

PÚBLICA



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



Al contestar, cite este número

CIRCULAR N° 2024112021764733:

MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG -13.1

Bogotá, D. C., 21 de agosto de 2024

PARA: DEPENDENCIAS COMANDANTE Y SEGUNDO COMANDANTE DEL EJÉRCITO - JEFATURAS DE ESTADO MAYOR EJÉRCITO - COMANDOS FUNCIONALES Y APOYO DE COMBATE - COMANDANTES ESCALONES TÁCTICOS DE NIVEL DIVISIÓN Y 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 Segundo 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. César Galvis
Oficial Servicio al Ciudadano

Vo.Bo.: MY. Catalina 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 – www.ejercito.mil.co
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



806310-1

PÚBLICA

INFORME DE GESTIÓN

Servicio al Ciudadano

SEGUNDO 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 – 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 Información Pública	Comunicaciones oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Administración y Logística	9	1			1					11	0,03%
Aspecto Contencioso y Jurídicos	21						2	2		25	0,07%
Aspecto de Contratación	13			1	1		2			17	0,05%
Aspecto de Salud	39		1							40	0,11%
Aspecto Financieros Nomina	235		3	7	1		3	11		260	0,75%
Aspecto Misionales	61	1	4	1	2		3	2		74	0,21%
Asuntos Personales	21242	172	954	454	225	361	326	227	15	23976	68,90%
Bienes Muebles y Inmuebles	31		2		1		3			37	0,11%
Campañas Institucionales	4	1						1		6	0,02%
Certificaciones y/o Tiempo de Servicio	2568		2	9		67	33	1		2680	7,70%
Certificado 50 Años	111		1	2			3			117	0,34%
Control Comercio de Armas	250		3				1	1		255	0,73%
Corrupción	16		11	1	7		1			36	0,10%
Derechos Humanos y Asuntos Internacionales	5		2							7	0,02%
Desarrollo Humano	4						3			7	0,02%
Educación y/o Capacitación	11									11	0,03%
Familia	25		7					1		33	0,09%
Incorporación Cursos	44		2		1	1				48	0,14%
Inteligencia y Contrainteligencia	5									5	0,01%
Jurídica	9		2					2		13	0,04%
Medio Ambiente	2									2	0,01%
N/D	114	1	3	4	2	3	3	3		133	0,38%
Orden Público y Operaciones	29		1		1	1	1			33	0,09%
Prestaciones Sociales	235		3	6			1			245	0,70%
Privación de la Libertad	5		1							6	0,02%
Reclutamiento y Libreta Militar	4890	24	21	43	3	21	14	6		5022	14,43%
Retirado y/o Pensiones	12									12	0,03%
Sanidad	1109		87	30	2	3	12	1		1244	3,57%
Solicitud Pruebas Contencioso Administrativo	72		2			1	351	6		432	1,24%
Temas Contractuales	3									3	0,01%
Vivienda	9					1				10	0,03%
TOTAL	31.183	200	1.112	558	247	459	762	264	15	34.800	100%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el segundo trimestre se recibieron **34.800** solicitudes, lo que representa una disminución del **28%** respecto al segundo trimestre de 2023; así mismo, el reporte muestra que el **68.90%** 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 – 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 Información Pública	Comunicaciones oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
CEDOC	698		73	7	15	3	15	3	2	816	2,34%
CEIGE	12		8		3					23	0,07%
COADE	109	1	10	4	11		24			159	0,46%
COATE	1									1	0,00%
COFIP	11		1				1			13	0,04%
COING	99		12		1	2	5	1		120	0,34%
COLOG	54		12		3		1			70	0,20%
COPER	14412	5	451	351	46	73	404	125	1	15868	45,60%
DADAE	40		3				2			45	0,13%
COREC	6718	45	79	107	11	51	31	17	4	7063	20,30%
DAVAA	63		26		3	2	7	1		102	0,29%
DICOE	11		1							12	0,03%
DIRIE	0					1				1	0,00%
DIV01	191		21	2	8	2	9	5		238	0,68%
DIV02	377	1	31	2	15	1	8	4		439	1,26%
DIV03	412	1	50	5	18		38	10	1	535	1,54%
DIV04	121		10	1	1	1	4	4		142	0,41%
DIV05	458	2	82	6	19	6	18	19	1	611	1,76%
DIV06	201		21	10	5	1	11	6	1	256	0,74%
DIV07	530		28	3	10	1	13			585	1,68%
DIV08	263		24	5	3		11	1		307	0,88%
DIVFE	13		1					1		15	0,04%
JEMGF	22		3		3	1	1			30	0,09%
JEMOP	118		39	3	21		8	16	1	206	0,59%
JEMPP	129		7				11		1	148	0,43%
OGENE	8		2		3			2		15	0,04%
SAC	6111	145	117	52	48	314	140	49	3	6979	20,05%
SECEJ	1									1	0,00%
TOTAL	31.183	200	1.112	558	247	459	762	264	15	34.800	100%

CONCLUSIÓN

El **45.60%** (15.868) de las PQRSD recepcionadas a través de los canales de atención fueron asignadas al Comando de Personal del Ejército Nacional, seguido del Comando de Reclutamiento y Control Reservas con **7.063** PQRSD correspondiente al **20.30%**.

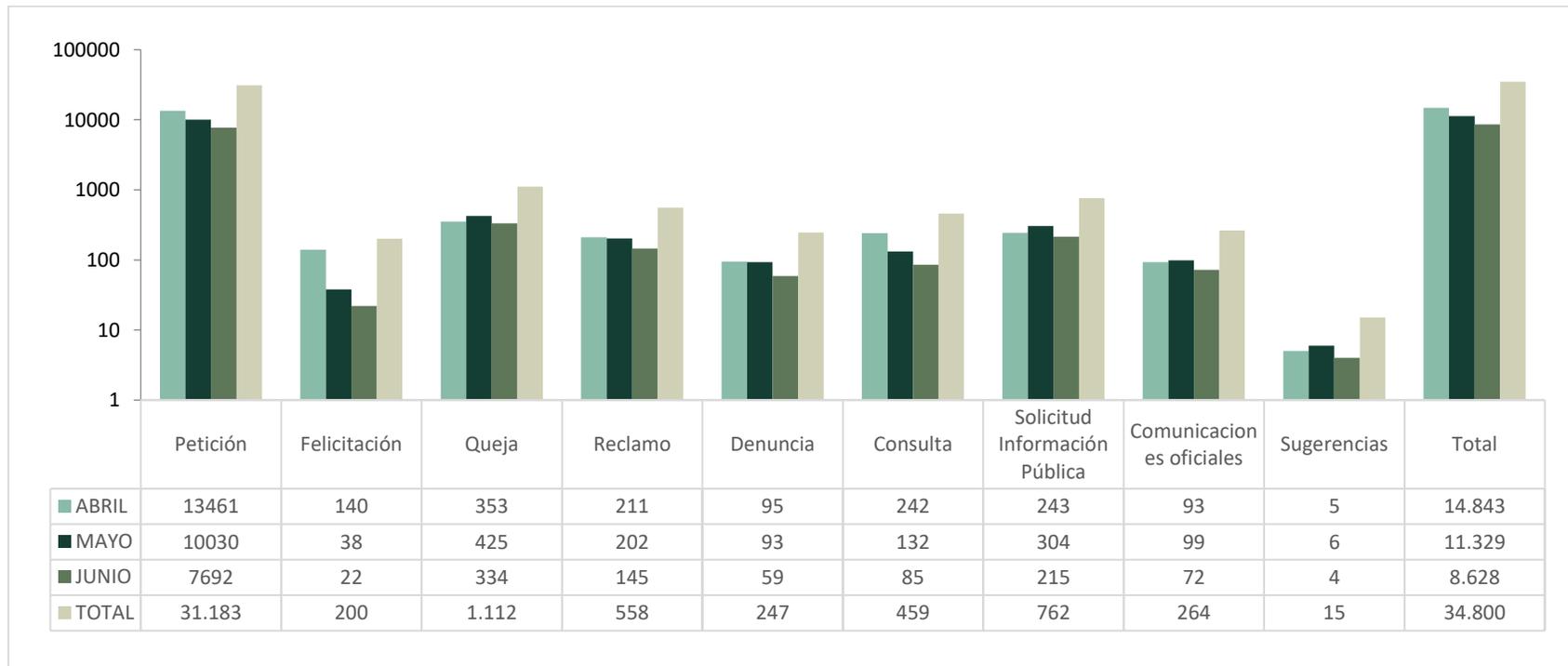
PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC6310-1

Tabla 3. BALANCE PQRSD RECEPCIONADAS POR CLASE DE SOLICITUD.



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 **34.800** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo **“Derecho de Petición” 31.183** correspondiente a un **90%**.

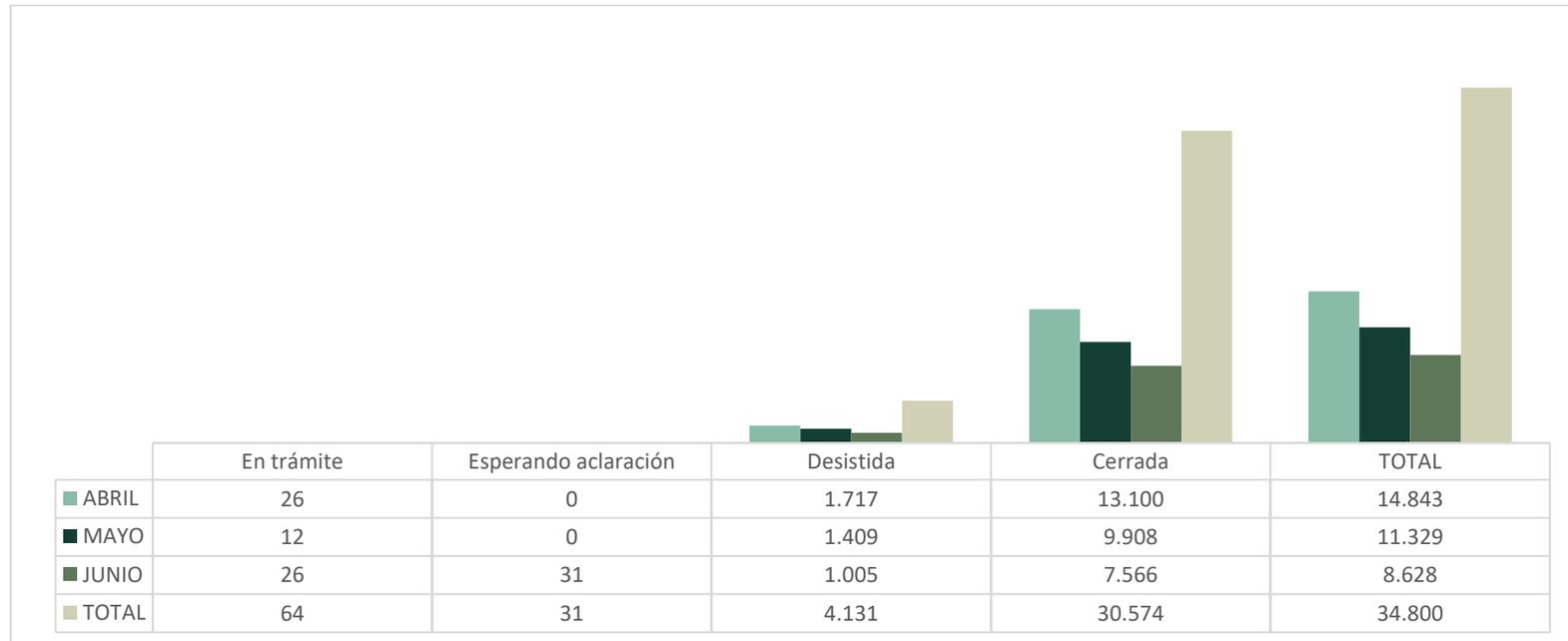
PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano
sac@buzonejercito.mil.co – 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 **34.800** PQRSD recepcionadas durante el segundo trimestre 2024, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **87.86%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **11.87%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **0.09%**; en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **0.18%**.

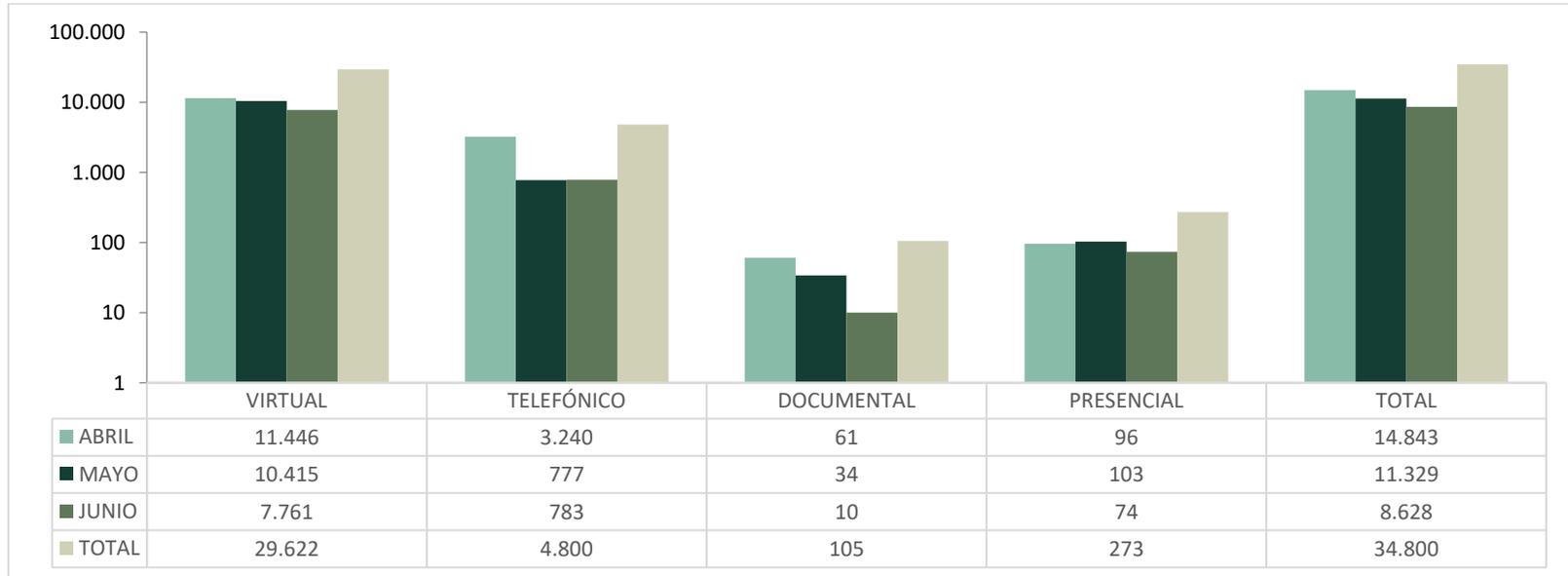
PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano
sac@buzonejercito.mil.co – 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 segundo trimestre de 2024, el balance de utilización de los canales de atención fue de un total de **34.800** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el **“Canal Virtual”** en un **85%**.

PATRIA HONOR LEALTAD

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



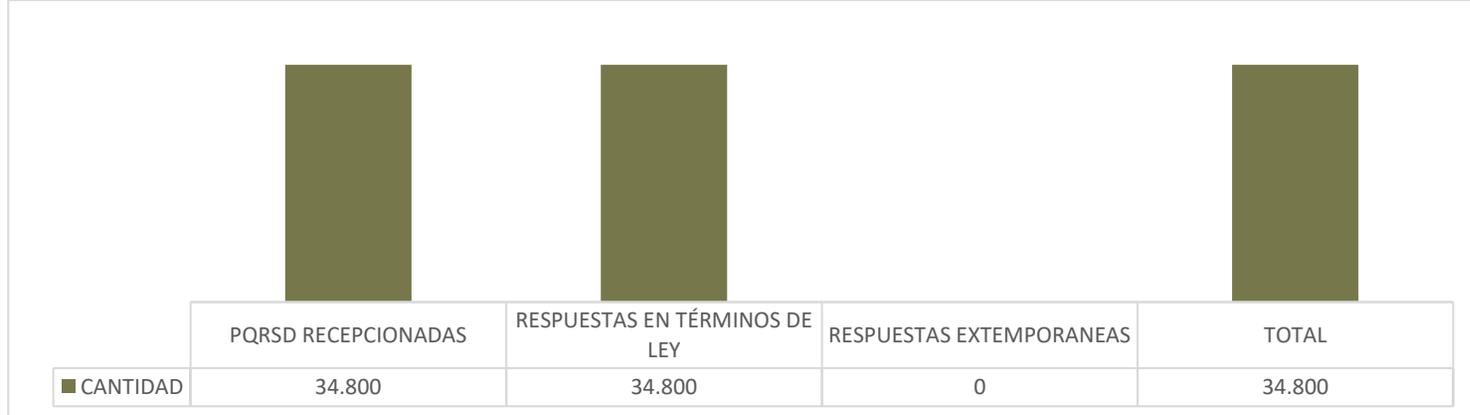
SC6310-1

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/ABRIL/2024 al 30/JUNIO/2024 se recibieron **34.800** 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 – 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?	5.209	EXCELENTE
TOTAL, TRÁMITES Y SERVICIOS: 34.800	TOTAL, PARTICIPANTES: 5.209	CALIFICACIÓN PROMEDIO: 4.5

CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/ABR/2024 al 30/JUN/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 – 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), 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 – 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 **37%** de las visitas de acompañamiento, verificación y capacitación a las dependencias del Estado Mayor del Ejército y de las unidades de escalón táctico nivel División y 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 – www.ejercito.mil.co
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

6.2 Video institucional servicio al ciudadano



CONCLUSIÓN

En coordinación con la Dirección de Comunicaciones Estratégicas del Ejército Nacional (**DICOE**) se realiza la grabación del video institucional, donde se muestra la ubicación y capacidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, con el propósito de ser difundido a través de las redes sociales y pagina web del Ejército Nacional, a fin de que todos los ciudadanos conozcan cada vez más nuestros canales de atención.

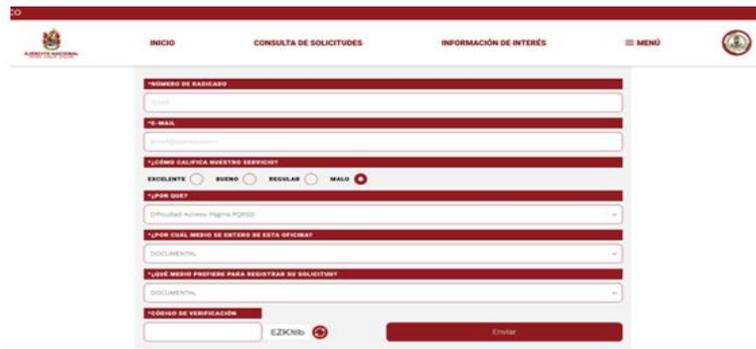
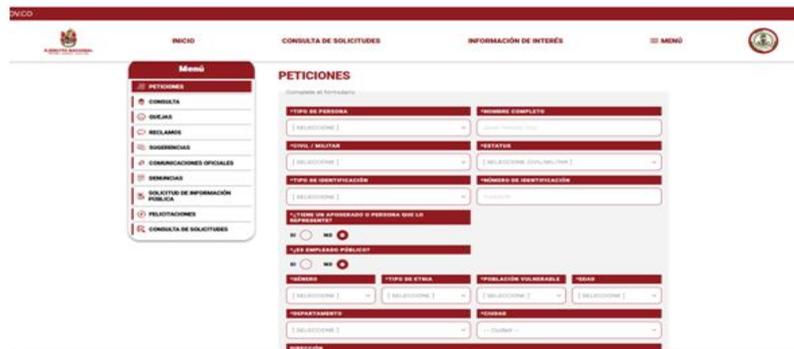
PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC6310-1

6.3 Plataforma PQR.



CONCLUSIÓN

Se realizó actualización al portal web de PQRSD del Ejército Nacional, en la ventana tipos de petición, (Petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera ágil y transparente, manteniendo la capacidad de respuesta con la finalidad de mejorar la percepción de los grupos de interés y aumentar la satisfacción hacia la Institución.

PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC6310-1

COLOMBIA
VIDA

BOLETÍN INFORMATIVO

EJÉRCITO NACIONAL

N° 05
21 DE MAYO DE 2024

OBJETIVO:
Orientar al personal de las oficinas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional sobre el relacionamiento de la institución con grupos de usuarios e interés de personas naturales.

FUENTE:
Ayudantía General del Comando del Ejército Servicio al Ciudadano.

FECHA: 21 de mayo de 2024

LENGUAJE CLARO

¿Qué es?

«Una comunicación está en lenguaje claro si la lengua, la estructura y el diseño son tan claros que el público al que está destinada puede encontrar fácilmente lo que necesita, comprende lo que encuentra y usa esa información».¹

¿Para qué se requiere un uso de lenguaje claro en las comunicaciones del Estado?

1. Reduce errores y aclaraciones innecesarias.
2. Reduce costos y cargas para el ciudadano.
3. Reduce costos administrativos y de operación para las entidades.
4. Aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
5. Reduce el uso de intermediarios.
6. Fomenta un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado.
7. Promueve la transparencia y el acceso a la información pública.
8. Facilita el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
9. Fomenta la inclusión social.²

¹ International Plain Language Federation. Extraído de: <http://plainlanguagework.org/plain-language/que-es-el-lenguaje-claro/>
² Departamento Nacional de Planeación. (2015). *Guía de Lenguaje Claro Para Servidores Públicos de Colombia*.

PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 n° 57 - 93 Barrio La Esmeralda
Bogotá, D. C.
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co

PÚBLICA

COLOMBIA
VIDA

BOLETÍN INFORMATIVO

EJÉRCITO NACIONAL

N° 06
E JUNIO DE 2024

OBJETIVO:
Orientar al personal de las oficinas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional sobre los lineamientos jurisprudenciales para brindar respuesta a las PQRS.

FUENTE:
Ayudantía General del Comando del Ejército Servicio al Ciudadano.

FECHA: 11 de junio de 2024

LINEAMIENTOS JURISPRUDENCIALES DEL DERECHO DE PETICIÓN

El Ejército Nacional tiene el deber de brindar atención a todas las personas que ante ella acudan, itando las peticiones que lleguen por medios electrónicos, escritos o cualquier medio idóneo, así como dar de forma correcta, completa y adecuada la respuesta, conforme lo establece la Ley 1755 de 2015, lineamientos jurisprudenciales y la Constitución Política.

La Corte Constitucional se ha referido en distintas oportunidades a la importancia que le asiste al derecho de petición, cuya efectividad resulta indispensable para el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio de la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. (Sentencia T-332 de 2015).

PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 n° 57 - 93 Barrio La Esmeralda
Bogotá, D. C.
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co

PÚBLICA

COLOMBIA
VIDA

BOLETÍN INFORMATIVO

EJÉRCITO NACIONAL

N° 07
DE JULIO DE 2024

OBJETIVO:
Informar a las oficinas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional sobre los canales de comunicación idóneos para la radicación y trámite de las PQRS.

FUENTE:
Ayudantía General del Comando del Ejército Servicio al Ciudadano.

FECHA: 24 de julio de 2024

CANALES DE ATENCIÓN AUTORIZADOS PARA EL TRÁMITE DE LAS PQRS

Ayudantía General del Comando Ejército a través de la oficina de Servicio al Ciudadano, se permite firmar la información de los canales de atención autorizados para el trámite de peticiones, quejas, lamos, solicitud de información pública, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones allegadas por parte de los ciudadanos y grupos de interés, con el propósito de evitar desinformación y acciones institucionales posteriores en contra de la institucionalidad.

RADICACIÓN DE PQRS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB
<https://www.pqr.mil.co/>

PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 n° 57 - 93 Barrio La Esmeralda
Bogotá, D. C.
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co

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 - www.ejercito.mil.co
Tel. (601) 4261499 - 2216336 - 2220950 - 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

2. Conclusiones.

- 2.1** De las **34.800** PQRSD recepcionadas durante el segundo trimestre de 2024, se resolvieron de forma definitiva un **87.86%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **11.87%**; se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **0.09%** y el **0.09%** 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*” **31.183** que corresponde a un **90%**.
- 2.2** Durante el segundo trimestre de 2024, el balance de utilización de los canales de atención fue de un total de **34.800** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el “Canal Virtual” en un **85%**.
- 2.3** Durante el lapso comprendido del 01/ABR/2024 al 30/JUN/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 **37%** de las visitas de acompañamiento, verificación y capacitación a las dependencias del Estado Mayor del Ejército y de las unidades de escalón táctico nivel División y 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 – www.ejercito.mil.co
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1