

| | | | |
|---|--|--|---------------------------|
|  | JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL | Relacionamiento Estado Ciudadano | CODIGO:CE-PR-001 |
| | | Procedimiento para la gestión de PQRSD | VERSIÓN:003 |
| | | | FECHA VIGENCIA:2025-08-05 |

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la recepción de los canales autorizados las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía ante la entidad, con el fin de garantizar su remisión y gestión a través del Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSD a través de los canales de atención autorizados por la entidad, continúa con la clasificación de las solicitudes según el tipo, subtipo y temática, sigue con la asignación al área competente para su gestión y finaliza con el envío de la respuesta y el seguimiento a la entrega.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

| Tipo de Norma | Número | Año | Descripción - Epígrafe |
|-----------------------------------|--------|------|---|
| Constitución Política de Colombia | - | 1991 | Artículo 74, "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable". |
| Ley | 90 | 1995 | Artículo 55 "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo". |
| Ley | 90 | 1995 | Artículo 54 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa". Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto 2232 de 1995. |
| Ley | 190 | 1995 | "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa". |
| Ley | 1437 | 2011 | Artículo 5, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. |

| Tipo de Norma | Número | Año | Descripción - Epígrafe |
|---------------|--------|------|--|
| Ley | 1437 | 2011 | Artículo 17, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Peticiones incompletas y desistimiento tácito: Cuando la administración constate que la petición ha sido radicada, pero está incompleta y puede continuar, dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación puede requerir al peticionario para que la complete en el término máximo de 1 mes. A partir del día siguiente en que el interesado radique los documentos faltantes comenzará a correr el término para resolver la petición. Vencidos los términos y si el peticionario no responde el requerimiento la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual procede el recurso de reposición. Lo anterior, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. |
| Ley | 1437 | 2011 | Artículo 20, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Atención prioritaria de peticiones: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario. |
| Ley | 1474 | 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." |
| Ley | 1581 | 2012 | "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales". |
| Ley | 1712 | 2014 | Artículo 4, "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". |
| Ley | 1755 | 2015 | "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". |
| Ley | 2052 | 2020 | "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del Nivel Nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones". |
| Decreto | 1078 | 2015 | "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", determina lineamientos y plazos para la implementación de estrategias de gobierno en línea. |
| Decreto | 1166 | 2016 | "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". |
| Decreto | 1499 | 2017 | "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". |
| Resolución | 123 | 2021 | "Por la cual se establecen los grupos internos de trabajo de la Secretaría General de la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial". |
| Resolución | 316 | 2022 | "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial". |
| Acuerdo | 060 | 2001 | Del Archivo General de la Nación "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas". |
| Acuerdo | 004 | 2018 | Del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. "Por el cual se crea el Comité Técnico de la Relación Estado Ciudadano". |

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Canal : Espacio, escenario o medio a través del cual se presta un servicio al ciudadano.

Denuncia: Es el medio por el cual pone en conocimiento ante una autoridad competente, la posible comisión de un delito para que se adelante la correspondiente investigación. (Art. 2 (Definiciones) de la Resolución 316 de 2022 (PQRSD).

Denuncia por presuntos actos de corrupción internos: Es el medio por el cual se pone en conocimiento una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la Justicia Penal Militar y Policial.

Derecho de petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23).

Petición de interés general y/o particular. Es el requerimiento que hace el ciudadano a una o varias entidades, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada entidad.

PQRSD: Siglas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Quejas: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.

Sistema de Información Misional – SIM: Sistema que permite la administración y gestión digital, por medio de uno de sus módulos, del proceso de correspondencia y PQRSD.

Solicitud de documentos: Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) para obtener copias de documentos públicos relacionados con la entidad

Solicitud de información pública: Es el requerimiento que hace el ciudadano(a) para acceder a la información pública relacionada con la entidad.

Sugerencia: Es una recomendación que se presenta ante la Unidad para incidir o mejorar un proceso o un procedimiento de la entidad, cuyo objeto estará relacionado con la prestación de un servicio en el cumplimiento de una función pública. (Art. 2 Definiciones) de la Resolución 316 de 2022 (PQRSD).

4.1. Políticas de Operación

Las políticas generales de operación del presente procedimiento están descritas en la Resolución No. 000316 de 2022; sin embargo, es preciso indicar:

1. Todas las comunicaciones de usuarios y ciudadanos que impliquen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se recibirán a través de los canales de atención^[1] dispuestos por la entidad y se tramitarán a través del Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD.
2. Los términos establecidos por la ley para dar respuesta a las peticiones se encuentran establecidos en las Leyes 1437 del 2011 y 1755 del 2015, así mismo, en el artículo 12 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.
3. En caso de recibir una petición incompleta, la entidad solicitará la información faltante al peticionario, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un término de máximo un mes.

El peticionario contará con un término de un (1) mes para dar respuesta a dicha petición de información. Si una vez transcurrido dicho término, no se ha recibido respuesta por parte del interesado, se decretará el desistimiento tácito de la petición y el archivo de la misma, sin perjuicio a ser nuevamente presentada cuando lo considere pertinente.

La decisión de desistimiento tácito será notificada formalmente al peticionario mediante una respuesta automática generada por el Sistema de Información Misional - SIM a través de la cual la entidad la decreta. Esta es remitida al correo electrónico indicado por el peticionario, quien tendrá derecho a interponer un recurso de reposición dentro del plazo legal establecido. Si no lo presenta, la decisión quedará en firme. El recurso de reposición será resuelto por la misma dependencia o el funcionario que atendió inicialmente la PQRSD.

Lo anterior en concordancia con el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 Peticiones incompletas y desistimiento tácito. *En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes*". Con el propósito de continuar con los términos de respuesta inicial de la solicitud, es necesario que indique como asunto "Complemento de información de radicado relacionado en número de radicado inicial".

4. Las peticiones irrespetuosas, oscuras, y reiterativas se gestionarán conforme a lo establecido en los artículos 17, 18 y 19 de la Resolución No. 000316 del 5 de julio de 2022.
5. Cuando se considere la interrupción de los términos para resolver o contestar, la excepción a los términos y la falta de competencia frente a la petición, se adelantarán las acciones establecidas en el artículo 20 de la Resolución No. 000316 del 5 de julio de 2022.

6. La entrega o notificación de respuesta de las peticiones y el seguimiento de éstas, se adelantará conforme a lo dispuesto en el artículo 34 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.
7. Las peticiones que impliquen interés superior, bienestar personal y protección especial de niños, niñas y adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública o aquellas realizadas por periodistas y/o comunicadores sociales, en cumplimiento de la normatividad vigente y conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Resolución No. 000316 de 2022, tendrán una atención especial y preferente.
8. Los canales dispuestos por la Unidad para la recepción de las PQRSD son:

- Canal presencial: Las peticiones verbales elevadas por los ciudadanos en Bogotá, en el Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial, deberán ser recepcionadas por el servidor con asignación de esta función y radicadas de inmediato en el Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD, mediante el portal de atención al ciudadano.

Así mismo, si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de radicación.

- Canal electrónico: A través del formulario de radicación disponible en la página web de la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial (www.justiciamilitar.gov.co) en el menú Servicio al Ciudadano, sección "Radicación y consulta de PQRSD" – "Radique aquí su PQRS", los ciudadanos podrán autogestionar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, lo cual garantiza que la asignación del área responsable de la respuesta se realice de manera automática, según el tipo de solicitud, el subtipo y la temática seleccionadas por el peticionario.
 - Los usuarios también podrán enviar sus PQRSD al correo electrónico atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co. Una vez allí, pasarán automáticamente a la bandeja de tareas del Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD. y será el Grupo Administrativo quien procederá con la radicación de las solicitudes y la asignación al grupo u oficina competente.
 - Canal escrito: La UAE-JPMP recepcionará a través de la Ventanilla Única de Correspondencia todas aquellas peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias enviadas por correo certificado a la entidad o entregadas de forma presencial. El personal a cargo las radicará en el Sistema y las direccionará al interior de la Unidad según el asunto de la comunicación. Posteriormente, se hará entrega de los documentos físicos a las áreas que corresponda para su archivo.
 - Canal telefónico: Los usuarios podrán comunicarse con la UAE-JPMP a través de la línea PBX 5169563 Extensión 1023, de lunes a viernes en horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
9. Se dará respuesta a las PQRSD de acuerdo con el término legal establecido, a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud:

| TIPO DE PQRSD | DEFINICIÓN | TÉRMINO DE RESPUESTA |
|---------------|---|--|
| Petición | Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. | (5) días hábiles peticiones provenientes del Congreso de la República de Colombia. (10) días hábiles peticiones de documentos e información. (10) días hábiles peticiones entre autoridades. (15) días hábiles peticiones de interés general y particular. (30) días hábiles peticiones de consulta. |
| Queja | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. | (15) días hábiles y de dar origen a actuación disciplinaria, en los términos establecidos en el procedimiento específico. |
| Reclamo | Manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. | (15) días hábiles y de dar origen a actuación disciplinaria, en los términos establecidos en el procedimiento específico. |

| | | |
|------------|--|--|
| Sugerencia | Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas). | (15) días hábiles |
| Denuncia | Es el medio a través del cual se pone en conocimiento de una autoridad competente sobre una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la entidad, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, sancionatoria o ético profesional. | En los términos establecidos en normas de procedimiento penal. |

10. Cuando se asigne de manera equivocada una petición en la ventanilla única de radicación o desde el portal de Atención al Ciudadano, la oficina o el grupo responsable deberá reasignarla al área competente a través del Sistema en un término no superior a dos (2) días hábiles contados a partir de la asignación. En ningún momento se devolverá la petición a atención al ciudadano.

11. Si la dependencia a la cual es remitida la petición de manera automática a través del Sistema de Información Misional - SIM considera al día siguiente de recibir la petición que no es competente para conocer y dar respuesta, la reclasificará y remitirá de inmediato a la dependencia que considere competente. Si la dependencia que recibe la petición considera igualmente que carece de competencia para conocer y resolver la petición, la remitirá a más tardar al día hábil siguiente a la Oficina Asesora Jurídica de la Unidad, para que dentro de los dos días hábiles siguientes determine la reasignación a la dependencia que debe resolver de acuerdo con las competencias y funciones respectivas.

12. Si la entidad no es competente para resolver la petición, la dependencia responsable de gestionarla procederá a realizar el traslado de la solicitud a la autoridad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación. En tal caso, se enviará copia del oficio de traslado al peticionario y/o se le informará mediante escrito.

13. Cuando se requiera información de otra área para atender una petición, el funcionario responsable de proyectar el oficio de respuesta podrá solicitar apoyo o corresponsabilidad mediante el Sistema; para ello, deberá describir con detalle la necesidad y establecer un plazo para el suministro de la información.

14. Las novedades del personal de la entidad como ausencias por incapacidades, licencias, vacaciones, traslados, encargos, designaciones, nombramientos o renunciaciones deberán ser informadas por el Grupo de Talento Humano al Grupo Administrativo y a la Mesa de Ayuda de la UAE-JPMP para proceder con las respectivas modificaciones en el Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD, con el fin de garantizar la gestión y respuesta oportuna de las peticiones.

15. Con el fin de evitar reprocesos, duplicidad en radicados, desatención, entre otros reprocesos, las PQRSD que se reciban en otro correo electrónico institucional diferente de atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co, o que se reciban de manera directa por parte de un funcionario, deberán ser remitidas a este correo, para el trámite correspondiente.

16. Las PQRSD que sean recepcionadas a través de las redes sociales oficiales de la entidad, no se consideran formalmente radicadas hasta tanto no sean remitidas al canal institucional dispuesto para su gestión: atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co y hayan sido registradas en el Sistema de Información Misional - SIM por el Grupo Administrativo de la Secretaría General.

Dado que las redes sociales no permiten validar plenamente la identidad, ni los datos de notificación del peticionario, la respuesta oficial será enviada al correo institucional comunicacionesjpm@justiciamilitar.gov.co y, posteriormente, será responsabilidad del Grupo de Comunicaciones de la Dirección General, dar traslado de la misma al solicitante mediante el mismo canal de origen (la red social en la que se recibió la PQRSD). La respuesta incluirá el siguiente texto:

“La presente respuesta se realiza a través de redes sociales debido a que no se cuenta con un canal formal de notificación proporcionado por el peticionario. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas sobre protección de datos personales, se recomienda abstenerse de compartir información sensible o confidencial por este medio.

Para una atención personalizada, segura y formal, lo invitamos a remitir su solicitud a través del canal institucional dispuesto para la gestión de PQRSD: atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co, o mediante el formulario disponible en el sitio web oficial de la entidad <https://www.justiciamilitar.gov.co>”.

17. Durante la gestión y trámite de la solicitud se enviará una notificación de alerta, por cada porcentaje para el

vencimiento de términos de respuesta, así:

- Faltando el 40% de los días para la fecha de vencimiento, el SIM se enviará recordatorio por email al funcionario que proyecta la respuesta de la PQRSD.
 - Faltando el 30% de los días para la fecha de vencimiento se enviará recordatorio por email al funcionario que proyecta y al funcionario que aprueba la respuesta a la PQRSD.
 - Faltando menos del 20% de días para la fecha de vencimiento se enviará notificaciones al funcionario que proyecta, al funcionario que aprueba y en el caso de las oficinas asesoras al despacho del director, y los grupos de trabajo a la secretaría general.
18. Si considera que el tiempo estimado de respuesta es insuficiente para atender la PQRSD, podrá solicitarle al peticionario una prórroga hasta por el doble del término inicial, en cuyo caso el SIM notificará al peticionario y recalculará los días para el vencimiento.
19. Cuando se trate de una petición oscura, se aplicarán los términos de respuesta y el trámite definido en el artículo 18 de la Resolución UAE-JPMP No. 000316 de 05 de julio de 2022. En consecuencia, la entidad enviará desde el SIM una notificación al peticionario por correo electrónico, en la cual se le informará el plazo de 10 días para aclarar su petición. Si pasado este tiempo el peticionario no se pronuncia, el proceso quedará como desistido tácitamente y tendrá que iniciar una nueva solicitud.

4.1.1. Políticas para la recepción de PQRSD

1. Las peticiones allegadas por el canal de atención al ciudadano, sin excepción, se radicarán en el Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD.
2. El buzón de sugerencias estará 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 de la Secretaría General, quienes registrarán las sugerencias en el Sistema de Información Misional - SIM y PQRSD.
3. Los funcionarios administrativos autorizados para firmar y enviar las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través del Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD, son: el Director General, el Subdirector, la Secretaría General, los Jefes de Oficina y los Coordinadores de Grupo. No obstante, cuando el líder considere necesario que otros funcionarios de su dependencia realicen estas tareas en el Sistema, deberá reportar dicha novedad al Grupo Administrativo y solicitar los ajustes correspondientes a la Mesa de Ayuda de la Unidad.
4. Al momento de radicar la solicitud ésta podrá ser clasificada bajo algunos de los siguientes escenarios de excepción:
 - Como una solicitud duplicada o recurrente, en cuyo caso se generará un radicado de entrada distinto para cada registro y será el área responsable de gestionar la petición quien defina cuál registro relacionará como duplicado y con cuál dará respuesta. Dicha decisión será notificada al peticionario a través de correo electrónico.
 - Como una solicitud en lengua nativa o en un dialecto diferente al oficial de Colombia; en este caso, se dará trámite a la PQRSD según el procedimiento descrito en el artículo 41 de la Resolución UAE-JPMP No. 000316 de 05 de julio de 2022.
 - Las solicitudes allegadas a la ventanilla única de correspondencia en sobres sellados, y con la indicación de "CONFIDENCIAL", "RESERVADO" o "SECRETO", que tengan como destinatario la Dirección General, Subdirección General, Secretaría General incluidos sus grupos, Tribunal Superior Militar y Policial o la Fiscalía General Penal Militar y Policial, serán registradas como confidencial y remitidas a estas dependencias, las cuales harán apertura de la petición para su posterior radicación y asignación.
 - Las solicitudes relacionadas con procesos del SPOA - Ley 1407 de 2010 se remitirán desde el Sistema de Información Misional - SIM a la Fiscalía General Penal Militar y Policial de la entidad.
 - Las solicitudes relacionadas con procesos de la Ley 522 de 1999 se remitirán desde el Sistema de Información Misional - SIM al despacho judicial correspondiente.
5. Desde el Sistema se generarán las planillas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la ventanilla, para que el personal responsable distribuya la correspondencia física a las dependencias.

[1] Los canales de atención de la UAEJPMP pueden ser consultados en el siguiente enlace de la página web: <https://www.justiciamilitar.gov.co/directorio-institucional>

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Diagrama detallado

A continuación, se presenta la tabla con la secuencia de actividades, la cual permite conocer los pasos a seguir para la atención de PQRSD recibidas por los canales de atención de la entidad y por redes sociales:

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|------------------------------|--|---|---|
| 1 | Recibir la PQRSD | Se recibe la solicitud del peticionario por los diferentes canales de atención autorizados. | Funcionario atención al ciudadano y funcionario ventanilla única | Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD Formato PQRSD |
| 2 | Asignar PQRSD al responsable | <p>La asignación de las PQRSD se realizará en el SIM según el canal de recepción, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando la PQRSD sea radicada por el usuario mediante el formulario electrónico disponible en la página web de la entidad, la asignación se realizará automáticamente a la dependencia responsable, de acuerdo con el subtipo y temática seleccionados por el peticionario. - Cuando la petición haya sido radicada por correo electrónico, a través de la línea telefónica o de forma presencial mediante escrito o solicitud verbal, los funcionarios responsables de Atención al Ciudadano o el personal a cargo de la Ventanilla Única, según corresponda, radicarán la solicitud en el SIM y la direccionarán a la oficina o grupo competente, de acuerdo con el asunto de ésta. | <p>Ciudadano que diligencia el formulario web.</p> <p>Funcionario atención al ciudadano y Funcionario Ventanilla única.</p> | <p>Registro notificación radicado en Word</p> <p>Correo de notificación con el número de radicado y fecha de la petición.</p> |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|------------------------|--|--|--|
| 3 | Gestionar la solicitud | <p>El líder de la dependencia y/o el funcionario autorizado para gestionar las peticiones, verificará el contenido y los soportes allegados. Luego, con base en esta revisión, deberá tomar una de las siguientes decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la dependencia no es competente para responder la solicitud se dará trámite según lo indicado en las Políticas de Operación Nos. 10, 11 y 12 de este procedimiento. - Si tiene competencia para contestar, deberá asignarla a un funcionario de su dependencia o así mismo, para proyectar el oficio de respuesta. <p>Las indicaciones sobre cómo realizar esta asignación en el SIM pueden ser consultadas en el Instructivo Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 1 y 2.</p> | Jefe, Coordinador o persona encargada de cada dependencia. | Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD |
| | | <p>El responsable de proyectar la respuesta verificará que ésta sea oportuna, verás, comprensible y consistente con la petición.</p> <p>Adicionalmente, podrá realizar las siguientes acciones en el Sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando se requiera más información para responder la PQRSD, podrá solicitarla al peticionario seleccionando esta opción en el SIM. En tal caso se congelarán los términos de respuesta y se le notificará al peticionario mediante correo electrónico. Si pasado un (1) mes el peticionario no ha allegado la información, el SIM dará por finalizado el proceso. <p>Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento realizado por la entidad,</p> | | |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|-------------------------------|---|--|---|
| 4 | Proyectar oficio de respuesta | <p>salvo que antes de vencer el plazo concedido en el oficio hasta por un término igual, ver política general de operación no. 3.</p> <p>En caso de que el interesado complete la información o aporte los documentos requeridos, comenzará a contar los términos para resolver la petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El funcionario responsable de la respuesta podrá finalizar las peticiones duplicadas, indicando en el Sistema a través de cuál radicado se le dará trámite y respuesta a la solicitud. - Las peticiones cuyo contenido sea informativo podrán ser clasificadas en el Sistema como "Informativo no requiere respuesta" para finalizarlas. - El funcionario responsable de la respuesta podrá clasificar la solicitud como "Respuesta sin oficio"; en este caso se habilitará la posibilidad de redactar directamente el texto de la respuesta y adjuntar anexos, para que se envíen vía correo electrónico simple o certificado, sin entrar en un flujo de revisión y aprobación. - Una vez finalizado el oficio de respuesta, el funcionario que proyectó el documento lo enviará a revisión y aprobación por parte del líder del área o del funcionario que éste haya designado, indicando previamente el medio de respuesta a la PQRSD (Dirección de Correspondencia, Correo Electrónico, Entrega a la mano y/o Envío con Funcionario). - Cuando la petición deba ser contestada por dos o más áreas de la entidad, se marcará en el Sistema la opción "Múltiples respuestas", para iniciar procesos de respuesta con radicados de salida independientes pero asociados a un mismo radicado de entrada. <p>Nota: Las indicaciones sobre cómo realizar esta operación en el Sistema pueden ser consultadas en el Instructivo Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 2.</p> | Funcionario responsable de atender la PQRSD. | <p>Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Formato memorando y/o oficio</p> |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|--|---|--|--|
| 5 | Enviar para ciclo de revisión y aprobación | <p>Envía el oficio de respuesta para revisión por parte del líder de dependencia o del funcionario designado para esta tarea, el cual podrá regresar para ajustes, editar el documento, agregar observaciones o aprobar el envío.</p> <p>Este ciclo de aprobación llegará hasta el nivel superior en cada dependencia y finalizará con la firma del documento, entre otros, mediante el mecanismo firma digital certificada.</p> <p>Nota: Las indicaciones sobre cómo realizar esta operación en el Sistema pueden ser consultadas en el Instructivo Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 1 y 2.</p> | Jefe, Coordinador o persona encargada de cada dependencia. | Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|--|---|--|---|
| 6 | Enviar correspondencia externa de salida | <p>La respuesta a la PQRSD se enviará a través del medio indicado por el petionario al momento de la radicación, teniendo en cuenta que:</p> <p>- Si la respuesta debe ser notificada por correo electrónico, el funcionario responsable de proyectar, revisar y/o aprobar podrá elegir entre dos mecanismos: correo electrónico certificado o correo electrónico simple. El primero contará con un comprobante de entrega de la empresa de mensajería contratada por la entidad.</p> <p>- Cuando el medio de respuesta sea la Dirección de Correspondencia del petionario, el Sistema generará una nueva solicitud de envío físico, la cual deberá ser validada y completada por el personal de la empresa de mensajería que se encuentre en la Ventanilla Única, una vez la dependencia responsable haya hecho entrega del documento impreso y sus anexos.</p> <p>Nota: Las indicaciones sobre cómo realizar esta operación en el Sistema pueden ser consultadas en el Instructivo Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 1 y 2.</p> | <p>Funcionario responsable de tramitar la PQRSD.</p> <p>Funcionario ventanilla única</p> | <p>Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Guía de mensajería certificada</p> <p>Correo electrónico</p> |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|--|---|--|--|
| 7 | Seguimiento a correspondencia | <p>- Una vez enviada la comunicación al petionario, el Sistema generará una tarea de seguimiento a la entrega para el funcionario que proyectó o tramitó la respuesta, quien deberá verificar el estado de la entrega, corroborar que se encuentren adjuntos los soportes correspondientes y, con base en esto, determinar su estado ("Exitoso", "No exitoso", "En progreso").</p> <p>- En caso de ser clasificada como entrega "no exitosa", el Sistema reenviará la respuesta mediante el proceso de Correspondencia de Salida.</p> <p>- El Estado de la PQRSD podrá ser consultado por el petionario en el portal web de la UAE-JPMP (www.justiciamilitar.gov.co) con el número de radicado.</p> | Funcionario responsable de tramitar la PQRSD. | <p>Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Correo seguro certificado de 472.</p> <p>Correo electrónico simple.</p> <p>Documento soporte de entrega física.</p> |
| 8 | Generar informe de PQRSD trimestralmente | Generar informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas y respondidas, con base en los reportes que arroje el Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD de la entidad, el cual incluye la identificación de acciones de mejora. | <p>Técnico de servicios con funciones asignadas.</p> <p>Coordinador del Grupo Administrativo de la Secretaría General, con apoyo de servidor del Grupo de Comunicaciones, con esta función asignada.</p> | Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD |
| 9 | Seguimiento a las acciones de mejora | Realizar seguimiento a las acciones de mejora, producto del informe trimestral de PQRSD. | Coordinador del Grupo Administrativo de la Secretaría General | Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia y PQRSD |

Gestión de las PQRSD recibidas a través de las redes sociales:

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|------------------|--|---|-----------------------------|
| 1 | Recibir la PQRSD | Una vez se reciba la PQRSD, por las redes sociales oficiales de la entidad, el funcionario encargado de su monitoreo deberá dar una respuesta en el sentido de informar que su petición fue recibida y será tramitada por el área encargada. | Funcionario encargado del monitoreo de las redes sociales del Grupo de comunicaciones | Respuesta en redes sociales |

| No. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----|---|---|---|--|
| 2 | Remitir PQRSD para su radicación y trámite respectivo | Enviar la petición al correo institucional atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co | Funcionario encargado del monitoreo de las redes sociales del Grupo de comunicaciones | Correo electrónico |
| 3 | Asignar PQRSD al responsable | El Grupo Administrativo de la Secretaría General realizará el registro y trámite correspondiente en el Sistema de Información Misional - SIM. Nota 1: En caso de no contar con datos de contacto del peticionario, se registrará el correo del Grupo de Comunicaciones. Nota 2: En caso de ser una denuncia, esta será remitida al área competente para su trámite. | Ciudadano que remite la PQRSD Funcionario encargado del monitoreo de las redes sociales Funcionario con asignación de funciones de atención del correo de atención al ciudadano | Radicado del Sistema de Información Misional - SIM, Correspondencia |
| 4 | Proyectar oficio de respuesta | Redactar oficio de respuesta a la PQRS a través del Sistema de Información Misional - SIM y remitirla al peticionario. | Área encargada de dar respuesta | Oficio de respuesta en el SIM |
| 5 | Remitir respuesta | En el caso de no contar con datos de contacto del peticionario. Una vez el área encargada emita la respuesta a la petición a través del Sistema de Información Misional - SIM, el Grupo de Comunicaciones será responsable de remitir dicha respuesta al peticionario, utilizando el mismo canal (red social) a través del cual fue recibida la solicitud. En esta comunicación se deberá incluir: El número de radicado en el Sistema de Información Misional - SIM, el canal para conocer el estado de la petición, nota sobre la protección de datos y privacidad de la información e invitación al uso de los canales formales. | Funcionario encargado del monitoreo de las redes sociales | Registro notificación al peticionario a través de la misma red social por la cual fue recibida |

6. FORMATOS

AAC-FO-002 Formato para realizar una PQRSD

CE-FO-001 Formato Matriz de seguimiento PQRSD

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|--------------------|------------|---|
| Versión | Fecha | Descripción |
| 00 | 08/11/2021 | Resolución 000316 de 05 de julio de 2022. |
| 01 | 31/07/2023 | Versión DARUMA |
| 02 | 11/06/2024 | Actualización |
| 03 | 05/08/2025 | Actualización del procedimiento haciendo la descripción puntual para la gestión y trámite de las PQRSD, para decretar el desistimiento tácito y se detalla el procedimiento para las PQRSD que ingresan por redes sociales. |

| | | |
|----------------|---------------|---------------|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|----------------|---------------|---------------|

| | | |
|--|--|---|
| Tanya Paulina Muskus Cuervo Coordinador Grupo Administrativo | Tanya Paulina Muskus Cuervo Coordinador Grupo Administrativo | Andrea Catalina Rodriguez Bustos Secretaria General |
|--|--|---|

“Este documento es propiedad de la UAE JPMP y No está autorizado su reproducción total o parcial”

