

SERVICIO AL CIUDADANO  
EJÉRCITO NACIONAL



ESTADISTICA  
PQRSD  
AÑO 2021

**2021** FORTALECIMIENTO  
DE LA **VOCACIÓN MILITAR,**  
LA **DISCIPLINA** Y EL **ENTRENAMIENTO**







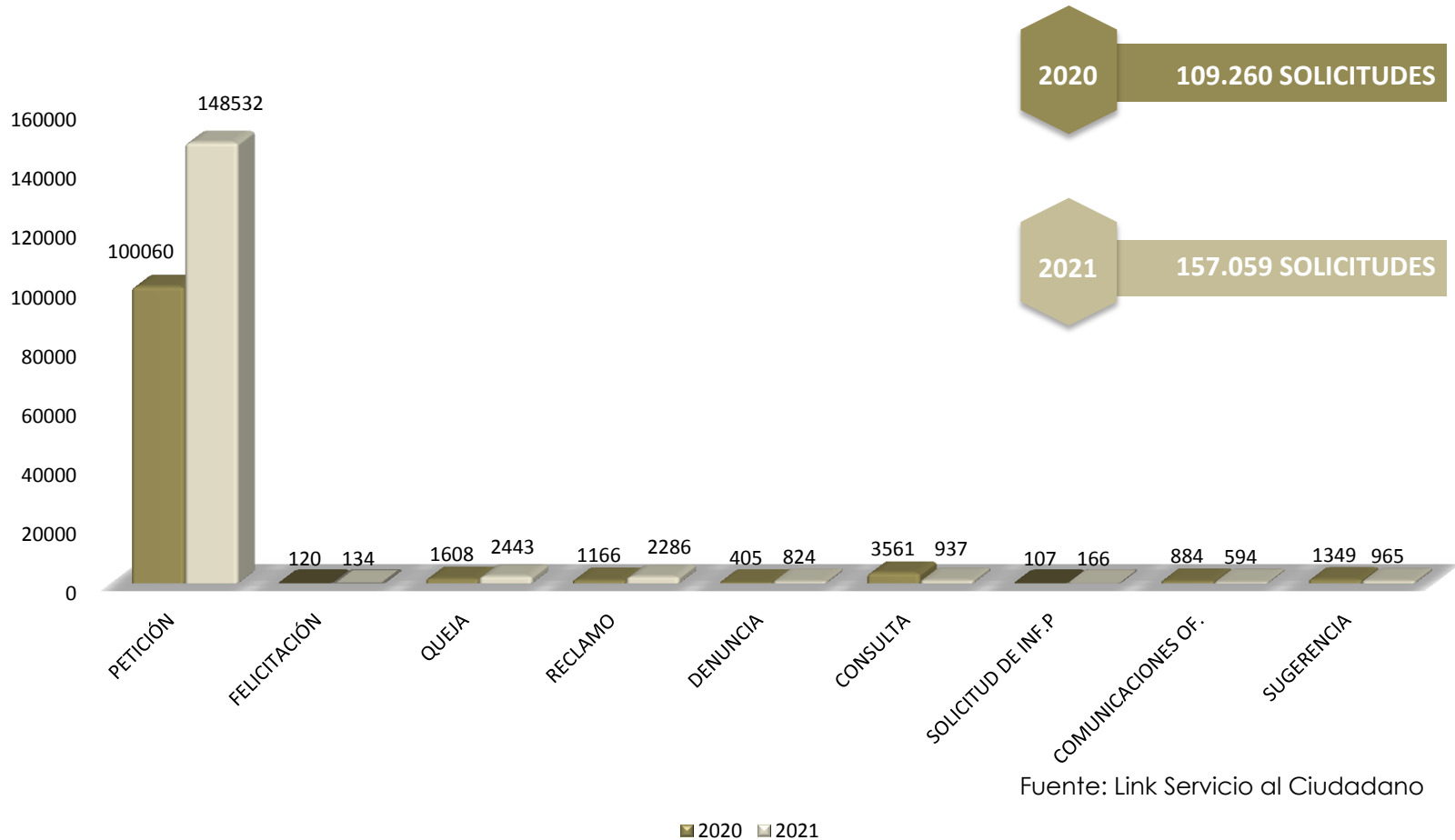
# SERVICIO AL CIUDADANO EJÉRCITO NACIONAL



**EJÉRCITO NACIONAL**  
PATRIA HONOR LEALTAD



## SOLICITUDES RECEPCIONADAS AÑO 2021



Durante la vigencia se recibieron 157.059 PQRSD a través del link de Servicio al Ciudadano, respecto al período del año 2020 se recibieron 109.260 solicitudes, logrando un aumento de 47.799 PQRSD, correspondiente al 69.56%, lo anterior atribuible a la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas, permitiendo de esta manera disminuir barreras de acceso en los trámites y servicios que presta la Institución.

## GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO AÑO 2021

TOTAL RECEPCIONADAS	RESPUESTA DEFINITIVA	TRÁMITE	ESPERANDO ACLARACIÓN	DESISTIDA
157.059	141.705	0	0	15.354

Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2021, se recibieron 157.059 solicitudes, de las cuales 90,2% fueron resueltas de forma definitiva y el 9.77% solicitudes desistidas (ciudadano no desea continuar con su solicitud).

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
SAC	3375	7	24	19	118	82	7	27	41	3700	2,355802596
DIV 1 PRIMERA DIVISIÓN	121	0	13	1	3	0	0	2	1	141	0,08977518
DIV 2 SEGUNDA DIVISIÓN	110	0	12	0	0	0	0	0	0	122	0,077677815
DIV 3 TERCERA DIVISIÓN	198	0	15	0	4	0	0	0	0	217	0,138164639
DIV 4 CUARTA DIVISIÓN	46	0	8	0	0	0	0	1	2	57	0,036292094
DIV 5 QUINTA DIVISIÓN	55	1	16	0	2	0	0	0	1	75	0,047752755
DIV 6 SEXTA DIVISIÓN	96	1	14	0	5	0	0	0	0	116	0,073857595
DIV 7 SEPTIMA DIVISIÓN	142	0	7	3	3	0	0	0	0	155	0,098689028
DIV 8 OCTAVA DIVISIÓN	59	0	2	0	2	0	0	0	2	65	0,041385721
DAVAA DIVISIÓN DE AVIACIÓN	70	0	5	1	1	0	0	0	0	77	0,049026162
COMANDO DE PERSONAL	46	1	0	0	1	0	0	0	0	48	0,030561763
COMANDO LOGISTICO	26	0	7	1	1	0	0	0	0	35	0,022284619
COMANDO DE EDUCACIÓN Y DOCTRINA	103	0	10	0	4	4	0	0	2	123	0,078314519

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
SEGUNDA BRIGADA	254	0	17	3	13	1	0	0	0	288	0,18337058
DÉCIMA BRIGADA	253	0	18	3	6	2	0	0	1	283	0,180187063
PRIMERA BRIGADA	224	0	15	2	12	1	0	0	6	260	0,165542885
QUINTA BRIGADA	493	0	19	4	6	1	0	1	6	530	0,337452804
TRIGÉSIMA BRIGADA	417	0	14	2	9	0	0	2	0	444	0,282696312
TERCERA BRIGADA	506	1	50	2	7	0	1	0	10	577	0,367377864
VIGÉSIMA TERCERA BRIGADA	264	1	19	3	8	1	0	0	0	296	0,188464208
VIGÉSIMA NOVENA BRIGADA	253	0	18	1	1	0	0	0	1	274	0,174456733
SÉPTIMA BRIGADA	369	0	25	0	9	0	1	0	8	412	0,262321803
VIGÉSIMA SEGUNDA BRIGADA	212	1	13	2	3	1	0	0	0	232	0,14771519
TRIGÉSIMA PRIMERA BRIGADA	108	0	2	0	0	0	0	0	0	110	0,070037374
SEXTA BRIGADA	273	0	15	3	12	1	1	1	8	314	0,199924869
OCTAVA BRIGADA	226	4	27	2	11	0	1	0	3	274	0,174456733

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
NOVENA BRIGADA	288	0	17	1	5	0	1	0	3	315	0,200561572
DÉCIMA TERCERA BRIGADA	659	18	48	3	11	1	2	2	14	758	0,482621181
DÉCIMA SEGUNDA BRIGADA	356	0	18	5	7	0	0	2	2	390	0,248314328
VIGÉSIMA SEXTA BRIGADA	69	0	4	0	1	0	0	0	0	74	0,047116052
VIGÉSIMA SÉPTIMA BRIGADA	204	0	5	2	4	0	1	0	0	216	0,137527935
CUARTA BRIGADA	567	3	26	1	6	1	0	0	2	606	0,385842263
DÉCIMA PRIMERA BRIGADA	141	1	3	0	6	0	0	0	4	155	0,098689028
DÉCIMA CUARTA BRIGADA	188	0	16	1	3	0	0	0	2	210	0,133707715
DÉCIMA QUINTA BRIGADA	229	1	15	2	4	0	0	2	0	253	0,161085961
DÉCIMA SÉPTIMA BRIGADA	204	0	12	1	4	0	0	0	0	221	0,140711452
DÉCIMA SEXTA BRIGADA	153	0	11	0	0	0	0	1	8	173	0,110149689
DÉCIMA OCTAVA BRIGADA	307	0	20	1	7	1	0	2	5	343	0,218389268
VIGÉSIMA OCTAVA BRIGADA	159	0	14	2	7	0	0	0	1	183	0,116516723



## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
BRIGADA CONTRA NARCOTRÁFICO	54	0	4	1	1	0	1	0	0	61	0,038838908
DIRECCION DE PERSONAL	277	0	12	1	6	2	0	0	4	302	0,192284428
DIRECCION DE FAMILIA Y BIENESTAR	493	1	26	8	8	5	1	1	0	543	0,345729949
DIRECCION DE CENTROS DE RECLUSION MILITAR	139	0	2	0	0	0	0	0	1	142	0,090411883
JEFATURA DE ESTADO MAYOR GENERADOR DE FUERZA	26	0	0	0	0	2	0	0	0	28	0,017827695
DIRECCION DE PRESERVACION DE LA INTEGRIDAD Y SEGURIDAD DEL EJERCITO	33	0	1	0	0	0	0	0	0	34	0,021647916
DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	4517	1	73	96	2	39	8	9	25	4770	3,037075239
DIRECCION DE SANIDAD	4525	4	215	87	14	8	7	3	2	4865	3,097562063
INSTITUTO DE CASAS FISCALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE APOYO LOGISTICO N° 1 EN APOYO GENERAL	97	0	9	4	1	3	1	0	0	115	0,073220892
DEPARTAMENTO DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DIRECCIÓN ARMAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN ARTILLERÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN BLINDADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE CONTRATOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN INTENDENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN INFANTERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN TELEMÁTICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN TRANSPORTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO DE EDUCACION MILITAR	279	0	25	1	5	2	0	2	0	314	0,199924869
ESCUELA MILITAR DE CADETES GENERAL JOSE MARIA CORDOVA	407	1	12	2	3	16	0	3	0	444	0,282696312
ESCUELA MILITAR DE SUBOFICIALES "SARGENTO INOCENCIO CHINCA"	819	0	25	12	5	34	13	28	4	940	0,5985012

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
CENTRO NACIONAL DE ENTRENAMIENTO	126	0	6	1	4	1	1	1	0	140	0,089138477
ESCUELA DE SOLDADOS PROFESIONALES "SOLDADO PEDRO PASCASIO MARTINEZ"	231	0	8	0	0	3	3	7	2	254	0,161722665
SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJERCITO NACIONAL	43913	48	171	85	285	128	23	256	110	45019	28,66375057
COMANDO DE RECLUTAMIENTO Y CONTROL RESERVAS	2540	3	35	50	7	108	8	22	77	2850	1,814604703
BRIGADA ESPECIAL DE COMUNICACIONES	39	0	6	0	1	1	0	0	1	48	0,030561763
BRIGADA ESPECIAL DE INGENIEROS MILITARES	44	0	3	0	1	0	0	0	0	48	0,030561763
INSPECCION GENERAL DEL EJERCITO NACIONAL	154	0	47	1	79	0	0	0	0	281	0,178913657
COMANDO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	115	0	7	2	0	1	0	0	2	127	0,080861332
CAIMI COMANDO DE APOYO DE COMBATE DE INTELIGENCIA MILITAR	139	0	5	0	1	0	0	1	0	146	0,092958697

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
COMANDO DE INGENIEROS	218	0	18	0	3	0	0	1	1	241	0,15344552
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE ACCION INTEGRAL Y DESARROLLO	8	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0,005093627
DEPARTAMENTO JURIDICO INTEGRAL	87	1	3	0	1	1	0	1	2	96	0,061123527
DIRECCIÓN DE CABALLERÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEMOP JEFATURA ESTADO MAYOR DE OPERACIONES	257	1	8	0	1	2	1	0	5	275	0,175093436
DEPARTAMENTO DE INGENIEROS MILITARES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIVISION FUERZAS ESPECIALES	14	0	2	0	2	0	0	0	0	18	0,011460661
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	22	1	0	0	0	1	1	0	1	26	0,016554289
DEPARTAMENTO DE GESTION FISCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE CONSTRUCCIONES	77	0	4	0	3	0	0	0	1	85	0,054119789

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
BRIGADA 32	28	1	7	1	1	0	2	0	2	42	0,026741543
BRIGADA 25	41	0	9	1	0	0	0	0	0	51	0,032471874
BRIGADA 33	17	0	4	0	0	0	0	0	0	21	0,013370771
ZONA01	446	3	8	14	1	15	1	2	1	491	0,312621372
ZONA02	16	0	1	2	0	1	0	1	0	21	0,013370771
ZONA03	2853	3	72	143	6	79	10	15	23	3204	2,039997708
ZONA04	2696	1	59	123	3	76	7	22	16	3003	1,912020324
ZONA05	485	0	13	18	1	23	3	9	1	553	0,352096983
ZONA06	124	2	2	5	0	7	0	3	1	144	0,09168529
ZONA07	755	3	20	43	2	20	2	4	4	853	0,543108004
ZONA08	1095	0	19	51	1	22	1	6	5	1200	0,764044085
ZONA09	169	0	3	9	0	15	0	2	7	205	0,130524198
ZONA11	330	0	11	23	0	11	2	3	2	382	0,243220701

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
ZONA13	2690	1	96	146	2	44	5	8	11	3003	1,912020324
ZONA15	3759	4	88	228	6	130	1	14	20	4250	2,705989469
MDN MINISTERIO DE DEFENSA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,000636703
DIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS DEL EJÉRCITO NACIONAL	62	0	4	0	1	0	0	0	0	67	0,042659128
GRUPO DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO ARCHIVO GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE AFILIACIÓN Y VALIDACIÓN DE DERECHOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE ATENCIÓN HUMANITARIA AL DESMOVILIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMANDO EJERCITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
COMANDO DE TRANSFORMACION DEL EJERCITO DEL FUTURO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION HUMANA POR COMPETENCIAS	13	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0,008277144
SECEJ SEGUNDO COMANDANTE DEL EJERCITO NACIONAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,000636703
LICEOS DEL EJERCITO NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEMPP JEFATURA DE ESTADO MAYOR DE PLANEACION Y POLITICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	115	0	1	0	1	0	1	0	0	118	0,075131002
COMANDO DE APOYO TECNOLÓGICO DEL EJERCITO NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE APLICACIÓN DE NORMAS DE TRANSPARENCIA DEL EJERCITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DIRECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES DEL EJERCITO NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIPER 1 ALTAS Y BAJAS	312	0	1	2	1	0	0	0	1	317	0,201834979
DIPER 2 NOMINA	12041	0	114	159	12	10	6	5	64	12411	7,902125953
DIPER 3 HISTORIAS LABORALES	2560	2	10	44	0	13	3	3	12	2647	1,685353912
DIPER 4 ASCENSOS Y RETIROS	1532	2	23	36	2	6	0	1	2	1604	1,021272261
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	33	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0,021011212
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE EDUCACION MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE INSTRUCCIÓN ENTRENAMIENTO Y REENTRENAMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
CENTRO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE APOYO LOGISTICO N° 2 EN APOYO DIRECTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA CONTRA LA MINERIA ILEGAL	8	0	0	0	1	0	0	0	0	9	0,005730331
DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMANDO DE APOYO DE COMBATE DE CONTRAINTELIGENCIA MILITAR	46	1	4	0	1	0	1	0	0	53	0,03374528
COMANDO DE APOYO DE ACCION INTEGRAL Y DESARROLLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OBLIGACIONES LITIGIOSAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICINA LABORAL	1982	1	34	29	1	9	1	3	4	2064	1,314155827
ARCHIVO GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO DE MISIONES INTERNACIONALES Y ACCIÓN INTEGRAL	63	0	5	1	1	2	0	1	1	74	0,047116052

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	5403	0	173	327	2	13	3	6	7	5934	3,778198002
CARRERA ADMINISTRATIVA	482	0	8	6	2	0	1	1	1	501	0,318988406
DISTRITO 52	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,001273407
DIRECCIÓN DE RECLUTAMIENTO	1343	0	20	51	1	15	0	5	265	1700	1,082395788
CALL CENTER	1953	0	0	0	0	0	0	0	0	1953	1,243481749
CALL CENTER 01	2402	0	0	0	0	0	0	0	0	2402	1,529361577
CALL CENTER 02	1260	0	0	0	0	0	0	0	0	1260	0,80224629
DISTRITO 51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO 59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMANDO DE ADQUISICIONES	306	0	24	5	3	0	0	2	2	342	0,217752564
ATENCIÓN AL USUARIO	4109	1	13	18	2	35	5	25	24	4232	2,694528808
AUSENCIAS LABORALES	481	0	3	17	0	3	1	0	3	508	0,323445329

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
BASE DE DATOS	2202	2	26	27	5	6	1	7	13	2289	1,457414093
TRASLADOS	340	0	10	4	0	0	0	0	1	355	0,226029709
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 46	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00191011
DISTRITO MILITAR NO. 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 4	57	0	0	0	0	0	0	0	0	57	0,036292094
DISTRITO MILITAR NO. 2	184	0	0	0	0	0	0	0	0	184	0,117153426
DISTRITO MILITAR NO. 1	373	0	0	0	0	0	0	0	0	373	0,23749037
DISTRITO MILITAR NO. 3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,000636703
FUERZA DE TAREA VULCANO	61	0	10	0	4	0	0	0	3	78	0,049662866
INDEMNIZADOS	158	0	1	2	0	0	0	0	0	161	0,102509248
CESANTÍAS	2477	1	20	31	0	1	2	0	1	2533	1,612769723

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
FALLECIDOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,000636703
ATENCIÓN AL USUARIO DIPSO	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,00191011
JUNTA CLASIFICADORA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,001273407
CURSOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LAS ARMAS	61	0	0	1	0	0	0	0	0	62	0,039475611
JURÍDICA DIPER	1090	0	15	3	9	9	0	4	7	1137	0,723931771
ATENCIÓN AL USUARIO 1	1321	0	4	1	1	0	1	3	5	1336	0,850635748
ATENCIÓN AL USUARIO 2	1932	0	6	4	1	7	2	14	25	1991	1,267676478
ATENCIÓN AL USUARIO 3	1107	0	3	4	0	6	1	20	6	1147	0,730298805
CURSOS	88	0	2	0	0	0	0	0	0	90	0,057303306
DISTRITO MILITAR NO. 6	23	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0,014644178
DISTRITO MILITAR NO. 7	148	0	0	0	0	0	0	0	0	148	0,094232104

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO. 49	122	0	0	0	0	0	0	0	0	122	0,077677815
DISTRITO MILITAR NO. 10	429	0	12	17	1	9	0	4	3	475	0,302434117
DISTRITO MILITAR NO. 12	339	1	7	12	0	3	1	1	2	366	0,233033446
DISTRITO MILITAR NO. 15	196	1	4	8	0	6	0	1	1	217	0,138164639
DISTRITO MILITAR NO. 44	237	0	4	10	1	9	4	4	4	273	0,173820029
DISTRITO MILITAR NO. 45	214	0	3	5	1	1	1	1	2	228	0,145168376
DISTRITO MILITAR NO. 16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO. 58	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,000636703
DISTRITO MILITAR NO. 8	343	0	0	0	0	0	0	0	0	343	0,218389268
DISTRITO MILITAR NO. 14	712	0	16	37	0	15	2	2	5	789	0,502358986
DISTRITO MILITAR NO. 23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BATALLÓN DE APOYO DE SERVICIOS PARA LA INTELIGENCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JURÍDICA DIPSO	1618	0	13	23	2	1	1	0	1	1659	1,056290948
DISTRITO MILITAR NO.32	444	0	16	18	3	0	0	0	2	483	0,307527744
DISTRITO MILITAR NO.33	46	0	0	2	0	0	0	0	0	48	0,030561763
DISTRITO MILITAR NO.34	99	0	1	3	0	1	0	0	0	104	0,066217154
DISTRITO MILITAR NO.35	242	0	6	13	0	0	0	0	1	262	0,166816292
DISTRITO MILITAR NO.36	38	0	1	1	0	0	1	0	0	41	0,02610484
DISTRITO MILITAR NO.37	82	0	2	3	0	0	0	0	0	87	0,055393196

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO.53	39	0	2	3	0	0	0	0	0	44	0,02801495
DISTRITO MILITAR NO. 38	313	0	6	8	0	14	0	0	0	341	0,217115861
DISTRITO MILITAR NO. 40	109	0	2	2	0	0	1	0	0	114	0,072584188
DISTRITO MILITAR NO. 41	171	0	2	5	0	3	0	0	1	182	0,11588002
DISTRITO MILITAR NO. 57	67	0	4	5	0	0	1	0	0	77	0,049026162
DISTRITO MILITAR NO. 05	122	0	0	0	0	0	0	0	0	122	0,077677815
DISTRITO MILITAR NO. 09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 54	41	0	0	0	0	0	0	0	0	41	0,02610484
DISTRITO MILITAR NO. 62	304	0	6	6	0	1	0	0	0	317	0,201834979
DISTRITO MILITAR NO. 56	409	0	1	4	0	0	0	0	0	414	0,263595209
DISTRITO MILITAR NO. 43	167	0	4	2	0	4	0	0	0	177	0,112696503
DISTRITO MILITAR NO. 42	443	0	5	18	0	1	0	2	4	473	0,30116071

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO. 11	203	0	2	8	0	0	0	0	0	213	0,135617825
DISTRITO MILITAR NO. 61	52	0	2	3	0	0	0	0	0	57	0,036292094
DISTRITO MILITAR NO. 13	307	0	4	9	0	0	1	0	0	321	0,204381793
DISTRITO MILITAR NO. 39	208	0	0	0	0	0	0	0	0	208	0,132434308
DISTRITO MILITAR NO. 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 30	28	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0,017827695
DISTRITO MILITAR NO. 22	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,000636703
STAFF COPER	43	0	0	0	0	0	1	1	0	45	0,028651653
FOLIOS DE VIDA DIGITAL	514	0	3	5	0	2	0	1	7	532	0,338726211
ALTAS Y BAJAS 1	303	0	2	3	0	0	0	1	2	311	0,198014759
ALTAS Y BAJAS 2	114	0	1	0	0	0	2	0	2	119	0,075767705
ALTAS Y BAJAS 3	243	0	0	0	1	1	0	2	1	248	0,157902444
ALTAS Y BAJAS 4	7	0	0	0	0	0	0	0	1	8	0,005093627



## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
ALTAS Y BAJAS 5	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,004456924
ALTAS Y BAJAS 6	306	1	3	6	0	2	1	0	1	320	0,203745089
ALTAS Y BAJAS 7	86	0	0	0	0	3	0	1	0	90	0,057303306
ALTAS Y BAJAS 8	207	0	2	1	0	0	1	2	3	216	0,137527935
ALTAS Y BAJAS 9	104	1	0	2	0	0	0	2	0	109	0,069400671
ALTAS Y BAJAS 10	199	0	1	2	0	0	0	1	6	209	0,133071012
ALTAS Y BAJAS 11	274	0	4	2	0	3	0	1	4	288	0,18337058
DISTRITO MILITAR NO. 29	18	0	1	1	0	0	0	0	0	20	0,012734068
DISTRITO MILITAR NO. 24	56	1	0	3	1	2	0	0	0	63	0,040112314
DISTRITO MILITAR NO. 25	21	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0,013370771
DISTRITO MILITAR NO. 26	41	0	2	1	0	0	0	0	0	44	0,02801495
DISTRITO MILITAR NO. 27	31	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0,019737806
DISTRITO MILITAR NO. 28	33	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0,021011212

## ESTADISTICA POR OFICINA Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO. 48	85	0	2	0	0	0	0	0	0	87	0,055393196
JURÍDICA DIPSO 2	1720	0	23	28	0	2	0	0	0	1773	1,128875136
JURÍDICA OFICIALES	118	0	2	0	0	0	0	0	0	120	0,076404409
JURÍDICA SUBOFICIALES	458	0	0	3	1	0	2	0	0	464	0,29543038
JURÍDICA SOLDADOS PROFESIONALES	263	0	2	2	0	0	0	0	1	268	0,170636512
FUERZA DE TAREA COORDINADA E INTERAGENCIAL QUIRON	16	0	3	1	0	0	0	0	0	20	0,012734068
brigada de ingenieros de atencion de desastres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
brigada de ingenieros de desminado humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Brigada de apoyo logístico No.2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Brigada de apoyo logístico No. 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	148532	134	2443	2286	824	1115	166	594	965	157059	100

## ESTADISTICA POR TIPO DE SOLICITUD Y ASUNTO AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Administración y Logística	677	1	9	1	4	7	1	1	5	706	0,449512604
Aspecto Contencioso y Jurídicos	2746	0	6	0	1	1	0	1	21	2776	1,767488651
Aspecto de Contratación	178	0	14	2	16	0	0	1	0	211	0,134344418
Aspecto de Salud	942	0	60	22	5	0	1	0	0	1030	0,655804507
Aspecto Financieros Nomina	5572	0	27	45	5	10	1	5	34	5699	3,628572702
Aspecto Misionales	869	5	21	4	10	0	0	7	28	944	0,601048014
Asuntos Personales	72449	62	1488	895	596	188	76	303	253	76310	48,58683679
Bienes Muebles y Inmuebles	52	0	1	0	1	0	0	0	0	54	0,034381984
Jurídica	150	0	1	0	2	2	0	0	4	159	0,101235841
Sanidad	2140	1	98	43	7	8	3	1	2	2303	1,46632794
Certificado 50 Años	231	0	9	7	0	3	0	0	224	474	0,301797414
Campanas Institucionales	64	34	0	0	0	0	0	1	0	99	0,063033637
Certificaciones y/o Tiempo de Servicio	8799	1	24	50	3	89	12	60	91	9129	5,812465379

## ESTADISTICA POR TIPO DE SOLICITUD Y ASUNTO AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Control Comercio de Armas	285	1	3	3	2	0	0	4	8	306	0,194831242
Derechos Humanos y Asuntos Internacionales	19	0	2	0	1	1	0	0	0	23	0,014644178
Desarrollo Humano	1220	0	25	5	5	16	1	11	33	1316	0,83790168
Educación y/o Capacitación	101	0	2	0	1	2	1	1	1	109	0,069400671
Familia	52	0	6	0	1	2	1	0	1	63	0,040112314
Incorporación Cursos	1017	0	8	2	0	48	7	32	3	1117	0,711197703
Inteligencia y Contrainteligencia	67	1	1	0	3	0	1	1	3	77	0,049026162
Medio Ambiente	38	0	1	0	1	0	0	0	0	40	0,025468136
Orden Público y Operaciones	401	0	11	0	2	0	0	2	4	420	0,26741543
Prestaciones Sociales	5338	1	53	91	1	27	3	7	10	5531	3,52160653
Privación de la Libertad	102	0	1	2	0	0	0	0	0	105	0,066853857

## ESTADISTICA POR TIPO DE SOLICITUD Y ASUNTO AÑO 2021

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Reclutamiento y Libreta Militar	41401	19	544	1087	38	629	50	129	201	44098	28,07734673
Retirado y/o Pensiones	107	0	3	8	0	1	1	0	0	120	0,076404409
Temas Contractuales	5	0	1	0	1	0	0	0	0	7	0,004456924
Vivienda	61	0	0	0	0	2	0	0	1	64	0,040749018
N/D	3449	8	24	19	118	79	7	27	38	3769	2,399735131
<b>TOTAL</b>	148532	134	2443	2286	824	1115	166	594	965	157059	100

El asunto más requerido por la ciudadanía es el de Asuntos personales con un 48.58%, seguido de Reclutamiento y libreta militar con un 28.07%.

## MEDIOS DE RECEPCIÓN AÑO 2021

MEDIO DE RECEPCIÓN	2021	%
N/D	11	0,007003737
NINGUNA	5	0,003183517
Correo postal	20	0,012734068
PRESENCIAL	854	0,543744707
Telefónico	40287	25,65087006
BUZON DE SUGERENCIA	4	0,002546814
Correo electrónico	41526	26,43974557
DOCUMENTAL	7433	4,732616405
Link de Atención al Ciudadano	65395	41,63721913
FACEBOOK	11	0,007003737
TWITER	0	0
PORTAL WEB	16	0,010187254
OTROS	5	0,003183517
INTERNET	4	0,002546814
TELEVISION	0	0
REDES SOCIALES	2	0,001273407
RADIO	1	0,000636703
CHAT	11	0,007003737
ORFEO	1474	0,938500818
<b>TOTAL</b>	<b>157059</b>	<b>100</b>

Fuente: Link Servicio al Ciudadano

El medio más utilizado por la ciudadanía es el link de Servicio al Ciudadano [www.pqr.mil.co](http://www.pqr.mil.co) con un 41,63 %, debido al fortalecimiento en talento humano como en tecnología, lo que ha permitido que aumentara de forma considerable las solicitudes demostrando el compromiso de la institución con la ciudadanía.

## TERMINOS DE RESPUESTA

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)