

SERVICIO AL CIUDADANO  
EJÉRCITO NACIONAL



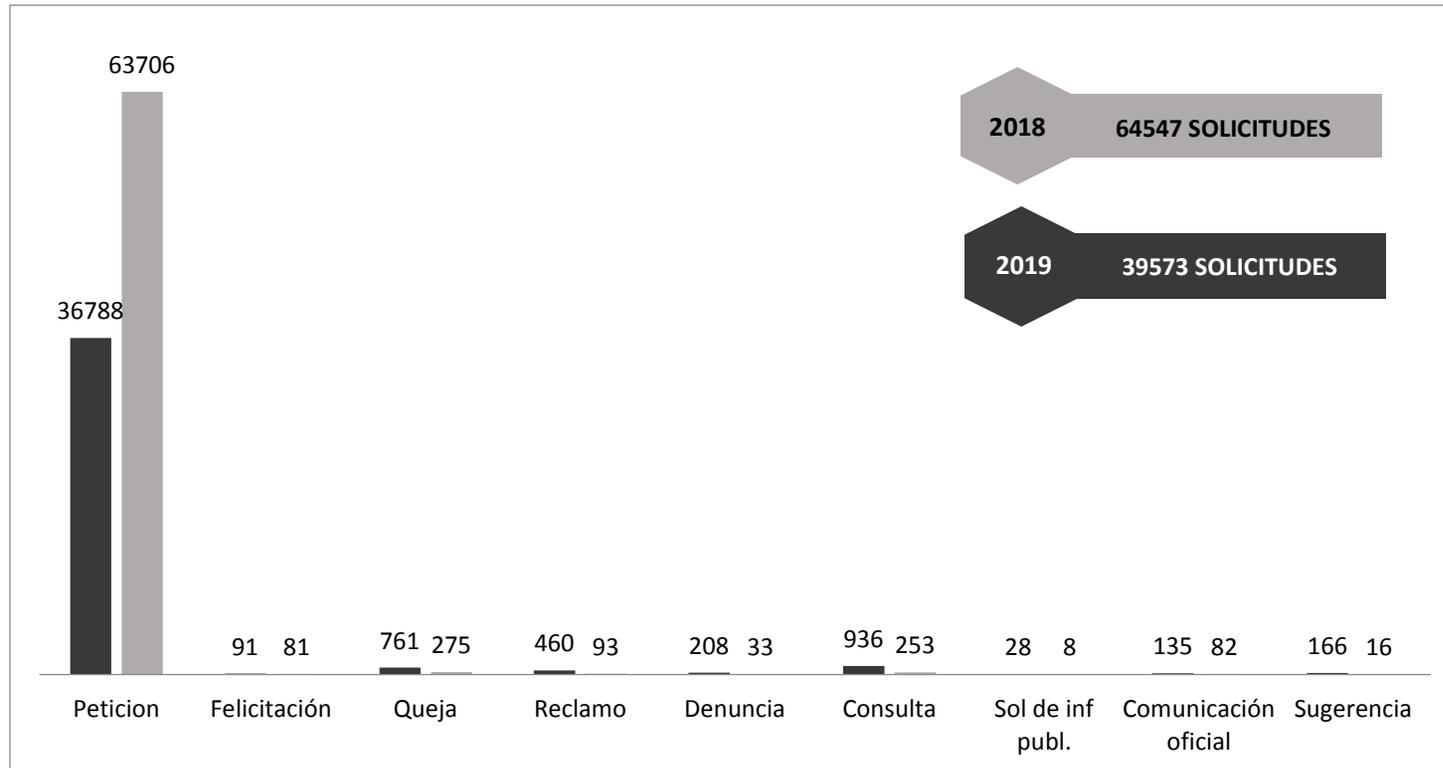
ESTADISTICA  
PQRSD  
AÑO 2019







## SOLICITUDES RECEPCIONADAS AÑO 2019



Fuente: Link Servicio al Ciudadano

Durante la vigencia 2019 y respecto al periodo evaluado del año anterior (2018) se demuestra una disminución de 24974 solicitudes correspondiente al 38.69%, lo anterior, debido a la calidad de las respuestas lo que contribuye la satisfacción que ha presentado la ciudadanía respecto a las mismas.

## GESTION REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO AÑO 2019

TOTAL RECEPCIONADAS	RESPUESTA DEFINITIVA	TRÁMITE	ESPERANDO ACLARACIÓN	DESISTIDA
39573	38088	135	84	1266

Fuente: Link Servicio al Ciudadano

Durante el periodo comprendido entre 01 enero y 31 de diciembre de 2019, se recibieron 39.573 solicitudes, de las cuales 96,24 % fueron respondidas de forma definitiva, 0,34% se encuentra en trámite, 0,21% solicitudes esperando aclaración por parte de la ciudadanía y el 3,19% solicitudes desistidas (ciudadano no desea continuar con su solicitud).

## ESTADISTICA POR UNIDAD Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2019

UNIDAD	PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	COMUNICACIONES OFICIALES	SUGERENCIA	SUBTOTAL	%
SAC	818	13	28	28	22	137	5	37	34	1122	2,84
DIV 1 PRIMERA DIVISIÓN	6	0	0	0	1	1	0	0	0	8	0,02
DIV 2 SEGUNDA DIVISIÓN	21	1	3	0	1	0	0	0	1	27	0,07
DIV 3 TERCERA DIVISIÓN	16	1	8	0	1	0	0	0	0	26	0,07
DIV 4 CUARTA DIVISIÓN	13	0	3	0	1	0	0	0	0	17	0,04
DIV 5 QUINTA DIVISIÓN	10	2	2	1	1	0	0	0	0	16	0,04
DIV 6 SEXTA DIVISIÓN	17	0	5	1	5	2	0	0	0	30	0,08
DIV 7 SEPTIMA DIVISIÓN	85	0	1	0	2	0	0	5	0	93	0,24
DIV 8 OCTAVA DIVISIÓN	11	0	1	0	1	0	0	1	0	14	0,04
DAVAA DIVISIÓN DE AVIACIÓN	11	2	2	0	2	0	0	0	0	17	0,04
COMANDO DE PERSONAL	39	0	3	0	0	0	0	0	0	42	0,11
COMANDO LOGISTICO	38	0	6	0	1	1	0	2	0	48	0,12
COMANDO DE EDUCACIÓN Y DOCTRINA	24	0	7	0	3	2	0	0	0	36	0,09
SEGUNDA BRIGADA	41	0	13	1	3	2	0	0	0	60	0,15
DÉCIMA BRIGADA	43	2	7	0	5	1	0	0	0	58	0,15
PRIMERA BRIGADA	33	0	3	0	0	0	0	1	3	40	0,10
QUINTA BRIGADA	76	1	5	2	1	1	1	1	0	88	0,22
TRIGÉSIMA BRIGADA	74	1	18	2	4	3	0	0	0	102	0,26
TERCERA BRIGADA	79	3	13	5	3	1	0	2	1	107	0,27

**SERVICIO AL CIUDADANO**

VIGÉSIMA TERCERA BRIGADA	35	0	6	0	3	3	0	1	2	50	0,13
VIGÉSIMA NOVENA BRIGADA	55	2	8	0	2	3	0	0	1	71	0,18
SÉPTIMA BRIGADA	49	0	5	0	1	2	0	0	0	57	0,14
VIGÉSIMA SEGUNDA BRIGADA	44	0	7	1	2	0	0	0	0	54	0,14
TRIGÉSIMA PRIMERA BRIGADA	16	0	2	0	1	1	0	0	1	21	0,05
SEXTA BRIGADA	80	1	26	1	1	2	1	4	8	124	0,31
OCTAVA BRIGADA	171	6	8	1	2	2	0	2	1	193	0,49
NOVENA BRIGADA	35	0	7	1	0	0	0	0	0	43	0,11
DÉCIMA TERCERA BRIGADA	148	1	14	2	8	1	1	0	0	175	0,44
DÉCIMA SEGUNDA BRIGADA	32	0	5	1	0	0	0	0	0	38	0,10
VIGÉSIMA SEXTA BRIGADA	17	0	0	0	0	1	0	0	0	18	0,05
VIGÉSIMA SÉPTIMA BRIGADA	25	0	7	1	1	1	0	0	0	35	0,09
CUARTA BRIGADA	79	1	19	1	12	0	1	0	0	113	0,29
DÉCIMA PRIMERA BRIGADA	32	0	1	0	0	1	0	0	2	36	0,09
DÉCIMA CUARTA BRIGADA	32	0	4	0	5	0	0	0	1	42	0,11
DÉCIMA QUINTA BRIGADA	73	0	7	1	1	1	0	0	1	84	0,21
DÉCIMA SÉPTIMA BRIGADA	25	1	7	0	1	0	0	0	1	35	0,09
DÉCIMA SEXTA BRIGADA	39	0	11	0	2	2	0	0	2	56	0,14
DÉCIMA OCTAVA BRIGADA	105	0	8	1	2	3	0	3	7	129	0,33

VIGÉSIMA OCTAVA BRIGADA	39	0	2	0	0	1	0	0	1	43	0,11
BRIGADA CONTRA NARCOTRÁFICO	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0,01
DIRECCION DE PERSONAL	2569	1	60	24	13	56	1	10	25	2759	6,97
DIRECCION DE FAMILIA Y BIENESTAR	82	1	10	3	2	6	0	1	1	106	0,27
DIRECCION DE CENTROS DE RECLUSION MILITAR	47	0	1	0	0	0	0	0	0	48	0,12
DIRECCION DE PRESERVACION DE LA INTEGRIDAD Y SEGURIDAD DEL EJERCITO	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,01
DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	1103	0	19	22	4	55	0	6	3	1212	3,06
DIRECCION DE SANIDAD	209	3	25	13	2	3	0	0	5	260	0,66
BRIGADA DE APOYO LOGISTICO N° 1 EN APOYO GENERAL	80	0	12	0	6	0	0	0	2	100	0,25
CENTRO DE EDUCACION MILITAR	69	2	8	0	2	3	0	0	0	84	0,21
ESCUELA MILITAR DE CADETES GENERAL JOSE MARIA CORDOVA	155	2	4	3	1	10	2	4	1	182	0,46
ESCUELA MILITAR DE SUBOFICIALES "SARGENTO INOCENCIO CHI	497	1	3	0	2	28	0	7	3	541	1,37

**SERVICIO AL CIUDADANO**

CENTRO NACIONAL DE ENTRENAMIENTO	17	1	7	1	0	1	0	0	0	27	0,07
ESCUELA DE SOLDADOS PROFESIONALES "SOLDADO PEDRO PASCASIO MARTINEZ"	58	0	2	0	0	2	0	0	0	62	0,16
SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJERCITO NACIONAL	13211	31	69	13	26	31	4	8	11	13404	33,87
COMANDO DE RECLUTAMIENTO Y CONTROL RESERVAS	2434	4	18	41	1	131	3	13	3	2648	6,69
BRIGADA ESPECIAL DE COMUNICACIONES	9	0	4	0	1	1	0	1	0	16	0,04
BRIGADA ESPECIAL DE INGENIEROS MILITARES	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,01
INSPECCION GENERAL DEL EJERCITO NACIONAL	28	0	25	1	33	2	0	1	0	90	0,23
COMANDO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	19	0	0	0	0	1	0	1	1	22	0,06
CAIMI COMANDO DE APOYO DE COMBATE DE INTELIGENCIA MILITAR	20	0	1	0	0	1	0	1	1	24	0,06
COMANDO DE INGENIEROS	41	0	2	0	0	2	0	0	1	46	0,12
DEPARTAMENTO DE ACCION INTEGRAL Y DESARROLLO	6	0	4	0	0	2	0	2	0	14	0,04
DEPARTAMENTO JURIDICO INTEGRAL	16	0	0	0	0	3	1	0	0	20	0,05

JEMOP JEFATURA ESTADO MAYOR DE OPERACIONES	36	0	1	0	0	3	1	0	1	42	0,11
DIRECCION DE COMUNICACIONES ESTRATEGICAS	6	0	0	0	0	1	0	1	0	8	0,02
BRIGADA DE CONSTRUCCIONES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00
BRIGADA 32	4	0	3	0	0	1	0	0	0	8	0,02
BRIGADA 25	2	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0,01
BRIGADA 33	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,01
ZONA01	231	0	6	5	1	6	0	0	0	249	0,63
ZONA02	1450	0	13	29	0	57	0	4	2	1555	3,93
ZONA03	1466	2	18	30	0	46	1	2	2	1567	3,96
ZONA04	1547	0	15	31	0	50	1	6	2	1652	4,17
ZONA05	754	1	10	7	0	22	2	1	2	799	2,02
ZONA06	341	0	3	6	1	9	0	0	0	360	0,91
ZONA07	405	0	4	4	0	14	0	1	0	428	1,08
ZONA08	670	0	14	17	2	17	0	0	0	720	1,82
ZONA09	310	0	4	5	1	14	1	0	2	337	0,85
ZONA11	372	0	4	6	1	9	0	1	0	393	0,99
ZONA13	1328	1	26	29	0	44	0	0	3	1431	3,62
ZONA15	2229	1	34	64	0	86	1	2	1	2418	6,11
MDN MINISTERIO DE DEFENSA	5	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0,02
DIRECCION DE CONTROL DE INVESTIGACIONES DEL EJERCITO NACIONAL	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,02
DIRECCION DE GESTION HUMANA POR COMPETENCIAS	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,01

## SERVICIO AL CIUDADANO

JEMPP JEFATURA DE ESTADO MAYOR DE PLANEACION Y POLITICAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,01
DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	23	1	3	2	1	2	0	1	0	33	0,08
DIPER 1 ALTAS Y BAJAS	295	0	3	0	2	13	1	0	1	315	0,80
DIPER 2 NOMINA	956	0	17	27	3	12	0	2	22	1039	2,63
DIPER 3 HISTORIAS LABORALES	453	1	3	8	0	6	0	0	4	475	1,20
DIPER 4 ASCENSOS Y RETIROS	161	0	4	5	1	5	0	0	0	176	0,44
BRIGADA CONTRA LA MINERIA ILEGAL	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,01
MEDICINA LABORAL	262	0	13	7	0	4	0	0	0	286	0,72
ARCHIVO GENERAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00
CENTRO DE EMISIONES INTERNACIONALES Y ACCIÓN INTEGRAL	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,01
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	168	0	3	6	0	1	0	0	0	178	0,45
CARRERA ADMINISTRATIVA	23	0	1	0	0	0	0	0	0	24	0,06
<b>TOTAL</b>	<b>36788</b>	<b>91</b>	<b>761</b>	<b>460</b>	<b>208</b>	<b>936</b>	<b>28</b>	<b>135</b>	<b>166</b>	<b>39573</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Link Servicio al Ciudadano

La unidad que más recepciono requerimientos es la Jefatura Generadora de Fuerza, con un 56,88 %, seguido de la Oficina de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional con un 33,71%.

## ESTADISTICA POR TIPO DE SOLICITUD Y ASUNTO AÑO 2019

ASUNTO	PETICIÓN	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	CONSULTA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	COMUNICACIONES OFICIALES	SUGERENCIA	SUBTOTAL	%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	63	2	22	2	14	2	1	0	0	106	0,27
ASPECTO CONTECIOSO Y JURÍDICOS	174	0	1	1	0	2	0	0	4	182	0,46
ASPECTO DE CONTRATACIÓN	43	0	2	0	10	3	0	1	0	59	0,15
ASPECTO DE SALUD	306	2	34	14	1	5	0	1	0	363	0,92
ASPECTO FINANCIEROS NOMINA	1162	0	31	41	5	23	0	2	5	1269	3,21
ASPECTO MISIONALES	75	4	3	4	0	3	1	1	6	97	0,25
ASUNTOS PERSONALES	9442	21	384	47	126	93	5	17	58	10193	25,76
BIENES MUEBLES Y INMUEBLES	12	0	3	0	0	3	0	0	0	18	0,05
JURÍDICA	91	0	3	0	0	1	0	0	7	102	0,26
SANIDAD	270	4	24	9	1	3	0	0	5	316	0,80
CERTIFICADO 50 AÑOS	192	0	1	2	0	4	0	1	1	201	0,51
CAMPANAS INSTITUCIONALES	43	26	0	0	0	3	1	3	1	77	0,19
CERTIFICACIONES Y/O TIEMPO DE SERVICIO	2557	1	9	12	0	50	0	15	11	2655	6,71
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	67	0	1	2	0	1	0	3	0	74	0,19
DERECHOS HUMANOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES	5	0	1	0	0	0	0	1	0	7	0,02
DESARROLLO HUMANO	215	0	9	3	2	4	1	0	7	241	0,61

## SERVICIO AL CIUDADANO

EDUCACIÓN Y/O CAPACITACIÓN	43	0	2	0	0	1	0	1	0	47	0,12
FAMILIA	52	0	7	0	9	4	0	1	0	73	0,18
INCORPORACIÓN CURSOS	713	3	6	1	1	34	2	7	2	769	1,94
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	29	1	4	0	2	1	0	2	1	40	0,10
MEDIO AMBIENTE	11	0	0	0	0	0	1	0	2	14	0,04
ORDEN PÚBLICO Y OPERACIONES	192	1	3	0	6	4	2	0	6	214	0,54
PRESTACIONES SOCIALES	739	0	10	17	2	42	0	4	0	814	2,06
PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD	28	0	1	0	0	1	0	0	0	30	0,08
RECLUTAMIENTO Y LIBRETA MILITAR	17109	13	170	273	7	505	9	35	18	18139	45,84
RETIRADO Y/O PENSIONES	66	0	0	2	0	2	0	0	0	70	0,18
TEMAS CONTRACTUALES	8	0	0	0	0	4	0	2	1	15	0,04
VIVIENDA	19	0	0	0	1	0	0	1	0	21	0,05
N/D	3062	13	30	30	21	138	5	37	31	3367	8,51
<b>TOTAL</b>	<b>36788</b>	<b>91</b>	<b>761</b>	<b>460</b>	<b>208</b>	<b>936</b>	<b>28</b>	<b>135</b>	<b>166</b>	<b>39573</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Link Servicio al Ciudadano

El asunto más requerido por la ciudadanía es el de Reclutamiento y libreta militar con el 45,84%, seguido de Asuntos personales con un 25,76%.

## MEDIOS DE RECEPCION AÑO 2019

MEDIO DE RECEPCIÓN	2019	%
Link Atención al Ciudadano	24.372	61,58 %
Presencial	914	2,30 %
Telefónico	11.476	28,99 %
Correo Electrónico	1643	4,15 %
Facebook	2	0,01 %
Documental	1152	2,91 %
Chat	2	0,02 %
Buzón de Sugerencias	12	0,03 %
Twitter	0	0,00 %
<b>Total</b>	<b>39.573</b>	<b>100%</b>

El medio más utilizado por la ciudadanía es el link de atención al ciudadano con un 61,58%, aunque disminuyó con respecto al año anterior 2018, se muestra la efectividad de las actividades publicitarias, además le permite al peticionario realizar seguimiento permanente de su requerimiento.

## TERMINOS DE RESPUESTAS

El Ejército Nacional como entidad pública debe acatar el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1437 de 2011, sustituida en su título segundo por la Ley 1755 de 2015 en donde se prevé lo siguiente:

<b>Termino de respuesta (días hábiles)</b>	<b>Modalidad de Petición</b>
15 días	Peticiones en general
10 días	Solicitudes de información
30 días	Consultas
05 días	Comunicaciones oficiales

Adicional a lo anterior, dichos términos empezaran a contarse una vez sea recepcionada la petición por cualquiera de los canales de atención previstos por el Ejército Nacional para la ciudadanía.

Servicio al Ciudadano Ejército Nacional  
Calle 53 No. 57-93 Barrio La Esmeralda – Bogotá D.C.  
Tels. (57+1) 2216336 – 2220950 – 4261499 | [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co) | [sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co)