

**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, materialidad, 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 5º 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 costo, 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 6º 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:

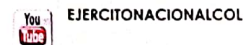
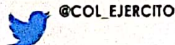
1. **Atención presencial**  
Calle 53 No.57-93 Barrio La Esmeralda - Bogotá D.C.  
Horario: lunes a viernes jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. **Atención virtual**  
Página Web: [www.pqr.mil.co](http://www.pqr.mil.co) para peticiones, sugerencias, quejas y reclamos.  
Chat Institucional: [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co) servicio que se ofrece de lunes a viernes entre 08:30 am a 4:30 pm.  
Correo electrónico: [sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co)
3. **Atención telefónica**  
- Bogotá D.C. (57-1) 221 6336 - 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](http://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](http://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	TÉLEFONO	DIRECCIÓN	CORREO
DIV01	Santa Marta	3173871718	Calle 34 carrera 16-14 Esquina Barrio María Eugenia.	<a href="mailto:sacdiv01@buzonejercito.mil.co">sacdiv01@buzonejercito.mil.co</a>
DIV02	Bucaramanga	(7) 6344839	Avenida Quebrada seca No. 33a-18-00 Barrio San Alonso.	<a href="mailto:sacdiv02@buzonejercito.mil.co">sacdiv02@buzonejercito.mil.co</a>
DIV03	Popayán	3132149025	Carrera 7 No. 1N-28 Edif Edgar Negret.	<a href="mailto:sacdiv03@ejercito.mil.co">sacdiv03@ejercito.mil.co</a>
DIV04	Villavicencio	3124425450	Carrera, 33 # 38-45 centro parque principal.	<a href="mailto:sacdiv04@buzonejercito.mil.co">sacdiv04@buzonejercito.mil.co</a>
DIV05	Ibagué	3133601219	Carera 3a entre calles 10A - 11 Gobernación de Tolima.	<a href="mailto:sacdiv5@ejercito.mil.co">sacdiv5@ejercito.mil.co</a>
DIV06	Florencia	3054389448	Centro comercial Cury playa 2do piso.	<a href="mailto:sacdiv06@ejercito.mil.co">sacdiv06@ejercito.mil.co</a>
DIV07	Medellín	(4) 2327287 3147382637	Centro Administrativo la Alpujarra, Local 102 Parque ples Descalzos.	<a href="mailto:sacdiv07@ejercito.mil.co">sacdiv07@ejercito.mil.co</a>
DIV08	Yopal	3125042289	Calle 8 No 19-36 primer piso, Gobernación del Casanare	<a href="mailto:sacdiv08@ejercito.mil.co">sacdiv08@ejercito.mil.co</a>
DAVA	Bogotá	3143768869	Calle71 #No. 73a-44/ Alcaldía de Engativá segundo Piso-barrio Boyacá Real.	<a href="mailto:sacdavaa@buzonejercito.mil.co">sacdavaa@buzonejercito.mil.co</a>

6. **Redes Sociales**



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