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

Al contestar, cite este número

CIRCULAR Nº 2025112000337503

MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG- 13.1

Bogotá, D. C., 8 de enero de 2025

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 cuarto trimestre 2024.
Ref.: Proceso gestión servicio al ciudadano

Respetuosamente, me permito enviar el informe de gestión correspondiente al cuarto 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. Cesar Gelvis
Oficial Servicio al Ciudadano

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

INFORME DE GESTIÓN

Servicio al Ciudadano

CUARTO 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.

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	19	9	1					1		30	0,1%
Aspecto Contencioso y Jurídicos	32		3	1		1	3			40	0,2%
Aspecto de Contratación	9									9	0,0%
Aspecto de Salud	71		13	1			1			86	0,3%
Aspecto Financieros Nomina	1.244		72	87		4	7	44		1.458	5,8%
Aspecto Misionales	75		10	2		2	3	3		95	0,4%
Asuntos Personales	9.895	46	1.002	308	13	238	241	120	23	11.886	47,6%
Bienes Muebles y Inmuebles	36		4	2		1	2			45	0,2%
Campañas Institucionales	7							1		8	0,0%
Certificaciones y/o Tiempo de Servicio	3.710		12	11		88	94	14	1	3.930	15,7%
Certificado 50 Años	58		1	1		4	1			65	0,3%
Control Comercio de Armas	12		2			1		1		16	0,1%
Corrupción	4		24	2						30	0,1%
Derechos Humanos y Asuntos Internacionales	3									3	0,0%
Desarrollo Humano	57	1	13	1		3	10	1		86	0,3%
Educación y/o Capacitación	1									1	0,0%
Familia	21		13					1		35	0,1%
Incorporación Cursos	2		1				1			4	0,0%
Inteligencia y Contrainteligencia	13						4	5		22	0,1%
Jurídica	3		1							4	0,0%
Medio Ambiente	1									1	0,0%
N/D	2.869	8	236	106	2	99	40	24	2	3.386	13,6%
Orden Público y Operaciones	92	1	1	1			3		1	99	0,4%
Prestaciones Sociales	1.076		28	50		5	3	3		1.165	4,7%
Privación de la Libertad	12					1				13	0,1%
Reclutamiento y Libreta Militar	994	2	20	20		74	17	3	2	1.132	4,5%
Retirado y/o Pensiones	13									13	0,1%
Sanidad	1.123	2	84	58		7	12	5		1.291	5,2%
Solicitud Pruebas Contencioso Administrativo	10						5			15	0,1%
Temas Contractuales	2									2	0,0%
TOTAL	**21.464**	**69**	**1.541**	**651**	**15**	**528**	**447**	**226**	**29**	**24.970**	**100,0%**

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2024 se recepcionaron **24.970** solicitudes, lo que representa una disminución del **40%** respecto al cuarto trimestre de 2023; así mismo, el reporte muestra que el **47.6%** de las PQRSD registradas por los grupos de interés corresponden a asuntos personales.

Tabla 2. REPORTES PQRS POR TIPO Y OFICINA

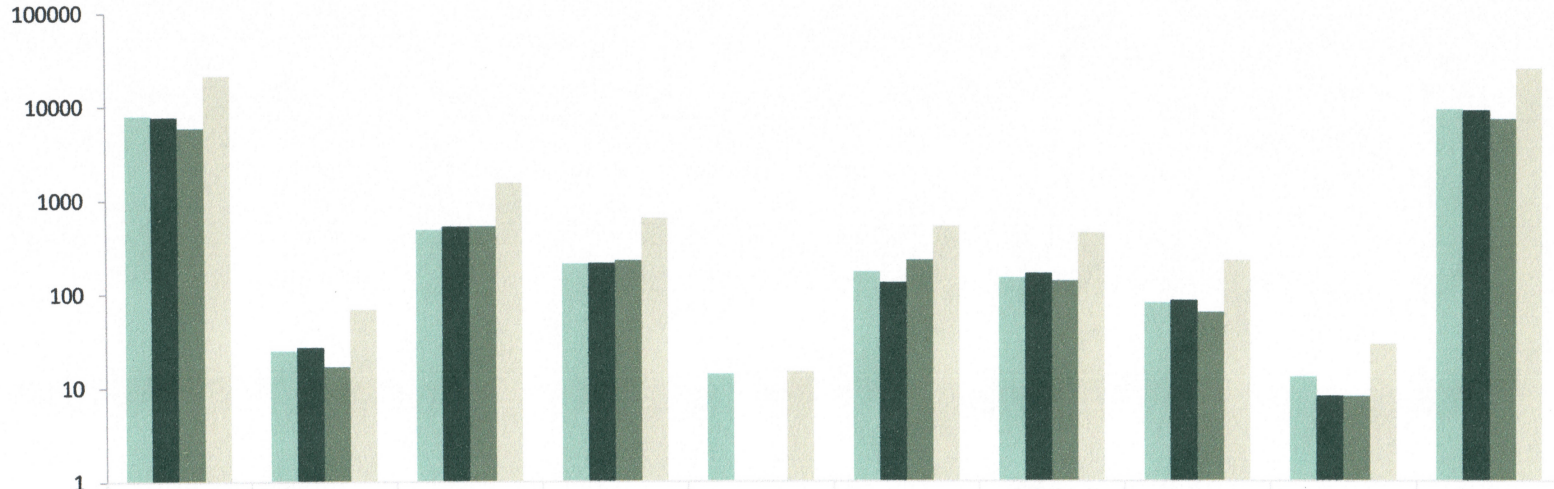
Unidad	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud	Comunicaciones oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
CAAID	21		8		1		1			31	0,1%
CACIM	13		6	3						22	0,1%
CAFUE	8		3							11	0,0%
CAIMI	61	1	10				12	10		94	0,4%
CAOCC	6		7	1				1		15	0,1%
CAOUR	2		2							4	0,0%
CEDOC	426	3	155	27	3	15	19	9	2	659	2,6%
CEIGE	3		1							4	0,0%
COADE	73		12	1			13	1		100	0,4%
COFIP	23		1							24	0,1%
COING	80		21	5	1		3	1		111	0,4%
COLOG	30		18	5	1		1			55	0,2%
COPER	13587	12	525	453	1	123	187	105	5	14998	60,1%
COREC	1925	16	50	48		122	37	3	3	2204	8,8%
DADAE	12		3			1	1	1		18	0,1%
DANTE	2		1							3	0,0%
DAVAA	63	1	48	2	2	1	2	2	1	122	0,5%
DICOE		1	2			1				4	0,0%
DIV01	131	1	57	4	2	2	3	4	2	206	0,8%
DIV02	175	4	77	7		3	4			270	1,1%
DIV03	312		51	8	1	4	29	13		418	1,7%
DIV04	96		38	5			4	5		148	0,6%
DIV05	362	2	114	9	1	1	11	22	3	525	2,1%
DIV06	111		45	2			3	7	1	169	0,7%
DIV07	337	1	88	12		4	12	2	2	458	1,8%
DIV08	161		50	8		2	1	13		235	0,9%
DIVFE	12		12							24	0,1%
JEMGF	27		5				2		1	35	0,1%
JEMOP	9		4						1	14	0,1%
JEMPP	103	1	13	3	1	2	3	2		128	0,5%
OADAS	2		3							5	0,0%
OGENE	5		12							17	0,1%
SAC	3286	26	97	48	1	247	99	25	8	3837	15,4%
SECEJ			2							2	0,0%
TOTAL	**21464**	**69**	**1541**	**651**	**15**	**528**	**447**	**226**	**29**	**24970**	100,0%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

El **60.1%** (14.998) 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 **3.837** PQRSD correspondiente al **15.4%**.

Tabla 3. BALANCE PQRSD RECEPCIONADAS POR CLASE DE SOLICITUD.



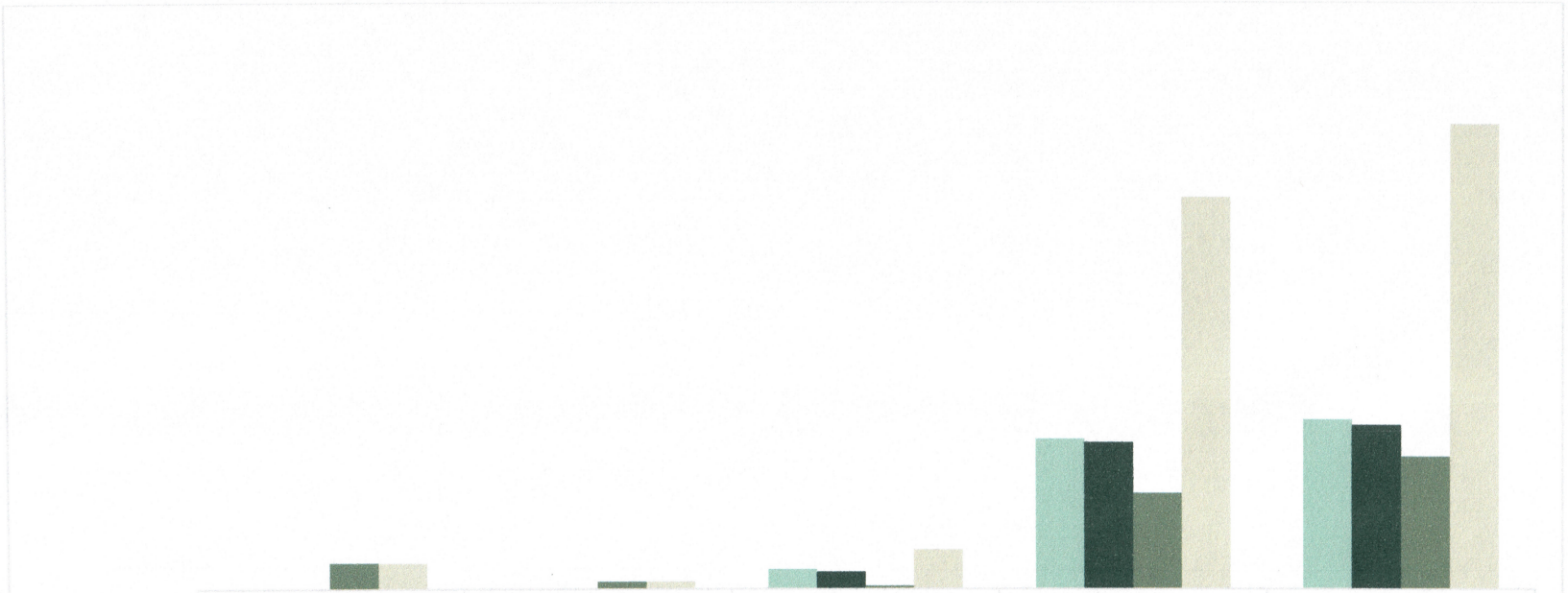
	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud Información Pública	Comunicaciones oficiales	Sugerencias	Total
OCTUBRE	7951	25	486	211	14	171	148	79	13	9.098
NOVIEMBRE	7626	27	523	212	0	130	163	84	8	8.773
DICIEMBRE	5887	17	532	228	1	227	136	63	8	7.099
TOTAL	21.464	69	1.541	651	15	528	447	226	29	24.970

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el periodo evaluable, a través de los canales de atención autorizados se recepcionó un total de **24.970** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo ***"Derecho de Petición"*** con **21.464** correspondiente a un **86%**.

Tabla 4. GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO.



	En trámite	Esperando aclaración	Desistida	Cerrada	TOTAL
OCTUBRE	0	0	1.050	8.048	9.098
NOVIEMBRE	5	6	902	7.860	8.773
DICIEMBRE	1.396	396	163	5.144	7.099
TOTAL	1.401	402	2.115	21.052	24.970

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

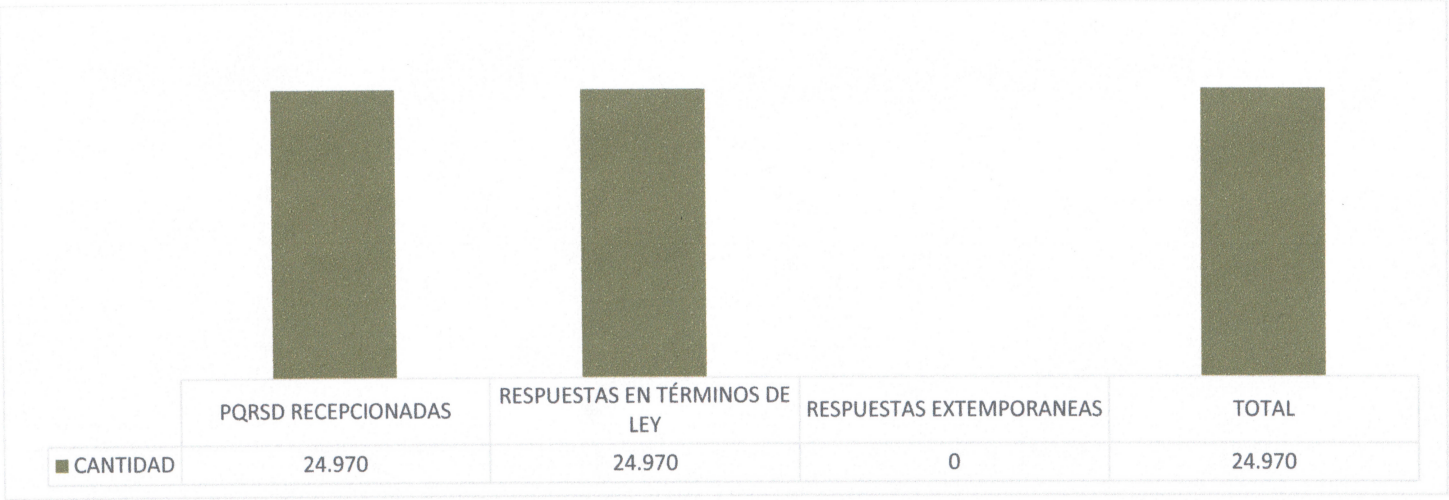
El balance al trámite de las **24.970** PQRSD recepcionadas durante el cuarto trimestre 2024, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **84%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 de la Ley 1755/2015 fueron desistidas el **8%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **2%**; en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **6%.**

4.1 Estadísticas Indicadores de Gestión.

Porcentaje de respuestas a 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.



	PQRSD RECEPCIONADAS	RESPUESTAS EN TÉRMINOS DE LEY	RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	TOTAL
CANTIDAD	24.970	24.970	0	24.970

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/OCTUBRE/2024 al 31/DICIEMBRE/2024 se recibieron **24.970** peticiones, las cuales fueron direccionadas dentro de los términos de ley por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional.

4.2 IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS.

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.

TRIMESTRE	PUNTAJE	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Excelente - Bueno - Regular- Malo
IV	4	1.118	**EXCELENTE**
	3	349	
	2	79	
	1	260	
TOTAL PARTICIPANTES		**1.806**	

CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/OCTUBRE/2024 al 31/DICIEMBRE/2024 se pudo evidenciar que, a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las encuestas, 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.

Lucha contra la corrupción.

Línea de Trasparencia 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)*, 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.

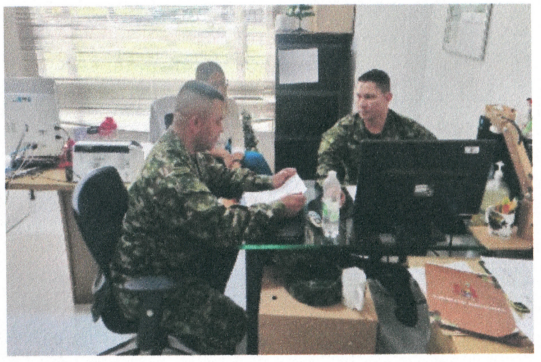
5. Aspectos relevantes.

5.1 Actividades de verificación.













CONCLUSIÓN

Durante el lapso evaluable se ha dado cumplimiento al **100%** 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 unidades escalón táctico nivel Brigada, acorde al Plan N° 00002898/2024.

5.2 Curso virtual lenguaje inclusivo servicio al ciudadano









CONCLUSIÓN

Capacitación virtual al personal de gestores de Servicio al Ciudadano a nivel nacional, sobre leguajes claros comprensibles e incluyentes por parte del Departamento Nacional de Planeación – DNP.

5.3 Feria Sectorial de Servicio y Bienestar MDN.









CONCLUSIÓN

Participación en feria sectorial de Servicio y Bienestar MDN en el centro Internacional Tequendama, con el fin de "Garantizar la participación del personal del programa para el retiro "PPR", brindando acceso a la información pública, realización de trámites, la presentación de PQRSD y otros procedimientos administrativos.

5.4 Curso de lenguaje de señas colombianas.









CONCLUSIÓN

Participación feria de servicios convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el Parque Nacional, brindando a la ciudadanía acceso a la información pública, realización de trámites, presentación de PQRSD y otros procedimientos administrativos.

5.5 Actualización Software Sistema OpenScape.





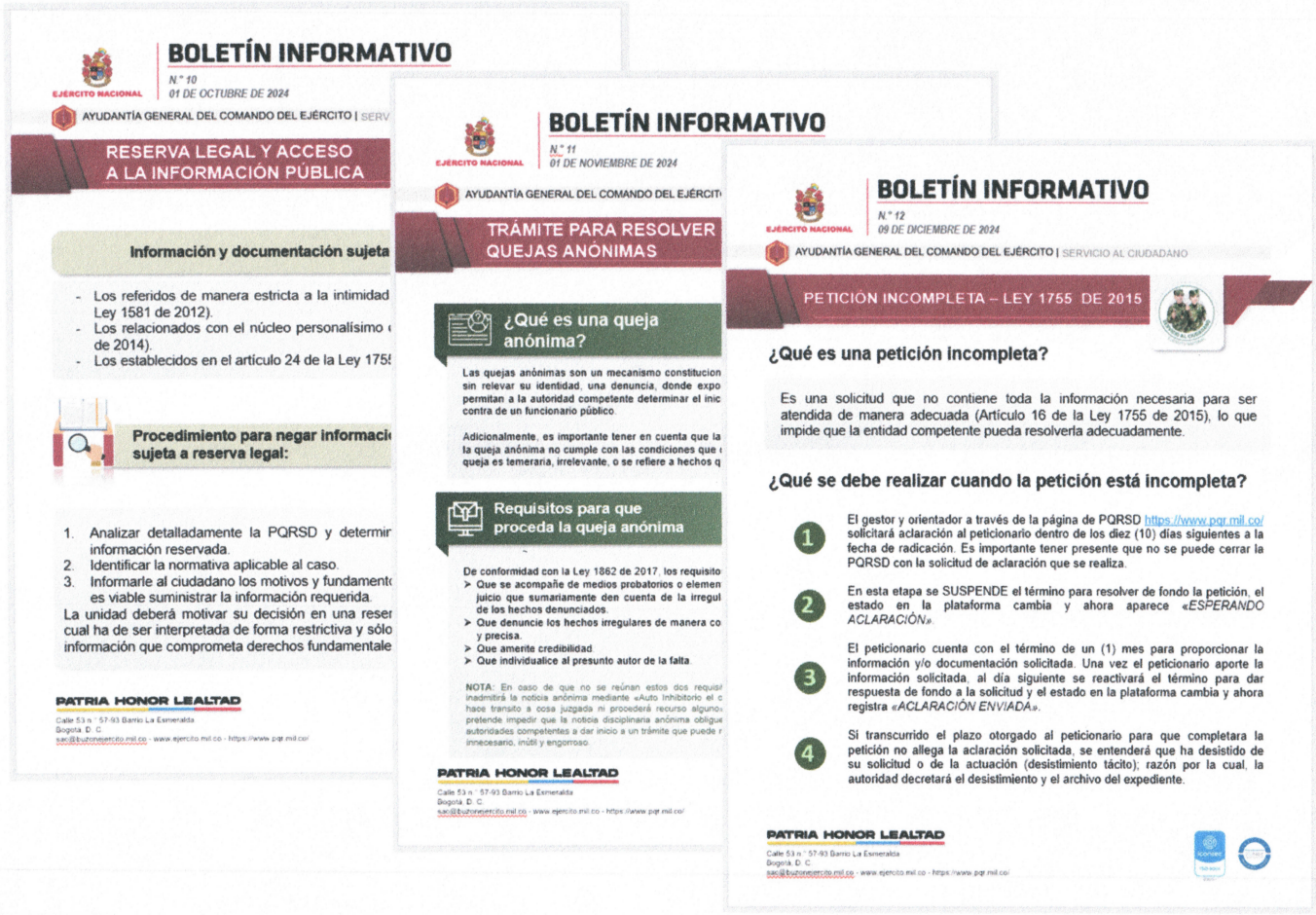




CONCLUSIÓN

Instalación licencia y actualización del Software del Sistema OpenScape del canal telefónico de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional.

5.6 Elaboración y difusión de boletines.



BOLETÍN INFORMATIVO
N.° 10
01 DE OCTUBRE DE 2024
AYUDANTÍA GENERAL DEL COMANDO DEL EJÉRCITO | SERV
RESERVA LEGAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Información y documentación sujeta
- Los referidos de manera estricta a la intimidad
Ley 1581 de 2012).
- Los relacionados con el núcleo personalísimo
de 2014).
- Los establecidos en el artículo 24 de la Ley 175
Procedimiento para negar informaci
sujeta a reserva legal:
1. Analizar detalladamente la PQRSD y determir
información reservada.
2. Identificar la normativa aplicable al caso.
3. Informarle al ciudadano los motivos y fundament
es viable suministrar la información requerida.
La unidad deberá motivar su decisión en una reser
cual ha de ser interpretada de forma restrictiva y sólo
información que comprometa derechos fundamentale
PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 n ° 57-93 Barrio La Esmeralda
Bogotá, D. C.
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co - https://www.pqr.mil.co/

BOLETÍN INFORMATIVO
N.° 11
01 DE NOVIEMBRE DE 2024
AYUDANTÍA GENERAL DEL COMANDO DEL EJÉRCIT
TRÁMITE PARA RESOLVER QUEJAS ANÓNIMAS
¿Qué es una queja anónima?
Las quejas anónimas son un mecanismo constitucion
sin relevar su identidad, una denuncia, donde expo
permitan a la autoridad competente determinar el inic
contra de un funcionario público.
Adicionalmente, es importante tener en cuenta que la
la queja anónima no cumple con las condiciones que
queja es temeraria, irrelevante, o se refiere a hechos q
Requisitos para que proceda la queja anónima
De conformidad con la Ley 1862 de 2017, los requisito
➢ Que se acompañe de medios probatorios o elemen
juicio que sumariamente den cuenta de la irregul
de los hechos denunciados.
➢ Que denuncie los hechos irregulares de manera co
y precisa.
➢ Que amerite credibilidad.
➢ Que individualice al presunto autor de la falta.
NOTA: En caso de que no se reúnan estos dos requisi
inadmitirá la noticia anónima mediante «Auto Inhibitorio el c
hace tránsito a cosa juzgada ni procederá recurso alguno
pretende impedir que la noticia disciplinaria anónima obligue
autoridades competentes a dar inicio a un trámite que puede r
innecesario, inútil y engorroso.
PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 n ° 57-93 Barrio La Esmeralda
Bogotá, D. C.
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co - https://www.pqr.mil.co/

BOLETÍN INFORMATIVO
N.° 12
09 DE DICIEMBRE DE 2024
AYUDANTÍA GENERAL DEL COMANDO DEL EJÉRCITO | SERVICIO AL CIUDADANO
PETICIÓN INCOMPLETA – LEY 1755 DE 2015
¿Qué es una petición incompleta?
Es una solicitud que no contiene toda la información necesaria para ser atendida de manera adecuada (Artículo 16 de la Ley 1755 de 2015), lo que impide que la entidad competente pueda resolverla adecuadamente.
¿Qué se debe realizar cuando la petición está incompleta?
1. El gestor y orientador a través de la página de PQRSD https://www.pqr.mil.co/ solicitará aclaración al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación. Es importante tener presente que no se puede cerrar la PQRSD con la solicitud de aclaración que se realiza.
2. En esta etapa se SUSPENDE el término para resolver de fondo la petición, el estado en la plataforma cambia y ahora aparece *«ESPERANDO ACLARACIÓN»*.
3. El peticionario cuenta con el término de un (1) mes para proporcionar la información y/o documentación solicitada. Una vez el peticionario aporte la información solicitada, al día siguiente se reactivará el término para dar respuesta de fondo a la solicitud y el estado en la plataforma cambia y ahora registra *«ACLARACIÓN ENVIADA»*.
4. Si transcurrido el plazo otorgado al peticionario para que completara la petición no allega la aclaración solicitada, se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación (desistimiento tácito); razón por la cual, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente.
PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 n ° 57-93 Barrio La Esmeralda
Bogotá, D. C.
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co - https://www.pqr.mil.co/

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.

Conclusiones.

1.1 De las **24.970** PQRSD recepcionadas durante el cuarto trimestre de 2024, se resolvieron de forma definitiva un **84%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **8%**; se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **2%** y el **6%** 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"*** con **21.464** que corresponde a un **86%**.

1.2 Durante el cuarto trimestre de 2024, el balance de utilización de los canales de atención fue de un total de **24.970** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el "Canal Virtual" en un **96%.**

1.3 Durante el lapso comprendido del 01/OCTUBRE/2024 al 31/DICIEMBRE/2024 se pudo evidenciar que, a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las encuestas, 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.

1.4 Durante el lapso evaluable se ha dado cumplimiento al **100%** 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 unidades escalón táctico nivel Brigada, acorde al Plan N° 00002898/2024.