

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE LA JUSTICIA PENAL MILITAR Y POLICIAL	Comunicación Estratégica	CODIGO:CE-PR-001
		Procedimiento para la gestión de PQRSD	VERSIÓN:001
			FECHA VIGENCIA:2023-08-29

1. OBJETIVO GENERAL

Recepcionar por los canales autorizados las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) interpuestas por la ciudadanía ante la Entidad, con el fin de garantizar su remisión y gestión a través del Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD.

2. ALCANCE

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

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución Política de Colombia, 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 de 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 190 de 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:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y

2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto 2232 de 1995.

- Ley 1474 de 2011, "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*".
- Ley 1437 de 2011, artículo 20, "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". Atención prioritaria de peticiones: Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
- Ley 1437 de 2011, artículo 17, "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". Peticiones incompletas y desistimiento tácito: Cuando la administración constate que la petición ha sido radicada, pero está incompleta y puede continuar, dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación puede requerir al peticionario para que la complete en el término máximo de 1 mes. A partir del día siguiente en que el interesado radique los documentos faltantes comenzará a correr el término para resolver la petición. Vencidos los términos y si el peticionario no responde el requerimiento la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual procede el recurso

de reposición. Lo anterior, sin perjuicio de que la petición pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

- Ley 1437 de 2011, artículo 5, "*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*". En sus relaciones con las autoridades, toda persona tiene derecho a: Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, madres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión y/o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Ley 1581 de 2012, "*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*".
- Ley 1712 de 2014, artículo 4, "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*".
- Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*".
- Ley 2052 de 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 190 de 1995, "*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa*".
- Decreto 1078 de 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 de 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 de 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 de 2022 "*Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial*".
- Acuerdo 060 de 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 de 2018 del Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional.
- Instructivo uso Módulo correspondencia y PQRSD versión 1
- Instructivo uso Módulo correspondencia y PQRSD versión 2

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

TERMINO	DEFINICIÓN
Canal	Espacio, escenario, medio a través del cual se presta un servicio al ciudadano.
Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de la posible comisión de un delito para que se adelante la correspondiente investigación. (Art. 2 (Definiciones) de la Resolución 316 de 2022 (PQRSD)).
Petición	Acción que realiza una persona para solicitar algo, la cual puede plasmarse en un escrito o verbalmente.
Petición De Formulación De Consultas	Someter a consideración de la Unidad un tema específico para que emita un concepto de un caso o asunto de su competencia.
Petición De Documentos O Información	Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Unidad, así como a la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en sus archivos.
Petición De Interés Particular	Solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.
Petición Reiterativa	Aquella que resulta sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, a la cual se dio respuesta de fondo.
PQRSD	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Quejas	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
Reclamos	Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención 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.
Sugerencia	Es una recomendación que se presenta ante la Unidad para incidir o mejorar un proceso o un procedimiento de la entidad, cuyo objeto estará relacionado con la prestación de un servicio en el cumplimiento de una función pública. (Art. 2 (Definiciones) de la Resolución 316 de 2022 (PQRSD)).

4.1. Políticas de Operación

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

1. Todas las comunicaciones de usuarios y ciudadanos que impliquen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se recibirán a través de los canales de atención^[1] dispuestos por la entidad y se tramitarán a través del Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD.

2. Los términos establecidos por la ley para dar respuesta a las peticiones se encuentran establecidos en las Leyes 1437 del 2011 y 1755 del 2015, así mismo, en el artículo 12 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.

3. Las peticiones incompletas, son aquellas que no reúnen algún tipo de información o documento, por lo cual la entidad solicitará al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un término máximo de un mes.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento realizado por la Entidad, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Lo mencionado en este numeral, se encuentra establecido en el artículo 20 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.

4. El trámite de las peticiones irrespetuosas, oscuras, y reiterativas se gestionará conforme a lo establecido en los artículos 17,18 y 19 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.

5. Cuando se considere la interrupción de los términos para resolver o contestar, la excepción a los términos y la falta de competencia frente a la petición, se adelantarán las acciones establecidas en el artículo 20 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.

6. La entrega o notificación de respuesta de las peticiones y el seguimiento de éstas, se adelantará conforme a lo dispuesto en el artículo 34 de la Resolución No. 000316 de 05 de julio de 2022.

7. Las peticiones que impliquen interés superior, bienestar personal y protección especial de niños, niñas y adolescentes, madres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado y veteranos de la fuerza pública o aquellas realizadas por periodistas y/o comunicadores sociales, en cumplimiento de la normatividad vigente y conforme a lo establecido en el artículo 33 de la Resolución No. 000316 de 2022, tendrán una atención especial y preferente.

8. Los canales dispuestos por la Unidad para la recepción de las PQRSD son:

- Canal presencial: Las peticiones verbales elevadas por los ciudadanos en Bogotá, en el Palacio de la Justicia Penal Militar y Policial, deberán ser recepcionadas por el Grupo Administrativo y radicadas de inmediato en el Sistema de Información Misional, 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, 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, de lunes a viernes en horario de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. Si la llamada tiene como propósito elevar una PQRSD, ésta se redireccionará al Grupo Administrativo para su atención y la respectiva radicación en el Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD.

9. Se dará respuesta a las PQRSD de acuerdo con el término legal establecido, a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud:

**TIPO DE
PQRSD**

DEFINICIÓN

TÉRMINO DE RESPUESTA

PETICIONES	Es el 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 de congresistas. (10) días hábiles peticiones de documentos e información. (10) días hábiles peticiones entre autoridades. (15) días hábiles peticiones de interés general y particular. (30) días hábiles peticiones de consulta.
QUEJAS	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	(15) días hábiles y de dar origen a actuación disciplinaria, en los términos establecidos en el procedimiento específico.
RECLAMOS	Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	(15) días hábiles y de dar origen a actuación disciplinaria, en los términos establecidos en el procedimiento específico.
SUGERENCIA	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas).	(15) días hábiles
DENUNCIA	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente sobre una posible conducta irregular para que se adelante la correspondiente investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.	En los términos establecidos en normas de procedimiento penal.

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

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

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

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

14. Las novedades del personal de la Entidad como ausencias por incapacidades, licencias, vacaciones, traslados, encargos, designaciones, nombramientos o renunciaciones deberán ser informadas por la dependencia 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, Correspondencia y PQRS, con el fin de garantizar la gestión y respuesta oportuna de las peticiones.

15. La petición que se envíe a otro correo electrónico institucional diferente de atencion.ciudadano@justiciamilitar.gov.co o que se reciba de manera directa por parte de un funcionario por un canal no oficial, se entenderá por no recibida; lo anterior en aras de evitar reprocesos, duplicidad en radicados, desatención en el cómputo de términos por duplicidad, posibilidad de respuesta en diferentes instancias y atención inoportuna de los recursos de ley. Lo anterior, sin perjuicio que el funcionario comunique el canal oficial de recepción de PQRSD.

16. Durante la gestión y trámite de la solicitud se enviará una notificación de alerta, por cada porcentaje para el vencimiento de términos de respuesta, así:

- Faltando el 40% de los días para la fecha de vencimiento, el SIM se enviará recordatorio por email al funcionario que proyecta la respuesta de la PQRSD.
- Faltando el 30% de los días para la fecha de vencimiento se enviará recordatorio por email al funcionario que proyecta y al funcionario que aprueba la respuesta a la PQRSD.
- Faltando menos del 20% de días para la fecha de vencimiento se enviará notificaciones al funcionario que proyecta, al funcionario que aprueba y en el caso de las Oficinas Asesoras al despacho del Director, y los Grupos de trabajo a la Secretaría General.

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, 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, 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 está 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 sin datos del destinatario, en los cuales se estipule que su contenido es secreto, clasificado o reservado, serán registradas como confidencial y remitidas a la Dirección General, para su apertura y, de acuerdo con las indicaciones del despacho, la radicación y asignación al área competente.
- Las solicitudes allegadas a la ventanilla única de correspondencia en sobres sellados, y con la indicación de "CONFIDENCIAL", "RESERVADO" o "SECRETO", que tengan como destinatario la Dirección General, Subdirección General, Secretaría General incluidos sus grupos, Tribunal Superior Militar y Policial o la Fiscalía General Penal Militar y Policial, serán registradas como confidencial y remitidas a estas dependencias, las cuales harán apertura de la petición para su posterior radicación y asignación.
- Las solicitudes relacionadas con procesos del SPOA - Ley 1407 de 2010 se remitirán desde el Sistema de Correspondencia y PQRSD al área de Policía Judicial de la entidad.
- Las solicitudes relacionadas con procesos de la Ley 522 de 1999 se remitirán desde el Sistema de Correspondencia y PQRSD al despacho judicial correspondiente.

5. Desde el Sistema se generarán las planillas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas en la ventanilla, para que el personal responsable distribuya la correspondencia física a las dependencias.

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

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Diagrama detallado

A continuación, se presenta la tabla con la secuencia de actividades, la cual permite conocer los pasos a seguir para la atención de PQRSD.

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

3	GESTIONAR LA SOLICITUD	<p>El líder de la dependencia y/o el funcionario autorizado para gestionar las peticiones, verificará el contenido y los soportes allegados. Luego, con base en esta revisión, Deberá tomar alguna de las siguientes decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la dependencia no es competente para responder la solicitud se dará trámite según lo indicado en las Políticas de Operación Nos. 10, 11 y 12 de este procedimiento. - Si tiene competencia para contestar, deberá asignarla a un funcionario de su dependencia o así mismo, para proyectar el oficio de respuesta. <p>Las indicaciones sobre cómo realizar esta asignación en el SIM pueden ser consultadas en el Instructivo Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 1 y 2.</p>	<p>Jefe, Coordinador o persona encargada de cada dependencia.</p>	<p>Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD</p>
---	------------------------	---	---	---

4	PROYECTAR OFICIO DE RESPUESTA	<p>El responsable de proyectar la respuesta verificará que ésta sea oportuna, verás, comprensible y consistente con la petición.</p> <p>Adicionalmente, podrá realizar las siguientes acciones en el Sistema:</p> <ul style="list-style-type: none">- Cuando se requiera más información para responder la PQRSD, podrá solicitarla al petionario seleccionando esta opción en el SIM. En tal caso se congelarán los términos de respuesta y se le notificará al petionario mediante correo electrónico. Si pasado un (1) mes el petionario no allegó más información, el SIM dará por finalizado el proceso. <p>Se entenderá que el petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento realizado por la entidad, salvo que antes de vender el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, ver política general de operación no. 3.</p> <p>En caso de que el interesado complete la información o aporte los documentos requeridos, comenzará a contar los términos para resolver la petición.</p> <ul style="list-style-type: none">- En caso de requerir información de otras dependencias para resolver la PQRSD, podrá solicitar este apoyo o corresponsabilidad por medio del Sistema.- Si considera que el tiempo estimado de respuesta es insuficiente para atender la PQRSD, podrá solicitarle al petionario una prórroga hasta por el doble del término inicial, en cuyo caso el SIM notificará al petionario y recalculará los días para el vencimiento.- 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.	Funcionario responsable de atender la PQRSD.	<p>Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Formato memorando y/o oficio</p>
---	-------------------------------	---	--	---

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 y tendrá que iniciar una nueva solicitud.

- El funcionario responsable de la respuesta podrá finalizar las peticiones duplicadas, indicando en el Sistema a través de cuál radicado se le dará trámite y respuesta a la solicitud.

- Las peticiones cuyo contenido sea informativo podrán ser clasificadas en el Sistema como "Informativo no requiere respuesta" para finalizarlas.

- El funcionario responsable de la respuesta podrá clasificar la solicitud como "Respuesta sin oficio"; en este caso se habilitará la posibilidad de redactar directamente el texto de la respuesta y adjuntar anexos, para que se envíen vía correo electrónico simple o certificado, sin entrar en un flujo de revisión y aprobación.

- Una vez finalizado el oficio de respuesta, el funcionario que proyectó el documento lo enviará a revisión y aprobación por parte del líder del área o del funcionario que éste haya designado, indicando previamente el medio de respuesta a la PQRSD (Dirección de Correspondencia, Correo Electrónico, Entrega a la mano y/o Envío con Funcionario).

- Cuando la petición deba ser contestada por dos o más áreas de la Entidad, se marcará en el Sistema la opción "Múltiples respuestas", para iniciar procesos de respuesta con radicados de salida independientes pero asociados a un mismo radicado de entrada.

Las indicaciones sobre cómo realizar esta operación en el Sistema pueden ser consultadas en el Instructivo

		Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 2.		
5	ENVIAR PARA CICLO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	<p>Envía el oficio de respuesta para revisión por parte del líder de dependencia o del funcionario designado para esta tarea, el cual podrá regresar para ajustes, editar el documento, agregar observaciones o aprobar el envío.</p> <p>Este ciclo de aprobación llegará hasta el nivel superior en cada dependencia y finalizará con la firma del documento mediante el mecanismo de firma digital certificada.</p> <p>Las indicaciones sobre cómo realizar esta operación en el Sistema pueden ser consultadas en el Instructivo Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 1 y 2.</p>	Jefe, Coordinador o persona encargada de cada dependencia.	Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD

6	ENVIAR CORRESPONDENCIA EXTERNA DE SALIDA	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la respuesta debe ser notificada por correo electrónico, el funcionario responsable de proyectar, revisar y/o aprobar podrá elegir entre dos mecanismos: correo electrónico certificado o correo electrónico simple. El primero contará con un comprobante de entrega de la empresa de mensajería contratada por la Entidad. - Cuando el medio de respuesta sea la Dirección de Correspondencia del 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, una vez la dependencia responsable haya hecho entrega del documento impreso y sus anexos. <p>Las indicaciones sobre cómo realizar esta operación en el Sistema pueden ser consultadas en el Instructivo Uso del Módulo de Correspondencia y PQRSD – Versión 1 y 2.</p>	<p>Funcionario responsable de atender la PQRSD.</p> <p>Funcionario ventanilla única</p>	<p>Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Guía de mensajería certificada</p> <p>Correo electrónico</p>
---	--	---	---	---

7	SEGUIMIENTO A CORRESPONDENCIA	<p>- Una vez enviada la comunicación al peticionario, el Sistema generará una tarea de seguimiento a la entrega para el funcionario que proyectó la respuesta, quien deberá verificar el estado de la entrega, corroborar que se encuentren adjuntos los soportes correspondientes y, con base en esto, determinar su estado (Exitoso, No exitoso, En progreso).</p> <p>- En caso de ser clasificada como entrega no exitosa, el Sistema reenviará la respuesta mediante el proceso de Correspondencia de Salida.</p> <p>- El Estado de la PQRSD podrá ser consultado por el peticionario en el portal web de la UAE-JPMP (www.justiciamilitar.gov.co) con el número de radicado.</p>	Funcionario responsable de atender la PQRSD.	<p>Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD</p> <p>Correo seguro certificado de 472.</p> <p>Correo electrónico simple.</p> <p>Documento soporte de entrega física.</p>
8	GENERAR INFORME DE PQRSD TRIMESTRALMENTE	Generar informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas y respondidas, con base en los reportes que arroje el Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD de la Entidad, el cual incluye la identificación de acciones de mejora.	Funcionario atención al ciudadano	Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD
9	SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA	Realizar seguimiento a las acciones de mejora, producto del informe trimestral de PQRSD.	Funcionario atención al ciudadano	Sistema de Información Misional, Correspondencia y PQRSD

6. FORMATOS

1. Formato registro PQRSD
2. Matriz de seguimiento PQRSD
3. Oficio institucional
4. Memorando institucional

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
00	08/11/2021	Resolución 000316 de 05 de julio de 2022
01	31/07/2023	Versión DARUMA

Dependencias participantes

Elaboró	Revisó	Aprobó
Sandra Mireya Medina Rodriguez Jefe Oficina Asesora de Planeación	Xiomara Andrea Forero Cogollo Coordinador Grupo Administrativo	Norma Guayara Barreto Secretaria General

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

Sandra Mireya Medina Rodriguez @ 2023-08-31, 9:56:02