
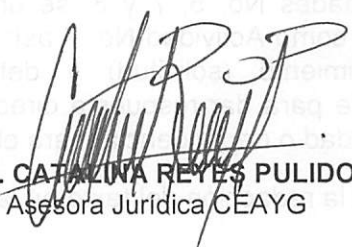



FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA  
EJERCITO NACIONAL



<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO</b>			
<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Apoyo y Soporte Administrativo			
<b>PROCESO:</b> Gestión Servicio al Ciudadano			
<b>Código:</b> P-COEJCCEAYG-251	<b>Versión:</b> 3	<b>Fecha de emisión:</b> 2023-06-13	<b>Número de Páginas:</b> 17

Elaboró	Revisó	Aprobó
 <b>MY. CÉSAR GALVIS QUIROGA</b> Oficial Servicio al Ciudadano	 <b>MY. CATALINA REYES PULIDO</b> Asesora Jurídica CEAYG	 <b>CR. DIEGO FERNANDO PATIÑO OROZCO</b> Ayudante General

## Procedimiento Servicio al Ciudadano

### Control de Actualizaciones

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
0	Procedimiento Inicial	2013-05-06
1	<p>En la actividad No.1, se cambia "Directiva Ministerial 0031800/2006 por "Normatividad vigente".</p> <p>La actividad no. 2 se modifica y se amplía así: "Nombrar gestor de la Oficina de Atención al Ciudadano, publicarlo mediante la orden semanal de la unidad y elaborar formato de asignación de usuario. (FO-COEJCCEAYG-032)".</p> <p>La actividad No. 3 se mejora la redacción del texto y queda "Solicitar a la OAC de Ejército, la asignación de usuario y clave para ingreso al Link Atención al Ciudadano, enviando formato correspondiente. (FO-COEJCCEAYG-032)".</p> <p>Se realiza la inclusión de la actividad No. 4, "Leer y aplicar el Manual del Link Atención al Ciudadano, para el manejo adecuado de la plataforma".</p> <p>Se elimina la actividad No. 5.</p> <p>En la actividad No. 4, se mejora la redacción del texto y queda como actividad No. 5, así: Ingresar las solicitudes recibidas por línea telefónica, correo, presencial, redes sociales y otros, en el link de atención al ciudadano de la página web <a href="http://www.ejercito.mil.co">www.ejercito.mil.co</a>.</p> <p>Las actividades No. 5, 7 y 8, se unifican en una sola, quedando como Actividad No. 7 así: "Verificar y Analizar el requerimiento (solicitud) y determinar si se es competente para dar respuesta directa o direccionarla a alguna unidad o dependencia, para el respectivo trámite"</p> <p>Se mejora la redacción del texto en las actividades No. 9, 10 y 11</p> <p>En la actividad No. 12, se adiciona la norma que establece los términos de las solicitudes.</p> <p>En la actividad No.13, Las Jefaturas, Direcciones y UOM deben emitir respuestas a los clientes internos y externos mediante el aplicativo cambiando el estado establecido en los términos de Ley.</p>	2015-04-09
2	Se unifican la actividad No. 2 y 3 mencionando las acciones para nombramiento y asignación de usuario, teniendo en cuenta los parámetros establecidos para tal fin. (Orden del día y formato de asignación de usuario FO-COEJCCEAYG-032)".	2018-05-23

## Procedimiento Servicio al Ciudadano

Actualización a la versión No.	Actualización realizada	Fecha de emisión
2	<p>La actividad No. 4 y 5 se modifican y unifican omitiendo el Manual del Link Atención al Ciudadano e incluyendo la normatividad vigente para conocimiento y aplicación de cada uno de los Gestores de Servicio al Ciudadano acorde al cargo por el cual fue nombrado.</p> <p>En la actividad No.6 se mejora la redacción relacionando cada uno de los canales de atención y las formas de aplicación para cada uno de ellos. De igual forma, se desglosan los pasos de recepción e ingreso de las solicitudes recibidas por los diferentes canales al link de servicio al Ciudadano <a href="http://www.pqr.mil.co">www.pqr.mil.co</a></p> <p>En la actividad No. 7 se modifica la clasificación de las solicitudes incluyendo dos tipos: solicitud de información pública y peticiones entre autoridades.</p> <p>Se modifica la actividad No.8 mejorando la redacción y desglosando los pasos que corresponden al análisis, trámite y direccionamiento de las solicitudes recibidas a través del link Servicio al Ciudadano.</p> <p>Se eliminan las actividades No. 9 y 10.</p> <p>Se modifica la actividad No. 11 mejorando su redacción al incluir que soporte del seguimiento realizado son los informes de pre alertas emitidos a las unidades que tienen peticiones sin gestionar y se encuentran próximas a vencerse.</p> <p>Se modifica la actividad No.12 mejorando su redacción y emitiendo con mayor claridad que la digitalización y emisión de respuesta es el cierre como tal de la petición posterior al cumplimiento de los protocolos establecidos para la gestión de la misma.</p> <p>Se modifica la actividad No. 13 mejorando su redacción.</p> <p>Se modifica la actividad No.14 mejorando su redacción.</p> <p>Se modifican conceptos, se adiciona nota en la actividad No 04 sistemas de recepción.</p> <p>Se modifican las modalidades de peticiones en el punto No 06.</p> <p>Se modifican los conceptos en el punto No 07 y se mejora la redacción del mismo, y se hace énfasis en el cargue de resolución de desistimiento y la notificación de la resolución.</p>	2018-05-23

## Procedimiento Servicio al Ciudadano

<b>Actualización a la versión No.</b>	<b>Actualización realizada</b>	<b>Fecha de emisión</b>
3	<p>Se elimina la actividad No 09 y se integra a la actividad No 08, dejando los protocolos como una actividad para una respuesta dentro de las peticiones.</p> <p>Se modifican los conceptos del punto No 10 y se mejora la redacción del mismo.</p> <p>Se hace énfasis en las peticiones allegadas físicamente para que realicen su proceso de gestión documental archivística.</p>	2023-06-13

# Procedimiento Servicio al Ciudadano

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	6
2. ALCANCE .....	6
3. CONTROL.....	6
4. DEFINICIONES.....	6
5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	11
6. PRODUCTO DEL PROCEDIMIENTO.....	16
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	16
8. NORMATIVIDAD APLICABLE .....	16
9. ANEXOS .....	17

# Procedimiento Servicio al Ciudadano

## 1. OBJETIVO:

Establecer el proceso de Atención al Ciudadano del Ejército Nacional, a través de la recepción, direccionamiento, seguimiento y verificación en la respuesta oportuna por parte de las diferentes dependencias y generación de acciones de mejoramiento respecto a las solicitudes y requerimientos (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, solicitudes de información pública y peticiones entre autoridades) que los ciudadanos (interno y externo) realicen a través de los diferentes canales de atención.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todo nivel (dependencias del Comandante del Ejército, Dependencias del Segundo Comandante del Ejército, Jefes de Estado Mayor, Comandos de Asesoría, Comandos Funcionales, Comandos Operacionales, Comandos de Apoyo de Combate, Escalones Tácticos nivel División, Brigada y equivalentes), se busca garantizar la oportunidad, cumplimiento y efectividad, para así poder gestionar y brindar respuestas de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos; el cual inicia con la recepción de las PQRSD ante los canales de atención establecidos por el Ejército Nacional, de acuerdo a la normatividad vigente y termina con el informe de calidad de la verificación de las respuestas emitidas.

## 3. CONTROL:

El seguimiento y control de este procedimiento será ejercido por la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional por intermedio del Área de Servicio al Ciudadano, teniendo como objetivo principal el fortalecimiento de la interacción con los diferentes grupos de valor por medio de los canales de atención.

## 4. DEFINICIONES:

**Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición<sup>1</sup>.

**Atención correo:** Canal de comunicación que utiliza el ciudadano para presentar sus PQRSD a la dirección de correo electrónico<sup>2</sup>.

**Atención presencial:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos<sup>3</sup>.

---

1. <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/DefinicionesYTerminosPQR.aspx>

2. Ministerio de Justicia y del Derecho ([minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/canales-de-atencion](http://minjusticia.gov.co/servicio-al-ciudadano/canales-de-atencion)).

3. <https://www.conceptosjuridicos.com/>

## Procedimiento Servicio al Ciudadano

**Atención telefónica:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, por medio de las redes de telefonía. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano, pertenecen a este canal los teléfonos de celular de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call Centers) y centros de contacto<sup>4</sup>.

**Canal correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal<sup>5</sup>.

**Chat:** Término proveniente del inglés que en español equivale a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas)<sup>6</sup>.

**Ciudadano:** Es un vínculo jurídico que une a una persona con un Estado, en tanto, es portador de derechos y deberes respaldados por la ley<sup>7</sup>.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto, (producto es el resultado de un proceso), por otro lado un proceso son las actividades relacionadas, las cuales se transforman de entradas a salidas<sup>8</sup>.

**Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades (...)<sup>9</sup>.

**Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones<sup>10</sup>.

**Eficacia:** Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados<sup>11</sup>.

---

4. [https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos\\_de\\_atencion\\_al\\_ciudadano/html/canal\\_atencion.html#:~:text=Canal%20telef%C3%B3nico%3A%20%E2%80%9CMedio%20que%20permite,orientar%20o%20asistir%20al%20ciudadano](https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/protocolos_de_atencion_al_ciudadano/html/canal_atencion.html#:~:text=Canal%20telef%C3%B3nico%3A%20%E2%80%9CMedio%20que%20permite,orientar%20o%20asistir%20al%20ciudadano)

5. Departamento Administrativo de la Función Pública Protocolos de Servicio al Ciudadano – Versión 2 (funcionpublica.gov.co).

6. [https://es.wikipedia.org/wiki/Chat#:~:text=El%20chat%20\(t%C3%A9rmino%20proveniente%20del,surgido%20con%20las%20nuevas%20tecnolog%C3%ADas](https://es.wikipedia.org/wiki/Chat#:~:text=El%20chat%20(t%C3%A9rmino%20proveniente%20del,surgido%20con%20las%20nuevas%20tecnolog%C3%ADas)

7. <https://www.conceptosjuridicos.com/co/ciudadania/#:~:text=Se%20entiende%20como%20ciudadan%C3%ADa%20a,debe%20respaldados%20por%20la%20ley>.

8. Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario (www.iso.org).

9. <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/DefinicionesYTerminosPQR.aspx>

10. Ley 594 de 2000 – Artículo 3 (funcionpublica.gov.co).

11. <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/04/terminos-y-definiciones-norma-iso-45001/#:~:text=Eficacia%3A%20grado%20en%20el%20que,expresa%20formalmente%20su%20alta%20direcci%C3%B3n>.

## Procedimiento Servicio al Ciudadano

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados<sup>12</sup>.

**Efectividad:** Medida de impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles<sup>13</sup>.

**Felicitación:** Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la Entidad o sus funcionarios (...)<sup>14</sup>.

**Gobierno Digital:** Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.<sup>15</sup>

**Informe de Calidad:** Presenta el estado de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, desde el punto de vista de la eficacia es decir, se analiza una muestra de las respuestas emitidas por la entidad, frente a criterios de claridad, pertinencia y congruencia, para así corroborar el cumplimiento del derecho fundamental de petición, constituyéndose en una herramienta clave para la retroalimentación a los programas y la óptima respuesta a las peticiones.

**Link:** Herramienta informática de acceso público dispuesta por el Ejército Nacional, administrada por el Área de Servicio al Ciudadano, la cual permite a los ciudadanos formular de manera virtual sus PQRSD, sobre temas relacionados con la entidad, para que éstas sean resueltas por competencia.

**Petición:** Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular (...)<sup>16</sup>.

**Petición de documentos:** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos. Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado conforme a la Constitución Política o a la Ley o no estén relacionados con la defensa o seguridad nacional. Tiempo de respuesta: Se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes<sup>17</sup>.

---

12. *Ibidem*.

13. *Ibidem*.

14. <http://www.jcc.gov.co/es/pqrs>

15. <https://colombiatic.mintic.gov.co/679/w3-article-210706.html>

16. [https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC\\_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n\\_cartilla.pdf](https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n_cartilla.pdf)

17. <https://prosperidadsocial.gov.co/atencion-al-ciudadano/servicio-al-ciudadano/>



## Procedimiento Servicio al Ciudadano

**PQRSD:** Denominación utilizada para referirse a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias<sup>18</sup>.

**Protocolo:** Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso de atención con los ciudadanos para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de un canal específico<sup>19</sup>.

**Queja:** 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 desarrollo de sus funciones (...) <sup>20</sup>.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio<sup>21</sup>.

**Servicio:** Labor o trabajo que se hace sirviendo al Estado o a otra entidad o persona<sup>22</sup>.

**Servicio al ciudadano:** ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva<sup>23</sup>.

**Nota:** De acuerdo con el Artículo 23 de la Constitución Política, Artículo 6 y 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes, se establece que los plazos para dar respuesta a las PQRSD son:

- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias: Quince (15) días hábiles.
- Consultas: Treinta (30) días hábiles.
- Solicitudes de Información Pública: Diez (10) días hábiles.
- Comunicaciones Oficiales: Cinco (05) días hábiles.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, El funcionario responsable de dar respuesta deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando

---

18. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-solicitudes-de-informacion-publica-y-denuncias-PQRSD/>

19. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Protocolos/c16d683a-6d1c-4af1-aed4-b6c46b45fff4>

20. Definiciones y términos PQRD. <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/DefinicionesYTerminosPQR.aspx>

21. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Universidad colegio mayor de Cundinamarca. <https://www.unicolmayor.edu.co/portal/index.php?idcategoria=2385>

22. <https://www.wordreference.com/definicion/servicio>

23. <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Documents/Manual-Servicio-al-Ciudadano-SGC.pdf>

## Procedimiento Servicio al Ciudadano

a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto<sup>24</sup>.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública<sup>25</sup>.

---

24. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

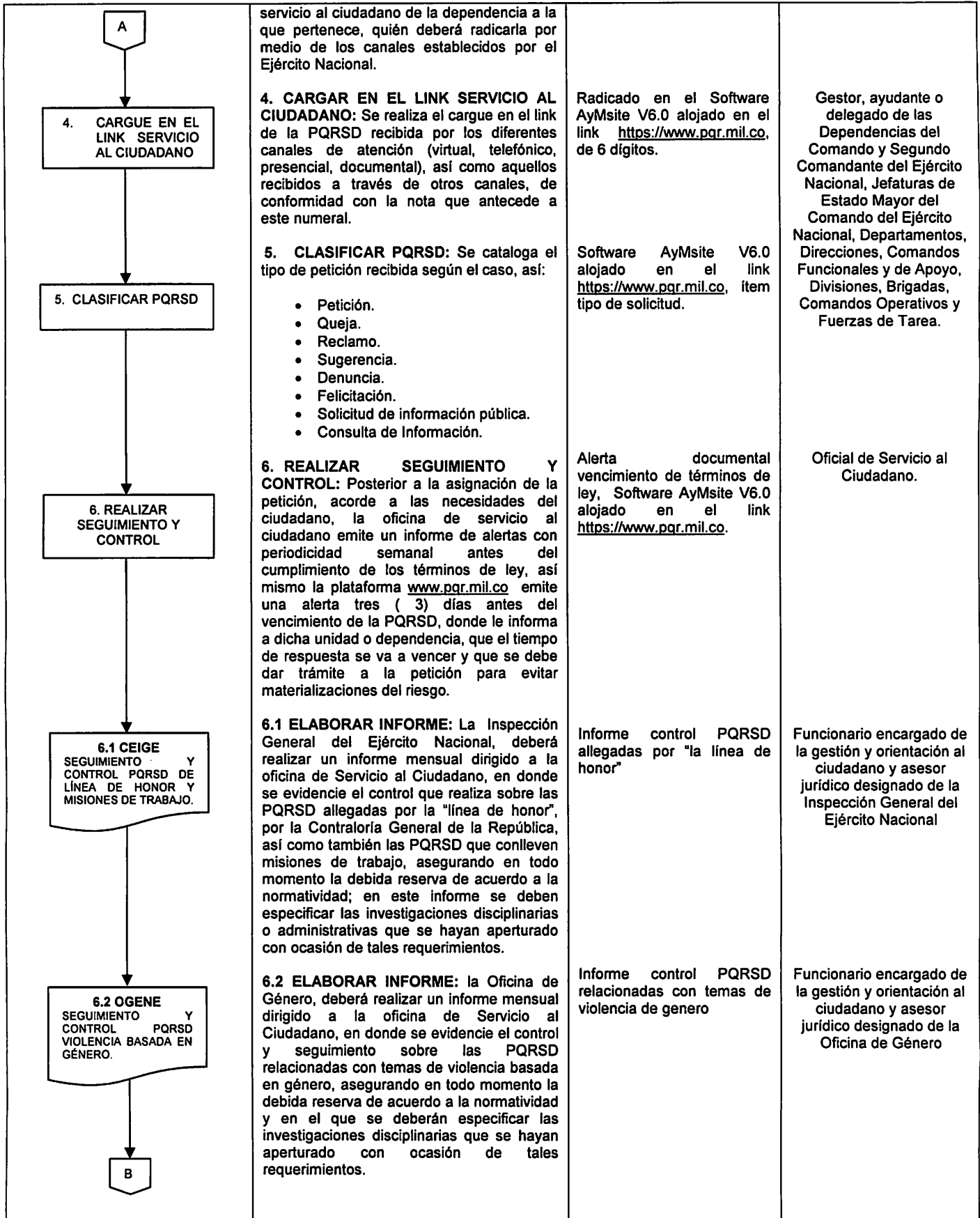
25. <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/definiciones.aspx>

## Procedimiento Servicio al Ciudadano

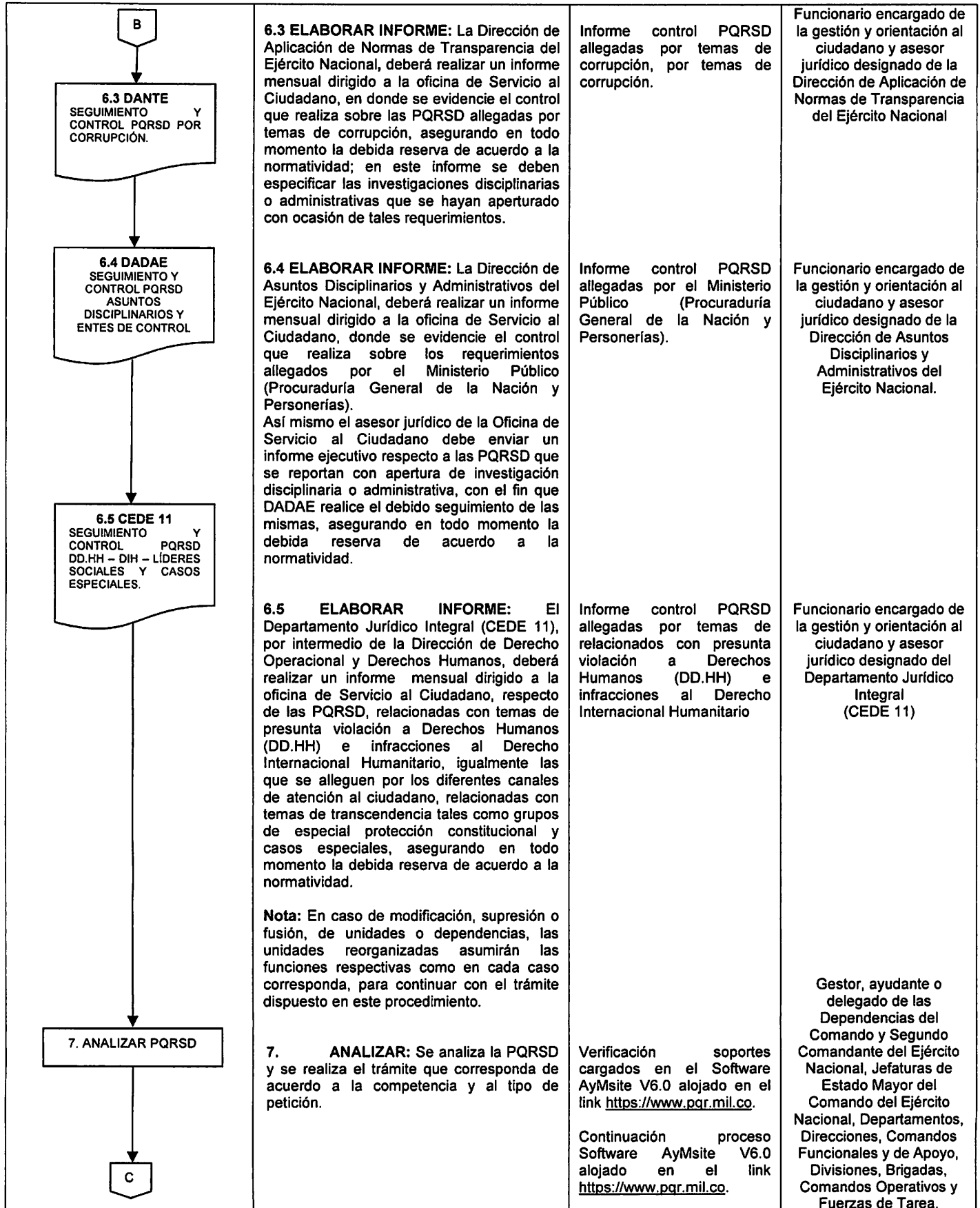
### 5. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES:

Flujograma	Descripción de la Actividad	Registro Actividad	Responsable
<pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; A1[1. ASIGNAR USUARIO]     A1 --&gt; A2[2. CONOCER NORMATIVIDAD]     A2 --&gt; A3[3. RECEPCIONAR]     A3 --&gt; A[ ]             </pre>	<p><b>1. ASIGNAR USUARIO:</b> La respectiva unidad debe nombrar mediante orden semanal al responsable del proceso de Servicio al Ciudadano, de igual forma, debe solicitar al área principal de Servicio al Ciudadano la asignación del usuario allegando el formato establecido (FO-COEJCCEAYG-032).</p> <p><b>NOTA:</b> La unidad o dependencia que dentro de su TOE funcional no cuente con gestor y orientador servicio al ciudadano, deberá designar al ayudante o a quien el Jefe, Director, JEM o Segundo Comandante delegue, para asumir las funciones propias del cargo de gestor.</p> <p><b>2. CONOCER NORMATIVIDAD:</b> Luego del respectivo nombramiento y asignación de usuario, el gestor y orientador debe tener los conocimientos básicos, generales y específicos que aplican al desarrollo del proceso de Servicio al Ciudadano, basándose en la normatividad que aplica para ello (directiva ministerial, directivas estructurales, resoluciones, leyes, decretos, planes, políticas, etc.).</p> <p><b>3. RECEPCIONAR:</b> La persona realiza la solicitud a través de los canales de atención al ciudadano dispuestos para ello como lo son:</p> <p><b>3.1 Link Servicio al Ciudadano:</b> Se encuentra en la página web <a href="http://www.ejercito.mil.co">www.ejercito.mil.co</a>, <a href="http://www.pqr.mil.co">www.pqr.mil.co</a>, <a href="mailto:peticiones@pqr.mil.co">peticiones@pqr.mil.co</a>, donde puede instaurar la PQRSD.</p> <p><b>3.2 Atención telefónica:</b> Formular verbalmente las PQRSD a través de las líneas telefónicas dispuestas para ello (SAC, COPER, COREC).</p> <p><b>3.3 Atención presencial:</b> Atención directa y personalizada diligenciando PQRSD en el formato de recepción de solicitudes Gestión al Ciudadano FO-COEJCCEAYG-031.</p> <p><b>3.4 Atención por correspondencia:</b> Se hace la recepción documental de las PQRSD (cancillería).</p> <p><b>3.5 Atención Chat:</b> Canal de comunicación virtual en tiempo real por la página web <a href="http://www.pqr.mil.co">www.pqr.mil.co</a> link Servicio al Ciudadano.</p> <p><b>3.6 Atención correo:</b> La dirección de correo electrónico que corresponde a la institución, <a href="mailto:sac@buzonejercito.mil.co">sac@buzonejercito.mil.co</a>.</p> <p><b>Nota:</b> El funcionario que recepcione una PQRSD por medio de un canal no oficial (redes sociales, plataformas de mensajería instantánea), de forma verbal o escrita, debe darla a conocer al gestor y orientador de</p>	<p>Orden semanal del nombramiento como gestor</p> <p>Formato diligenciado (FO-COEJCCEAYG-032).</p> <p>Capacitación sobre el proceso de Servicio al Ciudadano y la normatividad vigente</p> <p>Protocolos de atención de servicio al ciudadano.</p> <p>Radicado en el Software AyMsite V6.0 alojado en el link <a href="https://www.pqr.mil.co">https://www.pqr.mil.co</a>, de 6 dígitos.</p> <p>Radicado en el Software AyMsite V6.0 alojado en el link <a href="https://www.pqr.mil.co">https://www.pqr.mil.co</a>, de 6 dígitos.</p> <p>Diligenciar el formato de recepción de solicitudes Gestión al Ciudadano (FO-COEJCCEAYG-031).</p> <p>Planilla de recepción documentación.</p> <p>Verificación en el Software AyMsite V6.0 alojado en el link <a href="https://www.pqr.mil.co">https://www.pqr.mil.co</a>, de la sección <a href="http://tawk.to/chat/dashboardd.tawk.to">tawk.to/chat, dashboardd.tawk.to</a></p> <p>Verificación correo institucional <a href="mailto:sac@buzonejercito.mil.co">sac@buzonejercito.mil.co</a>.</p>	<p>Oficial de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Gestor, ayudante o delegado de las Dependencias del Comando y Segundo Comandante del Ejército Nacional, Jefaturas de Estado Mayor del Comando del Ejército Nacional, Departamentos, Direcciones, Comandos Funcionales y de Apoyo, Divisiones, Brigadas, Comandos Operativos y Fuerzas de Tarea.</p>

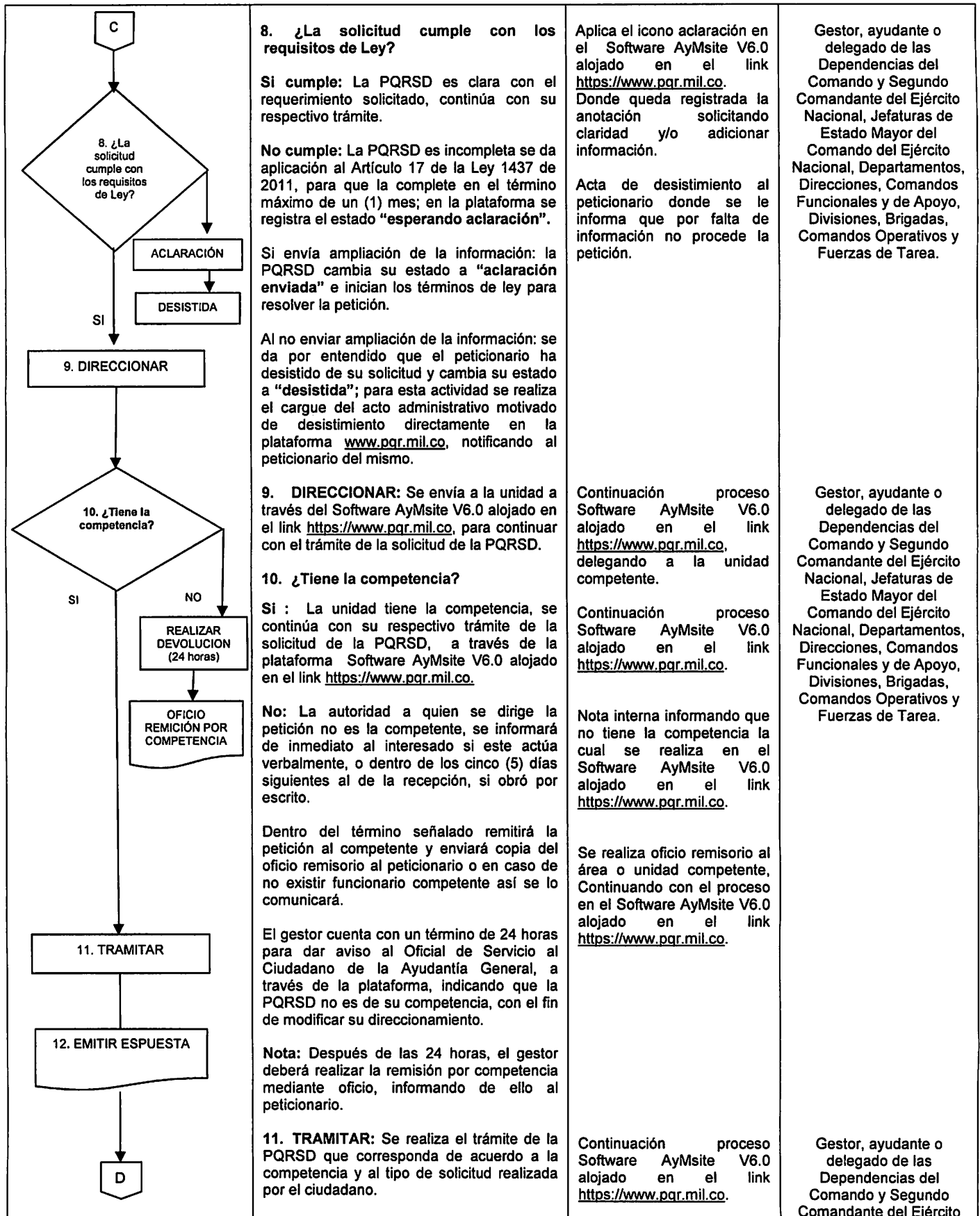
## Procedimiento Servicio al Ciudadano



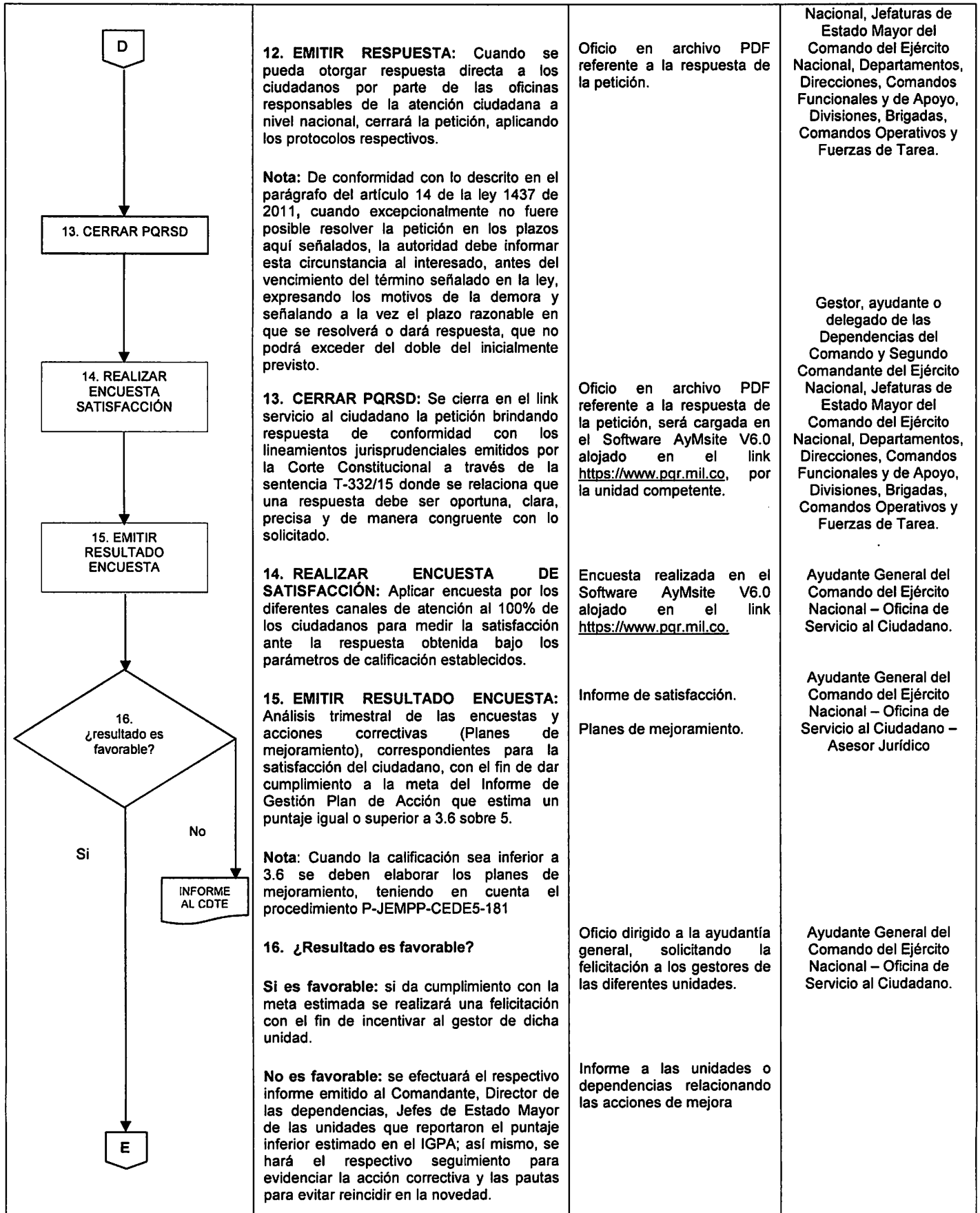
## Procedimiento Servicio al Ciudadano



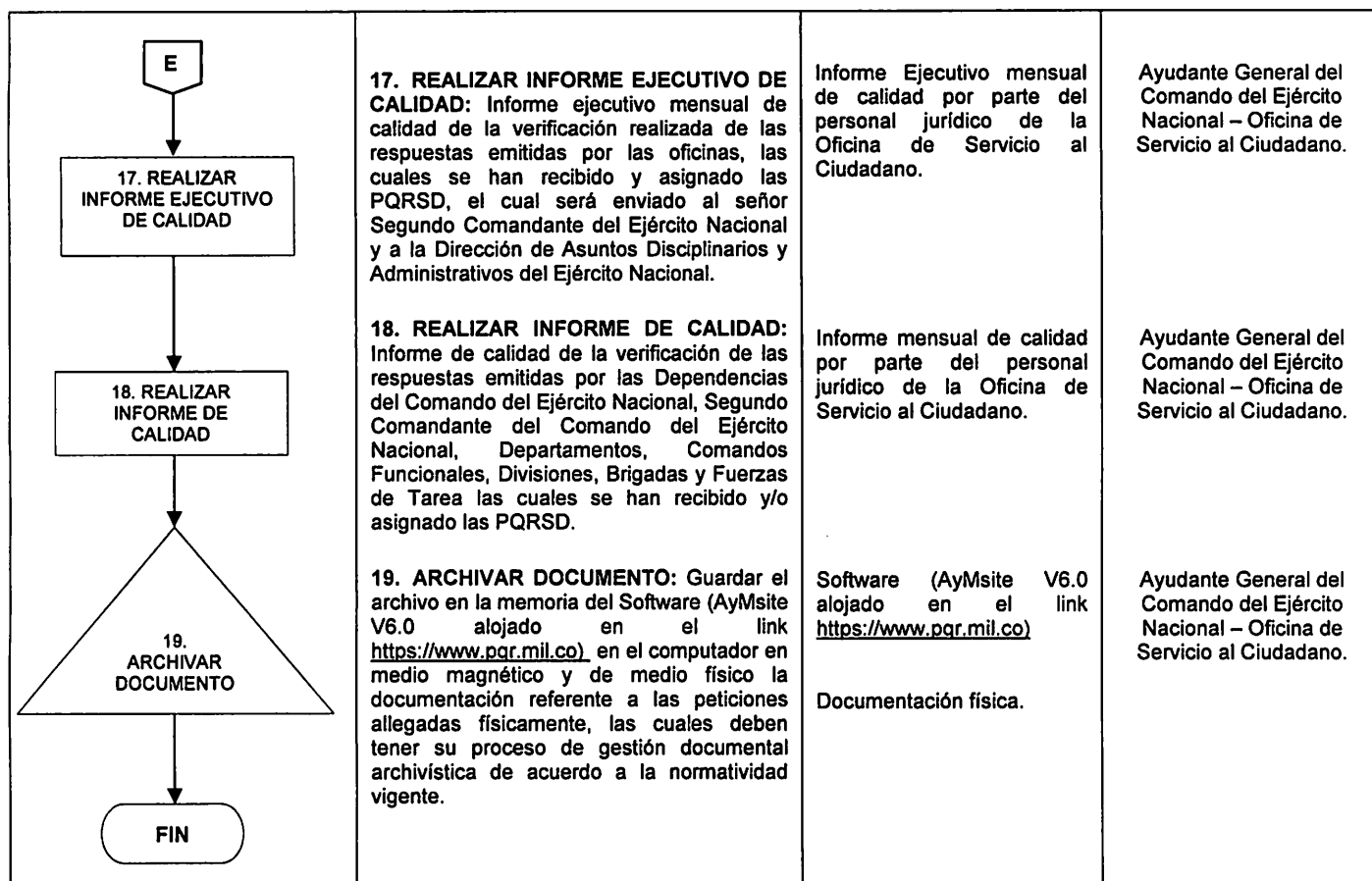
## Procedimiento Servicio al Ciudadano



## Procedimiento Servicio al Ciudadano



## Procedimiento Servicio al Ciudadano



### 6. PRODUCTO DEL PROCEDIMIENTO:

Respuesta satisfactoria y de calidad al ciudadano o grupo de interés, así mismo evitar acciones constitucionales y administrativas.

### 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- Formato FO-COEJC-CEAYG-032 “Asignación de Usuario”
- Formato FO-COEJC-CEAYG-031 “Recepción de solicitudes”.
- Formato encuesta telefónica FO-COEJC-CEAYG-027
- Formato encuesta personalizada FO-COEJC-CEAYG-033
- Informe de Calidad.
- Protocolos de servicio al ciudadano.
- Informe de retroalimentación y Satisfacción al Ciudadano.

### 8. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 23.
- Ley 190 del 1995 Art 54 y 55
- Decreto 2232 de 1995.



## Procedimiento Servicio al Ciudadano

- Ley 594 de 2000 "Ley General de Archivos".
- Directiva Ministerial 31800 de 2006 "Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa".
- Decreto 2623 de 2009 "Se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Resolución Ministerial No.4277 de 2012 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 019 de 2012 "Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", artículos 3, 6, 12, 13, 14.
- Ley 1712 de 2014 "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 2108 de 2021 "Ley de internet como servicio público esencial y universal" o "por medio de la cual se modifica la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- Resolución Ministerial 9308 de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Norma Internacional ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario".
- Resolución del Ministerio de Defensa No. 3402 de 2015 "Por lo cual se reestructura el Ejército Nacional, se aprueban sus tablas de Organización y equipo TOE y se dictan otras disposiciones".
- Directiva Permanente 01026 de 2016 "Órdenes para el tramite interno del derecho de petición".
- Directiva Permanente 000033 de 2018 "Por la cual se regula el funcionamiento de las áreas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional y se emiten instrucciones de coordinación y articulación para la atención y Servicio al Ciudadano"

### 9. ANEXOS:

Omitido