



**Defensa**



**Informe PQRSD  
Tercer Trimestre  
julio-septiembre 2023**



# Introducción

**La Unidad Administrativa Especial de la Justicia Penal Militar y Policial presenta el informe sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas a través de los diferentes canales de recepción que se encuentran habilitados por la entidad y atendidas por parte de las dependencias de la Unidad durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2023, lo anterior a partir del análisis de datos registrados en la Matriz de registro de PQRSD que se diligencia de manera manual y la estadística reportada por el sistema de información misional de la UAEJPMP estableciendo así, el siguiente contenido.**

## Contenido



Tipo de solicitudes recibidas

Participación por canal

Solicitudes por dependencia

Derechos de petición, quejas y reclamos

Estado de respuestas

Solicitudes a las que se les negó información

## Tipo de solicitudes recibidas

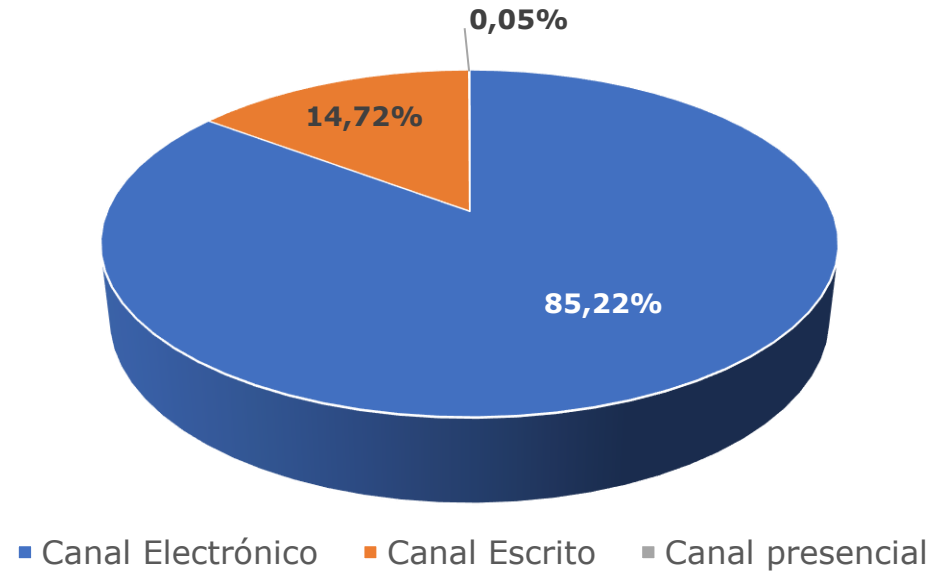
### Estructura administrativa:

Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIÓN	1.810
QUEJA	15
SUGERENCIA	1
RECLAMO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.827</b>



Durante el período comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, se recibieron un total de **1.827** PQRSD.

## Participación por canal



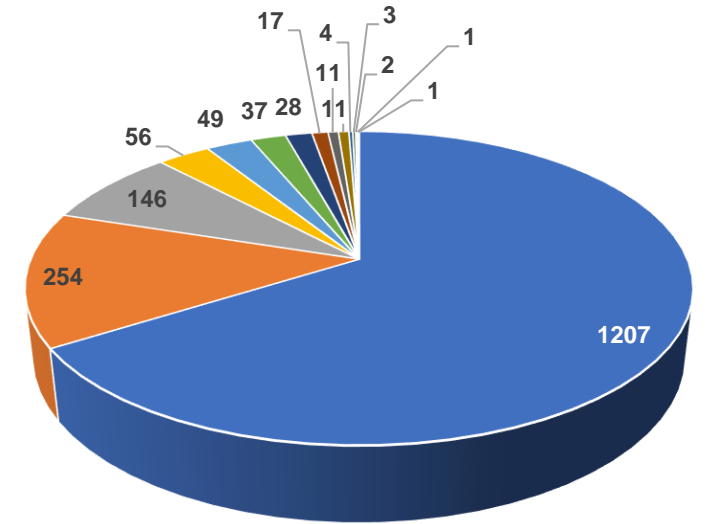
**Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento: Canal electrónico 85,22% y Canal escrito 14,72% y canal presencial 0,05%.**

## Solicitudes por dependencia

### Estructura administrativa:

Oficina Asesora de Planeación	1207
Grupo de Talento Humano - Secretaría General	254
Oficina Asesora Jurídica	146
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	56
Dirección General	49
Grupo de Contratos - Secretaría General	37
Grupo Administrativo - Secretaría General	28
Grupo Financiero - Secretaría General	17
Escuela de JPMP	11
Oficina de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones	11
Atención al ciudadano	4
Subdirección General	3
Secretaria General	2
Oficina de Control Interno de Gestión	1
(en blanco)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.827</b>

Solicitudes estructura administrativa



- Oficina Asesora de Planeación
- Grupo de Talento Humano - Secretaría General
- Oficina Asesora Jurídica
- Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General
- Dirección General
- Grupo de Contratos - Secretaría General
- Grupo Administrativo - Secretaría General
- Grupo Financiero - Secretaría General
- Escuela de JPMP
- Oficina de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones
- Atención al ciudadano
- Subdirección General
- Secretaria General
- Oficina de Control Interno de Gestión
- (en blanco)

## Derechos de petición

Dependencias	Cantidad
Dirección General	1
Grupo control disciplinario - Secretaría General	1
Oficina Asesora de Planeación	23
Oficina Asesora Jurídica	17
Oficina de Control Interno de Gestión	1
Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	2
<b>Total</b>	<b>45</b>

## Quejas

Dependencias	Cantidad
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	13
Oficina Asesora Jurídica	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

## Información específica

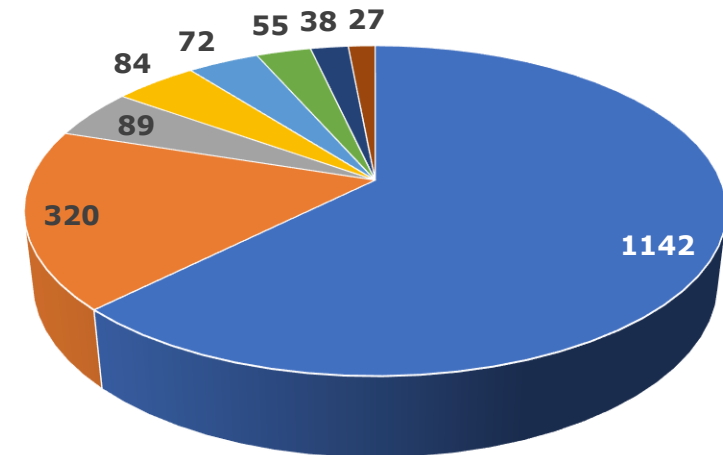
Temática	Dependencias	Cantidad
Estado de un proceso		13
Información sobre ubicación de denuncia o proceso	Oficina Asesora de Planeación	230
	<b>Total</b>	<b>243</b>



## Estado de respuesta

ESTADO	SOLICITUDES
Respondido a tiempo	1.142
No requiere respuesta	320
Extemporáneo	89
Anulado	84
Traslado por competencia a despacho JPMP	72
Sin respuesta	55
En proceso a tiempo	38
Desistido	27
<b>Total</b>	<b>1.827</b>

Estado de respuesta



- Respondido a tiempo
- No requiere respuesta
- Extemporáneo
- Anulado
- Traslado por competencia a despacho JPMP
- Sin respuesta
- En proceso a tiempo
- Desistido

## Solicitudes a las que se les negó la información

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

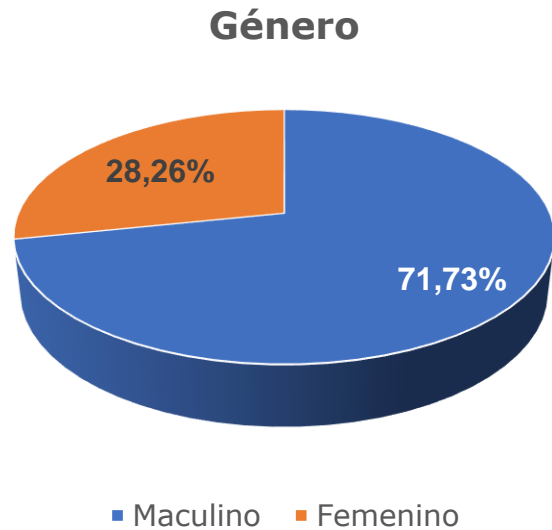
## Tiempo promedio de respuesta

CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DIAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
QUEJA	15	9	7
RECLAMO	15	1	9
SUGERENCIA	15	1	1
PETICIÓN	5	5	3
	10	17	4
	15	1.072	5
	30	10	16

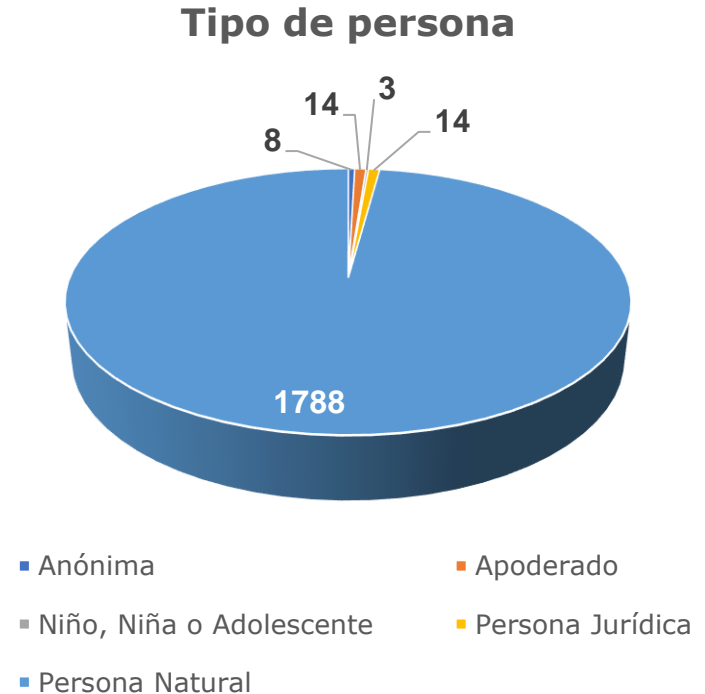
Durante el periodo reportado las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron atendidas en promedio en un término máximo de **16** días y un término mínimo de **1** día, cumpliendo de esta forma con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015.

## Caracterización de usuarios estructura administrativa

GÉNERO	SOLICITUDES
Femenino	28,26%
Masculino	71,73%



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Persona Natural	1788
Persona Jurídica	14
Apoderado	14
Anónima	8
Niño, Niña o Adolescente	3



### Acciones de mejora

- ✓ Respecto al Sistema de Información Misional - SIM se han encontrado y comunicado algunas novedades a la Oficina TICs, responsable de la administración y funcionamiento del sistema, entre las cuales se encuentran: verificación de los estados de respuesta de las solicitudes teniendo en cuenta que se incluyen datos como fecha de respuesta en estado "sin respuesta", adicionalmente, no coinciden fechas o se omiten, se presentan casillas vacías en algunos campos de información. Se está a la espera de efectuar las reuniones con la Oficina TICs y la empresa contratista, con el fin de revisar las novedades reportadas y establecer soluciones en cada caso particular.
- ✓ Existen peticiones registradas por las dependencias como respondidas, pero en el SIM no se actualizó el estado de respuesta, esto se reportará en el informe de novedades y se realizarán mesas de trabajo en conjunto con la Oficina TICs, para que el reporte trimestral represente una herramienta eficaz y de seguimiento.

### Acciones de mejora

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

### Satisfacción del usuario

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 19 ciudadanos durante el trimestre, 17 de ellos accedieron a través del canal electrónico (correo institucional – portal web), 1 de ellos mediante el canal telefónico y otro mediante el canal escrito. Dieciséis ciudadanos (68,42%) manifestaron encontrarse satisfechos con la información suministrada y un excelente servicio prestado. Sin embargo, tres de ellos (15,78%) indicaron sentirse insatisfechos porque la información no fue clara, comprensible y oportuna.

## **Grupo Administrativo – Secretaría General** Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial



**Defensa**

