

# PÚBLICA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES  
EJÉRCITO NACIONAL  
AYUDANTÍA GENERAL



Al contestar, cite este número

**CIRCULAR N° 2024112028876303**

MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG- 13.1

Bogotá, D. C., 25 de octubre de 2024

PARA: DEPENDENCIAS COMANDANTE Y SEGUNDO COMANDANTE DEL EJÉRCITO - JEFATURAS DE ESTADO MAYOR EJÉRCITO - COMANDOS FUNCIONALES Y APOYO DE COMBATE - UNIDADES ESCALÓN OPERACIONAL NIVEL DIVISIÓN - UNIDADES ESCALÓN TÁCTICO NIVEL BRIGADA.

ASUNTO: Difusión informe de gestión segundo trimestre 2024  
Ref.: Proceso gestión servicio al ciudadano

Respetuosamente, me permito enviar el informe de gestión correspondiente al tercer trimestre de 2024 referente a la recepción, verificación y trámite de los requerimientos allegados a la Institución, a través de los diferentes canales de atención (virtual, presencial, documental y telefónico), en cumplimiento a las actividades previstas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024.

Respetuosamente,

  
Coronel DIEGO FERNANDO PATIÑO OROZCO  
Ayudante General

Elaboró: SP. Numael Urrea  
Gestor y Orientador SAC

Revisó: MY. Carolina Arvis  
Oficial Servicio al Ciudadano

Vo.Bo.: MY. Carolina Reyes  
Asesora Jurídica CEAYG

**PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) - [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 - 2216336 - 2220950 - 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



PÚBLICA

# INFORME DE GESTIÓN

Servicio al Ciudadano

---

TERCER TRIMESTRE 2024

## SERVICIO AL CIUDADANO

- 1. Objetivo del Proceso:** Recepcionar, verificar y gestionar los requerimientos allegados a la institución a través de los diferentes canales de atención, dando solución adecuada y oportuna a los grupos de interés de acuerdo a los términos establecidos en la Ley, contribuyendo al fortalecimiento institucional.
- 2. Alcance del Proceso:** Inicia con la recepción y/o direccionamiento de los requerimientos (*peticiones, quejas, reclamos, consultas, denuncias, felicitaciones, sugerencias, comunicaciones oficiales y solicitudes de información pública*), instaurados por los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta de las mismas. Aplica a dependencias del COEJC – SECEJ – JEMPP – JEMGF – JEMOP – DIVISIONES – BRIGADAS – ESCUELAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.
- 3. Líder:** Ayudante General.

### **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

#### 4. Estadísticas.

Tabla 1. CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR TIPO Y ASUNTO.

Asunto	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud	Comunicaciones oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Administración y Logística	8		1				1			10	0,04%
Aspecto Contencioso y Jurídicos	40					1		5		46	0,16%
Aspecto de Contratación	8		1							9	0,03%
Aspecto de Salud	14			1						15	0,05%
Aspecto Financieros Nomina	174		2	3	2	1	1	9		192	0,69%
Aspecto Misionales	23		1							24	0,09%
<b>Asuntos Personales</b>	<b>18765</b>	<b>64</b>	<b>1045</b>	<b>611</b>	<b>204</b>	<b>280</b>	<b>364</b>	<b>238</b>	<b>19</b>	<b>21590</b>	<b>77,20%</b>
Bienes Muebles y Inmuebles	62		5	1	2	1	1	1		73	0,26%
Campañas Institucionales	7		3							10	0,04%
Certificaciones y/o Tiempo de Servicio	2505		1	2		34	28	3	1	2574	9,20%
Certificado 50 Años	18									18	0,06%
Control Comercio de Armas	90			2		1				93	0,33%
Corrupción	3		1		3	1				8	0,03%
Desarrollo Humano	3		4				11	1		19	0,07%
Educación y/o Capacitación	3									3	0,01%
Familia	4									4	0,01%
Incorporación Cursos	11									11	0,04%
Inteligencia y Contrainteligencia	2						1			3	0,01%
Jurídica	5				1			1		7	0,03%
Medio Ambiente	1									1	0,00%
N/D	263		25	7	8	4	3			310	1,11%
Orden Público y Operaciones	57				1	1	8	1		68	0,24%
Prestaciones Sociales	631		4	4	1	1	1	2		644	2,30%
Privación de la Libertad	3									3	0,01%
Reclutamiento y Libreta Militar	1412		19	18	3	14	11		1	1478	5,28%
Retirado y/o Pensiones	13									13	0,05%
Sanidad	621	1	9	11		3	5	2		652	2,33%
Solicitud Pruebas Contencioso Administrativo	44					1	41			86	0,31%
Temas Contractuales	2									2	0,01%
Vivienda	1									1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>24793</b>	<b>65</b>	<b>1121</b>	<b>660</b>	<b>225</b>	<b>343</b>	<b>476</b>	<b>263</b>	<b>21</b>	<b>27967</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

#### CONCLUSIÓN

Durante el tercer trimestre se recibieron **27.967** solicitudes, lo que representa una disminución del **45%** respecto al tercer trimestre de 2023; así mismo, el reporte muestra que el **77.20%** de las PQRSD registradas por los grupos de interés corresponden a asuntos personales.

#### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
 Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

Tabla 2. REPORTES PQRS POR TIPO Y OFICINA

Unidad	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud	Comunicaciones oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
CAAID	17		6	1	3	1				28	0,10%
CACIM	16		3	1	2					22	0,08%
CAFUE	11		2							13	0,05%
CAIMI	97		3	4	7		12	12	1	136	0,49%
CAOCC	5		7			1				13	0,05%
CAOUR	5		1				1			7	0,03%
CEDOC	497	1	80	10	15	7	18	3	1	632	2,26%
CEIGE	6		1			1				8	0,03%
COADE	92		12	2	5	1	5			117	0,42%
COFIP	28		3	1						32	0,11%
COING	81		11	1	8	1	3	1		106	0,38%
COLOG	43		10	3	6					62	0,22%
<b>COPER</b>	<b>15039</b>	<b>6</b>	<b>446</b>	<b>452</b>	<b>24</b>	<b>117</b>	<b>206</b>	<b>137</b>	<b>8</b>	<b>16435</b>	<b>58,77%</b>
COREC	2771	8	54	76	11	32	42	6	3	3003	10,74%
DADAE	18									18	0,06%
DAVAA	73		30	2	6	3	1	2		117	0,42%
DICOE	4		4		1					9	0,03%
DIV01	119		32	3	8		1	9		172	0,62%
DIV02	245	1	32	7	11	5	3	7	2	313	1,12%
DIV03	320	1	44	4	5	4	28	21		427	1,53%
DIV04	104		11	1	1		6	1		124	0,44%
DIV05	388	5	76	11	23	3	10	16		532	1,90%
DIV06	154		12	3	3	2	2	6		182	0,65%
DIV07	388	1	46	8	7	5	5	4		464	1,66%
DIV08	155	1	32	2	5	3	3	6		207	0,74%
DIVFE	8		2		1					11	0,04%
JEMGF	18		1		2					21	0,08%
JEMOP	16		2		1	2				21	0,08%
JEMPP	117		19	2			2	1	1	142	0,51%
OADAS			1							1	0,00%
OGENE	5		3		5			1		14	0,05%
<b>SAC</b>	<b>3953</b>	<b>41</b>	<b>135</b>	<b>66</b>	<b>65</b>	<b>155</b>	<b>128</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>4578</b>	<b>16,37%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>24793</b>	<b>65</b>	<b>1121</b>	<b>660</b>	<b>225</b>	<b>343</b>	<b>476</b>	<b>263</b>	<b>21</b>	<b>27967</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

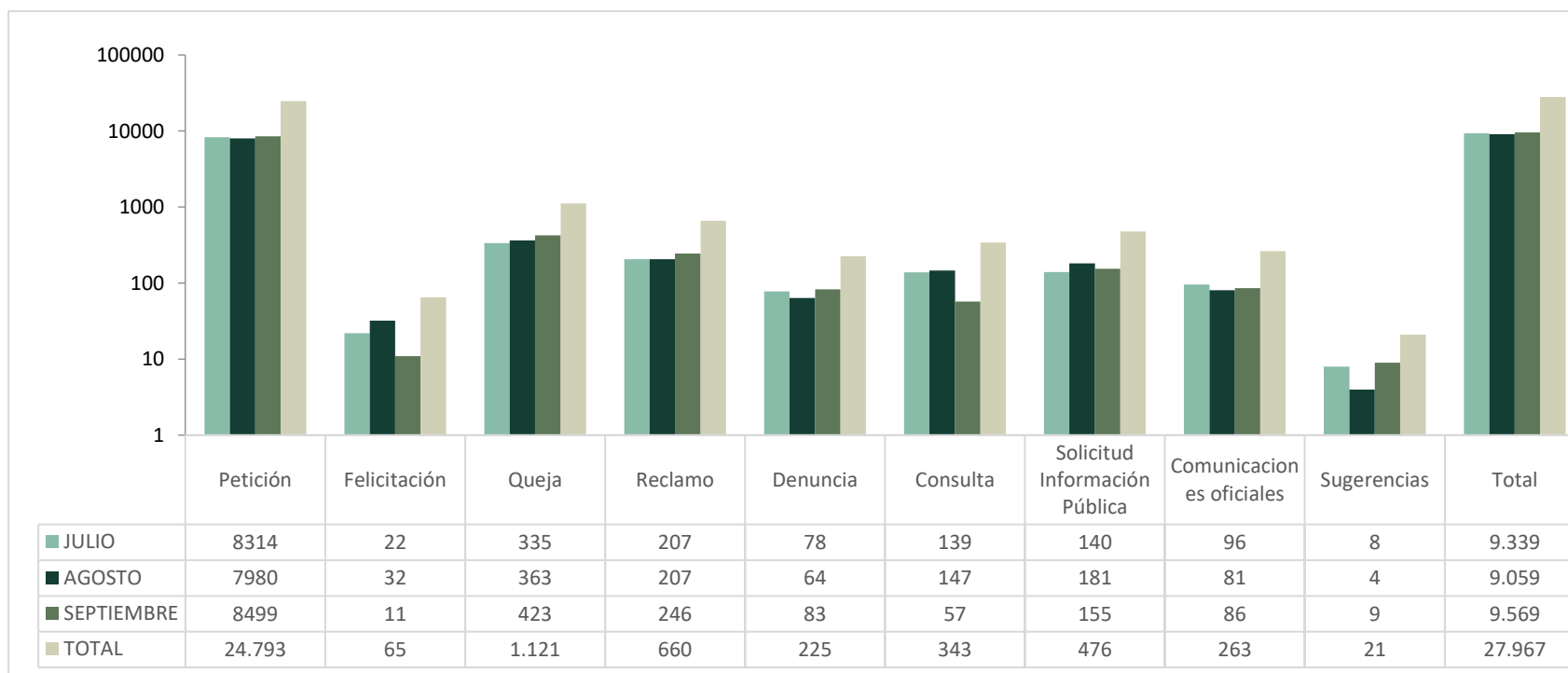
El **58.77%** (16.435) de las PQRSD recepcionadas a través de los canales de atención fueron asignadas al Comando de Personal del Ejército Nacional, seguido de la Oficina de Servicio al Ciudadano con **4.578** PQRSD correspondiente al **16.37%**.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
 Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

Durante el periodo evaluable, a través de los canales de atención autorizados se recibió un total de **27.967** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo **“Derecho de Petición” 24.793** correspondiente a un **89%**.

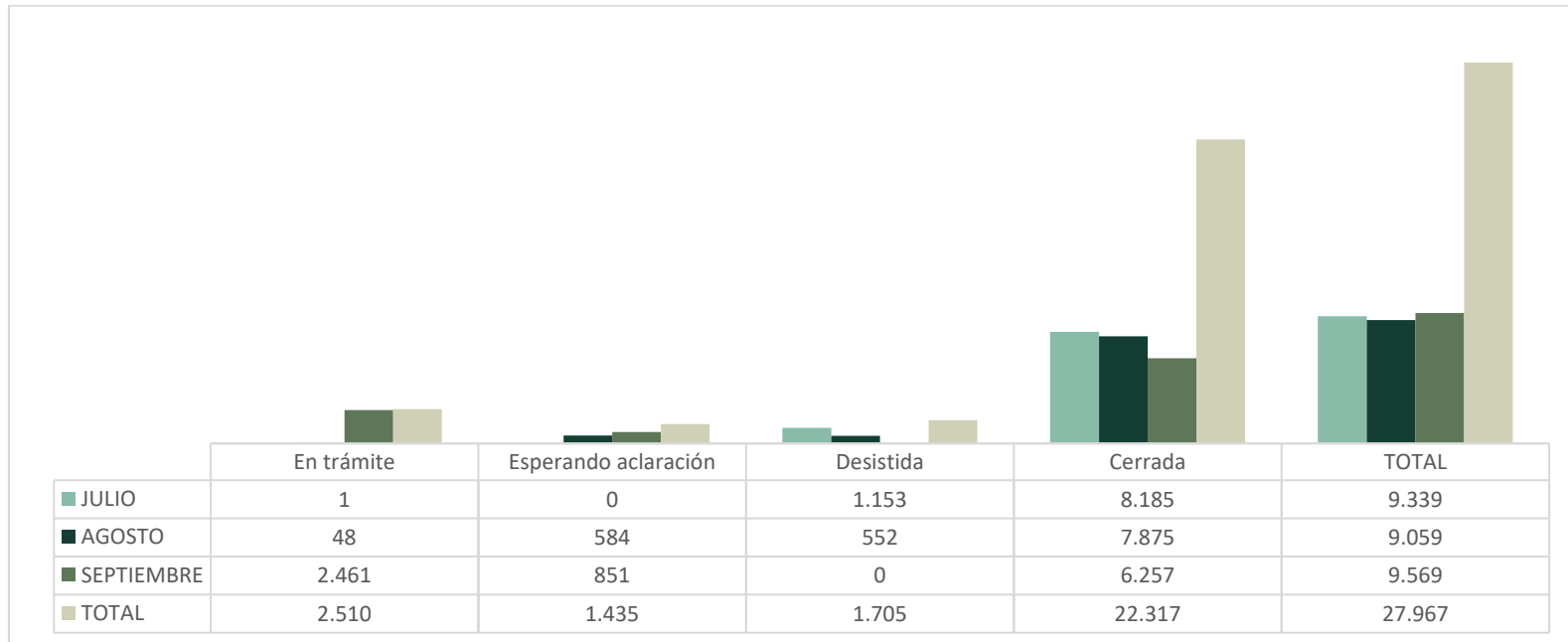
## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
 Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

Tabla 4. GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

El balance al trámite de las **27.967** PQRSD recepcionadas durante el tercer trimestre 2024, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **80%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **6%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **5%**; en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **9%**.

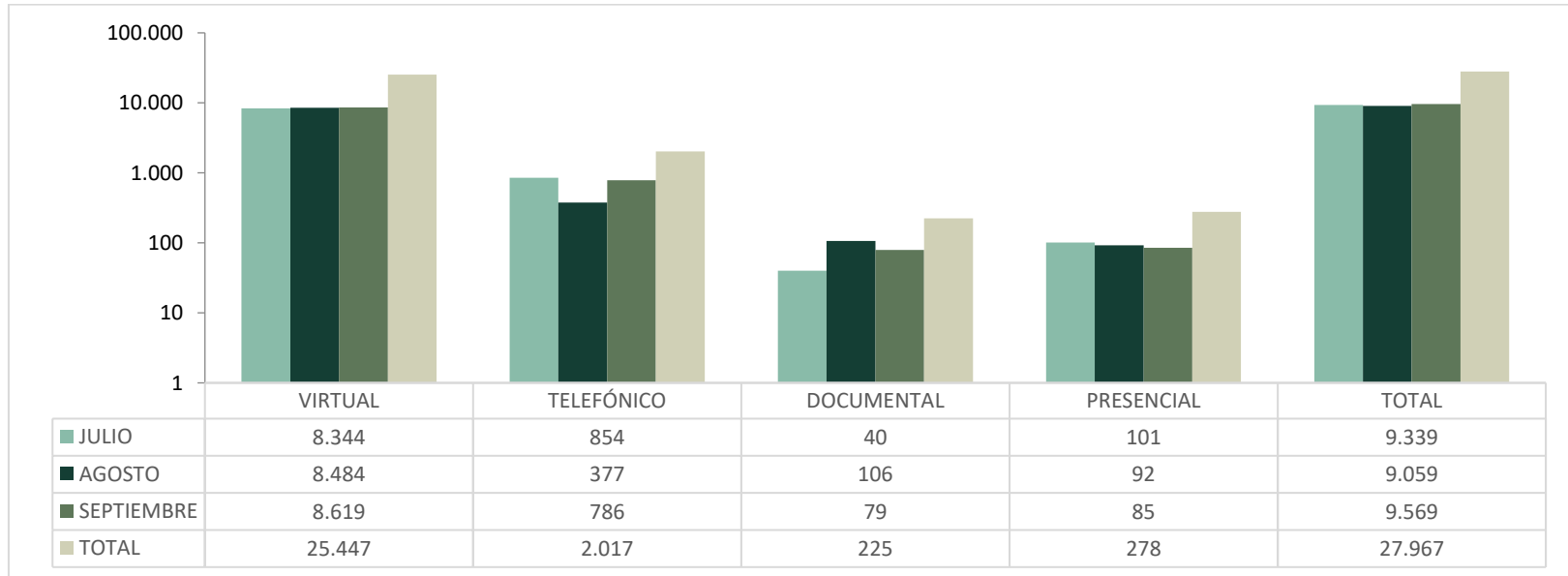
## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
 Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

Tabla 5. GESTIÓN REALIZADA MEDIOS DE RECEPCIÓN.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

Durante el tercer trimestre de 2024, el balance de utilización de los canales de atención fue de un total de **27.967** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el “*Canal Virtual*” en un **91%**.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
 Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

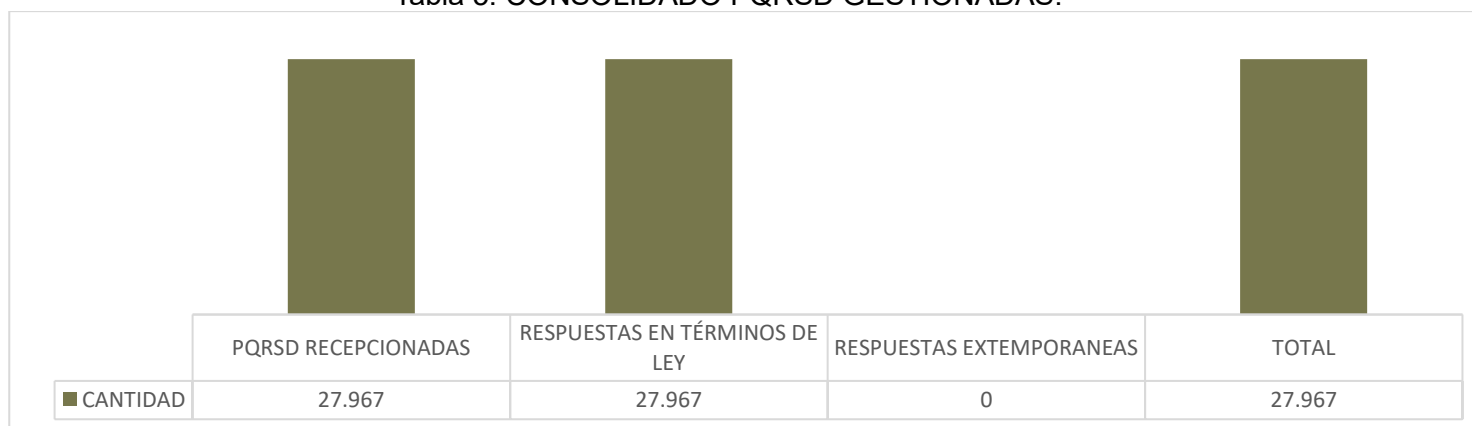


#### 4.1 Estadísticas Indicadores de Gestión.

##### Porcentaje de respuestas peticiones dentro de los términos de ley.

Tienen como propósito indicar la gestión oportuna de las peticiones recepcionadas y direccionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, evaluando la emisión de respuestas.

Tabla 5. CONSOLIDADO PQRSD GESTIONADAS.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

#### CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/JULIO/2024 al 30/SEPTIEMBRE/2024 se recibieron **27.967** peticiones, las cuales fueron direccionadas dentro de los términos de ley.

### **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## Satisfacción al ciudadano.

Se realiza a través de la participación ciudadana en la realización de encuestas, las cuales tienen como objetivo medir el nivel de satisfacción y toma de acciones para mejora del mismo.

## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Excelente (4.5 a 5) Bueno (3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
¿CÓMO CALIFICA NUESTRO SERVICIO?	3.107	EXCELENTE
TOTAL, TRÁMITES Y SERVICIOS: 27.967	TOTAL, PARTICIPANTES: 3.107	CALIFICACIÓN PROMEDIO: 4.5

### CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/JULIO/2024 al 30/SEPTIEMBRE/2024 se pudo evidenciar que, a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las mismas, la percepción del servicio tiene una calificación “EXCELENTE”, atribuible a causales como el suministro de respuestas claras, oportunas y de fondo acorde al artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 5. Lucha contra la corrupción.

### Línea de Transparencia EJC Avanzando por Colombia

El área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército, mantiene siempre a disposición de la ciudadanía sus canales de atención: presencial – documental – telefónico – virtual (*link de Servicio al Ciudadano* [www.pqr.mil.co](http://www.pqr.mil.co)), con el fin que los diferentes grupos de valor puedan interponer sus solicitudes, manteniendo la dinámica de fortalecer un sistema integrado de PQRSD, lo que conllevará a tener veracidad en la información siendo esto una herramienta base para la rendición de cuentas de futuras vigencias y aumentar paulatinamente el nivel de satisfacción de la ciudadanía y evitar futuras acciones constitucionales contra la Institución.

## **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano

[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)

Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 6. Aspectos relevantes.

### 6.1 Actividades de verificación.



### CONCLUSIÓN

Durante el lapso evaluable se ha dado cumplimiento al **68%** de las visitas de acompañamiento, verificación y capacitación a las dependencias del Estado Mayor del Ejército y de las unidades de escalón operacional nivel División y escalón táctico nivel Brigada, acorde al Plan N° 00002898/2024.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 6.2 Videos lenguaje inclusivo servicio al ciudadano

INICIO

CONSULTA DE SOLICITUDES

INFORMACIÓN DE INTERÉS

MENÚ

### CONOZCA NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN



ESPAÑOL



WAYUU



NASA YUWE



### CONCLUSIÓN

Se realiza grabación de videos en lenguaje inclusivo, donde se muestra la ubicación y capacidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional.

**PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano

[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)

Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

### 6.3 Actualización Formulario cetil.

## PETICIONES

Complete el formulario

<b>CERTIFICADO CETIL</b>		<b>*FUERZA</b>	
SI <input checked="" type="radio"/> NO <input type="radio"/>		[ SELECCIONE ]	
<b>*UNIDAD</b>	<b>*FECHA ALTA</b>	<b>*FECHA BAJA</b>	
Digite la unidad	dd / mm / aaaa	dd / mm / aaaa	
<b>*TIPO DE PERSONA</b>	<b>*NOMBRE COMPLETO</b>		
[ SELECCIONE ]	Javier Alberto Díaz		
<b>*CIVIL / MILITAR</b>	<b>*ESTATUS</b>		
[ SELECCIONE ]	[ SELECCIONE CIVIL/MILITAR ]		
<b>*TIPO DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>*NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN</b>		
[ SELECCIONE ]	12345678		

### CONCLUSIÓN

Actualización parametrización formulario de peticiones certificado CETIL en la página de PQRSD del Ejército Nacional

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



#### 6.4 Curso de lenguaje de señas colombianas.



#### CONCLUSIÓN

Se realizó “Curso de lenguaje de señas colombianas”, por parte de la empresa Bonga Bustamante S.A.S., donde se capacitaron (18) funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Ejército Nacional.

#### **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 6.5 Seminario anual de servicio al ciudadano.



### CONCLUSIÓN

Se realizó “Seminario anual de servicio al ciudadano”, en el cual la Universidad Piloto de Colombia certificó 150 gestores y orientadores de las unidades y dependencias del Ejército Nacional.

## **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1



## 6.6 Cambio imagen visual SAC.



### CONCLUSIÓN

Se dio inicio al cambio de los elementos publicitarios, con la nueva imagen visual, guardando armonía con una sola línea grafica del servicio al ciudadano, la cual se hará progresivamente hasta las unidades a nivel nacional.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 6.7 Visita instalaciones oficina de servicio al ciudadano.



### CONCLUSIÓN

Visita del Señor Mayor General OMAR ESTEBAN SEPÚLVEDA CARVAJAL Segundo Comandante del Ejército Nacional a las instalaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Ejército Nacional.

## **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 6.8 Actividad de fortalecimiento de la cultura de servicio.



### CONCLUSIÓN

Se realizó actividad de fortalecimiento de la cultura de servicio al interior del Ejército Nacional, dirigida a las dependencias del Comandante y Segundo Comandante del Ejército Nacional, Jefaturas de Estado Mayor y Comandos Funcionales.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 6.9 Elaboración y difusión de boletines.

The image displays three informational bulletins (BOLETÍN INFORMATIVO) from the Colombian Army National Service to the Citizen (Ejército Nacional Servicio al Ciudadano). Each bulletin provides specific information regarding the processing of PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Solicitud de Información Pública, Denuncia, Consulta, Sugerencia y Felicitación Allegada) through authorized channels.

**Boletín 1 (N.º 07, 24 de Julio de 2024):** Informar a las oficinas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional sobre los canales de comunicación idóneos para la radicación y trámite de las PQRSD. Fuente: Ayudantía General del Comando del Ejército Servicio al Ciudadano. Fecha: 24 de julio de 2024. Tema: CANALES DE ATENCIÓN AUTORIZADOS PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRSD.

**Boletín 2 (N.º 08, 21 de Agosto de 2024):** Orientar al personal de las oficinas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, con el fin de brindar un servicio oportuno, claro y eficiente a la ciudadanía en general y grupos de interés. Fuente: Ayudantía General del Comando del Ejército Servicio al Ciudadano. Fecha: 21 de agosto de 2024. Tema: CUMPLIMIENTO CICLO SERVICIO AL CIUDADANO.

**Boletín 3 (N.º 10, 01 de Octubre de 2024):** Reservar legalmente y garantizar el acceso a la información pública. Fuente: Ayudantía General del Comando del Ejército Servicio al Ciudadano. Fecha: 01 de octubre de 2024. Tema: RESERVA LEGAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

### CONCLUSIÓN

Durante el lapso evaluable se ha dado estricto cumplimiento a las actividades de elaboración y difusión de boletines informativos relacionados con temas de atención al ciudadano, acorde a los lineamientos emitidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como del plan de actividades N° 00002898/2024.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

## 2. Conclusiones.

- 2.1** De las **27.967** PQRSD recepcionadas durante el tercer trimestre de 2024, se resolvieron de forma definitiva un **80%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **6%**; se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **5%** y el **9%** de las solicitudes se encuentran en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo “*Derecho de Petición*” **24.793** que corresponde a un **89%**.
- 2.2** Durante el tercer trimestre de 2024, el balance de utilización de los canales de atención fue de un total de **27.967** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el “Canal Virtual” en un **91%**.
- 2.3** Durante el lapso comprendido del 01/JULIO/2024 al 30/SEPTIEMBRE/2024 se pudo evidenciar que, a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las mismas, la percepción del servicio tiene una calificación “**EXCELENTE**”, atribuible a causales como el suministro de respuestas claras, oportunas y de fondo acorde al artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 2.4** Durante el lapso evaluable se ha dado cumplimiento al **68%** de las visitas de acompañamiento, verificación y capacitación a las dependencias del Estado Mayor del Ejército y de las unidades de escalón operacional nivel División y escalón táctico nivel Brigada, acorde al Plan N° 00002898/2024.

### **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1