





Informe PQRSD Primer Trimestre enero- marzo 2026




 www.justiciamilitar.gov.co

 @JusticiaMilitarCol

 @JusticiaMilitarCol

 Justicia Penal Militar y Policial

 @JPMP_Colombia
@FPM_Colombia
@TribunalJPMPCol

Introducción

La Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial presenta el informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas a través de los diferentes canales de recepción que se encuentran habilitados por la entidad y atendidas por parte de las dependencias administrativas y judiciales de la Unidad durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, lo anterior a partir del análisis de datos registrados en la matriz de registro de PQRSD que se diligencia de manera manual y la estadística reportada por el sistema de información misional de la UAEJPMP estableciendo así, el siguiente contenido.



Contenido

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



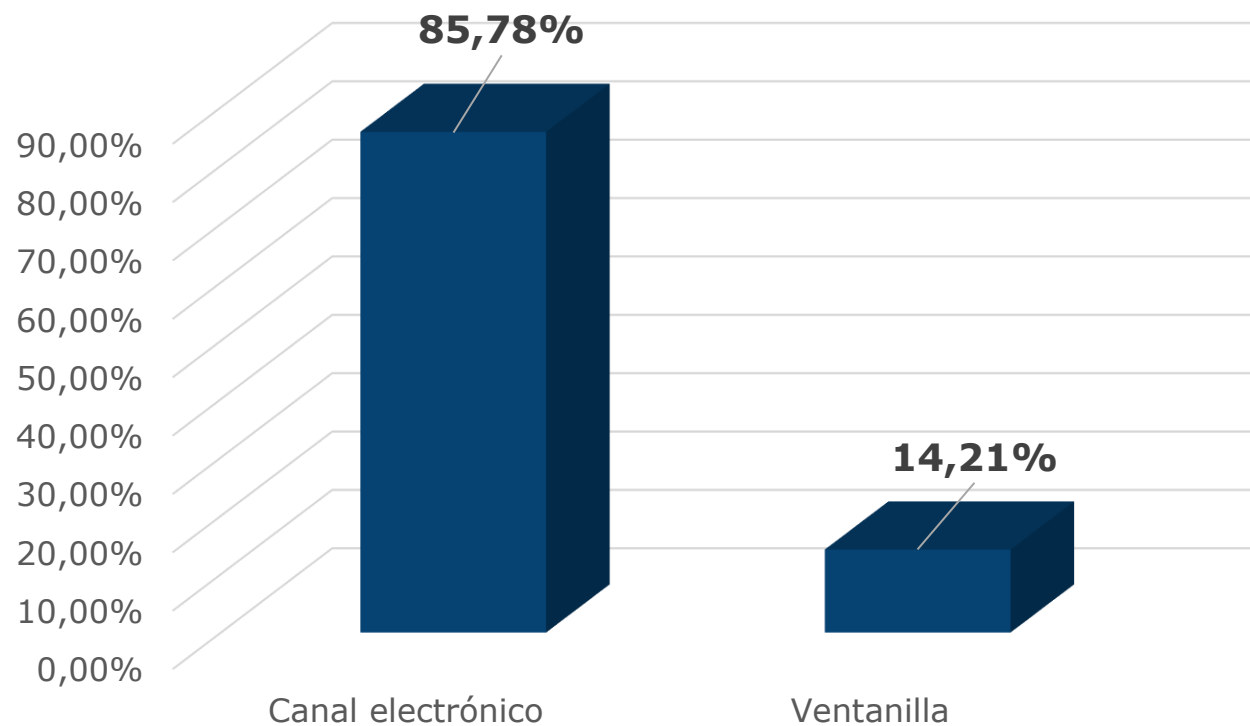
Tipo de solicitudes recibidas



Tipo de solicitud	Cantidad
Petición	2.321
Queja	18
Reclamo	6
Queja por corrupción	4
Sugerencia	1
TOTAL	2.350

Durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2026, se recibieron un total de 2.350 PQRSD.

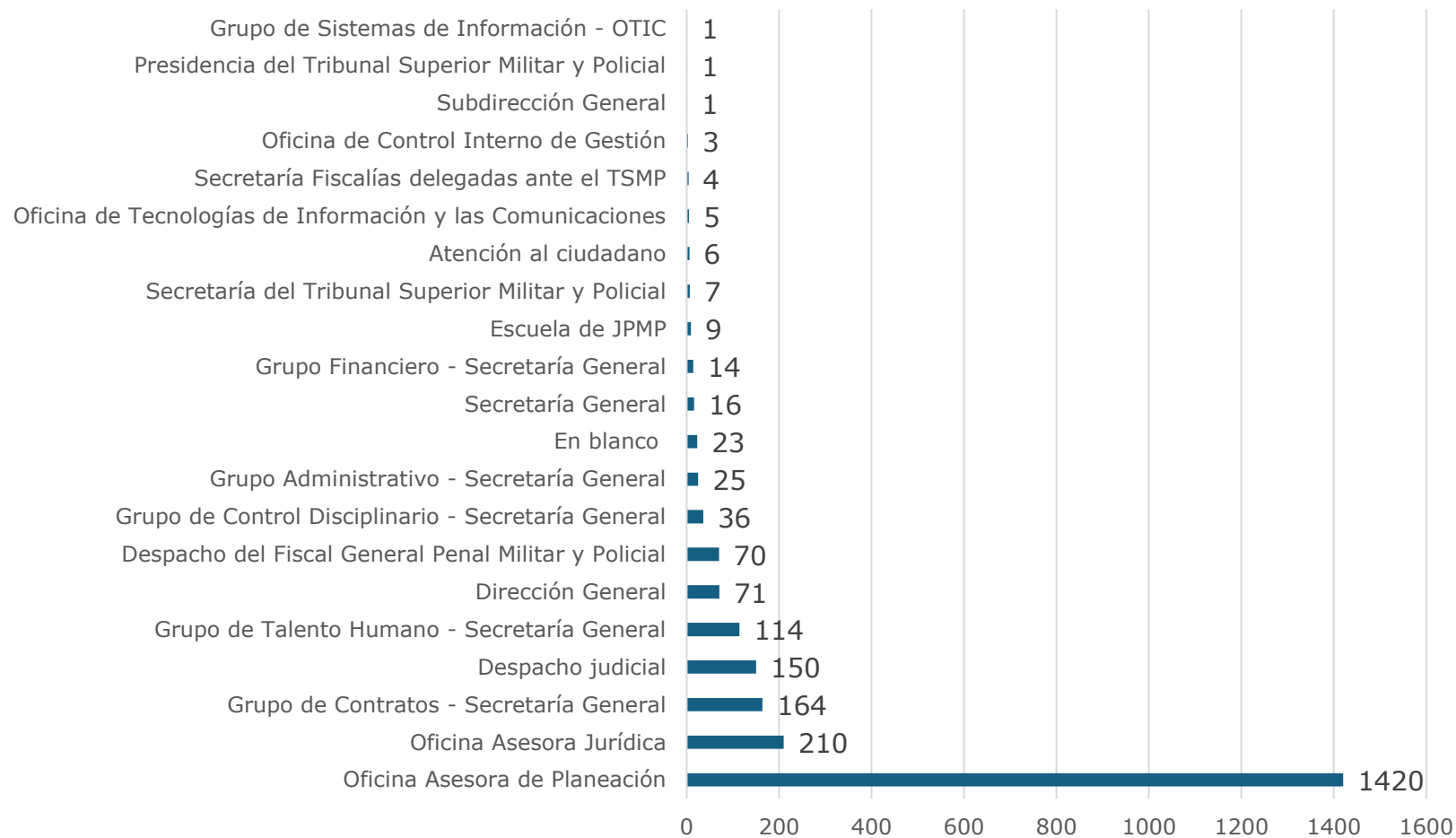
Participación por canal



Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico 85,78% y Ventanilla 14,21%.



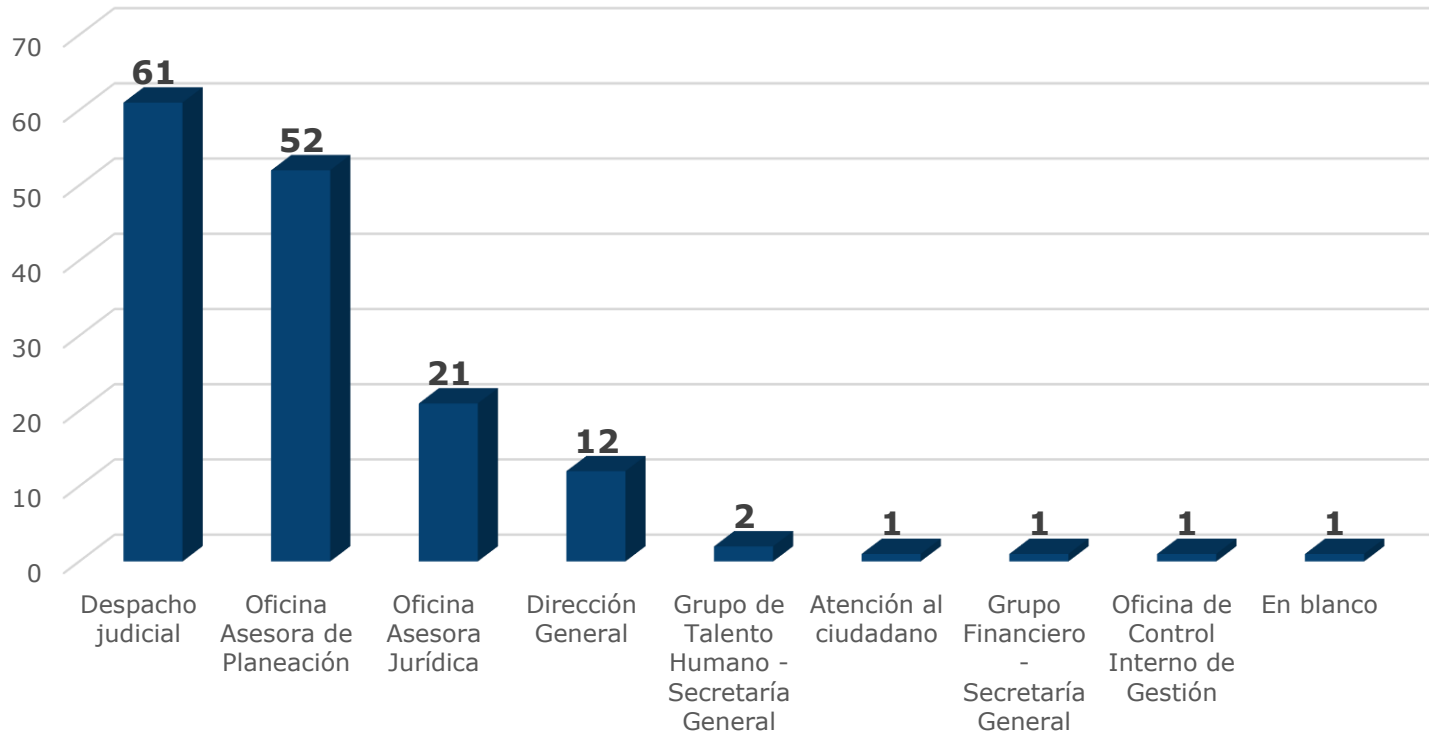
Solicitudes por dependencia



Total: 2.350



Derechos de petición



Quejas

Dependencia	Cantidad
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	20
Grupo de Talento Humano - Secretaría General	1
Jueces Penales Militares y Policiales	1

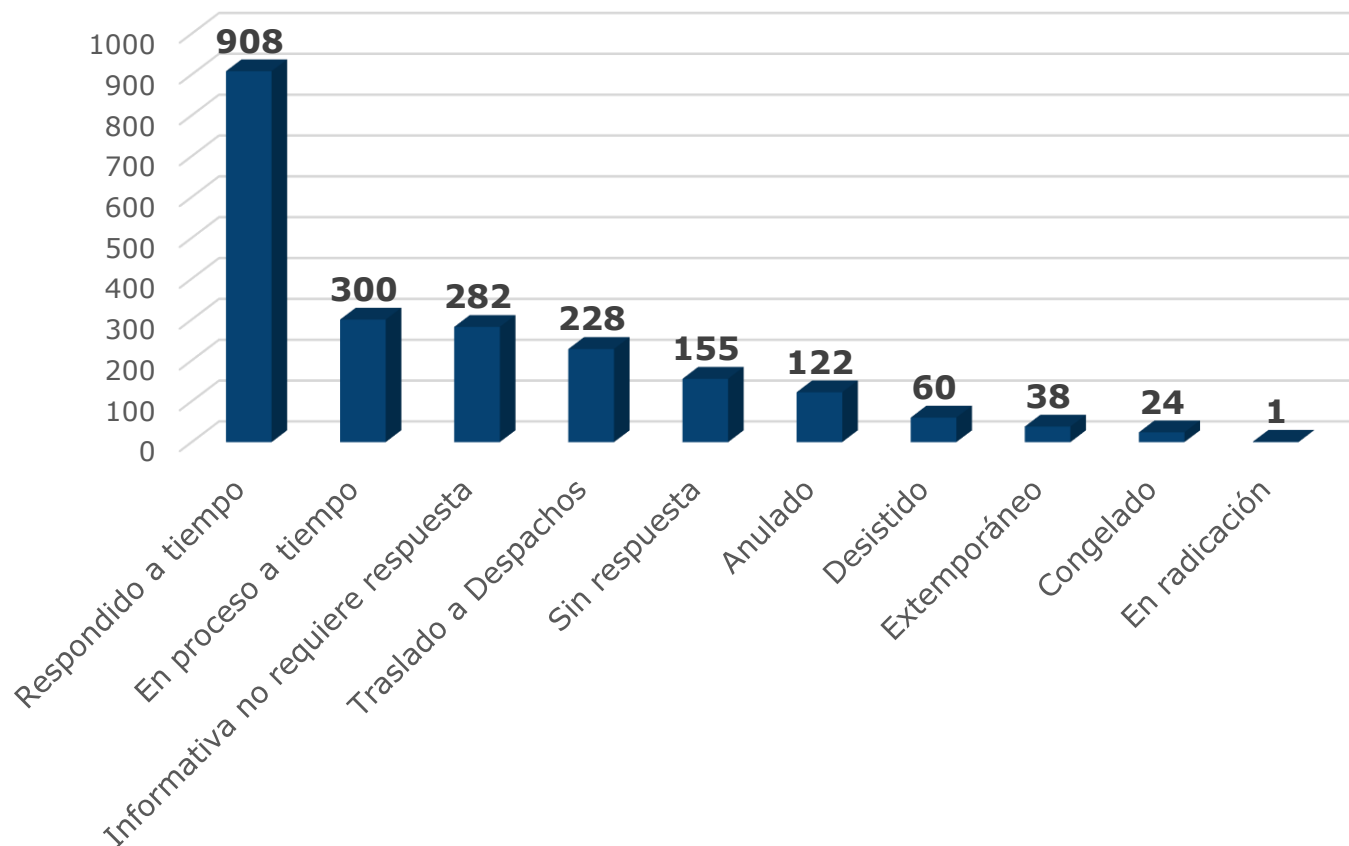
Información Específica

Temática	Dependencia	Cantidad
Información sobre ubicación de denuncia o proceso	Oficina Asesora de Planeación	214
	Oficina Asesora Jurídica	2
	Atención al Ciudadano	1
	Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	1
Estado de un proceso	Oficina Asesora de Planeación	4
Total		222





Estado de respuesta dependencias administrativas



Solicitudes a las que se les negó información

En el periodo del actual reporte se registran 6 solicitudes a las que se les niega totalmente la información.

Anulado: Se utiliza cuando una petición es gestionada como duplicado. Al marcar esta opción, aparece una nueva sección donde se puede ingresar el número de la petición duplicada.

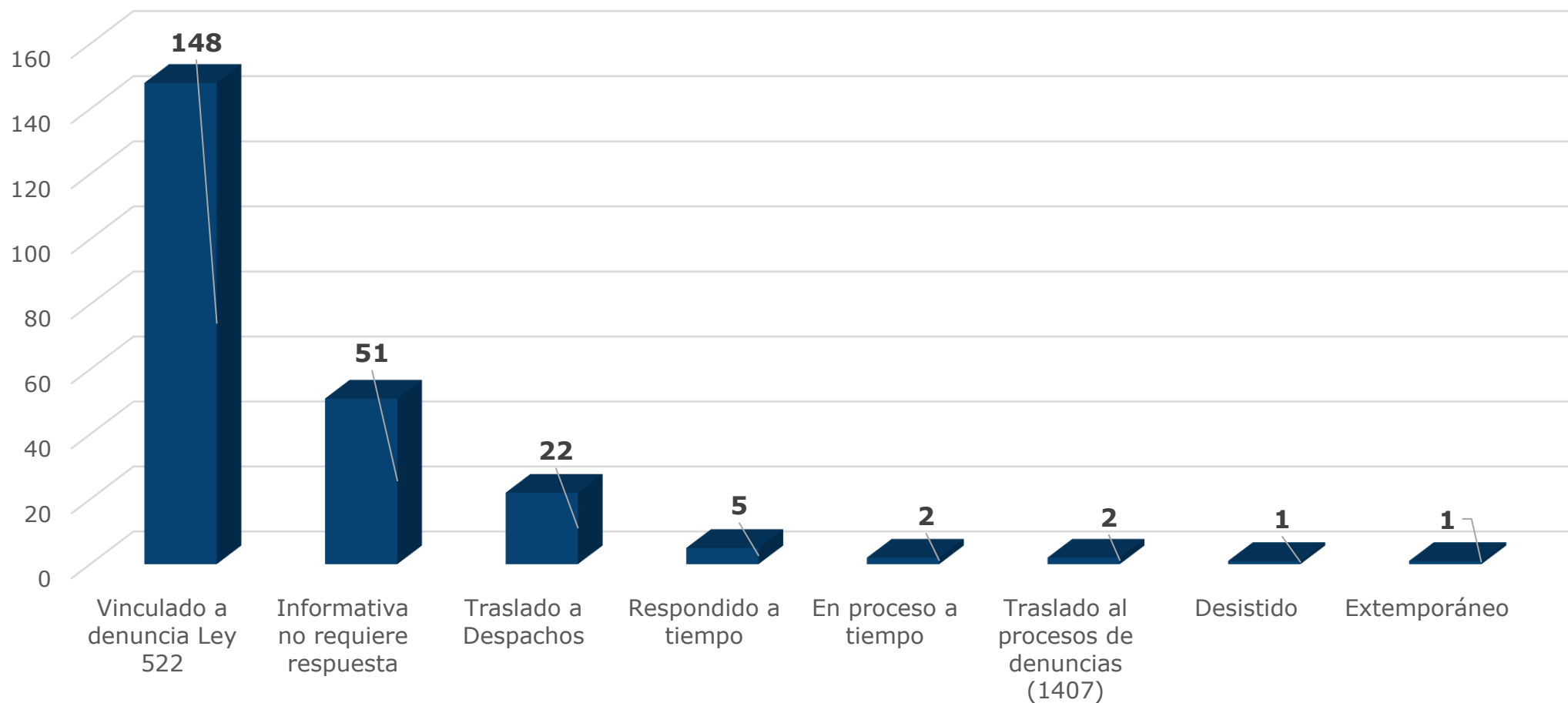
Desistido: El sistema asigna este estado cuando una petición es gestionada como "petición oscura" o "completar información". Si el peticionario no responde dentro de los plazos establecidos (10 días para "petición oscura" y 30 días para "completar información"), se asigna el estado "desistido".

Congelado: Se aplica cuando una petición se maneja como "petición oscura" o "completar información". En este caso, el sistema envía un correo al peticionario con un enlace a un formulario donde debe aclarar la solicitud. Mientras tanto, la petición se asigna al estado "congelado".

En proceso a tiempo: Este estado se asigna cuando una petición se registra en el sistema. La petición permanecerá en este estado hasta que llegue a su vencimiento.



Estado de respuesta dependencias judiciales



Anulado: Se utiliza cuando una petición es gestionada como duplicado. Al marcar esta opción, aparece una nueva sección donde se puede ingresar el número de la petición duplicada.

Desistido: El sistema asigna este estado cuando una petición es gestionada como "petición oscura" o "completar información". Si el peticionario no responde dentro de los plazos establecidos (10 días para "petición oscura" y 30 días para "completar información"), se asigna el estado "desistido".

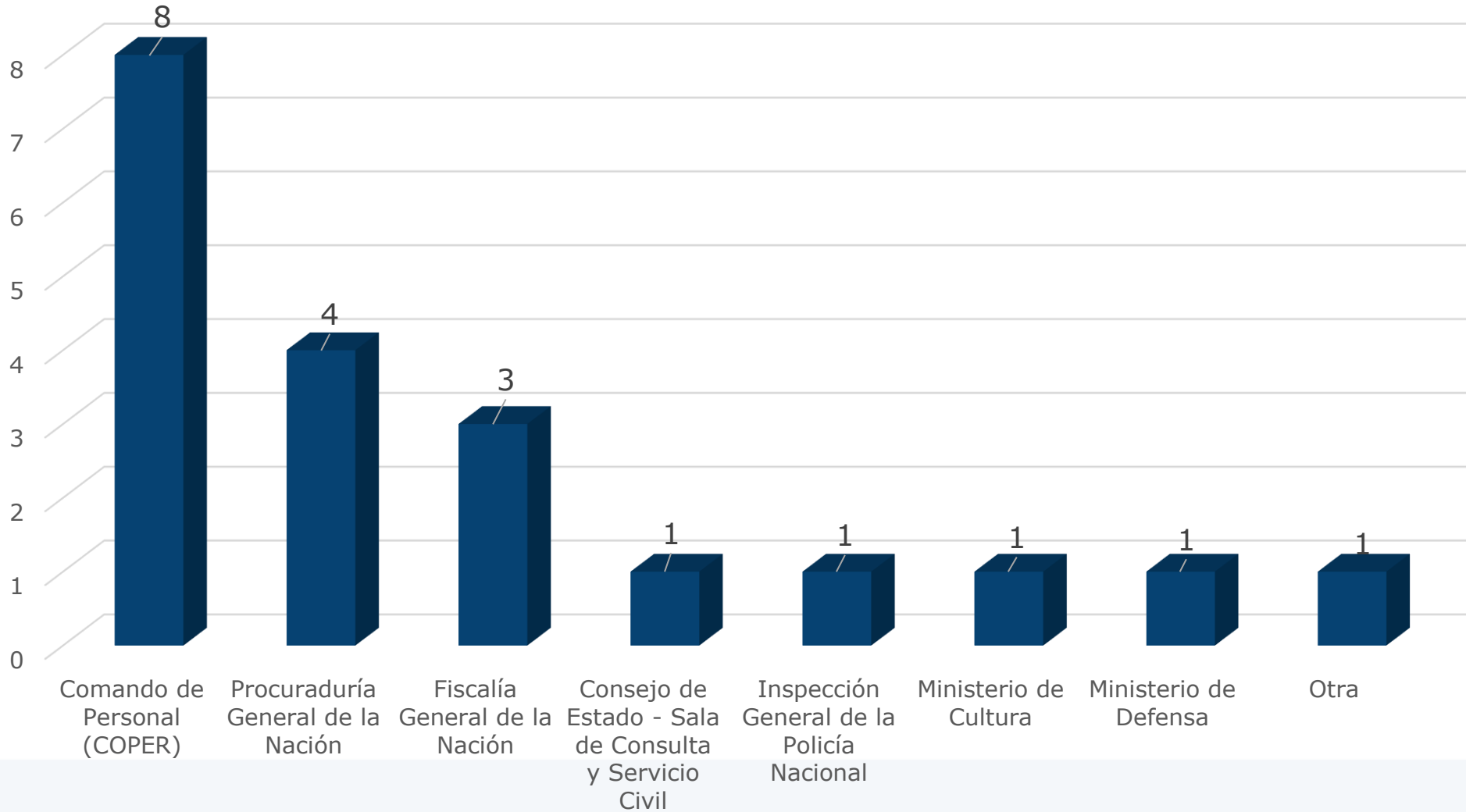
Congelado: Se aplica cuando una petición se maneja como "petición oscura" o "completar información". En este caso, el sistema envía un correo al peticionario con un enlace a un formulario donde debe aclarar la solicitud. Mientras tanto, la petición se asigna al estado "congelado".

En proceso a tiempo: Este estado se asigna cuando una petición se registra en el sistema. La petición permanecerá en este estado hasta que llegue a su vencimiento.





Solicitudes trasladadas a otra entidad



Total: 20





Tiempo promedio de respuesta

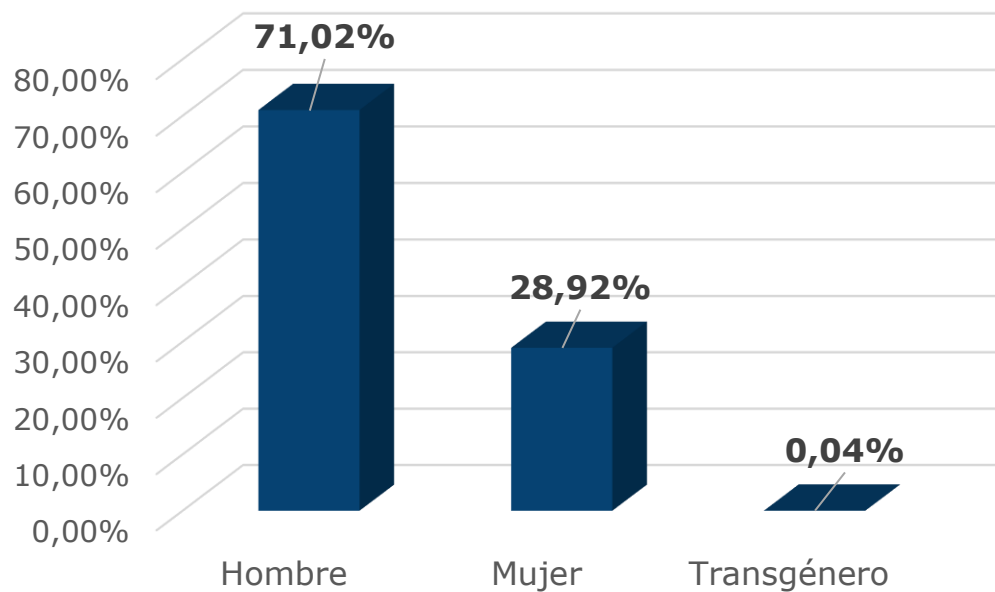
CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DÍAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
PETICIÓN	5	7	2
	10	9	7
	15	865	6
	30	3	21
QUEJA	15	19	6
RECLAMO	15	1	10

Durante el periodo reportado, los tiempos promedio de respuestas a las peticiones, quejas y reclamos, se encuentran dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente para cada tipo de petición.

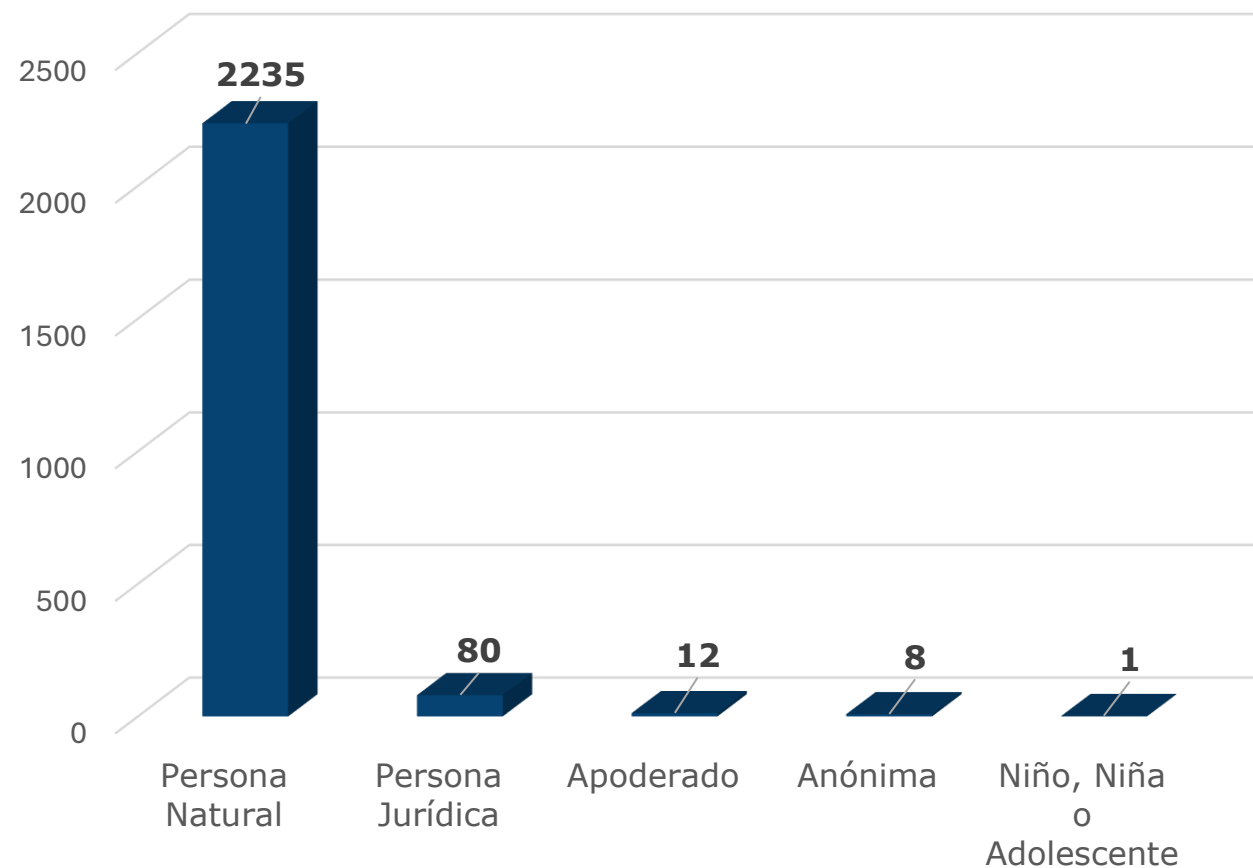


☑ Caracterización de usuarios

Género



Tipo de Persona



Acciones de mejora

- ✓ Respecto al Sistema de Información Misional - SIM se han encontrado y comunicado algunas novedades a la Oficina TICs, responsable de la administración y funcionamiento del sistema, entre las cuales se encuentran: No coinciden fechas o se omiten, se presentan casillas vacías en algunos campos de información. Se realizaron reuniones con la Oficina TICs y la empresa contratista, con el fin de revisar las novedades reportadas y establecer soluciones en cada caso particular.
- ✓ Existen peticiones registradas con número de radicado de ingreso a la entidad, pero no aparece información sobre subtipo de solicitud, temática y área responsable, esto se reportará en el informe de novedades y se realizarán mesas de trabajo en conjunto con la Oficina TICs, para que el reporte trimestral represente una herramienta eficaz y de seguimiento.

Acciones de mejora

- ✓ La entidad continuará brindando soporte y capacitación a los funcionarios sobre atención de PQRSD, con el apoyo de la Oficina TICs, teniendo en cuenta que se han presentado dudas, inquietudes y observaciones frente a la operatividad del sistema misional de la UAEJPMP.
- ✓ Se remitirá el reporte de peticiones extemporáneas, desistidas, anuladas, congeladas o sin respuesta para que verifiquen la actuación y se adopten los correctivos del caso.

Anulado: Se utiliza cuando una petición es gestionada como duplicado. Al marcar esta opción, aparece una nueva sección donde se puede ingresar el número de la petición duplicada.

Desistido: El sistema asigna este estado cuando una petición es gestionada como "petición oscura" o "completar información". Si el peticionario no responde dentro de los plazos establecidos (10 días para "petición oscura" y 30 días para "completar información"), se asigna el estado "desistido".

Congelado: Se aplica cuando una petición se maneja como "petición oscura" o "completar información". En este caso, el sistema envía un correo al peticionario con un enlace a un formulario donde debe aclarar la solicitud. Mientras tanto, la petición se asigna al estado "congelado".

En proceso a tiempo: Este estado se asigna cuando una petición se registra en el sistema. La petición permanecerá en este estado hasta que llegue a su vencimiento.



Satisfacción del usuario

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 29 ciudadanos durante el trimestre, 26 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional y portal web), y 3 canal telefónico. Veintiséis ciudadanos (89.65%) manifestaron encontrarse muy satisfechos y satisfechos con la oportuna respuesta brindada a su requerimiento y un buen servicio prestado. Sin embargo, 6 de ellos (20.68%) indicaron sentirse muy insatisfechos, por que la solicitud no fue atendida de forma correcta, no recibieron la respuesta a su requerimiento y presentaron inconvenientes con el uso de la plataforma para radicar la solicitud a través de la página web.



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

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

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