

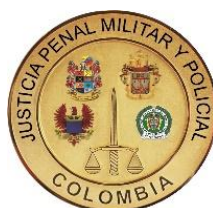


# **ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

## **2025-2026**

**JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL**

Secretaría General – Grupo Administrativo





## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. REFERENCIAS NORMATIVAS .....</b>	<b>5</b>
<b>5. RESPONSABLES .....</b>	<b>7</b>
<b>6. CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR .....</b>	<b>10</b>
<b>8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>8.1. INDICADORES .....</b>	<b>13</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

En concordancia con la Constitución Política de 1991, que define a Colombia como un Estado social de derecho, democrático y participativo, y en cumplimiento de la Ley 1757 de 2015 —la cual establece disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática—, se resalta la importancia de fortalecer la gestión pública con enfoque ciudadano.

De acuerdo con el artículo 2.2.22.3.2 del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) constituye un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que respondan a los planes de desarrollo y den solución a las necesidades y problemáticas de la ciudadanía, con integridad y calidad en el servicio.

Según lo establecido en la Resolución 023 de 2024, mediante la cual se adopta el MIPG, este se estructura en siete dimensiones que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional. Entre ellas se destaca la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, que contempla la perspectiva de la relación Estado-Ciudadano y los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano.

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Justicia Penal Militar y Policial se encuentra articulada con las políticas de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento de los lineamientos del Gobierno Nacional y en coherencia con los principios de la gestión pública abierta, ética y participativa.

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer la confianza institucional y la legitimidad, promoviendo un relacionamiento cercano, transparente y efectivo con la ciudadanía. Para ello, se implementan mecanismos de interacción, comunicación y participación que facilitan el ejercicio del control social, la rendición de cuentas y la mejora continua de los servicios ofrecidos.

Asimismo, se garantiza el acceso oportuno, veraz y comprensible a la información pública, facilitando la comprensión de los procesos y trámites institucionales. De igual manera, se promueve la denuncia responsable de posibles actos de corrupción, consolidando una cultura de integridad y transparencia en el ejercicio de la función pública.

En conjunto, esta estrategia orienta las acciones de la Justicia Penal Militar y Policial hacia un modelo de gestión centrado en el ciudadano, donde la participación, la transparencia y la ética pública se integran para fortalecer la atención, la confianza y la corresponsabilidad social.



De manera particular, la estrategia se alinea con los líderes de políticas que conforman el eje de la **Relación Estado – Ciudadano**, promoviendo acciones conjuntas en los siguientes frentes:

1. **Transparencia y acceso a la información pública:** Se fortalece la visibilidad institucional y el derecho ciudadano a acceder a la información de manera oportuna, clara y completa.
2. **Racionalización de trámites:** Se impulsa la simplificación, automatización y mejora de los procesos y trámites ofrecidos, con el objetivo de facilitar la interacción de la ciudadanía con la entidad.
3. **Participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas:** Se promueve la intervención activa de los ciudadanos y partes interesadas en la formulación, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, garantizando espacios de diálogo, consulta y control social.

Esta articulación interinstitucional fortalece el enfoque integral de la estrategia, consolidando una cultura de servicio orientada a la eficiencia, la transparencia, la legalidad y la legitimidad de la JPMP frente a la ciudadanía.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Fomentar el relacionamiento con las ciudadanías, mediante la implementación de acciones internas articuladas que fortalezcan la transparencia, la participación ciudadana, el control social y la calidad en la prestación del servicio dirigido a los grupos de valor y los grupos de interés.

### 2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Fortalecer la transparencia en la entidad, garantizando el acceso oportuno, claro y completo a la información pública, conforme a la normatividad vigente.
- ✓ Mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios ofrecidos, mediante procesos internos articulados que integren enfoques diferenciales, innovación tecnológica y atención humanizada, orientados a las necesidades de los grupos de valor y grupos de interés.
- ✓ Promover la cultura organizacional orientada al servicio, fortaleciendo al talento humano en el relacionamiento con la ciudadanía, con el propósito de mejorar la satisfacción de los grupos de valor y de interés.

## 3. ALCANCE

La estrategia de relacionamiento estado ciudadano, establece las actividades a implementar en la vigencia 2025-2026, a través del Grupo Administrativo de la Secretaría General, orientadas a ofrecer una atención eficiente, humanizada,



accesible y alineada con los principios de calidad, transparencia y mejora continua.

Esta estrategia aplica para todas las dependencias y despachos judiciales de la Justicia Penal Militar y Policial – JPMP, y a los funcionarios, servidores públicos y contratistas vinculados a la entidad, tanto aquellos que desempeñan cargos administrativos, como judiciales, lo cual incluye los miembros de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional designados en cargos de la planta de personal o en apoyo.

#### 4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Tipo de norma	Número	Año	Descripción - Epígrafe
Constitución Política de Colombia		1991	Artículo 74: <i>"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable"</i> .
Ley	87	1993	<i>"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado"</i> .
Ley	850	2003	<i>"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"</i> .
Ley	962	2005	<i>"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."</i>
Ley	1407	2010	<i>"Por medio del cual se expide el Código Penal Militar"</i>
Ley	1437	2011	<i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</i> .
Ley	1474	2011	<i>"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."</i>

Tipo de norma	Número	Año	Descripción - Epígrafe
Ley	1712	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".
Ley	1757	2015	"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
Ley	2016	2020	"Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servidor Público".
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"
Ley	2094	2021	" Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones".
Ley	2195	2022	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"
Decreto	2641	2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
Decreto	1083	2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.
CONPES	3950	2018	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano". Define lineamientos generales y específicos para fortalecer el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía.
Resolución	1906	2025	"Por la cual se crea la Junta de Prevención y Lucha contra la Corrupción y se adopta la Línea Anticorrupción 157 en el sector defensa".

## 5. RESPONSABLES

En el marco de la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la JPMP, la identificación clara de los responsables es clave para asegurar su implementación efectiva y el cumplimiento de los objetivos institucionales. A continuación, se presentan los responsables, clasificados por niveles y funciones:

- **Primera línea de defensa de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.**

La Secretaría General, a través del Grupo Administrativo, ejercerá el rol de Primera Línea de Defensa en el marco de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Justicia Penal Militar y Policial (JPMP).

En cumplimiento de esta función, será responsable de realizar el seguimiento trimestral a la implementación de la estrategia, asegurando su correcta ejecución, el cumplimiento de las actividades programadas y la alineación con los objetivos institucionales.

Al finalizar cada trimestre, se desarrollará una evaluación sistemática de las acciones ejecutadas, la cual incluirá el análisis de los resultados alcanzados frente a los objetivos propuestos, con el propósito de medir la efectividad, impacto y nivel de satisfacción ciudadana derivados de las acciones implementadas.

De igual manera, tendrán responsabilidad los líderes de proceso, equipos de trabajo y dependencias misionales y administrativas que interactúan con la ciudadanía a través de los diferentes canales institucionales (presenciales, telefónicos, virtuales y escritos).

Estas instancias constituyen la base operativa de la estrategia y tienen como funciones principales:

- Ejecutar los procedimientos y protocolos del Servicio al Ciudadano.
- Brindar atención oportuna, respetuosa y con enfoque de servicio.
- Gestionar las solicitudes, PQRSD y demás requerimientos ciudadanos.
- Suministrar información clara, veraz y actualizada.
- Implementar acciones de mejora derivadas de la retroalimentación ciudadana y de los resultados de seguimiento.

En conjunto, esta primera línea de defensa garantiza la ejecución directa, eficiente y transparente de las acciones orientadas al fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor de la Justicia Penal Militar y Policial.

- **Segunda línea de defensa de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.**

La Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno y el Líder de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco de sus competencias, ejercerán el rol de Segunda Línea de Defensa dentro de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Justicia Penal Militar y Policial (JPMP).

Esta línea tiene como propósito garantizar la supervisión, acompañamiento y control estratégico de la implementación de la estrategia, asegurando su adecuada ejecución, la gestión efectiva de riesgos y la mejora continua del servicio.

En cumplimiento de esta función, serán responsables de:

- Hacer seguimiento y acompañamiento a la implementación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Monitorear los indicadores, metas e informes de satisfacción ciudadana.
- Gestionar los riesgos asociados al servicio y al relacionamiento con los grupos de valor.
- Proponer e impulsar acciones de mejora y fortalecimiento institucional.

La segunda línea de defensa actúa como un mecanismo de verificación y aseguramiento, orientado a garantizar la eficacia de las acciones ejecutadas por la primera línea, promoviendo la transparencia, la efectividad y la alineación de la estrategia con los objetivos institucionales y las políticas de servicio al ciudadano.

- **Tercera línea de defensa de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.**

La Oficina de Control Interno de Gestión ejercerá el rol de Tercera Línea de Defensa en el marco de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Justicia Penal Militar y Policial (JPMP).

Esta línea tiene como finalidad realizar la evaluación independiente y objetiva de la eficacia del diseño, implementación y resultados de la estrategia, garantizando la existencia de controles adecuados y la aplicación de los principios de transparencia, mejora continua y rendición de cuentas.

La Oficina de Control Interno de Gestión tendrá la responsabilidad de:

- Verificar la elaboración, actualización y publicación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Realizar seguimiento y control a la implementación de la estrategia en la entidad.



- Evaluar la eficacia de los controles y del modelo de atención al ciudadano.
- Ejecutar auditorías y verificaciones independientes.
- Emitir informes con hallazgos, conclusiones y recomendaciones.
- Verificar la implementación y eficacia de las acciones correctivas derivadas de los procesos de auditoría y seguimiento.

En el marco de la implementación de la Estrategia, la Justicia Penal Militar y Policial asigna los recursos necesarios y coordina esfuerzos institucionales que garanticen la mejora continua de la atención y el relacionamiento con la ciudadanía.

Dicha implementación se desarrolla en coherencia con las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), asegurando la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional, en especial aquellas relacionadas con la transparencia, la participación ciudadana y la lucha contra la corrupción.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

La Justicia Penal Militar y Policial –JPMP, fortalece la relación con la ciudadanía a través de la disponibilidad de los siguientes canales de atención, establecidos en la Resolución No. 000316 del 5 de julio de 2022, así como en la Resolución No. 1906 del 28 de abril de 2025. Esta última, en el artículo 7, instruye que: *“Las denuncias sobre posibles hechos de corrupción que sean recibidas a través de los canales habilitados para la radicación de peticiones, quejas y reclamos en el sector defensa, y que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 69 del Código de Procedimiento Penal, deberán tramitarse ante la autoridad competente con copia a la línea 157, mediante el correo electrónico [dijin.arian-157@policia.gov.co](mailto:dijin.arian-157@policia.gov.co). La dependencia competente deberá dar respuesta y remitir a las autoridades competentes”*.

CANALES DE ATENCIÓN		
PRESENCIAL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
<p><b>Atención al ciudadano y Ventanilla Única de Correspondencia:</b> Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial "TF. Laura Rocío Prieto Forero"</p> <p>Carrera 46 No. 20 C 01 Cantón Militar Occidental "Francisco José de Caldas" Puente Aranda - Bogotá D.C.</p> <p>Código postal 111071</p> <p>Lunes a viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m.</p>	<p>Conmutador (Bogotá): (+57) (601) 516 95 63</p> <p>Línea Anticorrupción: 157</p> <p>Lunes a viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m.</p>	<p>Formulario web para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: <a href="https://justiciamilitar.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrsd">https://justiciamilitar.gov.co/servicio-al-ciudadano/pqrsd</a></p> <p>Correo para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias <a href="mailto:atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co">atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co</a></p> <p>Correo para Notificaciones Judiciales <a href="mailto:notificaciones.judiciales@justiciamilitar.gov.co">notificaciones.judiciales@justiciamilitar.gov.co</a></p> <p>Correo del Centro de Servicios Judiciales <a href="mailto:centrodeservicios@justiciamilitar.gov.co">centrodeservicios@justiciamilitar.gov.co</a></p>



**CONOCE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN**

- LÍNEA TELEFÓNICA**  
PBX (+57)(601) 5169563
- CORREO ELECTRÓNICO**  
atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co  
notificaciones.judiciales@justiciamilitar.gov.co
- PORTAL WEB**  
www.justiciamilitar.gov.co
- ATENCIÓN PRESENCIAL EN BOGOTÁ**  
**VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA**  
Carrera 46 No. 20 C 01 Cantón Militar Occidental  
Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial
- HORARIO DE ATENCIÓN**  
Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

**CANALES DE DENUNCIA UAEJPMP**

**Correos electrónicos:**

- atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co
- control.disciplinario@justiciamilitar.gov.co

A través del formulario de PQRSD de la página web, seleccionando el botón **"Quejas por corrupción"**

**Dirección:**  
Carrera 46 No. 20 C - 01 Cantón Militar Occidental  
"Coronel Francisco José de Caldas"

**Teléfono:**  
PBX (+57)(601) 5169563

Canales que se encuentran publicados en la página web de la Entidad (a la cual se accede a través del link [www.justiciamilitar.gov.co](http://www.justiciamilitar.gov.co)).

*Si conoce cualquier acto de corrupción,*

**¡DENUNCIE AQUÍ!**

Grupo de Control Disciplinario - Secretaría general

## 7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

A continuación, se relacionan las actividades que se implementarán en la presente vigencia:

Descripción			Año: 2025-2026	
Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>1. Diagnóstico y análisis de necesidades</b>	Aplicar encuesta de satisfacción a usuarios internos y externos	Informe de resultados y líneas de mejora	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025
	Identificar barreras de acceso físico y digital a la atención	Informe de accesibilidad con recomendaciones	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025
<b>2. Fortalecimiento de canales de atención</b>	Gestionar y hacer seguimiento a la actualización de contenidos en el portal web institucional	Sección de atención al ciudadano funcional	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025

Descripción			Año: 2025-2026	
Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	Promover el uso de los canales virtuales a través de campañas de comunicación interna y externa.	Evidencias de campañas realizadas.	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025
	Implementar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial, como herramienta de seguimiento a la accesibilidad.	Informe del resultado de la aplicación del monitoreo a canales	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Mensual, segundo semestre 2025
	Realizar una jornada de capacitación al personal de los Centros de Servicios Judiciales, en atención al usuario, lenguaje claro y enfoque diferencial.	Listado de asistencia a la capacitación (virtual o presencial)	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025
	Desarrollar dos jornadas de socialización de lineamientos de Atención al Ciudadano a nivel interno.	Evidencias de las socializaciones.	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025
<b>3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías</b>	Traducir la Carta de Trato Digno dirigida a la ciudadanía en una lengua étnica.	Una traducción realizada.	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025
	Implementar la señalización inclusiva en braille en el Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial "TF. Laura Rocío Prieto Forero".	Informe de implementación.	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025

Descripción			Año: 2025-2026	
Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	Gestionar y hacer seguimiento al rediseño del menú de atención y servicios a la ciudadanía con mejoras en la accesibilidad y experiencia de los usuarios.	Nuevo menú de atención accesible y funcional	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2025
	Diseño e implementación de un banner informativo y promocional en la página web institucional.	Coordinar la ubicación y activación del banner en el sitio oficial.	Grupo Administrativo de la Secretaría General Grupo de Comunicaciones de la Dirección General	Diciembre de 2025
	Participación en foros, audiencias públicas o eventos institucionales, o encuentros virtuales.	Informe de las Intervenciones realizadas y registradas durante el año.	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2026
	Revisión y mejora de los flujos de atención y registro de denuncias en todos los canales de atención.	Informe de PQRS atendidas en tiempos	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2026
	Mesas técnicas interinstitucionales (Fuerza pública, Fiscalía, etc.)	Informe de las mesas realizadas y registradas durante el año, con recomendaciones ciudadanas.	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2026
<b>4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana</b>	Informe consolidado de buenas prácticas de atención al ciudadano a nivel nacional en la Justicia Penal Militar y Policial - JPMP.	Informe consolidado.	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2026

Descripción			Año: 2025-2026	
Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	Análisis y evaluación de la encuesta de percepción de atención a las PQRS en la Justicia Penal Militar y Policial-JPMP.	Informe de análisis y evaluación de la encuesta de percepción sobre la atención a los usuarios frente a la atención brindada (PQRS)	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2026
	Informe anual, con logros y retos de los servicios misionales desde el enfoque ciudadano	Informe técnico publicado en la página web institucional	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2026
	Rendición de cuentas institucional	Evento y publicación	Grupo Administrativo de la Secretaría General	Diciembre de 2026

## 8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Secretaría General a través del Grupo Administrativo, como primera línea de defensa será la encargada de realizar el seguimiento de manera trimestral a la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.

Al concluir el período, se llevará a cabo una evaluación de las acciones emprendidas y se analizarán los resultados obtenidos de la aplicación de la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía de la Justicia Penal Militar y Policial –JPMP; como parte de este proceso, se redactará un informe detallado que documentará los avances.

### 8.1. INDICADORES

La medición al cumplimiento de la estrategia se realiza a través de los siguientes indicadores:

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo
Cumplimiento de Actividades Programadas	Mide el porcentaje de actividades planificadas en la estrategia que fueron ejecutadas en el periodo.	<b>% de cumplimiento:</b> $\frac{\text{No. actividades realizadas}}{\text{No. actividades programadas}} \times 100$

Nombre del indicador	Descripción	Fórmula de cálculo
Índice de Satisfacción y Confianza Ciudadana	Evalúa el nivel de satisfacción y confianza que los ciudadanos reportan sobre los servicios recibidos.	<b>% Satisfacción:</b> No. de ciudadanos que reportan alta satisfacción y confianza x 100 / Total, de ciudadanos encuestados.
Cumplimiento en Respuesta de PQRS	Mide el porcentaje de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) respondidas dentro del plazo establecido	<b>% Cumplimiento PQRS:</b> No. de PQRS respondidas en término x 100 / Total, de PQRS recibidas con vencimiento en el periodo.

Control de cambios			
Versión	Fecha	Instancia de aprobación	Descripción
01	11/11/2025	Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Formulación y aprobación de la Estrategia anual de relacionamiento con la ciudadanía de la JPMP, primera versión.