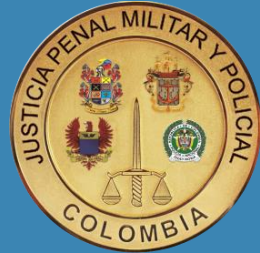


# **Informe PQRSD Cuarto Trimestre octubre-diciembre 2023**

**Unidad Administrativa Especial de la  
Justicia Penal Militar y Policial**



## 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 las dependencias de la Unidad durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre 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.

## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

### 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

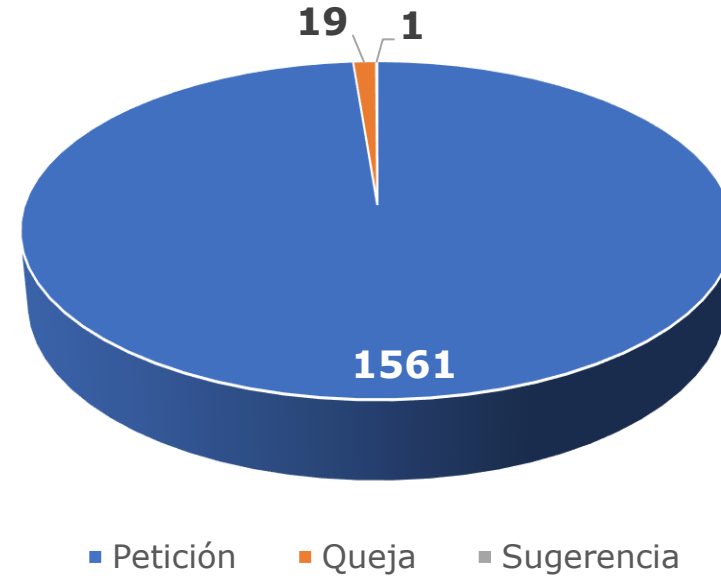


## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

### Tipo de solicitudes recibidas por las dependencias administrativas

Tipo de solicitud	Cantidad
PETICIÓN	1.561
QUEJA	19
SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.581</b>

Solicitudes recibidas



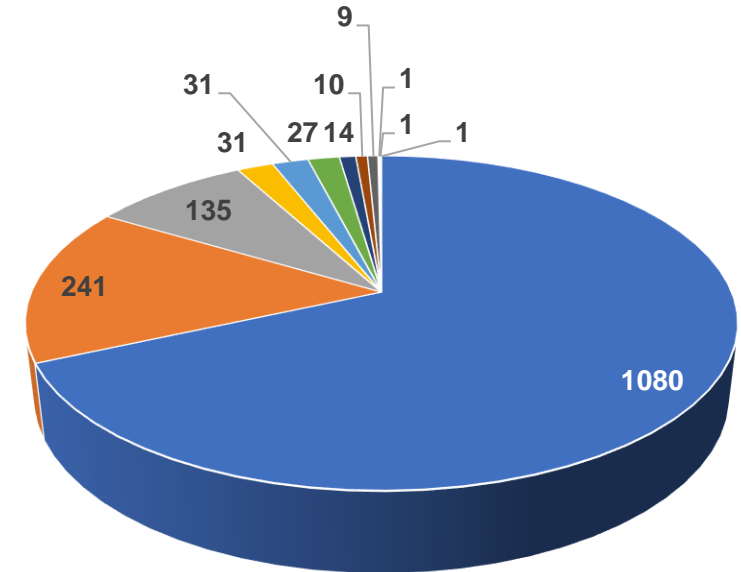
Durante el período comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2023, se recibieron un total de 1.581 PQRSD.

## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

### Solicitudes recibidas por dependencia administrativa

Oficina Asesora de Planeación	1.080
Grupo de Talento Humano - Secretaría General	241
Oficina Asesora Jurídica	135
Dirección General	31
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	31
Grupo Administrativo - Secretaría General	27
Grupo de Contratos - Secretaría General	14
Oficina de Tecnologías de Información y de las Comunicaciones	10
Grupo Financiero - Secretaría General	9
Escuela de JPMP	1
Atención al ciudadano - Secretaría General	1
(en blanco)	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.581</b>

Solicitudes estructura administrativa



## Peticiones

### Por tipo de trámite

Por tipo de trámite	Cantidad
Peticiones de Información Misional y Datos Estadísticos	1066
Peticiones asuntos de Talento Humano	198
Peticiones asuntos Jurídicos	132
Peticiones ante la Dirección General	76
Peticiones asuntos Administrativos	21
Peticiones ante la Secretaría General	17
Peticiones asuntos Disciplinarios	13
Peticiones asuntos Contractuales	12
Peticiones asuntos Financieros	12
Peticiones asuntos Tecnológicos y de Telecomunicaciones	11
Peticiones ante la Subdirección General	1
Peticiones Escuela de Justicia Penal Militar y Policial	1
Sin tipo de trámite	1
<b>Total</b>	<b>1561</b>

## Quejas

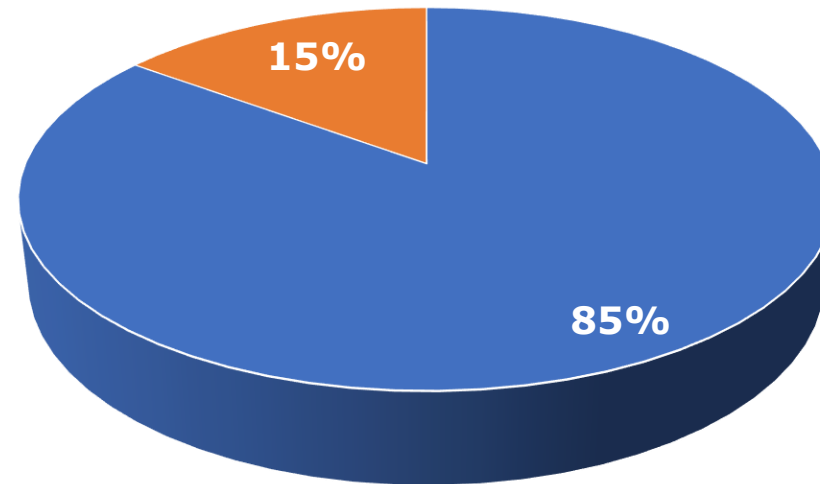
Dependencias	Cantidad
Grupo de Control Disciplinario - Secretaría General	18
Grupo de Talento Humano – Secretaría General	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

## Información específica

Temática	Dependencias	Cantidad
Información sobre ubicación de denuncia o proceso	Oficina Asesora de Planeación	239
Estado de un proceso		12
<b>Total</b>		<b>251</b>

## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

Peticiones interpuestas  
por tipo de canal



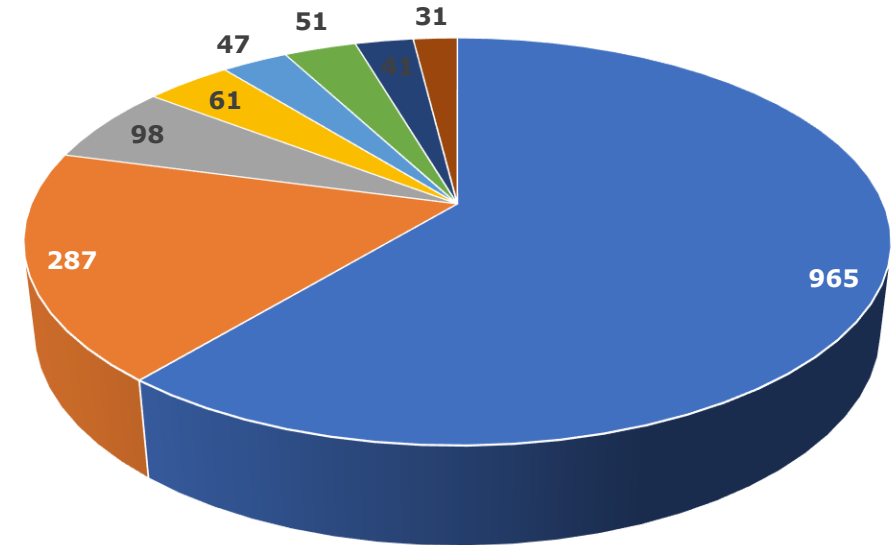
■ Canal Electrónico ■ Canal Escrito

Los canales de recepción presentaron el siguiente comportamiento:  
Canal electrónico 85% y Canal escrito 15%.

## Estado de respuesta

ESTADO	SOLICITUDES
Respondido a tiempo	965
No requiere respuesta	287
Anulado (Oficinas Asesoras de Planeación y Jurídica, y Grupo de Control Disciplinario)	98
Traslado por competencia a despacho JPMP	61
Extemporáneo	47
En proceso a tiempo	51
Sin respuesta	41
Desistido	31
<b>Total</b>	<b>1.581</b>

Estado de respuesta



## Solicitudes a las que se les negó la información

En el periodo del actual reporte, la UAEJPMP registró dos (2) solicitudes a las que se les negó totalmente información.



## Tiempo promedio de respuesta

CLASIFICACIÓN	TÉRMINO VENCIMIENTO (DÍAS)	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
QUEJA	15	16	6
	5	3	2
PETICIÓN	10	21	5
	15	892	5
	30	13	17

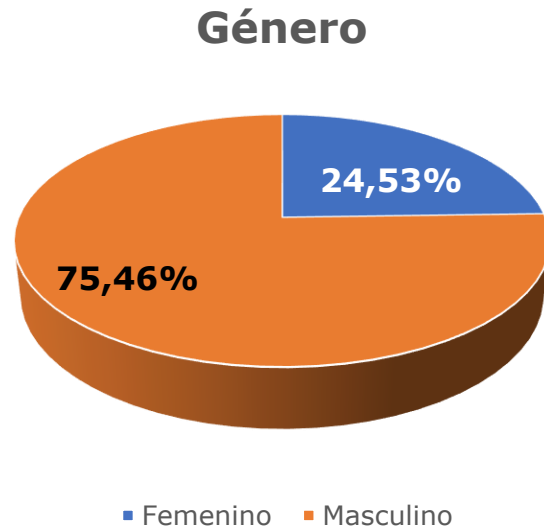
Durante el periodo reportado, el tiempo promedio de respuesta de las quejas fue de 6 días; en el caso de las peticiones, este promedio fue de 5 días para las que tenían un término de 15 días. Aquellas con un término de 30 días fueron atendidas en un tiempo máximo de 17 días.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

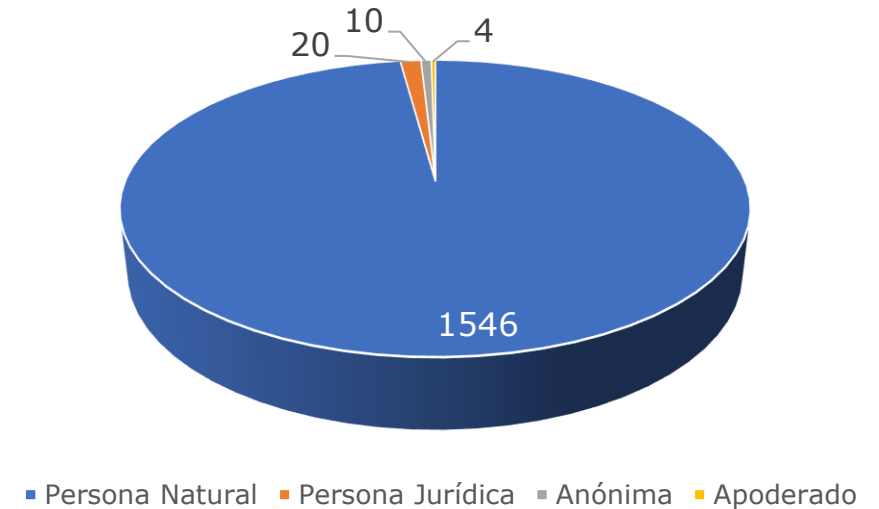
### Caracterización de usuarios estructura administrativa

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



TIPO DE PERSONA	SOLICITUDES
Persona Natural	1546
Persona Jurídica	20
Anónima	10
Apoderado	4

### Tipo de persona



## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

### Acciones de mejora

- ✓ Respecto al Sistema de Información Misional – SIM, se han encontrado y comunicado algunas novedades a la Oficina TICs, responsable de la administración y funcionamiento del sistema, entre las cuales se encuentran: No coinciden fechas o se omiten, se presentan casillas vacías en algunos campos de información. Se 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.

## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

### 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.

## Informe PQRSD cuarto trimestre 2023

### Satisfacción del usuario

- ✓ La encuesta de satisfacción de atención de PQRSD, fue diligenciada por 25 ciudadanos durante el trimestre, 23 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. El 96% de los encuestados manifestaron encontrarse muy satisfechos con la información suministrada y el servicio recibido. Sin embargo, uno de ellos (4%) indicó sentirse muy insatisfecho, pero no informó los motivos.

## **Informe PQRSD cuarto trimestre 2023**

**Elaboró:**

**Grupo de Comunicaciones**

Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial

**Revisó :**

**Grupo Administrativo – Secretaría General**

Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial

**Aprobó :**

**Secretaría General**

Unidad Administrativa Especial de Justicia Penal Militar y Policial



**Defensa**

