

	JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL	Relacionamiento Estado Ciudadano	CODIGO:CE-PR-001
		Procedimiento para la gestión de PQRSD	VERSIÓN:004
			FECHA VIGENCIA:2026-04-13

Procedimiento para la gestión de PQRSD

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para la recepción, radicación, análisis, trámite y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía ante la entidad, a través de los canales de atención autorizados, garantizando su adecuada administración en el Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRSD.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSD presentadas por la ciudadanía a través de los canales de atención autorizados por la entidad, continúa con su radicación, análisis y clasificación en el Sistema de Información Misional SIM, según el tipo, subtipo y temática, continúa con la asignación al área competente para su gestión y finaliza con la verificación del envío de la respuesta y el seguimiento a la entrega al ciudadano.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Tipo de Norma	Número	Año	Descripción - Epígrafe
Constitución Política de Colombia	-	1991	Artículo 23, "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."
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.

Tipo de Norma	Número	Año	Descripción - Epígrafe
Ley	190	1995	<i>"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".</i>
Ley	1437	2011	Artículo 5, <i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</i> . 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.
Ley	1437	2011	Artículo 17, <i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</i> . 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, <i>"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</i> . 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	<i>"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."</i>
Ley	1581	2012	<i>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"</i> .
Ley	1712	2014	Artículo 4, <i>"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"</i> .
Ley	1755	2015	<i>"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"</i> .
Ley	2052	2020	<i>"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"</i> .

Tipo de Norma	Número	Año	Descripción - Epígrafe
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	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".
Resolución	1906	2025	<p>"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.</p> <p>Artículo 6°. El Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares, la Policía Nacional, al igual que las entidades adscritas y vinculadas al sector defensa, adoptarán la línea telefónica 157, promovida por el Gobierno Nacional, como único canal telefónico habilitado para la recepción de denuncias por presuntos hechos de corrupción a nivel nacional. No se podrán implementar líneas telefónicas distintas a la línea telefónica nacional habilitada para la recepción de denuncias de corrupción (Línea Anticorrupción 157).</p> <p>A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, la Línea Anticorrupción 157 será el único medio telefónico oficial habilitado para la recepción de denuncias por hechos de corrupción en el sector defensa, sin perjuicio del acceso a los demás canales habilitados para la recepción de peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>Artículo 7°. 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. La dependencia competente deberá dar respuesta y remitir a las autoridades competentes".</p>
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
Instructivo			Módulo correspondencia y PQRSD versión 1.
Instructivo			Módulo correspondencia y PQRSD versión 2.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Denuncia: Acto jurídico procesal y deber constitucional mediante el cual una persona pone en conocimiento de la autoridad competente la ocurrencia de un hecho que reviste las características de un delito.

Denuncia por presuntos actos de corrupción internos: Acto jurídico procesal y deber constitucional mediante el cual una persona pone en conocimiento una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios o servidores de la Justicia Penal Militar y Policial.

Derecho de petición: 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: 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: 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: 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: Requerimiento que hace el ciudadano(a) para obtener copias de documentos públicos relacionados con la entidad.

Solicitud de información: Requerimiento mediante el cual un ciudadano solicita acceso a información pública relacionada con la entidad, sus procesos, actos, documentos o datos, conforme al derecho constitucional de acceso a documentos públicos y a las obligaciones de transparencia establecidas por la Ley 1712 de 2014.

Sugerencia: 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).

Petición por redes sociales: Aquellas peticiones que los usuarios de las distintas redes sociales (Facebook, Instagram, x) envían ya sea a través de comentarios en las publicaciones o por mensajes internos.

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:

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 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 y en el artículo 12 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.
3. Los funcionarios que reciban peticiones en sus correos institucionales personales deberán remitirlas a los canales oficiales de la entidad con el fin de impartirles el trámite correspondiente.
4. 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 su radicación para efectos de que el interesado 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 su archivo, sin perjuicio a que pueda ser nuevamente presentada cuando lo considere pertinente.

La decisión de desistimiento tácito será notificada al peticionario formalmente a través de respuesta automática generada por el Sistema de Información Misional - SIM. Esta será 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.

5. Las peticiones que sean presentadas por las redes sociales institucionales deberán ser remitidas a los canales de atención autorizados: atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co indicando que se asigne al área competente y que su

respuesta sea remitida al grupo de comunicaciones para que se brinde contestación al usuario por las redes sociales correspondientes.

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 trasladarla al solicitante a la dirección o 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>”.

6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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 recibidas 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.

Las denuncias telefónicas por hechos de corrupción se realizan de manera exclusiva a través de la **Línea Anticorrupción 157**, adoptada en el sector defensa, conforme a la Resolución 1906 de 2025 de dicha cartera ministerial.

Línea nacional 018000, como canal de atención a la ciudadanía para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y solicitudes de información.

Las solicitudes recibidas por estos canales deberán ser **radicadas obligatoriamente** en el **Sistema de Información Misional – SIM** por el Grupo Administrativo de la Secretaría General y tramitadas conforme al presente procedimiento.

- **Canal digital – Botón de cita presencial:**
La entidad dispondrá en su portal web institucional de un **botón de agendamiento de cita presencial**, como mecanismo de acceso preferente para la atención al ciudadano. Las solicitudes formuladas en el marco de la cita deberán ser

radicadas en el SIM y gestionadas conforme al tipo de PQRSD que corresponda.

11. 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 entre autoridades. (15) días hábiles peticiones de interés general y particular. (30) días hábiles peticiones de consulta.
Solicitud de información	Requerimiento mediante el cual, un ciudadano solicita acceso a información pública relacionada con la entidad, sus procesos, actos, documentos o datos, conforme al derecho constitucional de acceso a documentos públicos y a las obligaciones de transparencia establecidas por la Ley 1712 de 2014	(15) días hábiles.
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	Acto jurídico 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.

12. 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.

13. Si la dependencia a la cual es remitida la petición de manera automática a través del sistema de información 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.

14. 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.

15. 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 correspondiente.

16. Las novedades del personal de la entidad como ausencias por incapacidad, 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.

17. 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.

18. 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% del plazo para la fecha de vencimiento, el SIM se enviará recordatorio por email al funcionario que proyecta la respuesta de la PQRSD.
- Faltando el 30% del plazo 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% del plazo 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.

19. 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.

20. 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.

21. Las PQRSD (incluidas quejas y denuncias) recibidas a través de la *línea 157* y de la *línea 018000* se reconocen como canales oficiales de atención. Sin perjuicio del canal de origen, toda petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia deberá ser radicada obligatoriamente en el Sistema de Información Misional SIM, a través del correo institucional atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co o del formulario web oficial, conservando la fecha y hora de recepción original.

22. El formulario web de PQRSD deberá presentar de forma visible la categoría “Solicitudes de información”, con sus subtemáticas, a fin de aplicar el término legal de 10 días hábiles (Ley 1755 de 2015).

23. Las quejas y denuncias por presuntos actos corrupción recibidas por cualquier canal (157, 018000, PBX, chats, redes sociales, presencial, correo, formulario web), no serán tramitadas ni remitidas directamente a instancias disciplinarias sin previa radicación en el SIM, garantizando el debido proceso, la trazabilidad y la asignación automática conforme a la Resolución 316 de 2022 y el instructivo CD-IN-002. La respuesta al ciudadano enviada desde redes sociales deberá incluir obligatoriamente: Número de radicado correspondiente, invitación a usar canales de recepción inicial y advertencia de protección de datos (Ley 1581 de 2012).

24. En la página institucional se dispone, como canal complementario, el botón “Agende una cita (presencial/virtual)”, enlazado al sistema de agendamiento a través del botón ubicado en la página de inicio (<https://www.justiciamilitar.gov.co>). Este canal permite a la ciudadanía programar atención guiada sobre asuntos de competencia de la entidad y no sustituye la radicación formal de PQRSD, únicamente la complementa, conforme a los lineamientos del Protocolo de Atención al Ciudadano.

- Configuración del servicio de agendamiento de citas con la herramienta Bookings de Microsoft en el correo citas.presenciales@justiciamilitar.gov.co con la siguiente configuración:
 - a. Nombre del servicio: Agendamiento de citas presenciales.
 - b. Fechas de atención: martes y jueves de 9AM a 11AM y 2PM a 3:30PM.
 - c. Agendamiento de citas 24 horas antes.
 - d. Tiempo máximo para el agendamiento de 30 días.

Vínculo de la página de agendamiento de citas presenciales: <https://outlook.office.com/book/Agendamientodecitaspresenciales@justiciamilitar.gov.co/?ismsaljsauthenabed=true>

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, quienes registrarán las sugerencias en el Sistema de Correspondencia 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 Secretaria 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.
- 5. 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.
- 6. 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.

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:

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la PQRSD	<p>Se recibe la solicitud del peticionario por los diferentes canales de atención autorizados.</p> <p>Las PQRSD recibidas por la línea 157 o redes sociales deberán enviarse inmediatamente a atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co para su radicación formal.</p>	<p>Funcionario atención al ciudadano y funcionario ventanilla única</p>	<p>Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Formato PQRSD</p>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la PQRSD	<p>La asignación de la PQRSD se realizará en el SIM según el canal de recepción, así:</p> <p>Se recibe la solicitud del peticionario por los diferentes canales de atención autorizados. 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 plan de distribución de competencias. Los canales de atención serán seleccionados por el peticionario en la plataforma de atención al ciudadano atencionciudadano@justiciamilitar.gov.co para su radicación formal.</p> <p>- 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> <p>- Ninguna queja o denuncia por presuntos actos de corrupción se remitirá directamente al Grupo de Control Disciplinario. Toda solicitud debe pasar primero por radicación en el SIM, donde será clasificada y asignada conforme a la Resolución 316 de 2022 y al Instructivo CD-IN-002.</p>	Funcionario atención al ciudadano y funcionario ventanilla única	Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRSD Formato PQRSD
2	Asignar PQRSD al responsable	<p>Las denuncias por corrupción que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 69 del Código de Procedimiento Penal, serán recibidas en la página web de la entidad y la asignación se realizará automáticamente a la dependencia responsable de acuerdo con el plan de distribución de competencias. Los canales de atención serán seleccionados por el peticionario.</p> <p>- 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> <p>- Si la dependencia no es competente para responder la solicitud se dará trámite según lo indicado en las Políticas de Operación Nos. 11, 12 y 13 de este procedimiento.</p> <p>- Ninguna queja o denuncia por presuntos actos de corrupción se remitirá directamente al Grupo de Control Disciplinario. Toda solicitud debe pasar primero por radicación en el SIM, donde será clasificada y asignada conforme a la Resolución 316 de 2022 y al Instructivo CD-IN-002.</p>	Ciudadano que diligencia el formulario web. Funcionario atención al ciudadano y Funcionario Ventanilla única.	Registro notificación radicado en Word Correo de notificación con el número de radicado y fecha de la petición.
2	Asignar PQRSD al responsable	<p>Las denuncias por corrupción que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 69 del Código de Procedimiento Penal, serán recibidas en la página web de la entidad y la asignación se realizará automáticamente a la dependencia responsable de acuerdo con el plan de distribución de competencias. Los canales de atención serán seleccionados por el peticionario.</p> <p>- 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> <p>- Si la dependencia no es competente para responder la solicitud se dará trámite según lo indicado en las Políticas de Operación Nos. 11, 12 y 13 de este procedimiento.</p> <p>- Ninguna queja o denuncia por presuntos actos de corrupción se remitirá directamente al Grupo de Control Disciplinario. Toda solicitud debe pasar primero por radicación en el SIM, donde será clasificada y asignada conforme a la Resolución 316 de 2022 y al Instructivo CD-IN-002.</p>	Ciudadano que diligencia el formulario web.	Registro notificación radicado en Word Correo de notificación con el número de radicado y fecha de la petición.
3	Gestionar la solicitud	<p>Las denuncias por corrupción 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. El responsable de proyectar la respuesta verificará que esta sea oportuna, veraz, comprensible y consistente con la petición.</p>	Jefe, Coordinador o persona encargada de cada dependencia.	Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRSD
		Adicionalmente, podrá realizar las siguientes acciones en el Sistema:	El líder de la dependencia o el funcionario autorizado para gestionar las peticiones	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la PQRSD	<p>- Cuando se requiera más información para responder la PQRSD, podrá solicitarla al petionario seleccionando esta opción en el SIM. En tal caso se congelarán los términos de respuesta sobre el trámite petionario mediante correo electrónico si es posible. (1) mes el petionario no allegó más información, el trámite será finalizado el proceso. sociales deberán enviarse inmediatamente a la dependencia que se originó la solicitud para su adjudicación de forma que satisfaga el requerimiento realizado por la entidad, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, ver política general de operación no. 3.</p>	<p>Funcionario atención al ciudadano y funcionario ventanilla única</p> <p>Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Formato PQRSD</p>

En caso de que el interesado complete la información o aporte los documentos requeridos, comenzará a contar los términos para resolver la petición.

- 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.

4	Proyectar oficio de respuesta	<p>La asignación de las PQRSD se realizará en el SIM según el análisis de clasificación. Cuando la PQRSD sea radicada por el usuario mediante el formulario electrónico disponible en la página web de la respuesta podrá clasificarse automáticamente de acuerdo a la dependencia responsable de la respuesta y adjuntar anexos, para que se envíen vía correo electrónico simple o certificado, sin enviar en su caso, y a través de la línea telefónica o de forma presencial mediante una vez finalizado el trámite de respuesta, el responsable de atención al ciudadano le avisará la revisión de la ventanilla única del área de atención al ciudadano que está a cargo de la PQRSD (Dirección de Correspondencia, Correo Electrónico, Entrega a la mano o Envío con Funcionario).</p> <p>- Ninguna queja o denuncia por presuntos actos de corrupción se tramitará de acuerdo a los procedimientos disciplinarios de la entidad. Se pasará la información a la dependencia correspondiente para ser clasificada y asignada a la dependencia responsable de la respuesta a la Resolución 016 del 2023 y la Ley 1712 de 2014 asociados a un mismo radicado de entrada.</p> <p>Las denuncias por corrupción que cumplan con los requisitos establecidos en el artículo 65 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, deberán ser remitidas a la Unidad de Investigación y Control de la Corrupción (UIC) a través de la ventanilla única de atención al ciudadano y PQRSD la Versión 257, mediante el correo electrónico dijin.arian-157@policia.gov.co.</p>	<p>Funcionario responsable de atender la PQRSD.</p> <p>Ciudadano que diligencia el formulario web.</p> <p>Funcionario atención al ciudadano y Funcionario Ventanilla única.</p>	<p>Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Formato memorando y/o oficio</p> <p>Registro notificación radicado en Word</p> <p>Correo de notificación con el número de radicado y fecha de la petición.</p>
2	Asignar PQRSD al responsable	<p>El líder de la dependencia o el funcionario autorizado para gestionar las peticiones</p>		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1 5	Recibir la PQRSD Enviar para ciclo de revisión y aprobación	<p>Envía el oficio de asignación para revisión por parte del líder de dependencia o del funcionario designado para esta tarea, el cual podrá ser solicitado al justiciero a través del documento de asignación de observaciones o aprobar el envío.</p> <p>Las PQRSD recibidas por la línea 157 o por el ciclo de aprobación de la línea 157, ingresan directamente a la dependencia y finalizará con la firma del documento, entre otros, mediante el mecanismo de 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>	<p>Funcionario atención al Ciudadano y Funcionario encargado de cada dependencia.</p> <p>Jefe, Coordinador Ciudadano y Funcionario Ventanilla única</p>	<p>Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y Sistema de Información Misional SIM, Formato PQRSD Correspondencia y PQRSD</p>

La respuesta a la PQRSD se enviará a través del medio indicado por el peticionario al momento de la radicación, teniendo en cuenta que:

- 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

6	Enviar correspondencia externa de salida	<p>La asignación de las PQRSD se realizará en el SIM según el canal de recepción, ante entrega de la empresa de mensajería certificada o cuando la PQRSD sea radicada por el usuario mediante el formulario electrónico disponible en la página web de la entidad, la asignación se realizará directamente al peticionario. El Sistema generará una nueva solicitud de envío físico que deberá ser validada y completada por el personal de la empresa de mensajería que se encuentre en la Ventanilla única o a través de entrega línea de atención al ciudadano.</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>- Ninguna queja o denuncia por presuntos actos de corrupción se remitirá directamente al Grupo de Control Disciplinario. Toda solicitud debe pasar primero por radicación en el SIM, donde será clasificada y asignada conforme a la Resolución 316 de 2022 y al Instructivo CD-IN-002</p> <p>Las denuncias por corrupción 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.</p>	<p>Funcionario responsable de tramitar la PQRSD.</p> <p>Funcionario ventanilla única</p> <p>Ciudadano que diligencia el formulario web.</p> <p>Funcionario atención al ciudadano y Funcionario Ventanilla única.</p>	<p>Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Guía de mensajería certificada</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Registro notificación radicado en Word</p> <p>Correo de notificación con el número de radicado y fecha de la petición.</p>
2	Asignar PQRSD al responsable	<p>El líder de la dependencia o el funcionario autorizado para gestionar las peticiones</p>		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la PQRS	- Una vez enviada la comunicación al peticionario, el Sistema generará una tarea de seguimiento a la petición por los diferentes canales de atención autorizados. La respuesta, quien deberá verificar el estado de la PQRS recibida por la línea 157 en estos casos los correspondientes y se basará en el estado de la petición (Éxito o No éxito) en AtencionCiudadano@justiciamilitar.gov.co	Funcionario atención al ciudadano y funcionario ventanilla única	Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRS, Correspondencia y PQRS
7	Seguimiento a correspondencia	- En caso de ser clasificada como entrega no exitosa, el Sistema reenviará la respuesta mediante el proceso de Correspondencia de Salida. - El Estado de la PQRS podrá ser consultado por el peticionario en el portal web de la UAE-JPMP (www.justiciamilitar.gov.co) con el número de radicado.	Funcionario responsable de tramitar la PQRS.	Formato PQRS Correo seguro certificado de 472.

Correo electrónico simple.

Documento soporte de entrega física.

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

Técnico de servicios con funciones asignadas.

8	Generar informe de PQRS trimestralmente	El asignado de la PQRS de la línea 157 de la entidad, según el canal de recepción de acciones de mejora. - Cuando la PQRS sea radicada por el Estado de la línea 157 de la entidad, la asignación se realizará de acuerdo a la dependencia responsable del hecho tipo de la denuncia o queja, las acciones o el tipo de denuncia o queja. - Cuando la denuncia 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 de la ventanilla única, mejor conocido como el personal de atención al ciudadano, radicarán la solicitud en el SIM y la direccionarán a la oficina o grupo competente, de acuerdo con el asunto de ésta.	Coordinador del Grupo Administrativo de la Secretaría General, con apoyo de servidor del Grupo de Comunicaciones, con esta función asignada. Ciudadano que coordina el Grupo de Atención al Ciudadano y Funcionario Ventanilla única.	Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y PQRS
9	Seguimiento a las acciones de asignación de PQRS al responsable	Realizar el seguimiento a las acciones de mejora producto de la solicitud de PQRS, la dirección a la oficina o grupo competente, de acuerdo con el asunto de ésta.	Coordinador del Grupo Administrativo de la Secretaría General atención al ciudadano y Funcionario Ventanilla única.	Sistema de Información Misional SIM, Correspondencia y Comunicación con el número de radicado y fecha de la petición.

Gestión de las PQRS recibidas a través de las redes sociales. En caso de que los presuntos actos de corrupción se remitirá directamente

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir la PQRS	Una vez se recibe la PQRS, por las redes sociales oficiales de la entidad, el funcionario encargado de su monitoreo, deberá dar una respuesta en el sentido de informar que se cumplen los requisitos establecidos en el artículo 10 del Código de Procedimiento Penal, área encargada de tramitarse ante la autoridad competente con copia a la línea 157, mediante el correo electrónico dijin.arian-157@policia.gov.co .	Funcionario encargado del monitoreo de las redes sociales del Grupo de comunicaciones.	Respuesta en redes sociales
		El líder de la dependencia o el funcionario autorizado para gestionar las peticiones		

2	Remitir PQRS para su radicación y trámite respectivo	Enviar la petición al correo institucional atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co , informando los datos de contacto del peticionario, en caso de no contar con ellos, deberá manifestar que la respuesta se envíe al grupo de comunicaciones al correo: comunicacionesjpm@justiciamilitar.gov.co	Funcionario encargado del monitoreo de las redes sociales del Grupo de comunicaciones	Correo electrónico
3	Asignar PQRS 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 PQRS 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 de recepción inicial.	Funcionario encargado del monitoreo de las redes sociales	Registro notificación al peticionario a través de la misma red social por la cual fue recibida

FORMATOS

AAC-FO-002 Formato para realizar una PQRS

CE-FO-001 Formato Matriz de seguimiento PQRS

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción
00	08/11/2021 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.
04	10/04/2026	Se actualizan los canales de operación: inclusión de líneas 157 y 018000. Ajuste completo para tratamiento de quejas por presuntos casos de corrupción conforme al Instructivo CD-IN-002 Actualización del manejo de redes sociales; incorporación de la categoría "Solicitudes de Información" en el canal electrónico Inclusión del botón "Agende una cita" Ajustes explícitos en el procedimiento de radicación y asignación a SIM.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Tanya Paulina Muskus Cuervo Coordinador Grupo Administrativo	Tanya Paulina Muskus Cuervo Coordinador Grupo Administrativo	Alejandro Wigberto Beltran Martinez Secretaria General

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