorar y recomendaciones, para brindar la respuesta en termino de acuerdo a la competencia y se evidencian registro de 70 requerimientos sin respuesta, donde el área encargada debe realizar mayor gestión para el seguimiento de las dependencias asignadas. Así mismo de una cantidad de 4755 PQRSD radicadas en el Sistema de Información Misional el **96.05 %** se brindó respuesta en tiempo establecido,

Relación de Respuestas extemporáneas por área de acuerdo a sistema misional

Área	Extemporáneo	Sin respuesta	Total general
Grupo de Talento Humano	41	9	50
Oficina Asesora de Planeación	28	11	39
Despacho del Fiscal General Penal Militar y Policial	13	22	35
Oficina Asesora Jurídica	23	3	26
Grupo administrativo	4	8	12
Grupo de Contratos		9	9
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	6		6
Secretaría del Tribunal Superior Militar y Policial	1	5	6
Grupo control disciplinario	2		2
Secretaría Fiscalías delegadas ante el TSMP (en blanco)		1	1
Grupo Financiero		1	1
Total general	118	70	188

En la anterior tabla se puede observar el resultado revisado de la base de datos del sistema AURA, respecto al término de la respuesta. En la cual se verificó mediante prueba aleatoria el estado en que se encuentran; Observando que se dio respuesta extemporánea a 118 y se encuentran sin respuesta 70 , correspondiente a un 3.95% . Así mismo se debe continuar realizando seguimiento por parte del Grupo Administrativo de la Secretaria General, para lograr las mejoras del sistema misional y brindar la respuesta en término de acuerdo con la competencia y se evidencien registro a través del sistema.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

5. Seguimiento a la Gestión Realizada en la atención de "PQRSD"

El Grupo de Comunicaciones y Grupo Administrativo de Secretaria General 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.

Así mismo se analiza en el consolidado de tipo de solicitudes recibidas, que el informe hacen referencia lo relacionado con la estructura administrativa y en relación al área misional, no se identificó registró en el contenido del informe.

6. Satisfacción Del Usuario

De acuerdo con publicación de informe trimestral la encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 35 ciudadanos durante semestre, 31 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web) y 2 de ellos mediante el canal telefónico y 2 Canales escritos y presencial. 31 ciudadanos (88,5%) manifestaron encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la oportuna respuesta brindada a su requerimiento y un buen servicio prestado. Sin embargo, 4 de ellos (11,4%) indicó sentirse muy insatisfecho, por el tiempo de respuesta. Así mismo los ciudadanos pueden acceder al diligenciamiento de la encuesta a satisfacción mediante el link <https://www.justiciamilitar.gov.co/encuesta-de-satisfaccion>.

7. Acciones de Mejora

1. Revisar 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. Permanentemente realizar seguimiento a los radicados sin respuesta y respuestas extemporáneas, implementando acciones de mejora que permitan que la atención de PQRSD se gestione en los términos que establece la normatividad vigente.
3. La oficina de las tecnologías de la información y comunicaciones debe realizar capacitación a los funcionarios acerca del Sistema Misional de PQRSD y de las novedades que se presentan en el desarrollo del seguimiento a la información generada.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

4. Se recomienda que en los informes trimestrales de gestión de las PQRSD incluya lo relacionado con el área misional de la entidad, con apoyo de la oficina de las tecnologías de la información y comunicaciones
5. Continuar con el mejoramiento continuo de los mecanismos de seguimiento, por parte del Grupo Admirativo de la Secretaria General, para realizar las mejoras y dar cumplimiento a los tiempos de respuesta en un 100% a los Grupos de Interés

Conclusión

Una vez ejecutados los procedimientos de auditoría, cuyo objetivo se enfocó en el análisis del comportamiento de las solicitudes; la Oficina de Control Interno de Gestión, evidenció que, en términos de oportunidad, la entidad viene cumpliendo en una proporción del 96,05% sobre el total de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, el 3.95% se debe brindar respuesta en términos de acuerdo a la competencia.

Oficina Control Interno de Gestión

Elaboro: Ruth Álvarez Álvarez
Profesional de Defensa
