



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

---

## **Informe de Atención al Ciudadano y Gestión de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRS)**

**Grupo Administrativo – Secretaría General**

**Segundo Trimestre 2026**

**Bogotá D.C, julio de 2026.**



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

1. Introducción
2. Glosario
3. Estrategias para la atención al ciudadano
4. Canales de atención
5. PQRSD recibidas en el trimestre
6. PQRSD recibidas por canal de atención
7. PQRSD gestionadas por dependencias
8. Denuncias por corrupción
9. Índice de cumplimiento por dependencias administrativas y judiciales
10. Análisis de traslados por competencia
11. Caracterización de Usuarios por género y tipo de personal
12. Tiempo promedio de respuesta.
13. Generación de alertas tempranas para la gestión de PQRSD
14. Resultados de la encuesta de percepción y satisfacción del usuario
15. Conclusiones y acciones de mejora



## CONTENIDO:



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

---

## INTRODUCCIÓN



El presente documento corresponde al informe consolidado de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial, a través de los diferentes canales de atención y recepción habilitados por la entidad, y atendidas por las dependencias administrativas y judiciales durante el periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2026.

Este informe se elabora a partir del análisis de la información registrada en el sistema de información misional de la Unidad, con el fin de consolidar el comportamiento de las solicitudes ciudadanas, verificar la oportunidad en su gestión y respuesta e identificar aspectos clave para fortalecer la atención al ciudadano y apoyar la toma de decisiones, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

---

## GLOSARIO

**PQRS**: Sigla que hace referencia a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas por la ciudadanía, servidores públicos, usuarios, grupos de valor o partes interesadas ante la entidad, a través de los canales de atención habilitados.

**Sistema de información misional**: Plataforma institucional utilizada para registrar, consultar, gestionar o reportar información relacionada con los procesos misionales de la Unidad, incluyendo datos estadísticos asociados a la atención de requerimientos.

**Denuncia por corrupción**: Comunicación mediante la cual se informa a la entidad o autoridad competente sobre presuntos hechos, conductas u omisiones relacionados con el uso indebido de funciones, recursos públicos o poder institucional para obtener un beneficio particular, propio o de terceros, afectando la transparencia, la moralidad administrativa y el interés general.

**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.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ En el segundo trimestre se fortaleció la atención presencial a través del mecanismo de agendamiento de citas, procurando una atención más organizada, accesible, eficiente y orientada a las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.
- ✓ Producto de la implementación de este mecanismo, se gestionaron diez (10) citas en la Oficina de Atención al Ciudadano, favoreciendo una atención más oportuna y eficiente de las peticiones presentadas.
- ✓ Se proyecta fortalecer la atención presencial orientada a los ciudadanos en los distintos procesos administrativos y misionales, así como, a una oportuna respuesta en las líneas de comunicación institucionales.







UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

# CANALES DE ATENCIÓN



**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.



**¡CONÉCTATE CON NOSOTROS!**

Sigue nuestras redes sociales y mantente informado de todas las novedades.

**@Justicia Penal Militar y Policial**  
**@JusticiaPenalMilitaryPolicial**

**justiciamilitar.gov.co**  
**@JPMP\_Colombia**  
**@justiciamilitarcol**



**DENUNCIAR ES  
UN ACTO DE RESPONSABILIDAD**

Hazlo gratis y de manera segura

**Línea anticorrupción**

**157**



**La Justicia Penal Militar y Policial  
TIENE A DISPOSICIÓN DE  
LOS CIUDADANOS**

**La línea nacional  
GRATUITA  
018000-910040**

**¡CONTÁCTANOS!**

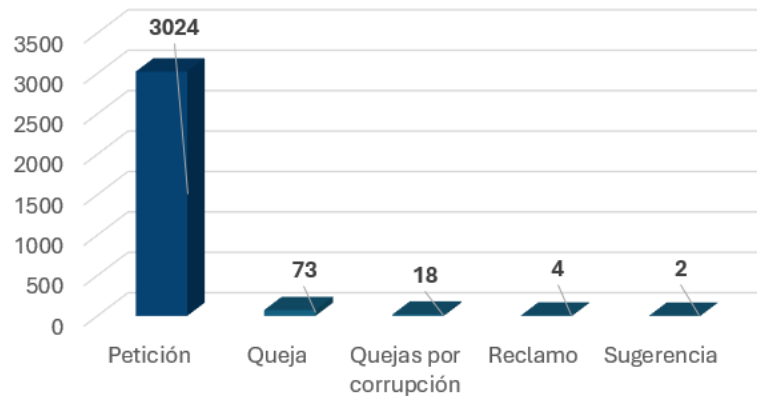
**¡La justicia que se ve!**



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## NÚMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Solicitudes recibidas



**Durante el período comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2026, se recibió un total de 3.121 PQRSD.**

Estructura administrativa

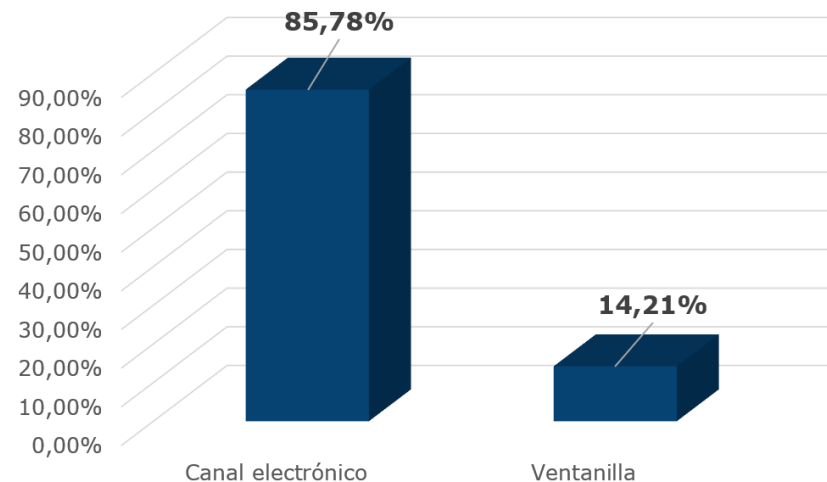
| Tipo de solicitud    | Cantidad    |
|----------------------|-------------|
| Petición             | 3024        |
| Queja                | 73          |
| Queja por corrupción | 18          |
| Reclamo              | 4           |
| Sugerencia           | 2           |
| <b>TOTAL</b>         | <b>3121</b> |



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## PORCENTAJE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN

### ☒ Participación por canal



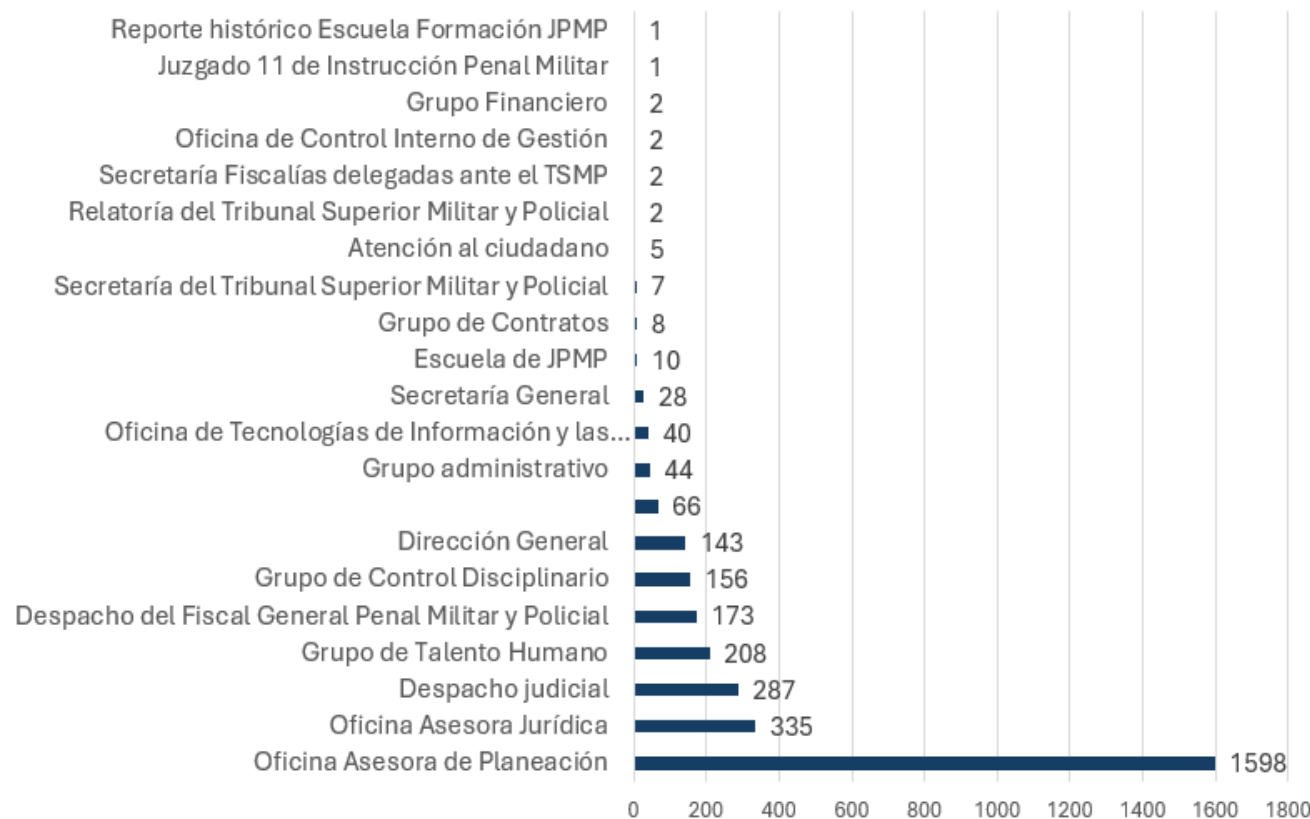
Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico 85,78% y Ventanilla 14,21%.





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## NÚMERO DE PQRSO GESTIONADAS POR DEPENDENCIAS

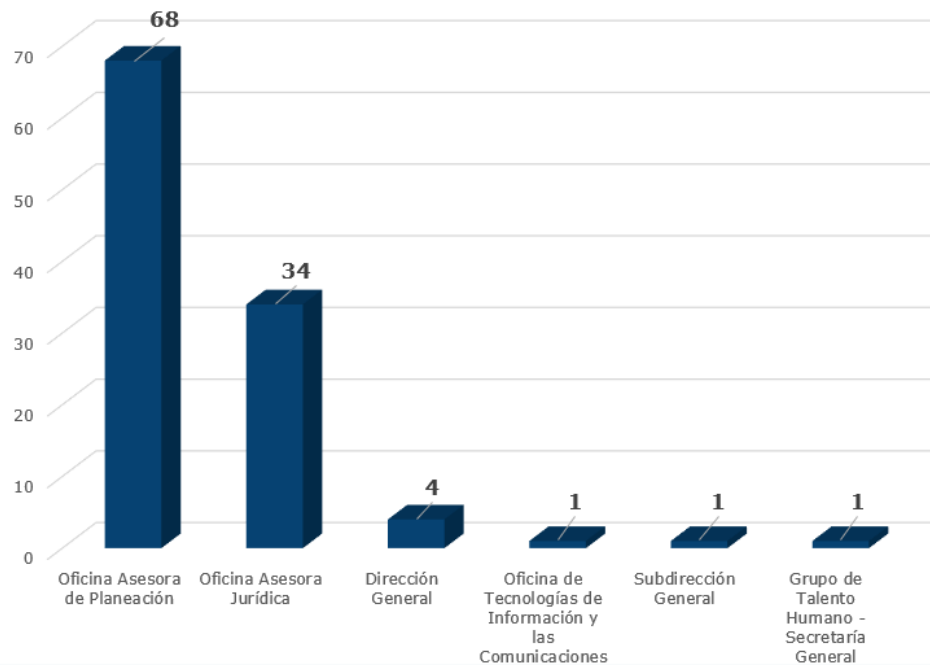


**Total: 3.121**



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

### ☒ Derechos de petición



### ☒ Quejas

| Dependencia                                         | Cantidad |
|-----------------------------------------------------|----------|
| Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General | 73       |

### ☒ Información Específica

| Temática                                          | Dependencia                                  | Cantidad |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------|
| Información sobre ubicación de denuncia o proceso | Oficina Asesora de Planeación                | 94       |
|                                                   | Oficina Asesora Jurídica                     | 2        |
|                                                   | Grupo de Talento Humano - Secretaría General | 0        |
| Estado de un proceso                              | Oficina Asesora de Planeación                | 9        |
| Total                                             |                                              | 105      |



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

Son aquellas donde se informa sobre presuntos hechos, conductas u omisiones relacionados con el uso indebido de funciones, recursos públicos o poder institucional para obtener un beneficio particular, propio o de terceros, afectando la transparencia, la moralidad administrativa y el interés general.



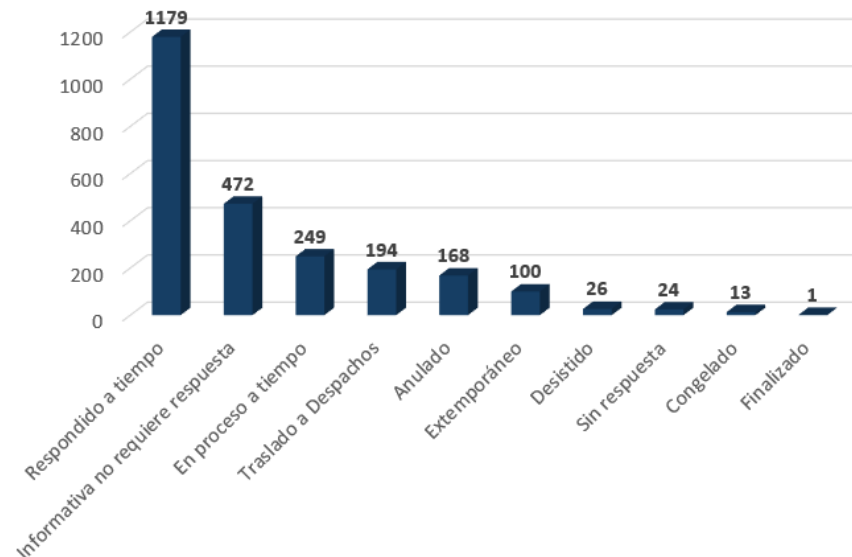
\*Para el periodo reportado se recibieron 18 quejas relacionadas con presuntos hechos de corrupción.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

# ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO POR DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS Y JUDICIALES, GESTIÓN Y ESTADO DE LAS RESPUESTAS

## ☒ Estado de respuesta



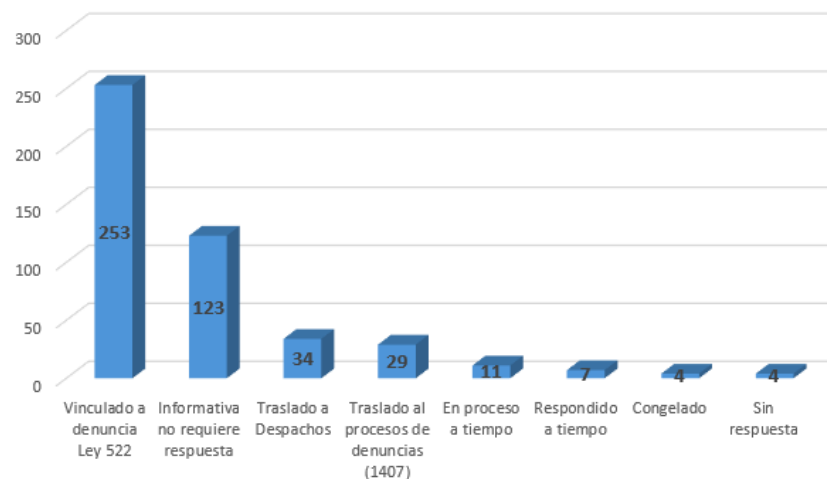
## ☒ Solicitudes a las que se les negó información

En el periodo del actual reporte, no registra solicitudes a las que se le haya negado información.



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

### Estado de respuesta dependencias judiciales



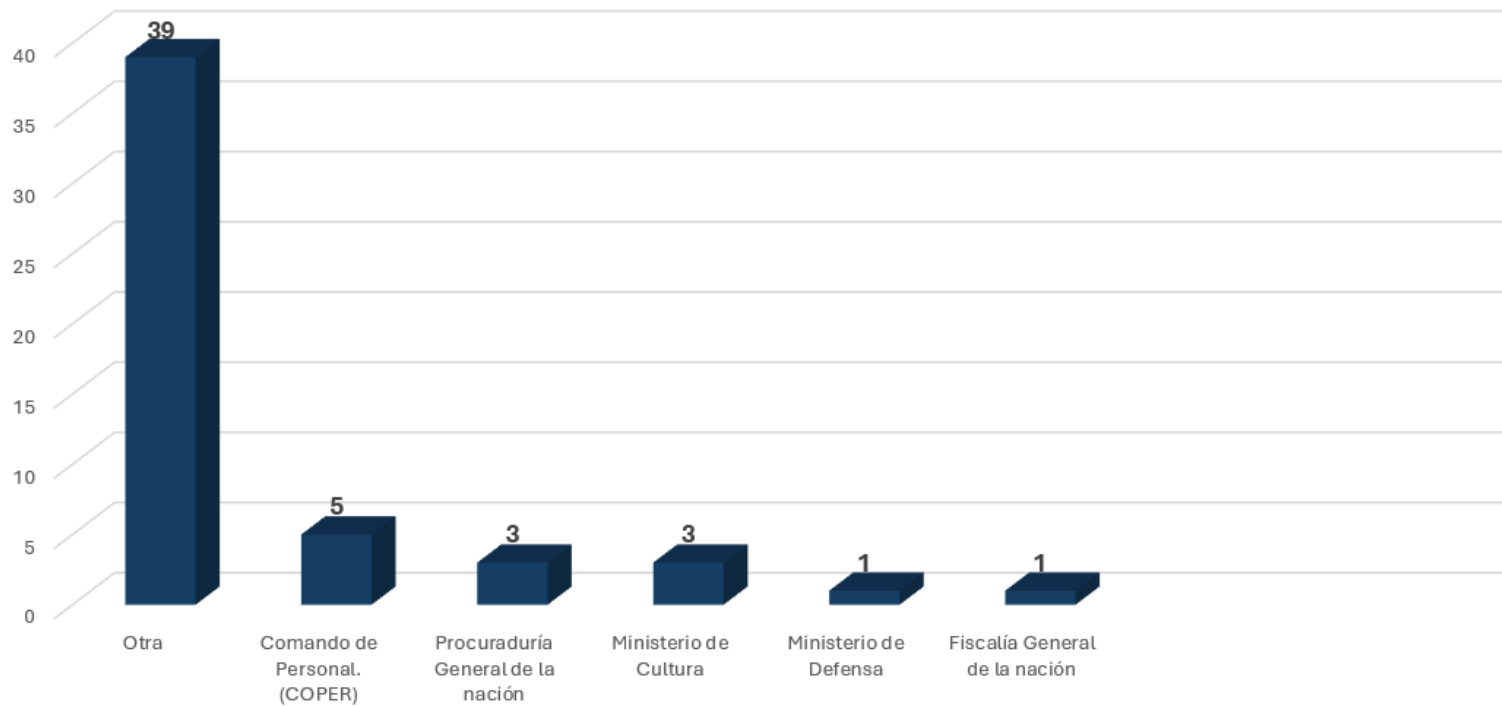
**Total: 473**

Tal y como se evidencia en la gráfica anterior de las 473 peticiones registradas, la mayoría están vinculadas a denuncias de Ley 522 (253 casos) e informativos que no requieren respuesta (123 casos), representando cerca del 80% del total de las solicitudes. Los demás estados presentan cantidades significativamente menores, destacándose 34 casos trasladados a despachos y 29 a denuncias de la Ley 1407, lo que evidencia una adecuada gestión y seguimiento por parte de las dependencias judiciales.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## TRASLADOS POR COMPETENCIA



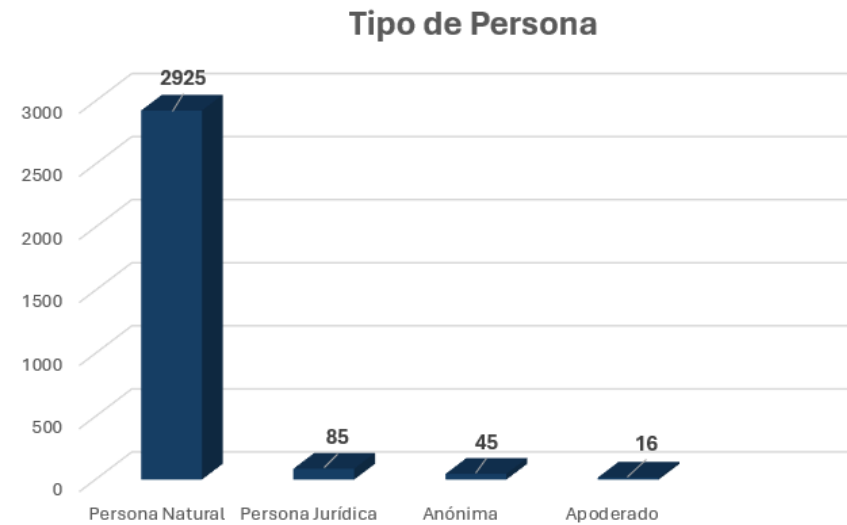
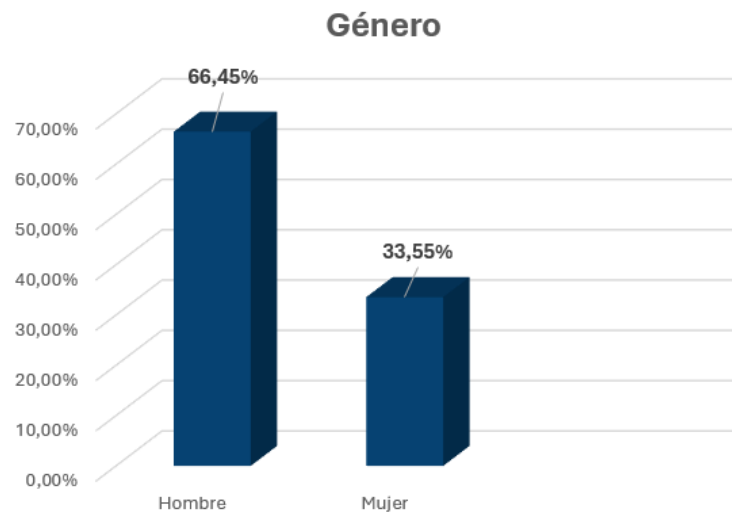
**Total: 52**





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS POR GÉNERO Y TIPO DE PERSONA





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

### ☒ Tiempo promedio de respuesta

| CLASIFICACIÓN | TÉRMINO VENCIMIENTO (DÍAS) | RESPONDIDAS EN TÉRMINOS | PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS) |
|---------------|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| PETICIÓN      | 5                          | 7                       | 2                         |
|               | 10                         | 9                       | 7                         |
|               | 15                         | 885                     | 6                         |
|               | 30                         | 3                       | 21                        |
| QUEJA         | 15                         | 19                      | 6                         |
| RECLAMO       | 15                         | 1                       | 10                        |

Durante el periodo reportado, el promedio de tiempo de respuesta de cada tipo de solicitud (peticiones, quejas y reclamos) allegadas a la entidad, se encuentran dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA LA GESTIÓN DE PQRSD

Durante el segundo trimestre de 2026, la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial implementó la estrategia de generación de alertas tempranas para la gestión de PQRSD, como una herramienta de seguimiento preventivo orientada a fortalecer la oportunidad en la atención de las peticiones. Esta medida consistió en el envío semanal de alertas a los funcionarios responsables del trámite, así como a sus respectivos jefes y coordinadores, con el fin de advertir sobre solicitudes próximas a vencer, pendientes de gestión o que requerían impulso por parte de las áreas competentes

Con la implementación de estas alertas se ha fortalecido el seguimiento y control oportuno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a la Justicia Penal Militar y Policial. Su aplicación ha permitido identificar con antelación los vencimientos próximos, facilitando la adopción de acciones preventivas que garantizan el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las solicitudes ciudadanas.

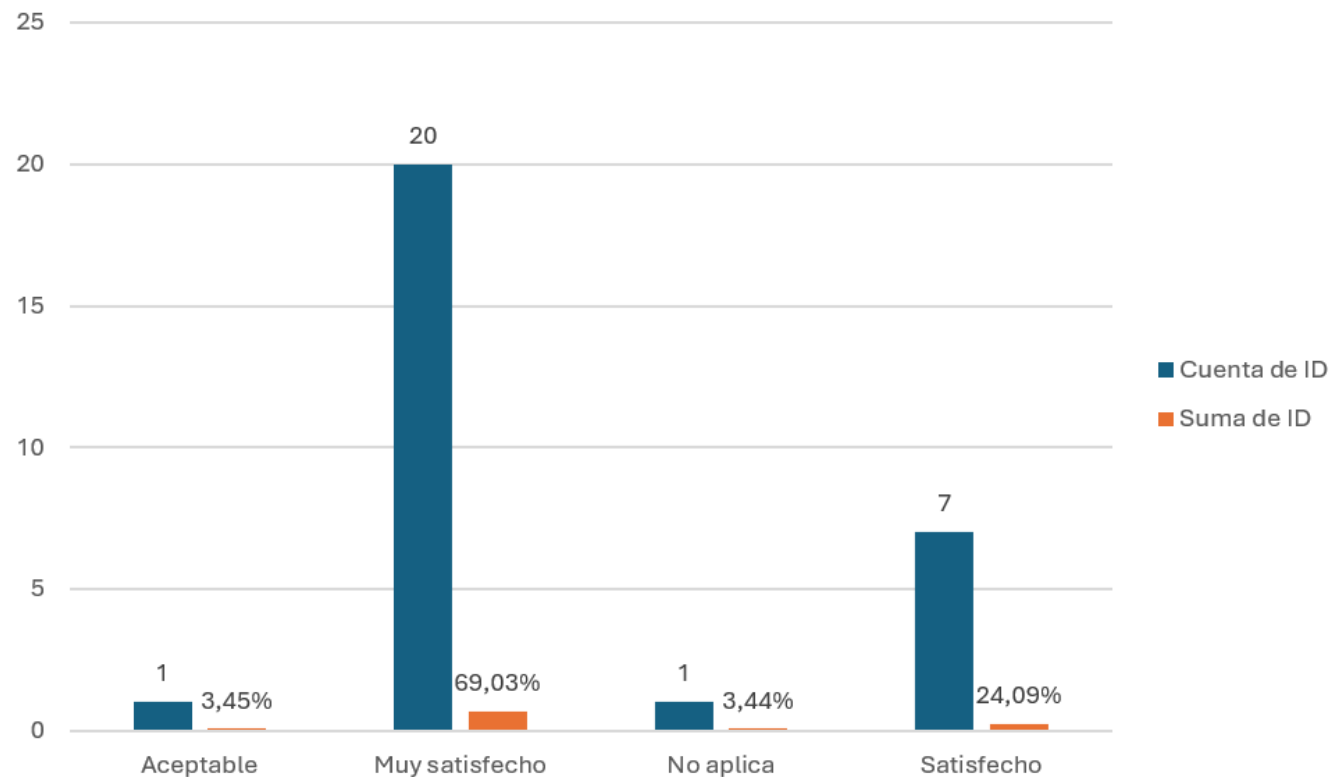
Gracias a esta medida, se ha fortalecido la gestión administrativa y el control de los tiempos de respuesta, reduciendo el riesgo de incumplimientos y contribuyendo al mejoramiento continuo del servicio. Asimismo, ha favorecido una mayor articulación entre las dependencias responsables, permitiendo una atención más eficiente, oportuna y transparente de las PQRSD.





UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA  
JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO



La gráfica evidencia una percepción altamente positiva sobre la calidad de la información suministrada. De un total de 29 respuestas, 20 personas (69,03%) calificaron la información como "Muy satisfecho", mientras que 7 personas (24,09%) la consideraron "Satisfecho". Por otra parte, únicamente 1 respuesta (3,45%) se ubicó en "Aceptable" y 1 respuesta (3,44%) corresponde a "No aplica".



## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL

---

### ACCIONES DE MEJORA



Continuar desarrollando estrategias de sensibilización dirigidas a servidores y funcionarios responsables de la gestión de PQRSD, enfocadas en el cumplimiento de términos, calidad de las respuestas y servicio al ciudadano.



Fortalecer los mecanismos de medición de satisfacción ciudadana, promoviendo una mayor participación de los usuarios en las encuestas y utilizando los resultados como insumo para la mejora continua de la atención.



Promover el uso de los canales virtuales y de autogestión disponibles, mediante acciones de divulgación dirigidas a ciudadanos y grupos de valor, que faciliten el acceso oportuno a los servicios institucionales.

### CONCLUSIONES



Durante el segundo trimestre de 2026, la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial mantuvo la operación de los diferentes canales de atención dispuestos para la recepción y gestión de las PQRSD, garantizando el acceso de los ciudadanos a los mecanismos institucionales de participación y atención.



El análisis de las PQRSD recibidas durante el periodo permitió identificar tendencias, necesidades de información y oportunidades de mejora en los procesos institucionales, fortaleciendo la cultura de servicio al ciudadano y el mejoramiento continuo.