

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. 
Oficial Servicio al Ciudadano

Vo.Bo.: MY. 
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



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 – 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%
Asuntos Personales	18765	64	1045	611	204	280	364	238	19	21590	77,20%
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%
TOTAL	24793	65	1121	660	225	343	476	263	21	27967	100%

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 – 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%
COPER	15039	6	446	452	24	117	206	137	8	16435	58,77%
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%
SAC	3953	41	135	66	65	155	128	30	5	4578	16,37%
TOTAL	24793	65	1121	660	225	343	476	263	21	27967	100%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

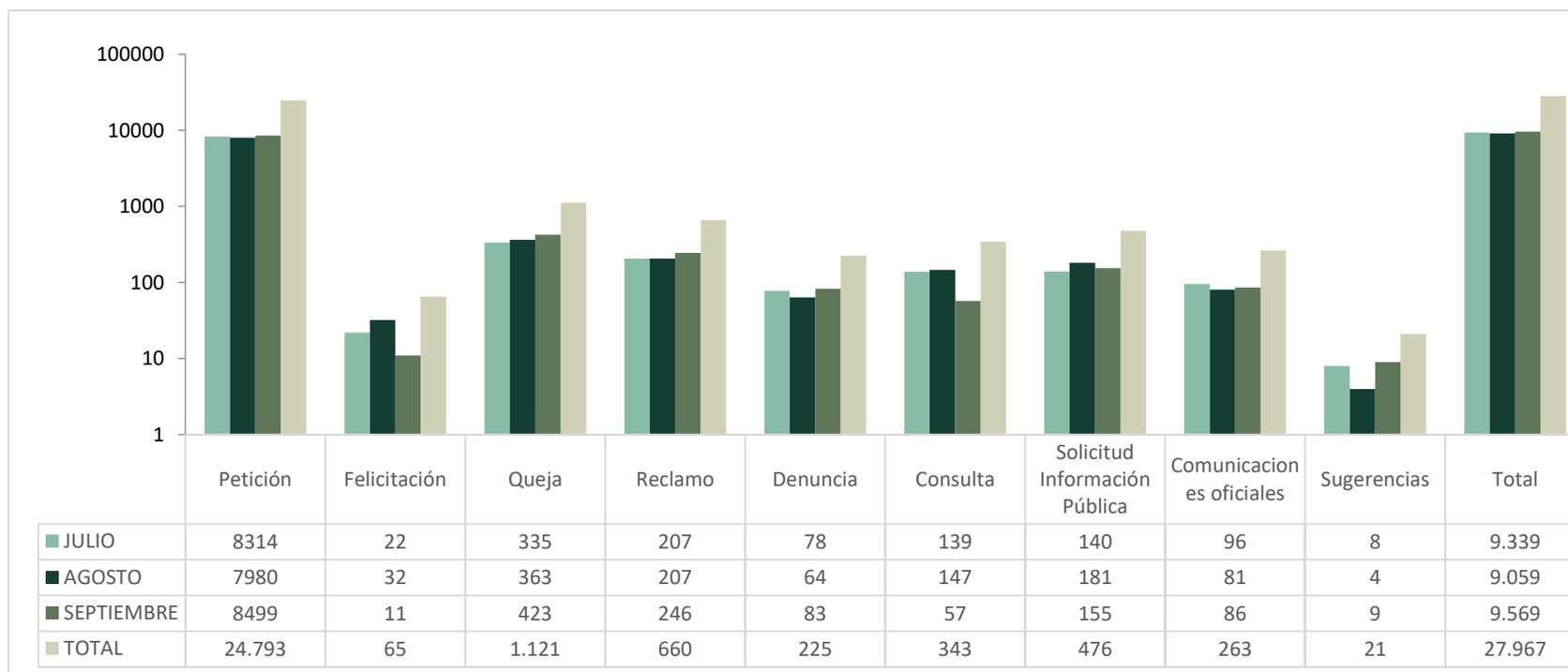
El **58.77%** (16.435) de las PQRSD recepcionadas a través de los canales de atención fueron asignadas al Comando de Personal del Ejército Nacional, seguido de la Oficina de Servicio al Ciudadano con **4.578** PQRSD correspondiente al **16.37%**.

PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano
sac@buzonejercito.mil.co – 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%**.

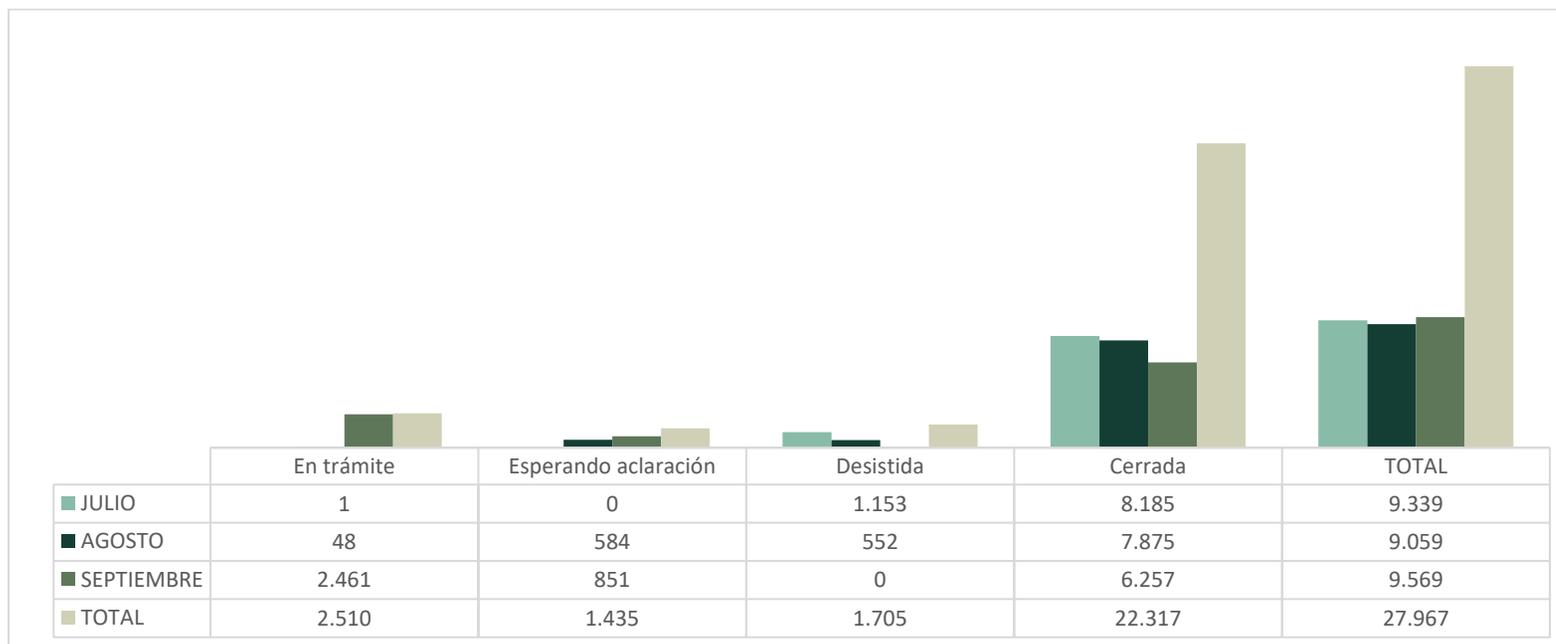
PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano
sac@buzonejercito.mil.co – 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%**.

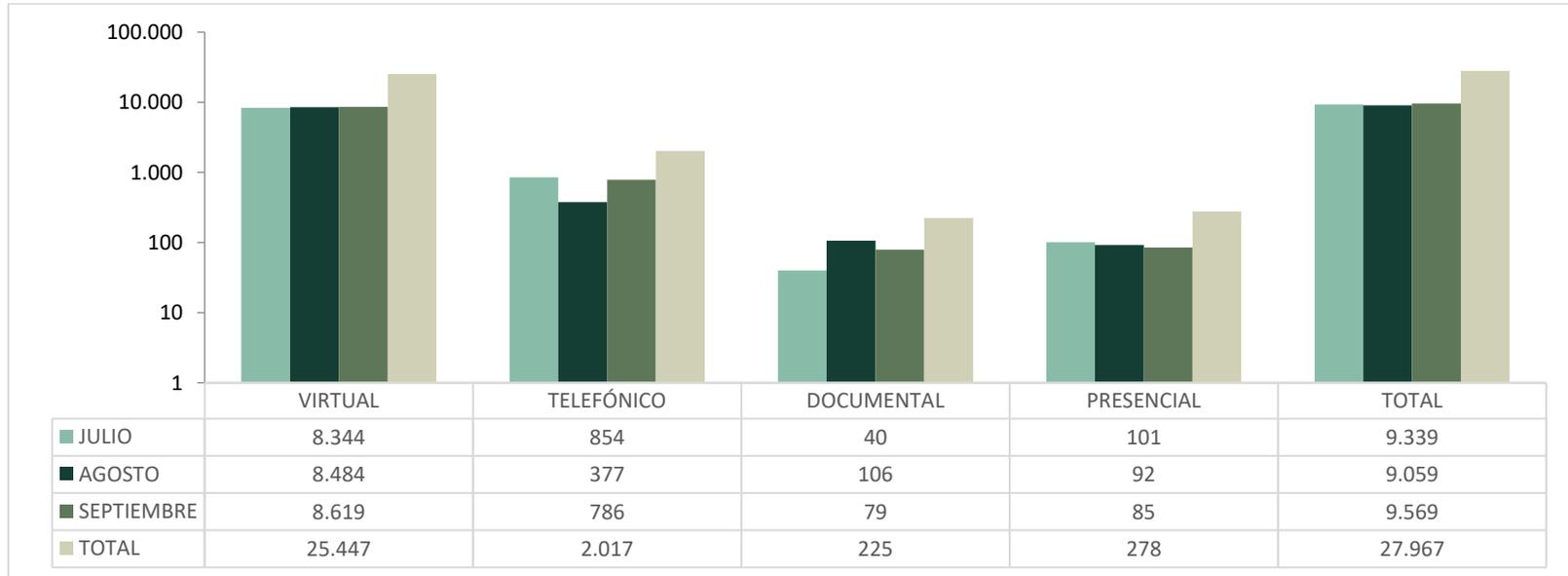
PATRIA HONOR LEALTAD

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



6.3 Actualización Formulario cetil.

PETICIONES

Complete el formulario

CERTIFICADO CETIL		*FUERZA	
SI <input checked="" type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	[SELECCIONE]	
*UNIDAD	*FECHA ALTA	*FECHA BAJA	
Digite la unidad	dd / mm / aaaa 	dd / mm / aaaa 	
*TIPO DE PERSONA	*NOMBRE COMPLETO		
[SELECCIONE]	Javier Alberto Díaz		
*CIVIL / MILITAR	*ESTATUS		
[SELECCIONE]	[SELECCIONE CIVIL/MILITAR]		
*TIPO DE IDENTIFICACIÓN	*NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN		
[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 – 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 – 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 – 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 – 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 – 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 – www.ejercito.mil.co
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



SC6310-1

6.9 Elaboración y difusión de boletines.

BOLETÍN INFORMATIVO
N.º 07
24 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 PQRSD.

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 PQRSD

La Ayudantía General del Comando Ejército a través de la oficina de Servicio al Ciudadano, se permite reafirmar la información de los canales de atención autorizados para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, 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 constitucionales posteriores en contra de la institucionalidad.

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

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

BOLETÍN INFORMATIVO
N.º 10
01 DE OCTUBRE DE 2024

OBJETIVO:
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

CUMPLIMIENTO CICLO SERVICIO AL CIUDADANO

El Ejército Nacional a través de la oficina de Servicio al Ciudadano, impartió órdenes en el fin de dar cumplimiento y aplicación al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y estrategias de Gobierno en línea, así como de la Directiva Ministerial N.º 5, regulando el funcionamiento de las áreas de servicio al ciudadano y la emisión de coordinación y articulación que permitan garantizar el cumplimiento del ciclo de atención y servicio al ciudadano. Es por eso, que se hace necesario ratificar instrucciones entidades dentro de la Directiva Permanente N.º 000033 de 2018, así:

Disponer de la asignación de los elementos logísticos (escritorio, computador, línea telefónica para acceso a la ciudadanía, internet, impresora, cartellera de información) y del personal de acuario a lo establecido en la T.O.E., para garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, brindando información veraz, oportuna acceso y participación ciudadana.

Poner a disposición de los ciudadanos un correo institucional de usuario único para la participación de estos en asuntos relacionados con el área de atención y orientación al ciudadano de su unidad, coadyuvando a su proceso memorístico.

RESERVA LEGAL Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
N.º 10
01 DE OCTUBRE DE 2024

AYUDANTÍA GENERAL DEL COMANDO DEL EJÉRCITO | SERVICIO AL CIUDADANO

Información y documentación sujeta a reserva legal:

- Los referidos de manera estricta a la intimidad de las personas (Artículo 5, Ley 1581 de 2012).
- Los relacionados con el núcleo personalísimo de su vida (Sentencia C-951 de 2014).
- Los establecidos en el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015.

Procedimiento para negar información y documentación sujeta a reserva legal:

Analizar detalladamente la PQRSD y determinar si lo requerido contiene información reservada.
Identificar la normativa aplicable al caso.
Informarle al ciudadano los motivos y fundamentos jurídicos por los cuales no es viable suministrar la información requerida.
La unidad deberá motivar su decisión en una reserva consagrada en la ley, la cual ha de ser interpretada de forma restrictiva y sólo podrá operar respecto de la información que comprometa derechos fundamentales.

PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 n.º 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.

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



SC8310-1