



EJÉRCITO NACIONAL
PATRIA, HONOR, LEALTAD

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJÉRCITO NACIONAL

2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTUNDENCIA OPERACIONAL



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

ESTIMADOS CIUDADANOS:

El Ejército Nacional en cumplimiento de su misión institucional, busca desarrollar la gestión administrativa dentro de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, garantizando una actitud de servicio a la comunidad por parte de sus servidores públicos.

En este sentido, la filosofía de servicio en el Ejército Nacional, se fundamenta en que los ciudadanos son el eje de la gestión pública y está dirigida a satisfacer sus necesidades mediante una labor competente, transparente y diligente. Con el propósito de fortalecer la interacción con la comunidad, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011 (por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), Artículo 5° que señala:

DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo es importante mencionar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la precitada norma:

LOS DEBERES DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, ateniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar y aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, las cuales afecten los términos establecidos en la ley.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores de las oficinas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional.

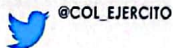
MEDIOS O CANALES DISPONIBLES PARA LOS CIUDADANOS

Los medios habilitados por el Ejército Nacional para que toda persona natural o jurídica pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son los siguientes:

1. **Atención presencial**
Calle 53 No.57-93 Barrio La Esmeralda - Bogotá D.C.
Horario: lunes a viernes jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
2. **Atención virtual**
Página Web: www.pqr.mil.co para peticiones, sugerencias, quejas y reclamos.
Chat institucional: www.ejercito.mil.co servicio que se ofrece de lunes a viernes entre 08:30 am a 4:30 pm.
Correo electrónico: sac@buzonejercito.mil.co
3. **Atención telefónica**
- Bogotá D.C. (57-1) 2216336 - 2220950 - 4261499
- Línea de transparencia 152 - para denuncias de corrupción.
- Línea gratuita a nivel nacional 018000111689.
4. **Atención por correspondencia**
Recepción y entrega de correspondencia en las instalaciones del Comando del Ejército de lunes a jueves en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 pm, Calle 54 No.26-25 (puerta 8) - Bogotá D.C.
5. **Sedes a nivel nacional**
Para el resto del país, el Ejército Nacional brinda atención a la ciudadanía de lunes a viernes jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en las siguientes oficinas:
Para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingrese a la página web de la entidad: www.pqr.mil.co, y cree su petición diligenciando el formulario correspondiente.
Para atención en línea a través del chat institucional, podrá ingresar a la página web de la entidad: www.ejercito.mil.co, al link Chat, servicio que se ofrece de lunes a viernes entre 08:30 am a 4:30 pm.

UNIDAD	CIUDAD	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CORREO
DIV01	Santa María	3148778042	Carrera 4 calle 33 vía Rodadero Instalaciones DIV1	oacdiv01@buzonejercito.mil.co
DIV02	Bucaramanga	302 700 1635 607 634 4839	Carrera 19 No. 31 - 73 Instalaciones Gobernación	sacdiv02@buzonejercito.mil.co
DIV03	Popayán	313 214 9025	Carrera 7 No. 1N - 28 Edif Edgar Negret.	sacdiv03@ejercito.mil.co
DIV04	Villavicencio	320 206 1460	Carrera. 33 # 38 - 45 Gobernación del Meta	sacdiv04@buzonejercito.mil.co
DIV05	Ibagué	310 566 9673	Carrera 3a entre calles 10A - 11 Gobernación de Tolima.	oacdiv5@ejercito.mil.co
DIV06	Florencia	305 438 9448	Calle 16 No. 16 - 00 Barrio El Centro Oficina BR12.	sacdiv06@ejercito.mil.co
DIV07	Medellín	314 738 2637 (604) 232 7287	Centro Administrativo la Alpujarra, Local 102 Parque Ples Descalzos.	oacdiv07@ejercito.mil.co
DIV08	Yopal	312 504 2289	Carrera 20 No. 8 - 67 primer piso, Gobernación del Casanare	sacdiv08@ejercito.mil.co
DAVA	Bogotá	321 324 3706	Aeropuerto Interconal El Dorado, Puerta 6 Vía CATAM	sacdavaa@buzonejercito.mil.co

6. **Redes Sociales**



@COL_EJERCITO



Ejército Nacional de Colombia.



EJERCITONACIONALCOL

General **EDUARDO ENRIQUE ZAPATEIRO ALTAMIRANDA**
Comandante Ejército Nacional