

INFORME DE GESTIÓN

Servicio al Ciudadano

SEGUNDO TRIMESTRE 2025

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
Bogotá, D.C.

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

4. Estadísticas.

Tabla 1. CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR TIPO Y ASUNTO.

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
ABUSO DE AUTORIDAD	1	3	26	93		230		1		354	0,94%
ACOSO LABORAL			12	20		50		1		83	0,22%
ACOSO SEXUAL			5	5		16	1			27	0,07%
ACTUALIZACIÓN CARGOS - FELICITACIONES	1	5		107	46	5	6	2		172	0,46%
ASCENSOS Y RETIROS	4	21		820		22	7	5		879	2,34%
ASPECTO DE CONTRATACIÓN	3	8	5	98		14		4		132	0,35%
AUSENCIAS LABORALES	3	7	2	257		13	16	3	1	302	0,80%
CAMPAÑAS INSTITUCIONALES	13	5		121	16	6	3	5		169	0,45%
CERTIFICADO 50 AÑOS		28		163		2		1		194	0,52%
CERTIFICADO CALIDAD MILITAR	22	47	1	328	2	3	11	13	1	428	1,14%
CERTIFICADO DE CARGOS Y FUNCIONES	4	3	2	75		1	1	4		90	0,24%
CERTIFICADO EXTRACTO HOJA DE VIDA	12	52		720	2	5	8	24		823	2,19%
CERTIFICADO INGRESOS / RETENCIONES	2	10		133	1	2		3		151	0,40%
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	198	206		2.007	5	9	19	104	3	2.551	6,80%
CESANTÍAS	2	48		1.026	1	29	33	8	1	1.148	3,06%
CETIL - CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE TIEMPO LABORADO	13	266		8.319	2	39	52	74	1	8.766	23,35%
CITAS MÉDICAS		5		247		45	2	1		300	0,80%
CONFLICTOS FAMILIARES Y/O PERSONALES	6	12	21	301	11	100	29	2	1	483	1,29%
CONNIVENCIA CON GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY	3	3	7	145	1	4	1	6		170	0,45%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS Y EXPLOSIVOS	4	5	1	33			2	4		49	0,13%

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC6310-1

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
CONVENIOS ADMINISTRATIVOS	4	8	2	967		2	1	3		987	2,63%
CORRUPCIÓN	1	3	49	38		117	1	1		210	0,56%
CORRUPCIÓN Y/O DERECHOS HUMANOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES			6	10		6				22	0,06%
DEFINICIÓN SITUACIÓN MILITAR	7	180	3	3.321	11	18	32	18	2	3.592	9,57%
DEMORA EN LA RESPUESTA	6	28	2	678	5	60	45	28	1	853	2,27%
DESPLAZAMIENTO FORZADO				96		1	1	1		99	0,26%
DISCRIMINACIÓN			6	28		32	2			68	0,18%
HISTORIA LABORAL	8	13	1	348		5	4	11		390	1,04%
INCORPORACIONES	2	47	4	509	6	18	3	10	2	601	1,60%
INDEMNIZADOS	3	9		177		6	3	1		199	0,53%
INFRACCIÓN AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	3		2	8		1		1		15	0,04%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	8	7	1	60		10	2	13	1	102	0,27%
JUNTA MÉDICA LABORAL	2	34	1	1.178	1	58	14	5		1.293	3,44%
LESIÓN / MUERTE		3	3	219	1	12	2	5		245	0,65%
LIBRETA MILITAR	2	198	12	1.653	36	28	29	20	1	1.979	5,27%
MALTRATO		1	7	23		55	2			88	0,23%
MEDIO AMBIENTE	2		2	28		5	1	1		39	0,10%
N/D		13		1.104	40	14	190	1	2	1.364	3,63%
NO CONFORME CON LA RESPUESTA	1	8	4	230		54	8	20	1	326	0,87%
NÓMINA	73	44	3	3.209		121	118	4	1	3.573	9,52%
PENSIÓN /RETIRADOS	1	33	1	392		1		6		434	1,16%
PRESTACIONES SOCIALES	1	27		944		10	6	1		989	2,63%
PROCESOS DISCIPLINARIOS Y/O ADMINISTRATIVOS	9	34	4	362		40	1	12	1	463	1,23%
REDES SOCIALES		3	3	25	2	6			3	42	0,11%

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC0310-1

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
REVISIÓN OTORGAMIENTO JINETA DE BUENA CONDUCTA				7						7	0,02%
SALIDAS DEL PAÍS				20						20	0,05%
SANIDAD	4	11	4	882	1	66	39	9	2	1.018	2,71%
SITUACIONES FAMILIARES		10	2	413	4	38	9	2	2	480	1,28%
SOLICITUD PRUEBAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	22	4		275		1		13		315	0,84%
TRÁFICO DE INFLUENCIAS			12	9		34				55	0,15%
TRÁFICO DE MATERIAL DE INTENDENCIA Y COMUNICACIONES			5	6		3				14	0,04%
TRÁFICO DE MUNICIONES Y EXPLOSIVOS		1	1	2		1				5	0,01%
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO	1	8	6	145		4	1	4		169	0,45%
VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS	7	2	4	71		13		7		104	0,28%
VIOLENCIA DE GÉNERO	1		4	6		21		1	1	34	0,09%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	1	2	9	23		10		1		46	0,12%
VIVIENDA MILITAR		2		18		3	1			24	0,06%
TOTAL	460	1.467	245	32.502	194	1.469	706	464	28	37.535	100%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el segundo trimestre de 2025 se recibieron **37.535** solicitudes, lo que representa un aumento del **8%** respecto al segundo trimestre de 2024; así mismo, el reporte muestra que el **23.35%** de las PQRSD registradas por los grupos de interés corresponden a la expedición del Certificado Electrónico de Tiempo (CETIL), equivalente a 8.766 solicitudes.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

Tabla 2. REPORTES PQRSD POR TIPO Y OFICINA

Unidad	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
BLICA				2		2				4	0,01%
CAAID	1	1	3	11	2	6	1			25	0,07%
CACIM			3	18		6		1		28	0,07%
CAFUE		1		1						2	0,01%
CAIMI	1	4	1	69		7	2	11		95	0,25%
CAOCC	1	3		22		12	1	2	1	42	0,11%
CEAYG	27	304	38	8.484	135	91	68	95	3	9.245	24,63%
CEDE1				27		2				29	0,08%
CEDE11		1		34		6	1			42	0,11%
CEDE2				2		1				3	0,01%
CEDE3				5					2	7	0,02%
CEDE4		2	3	27		4	1	1	1	39	0,10%
CEDE6				1						1	0,00%
CEDE7				1						1	0,00%
CEDE8				1						1	0,00%
CEDE9				1		2				3	0,01%
CEDOC	6	35	21	337	1	119	22	12	1	554	1,48%
CEIGE				3		3				6	0,02%
COADE	2	2	6	89		28	3	3		133	0,35%
COEUR				6		1	1			8	0,02%
COFIP				7		1		1		9	0,02%
COING	1	5	2	105	2	19	7	1	1	143	0,38%
COLOG		1	5	31	4	18				59	0,16%
COPER	320	574	20	16.647	1	426	424	204	8	18.624	49,62%
COREC	5	424	14	3.858	30	48	79	35	3	4.496	11,98%

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC0310-1

Unidad	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
DADAE	1	20		96		5	1	6		129	0,34%
DAVAA		5	8	77	2	27	5	2		126	0,34%
DICOE				1		5			1	7	0,02%
DIV01	6	4	6	190		58	10	3		277	0,74%
DIV02	9	7	14	283	5	67	7	7		399	1,06%
DIV03	12	18	17	422	2	75	15	29		590	1,57%
DIV04	8	2	5	136	7	32	4	3		197	0,52%
DIV05	24	10	27	477		140	17	18	2	715	1,90%
DIV06	7	6	9	154		47	7	2	1	233	0,62%
DIV07	15	11	15	475	2	101	10	15	2	646	1,72%
DIV08	12	8	8	205	1	61	15	4		314	0,84%
DIVFE			2	14		9		1		26	0,07%
FUTOM		1	8	57		13	3	2		84	0,22%
JEMGF	1	16	1	90		6		4		118	0,31%
JEMIC			1	2					1	4	0,01%
JEMOP	1	2	7	26		12		1		49	0,13%
JEMPP						6	1			7	0,02%
OADAS				3						3	0,01%
OGENE			1	5		3	1	1	1	12	0,03%
TOTAL	460	1.467	245	32.502	194	1.469	706	464	28	37.535	100%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

El **49.62%** (18.624) 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 **9.245** PQRSD correspondiente al **24.63%**.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

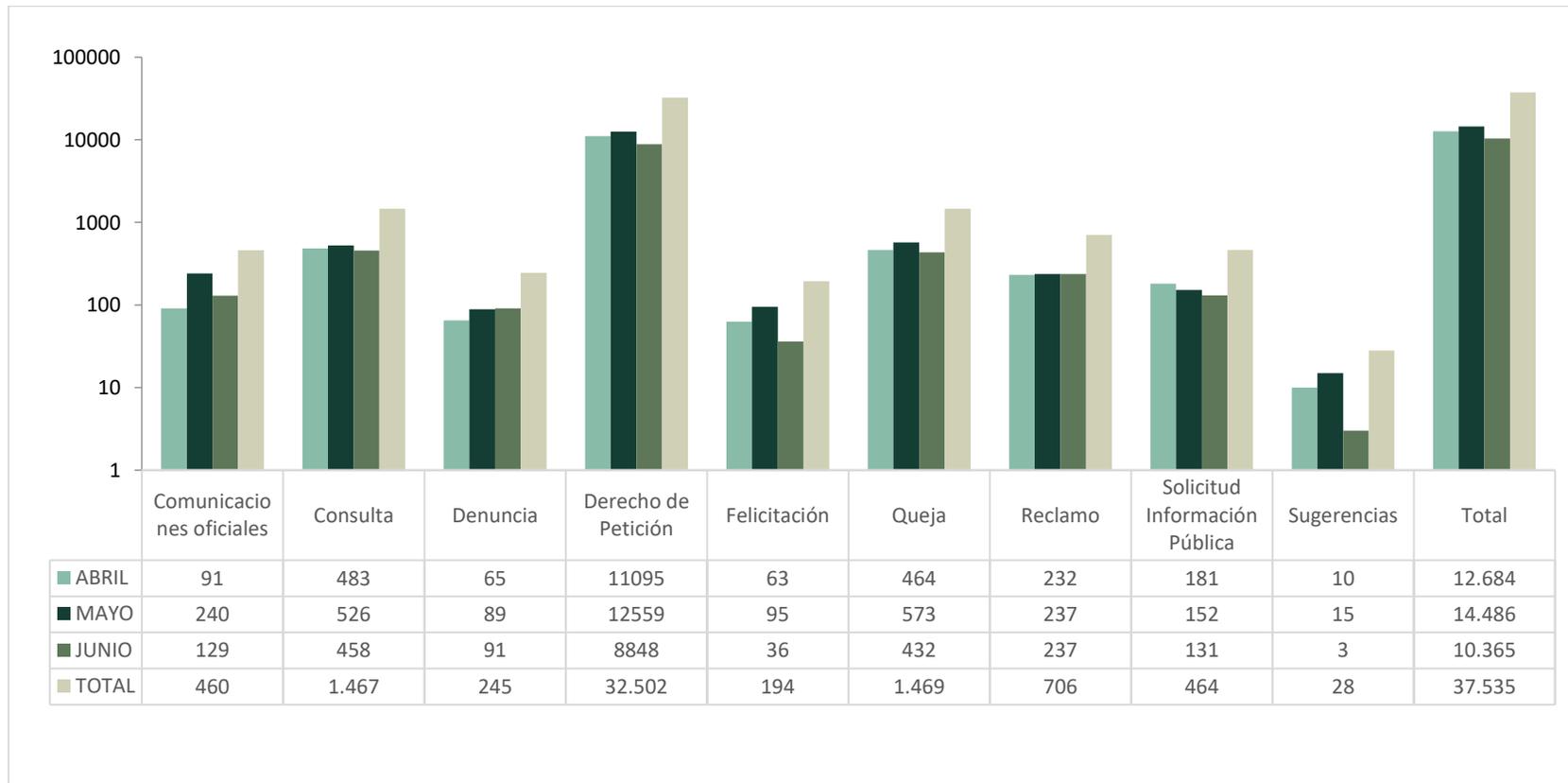
sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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 **37.535** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo “*Derecho de Petición*” con **32.502** correspondiente a un **87%**.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

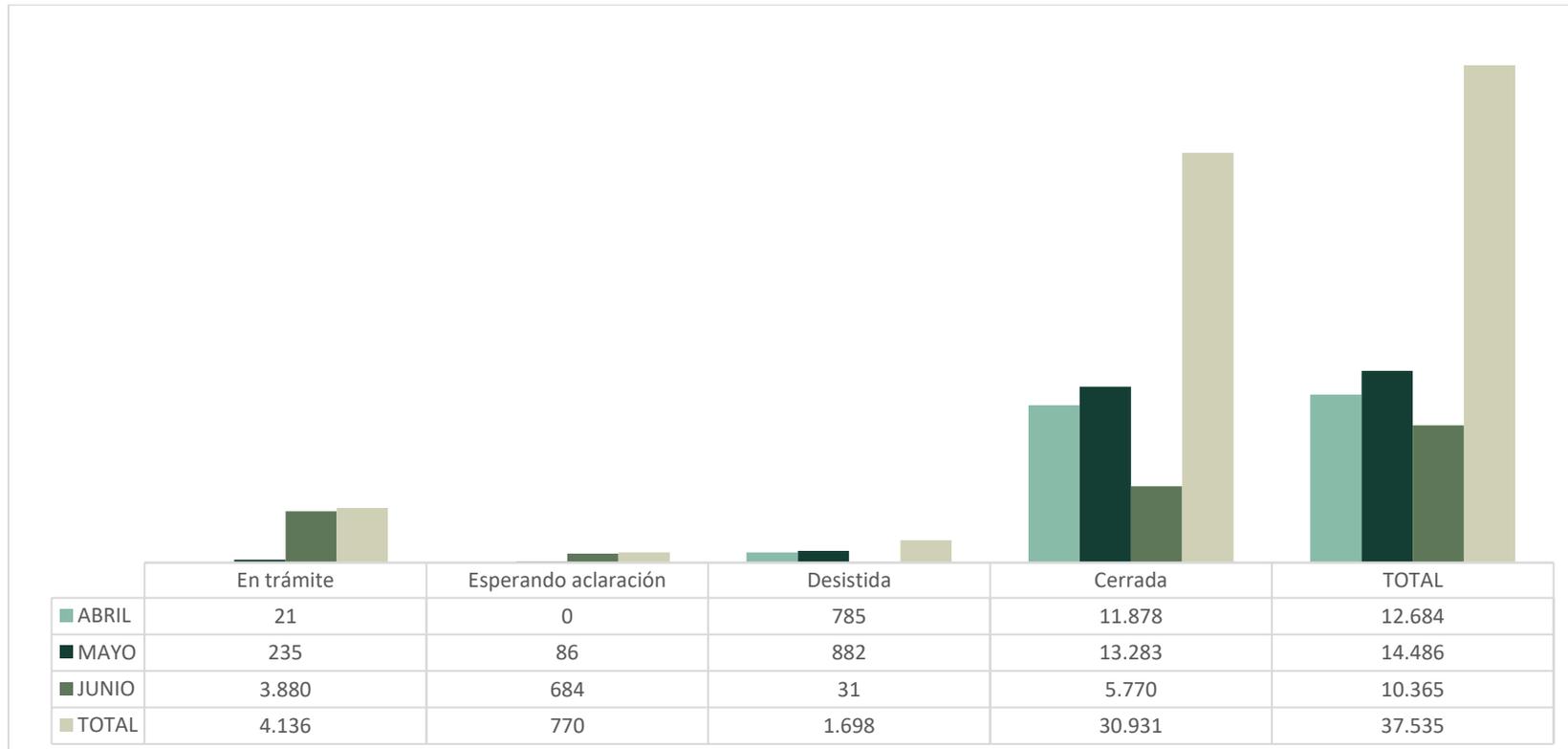
sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

Tabla 4. GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

El balance al trámite de las **35.535** PQRSD recepcionadas durante el segundo trimestre 2025, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **82%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 de la Ley 1755/2015 fueron desistidas el **5%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **2%**; en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **11%**.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

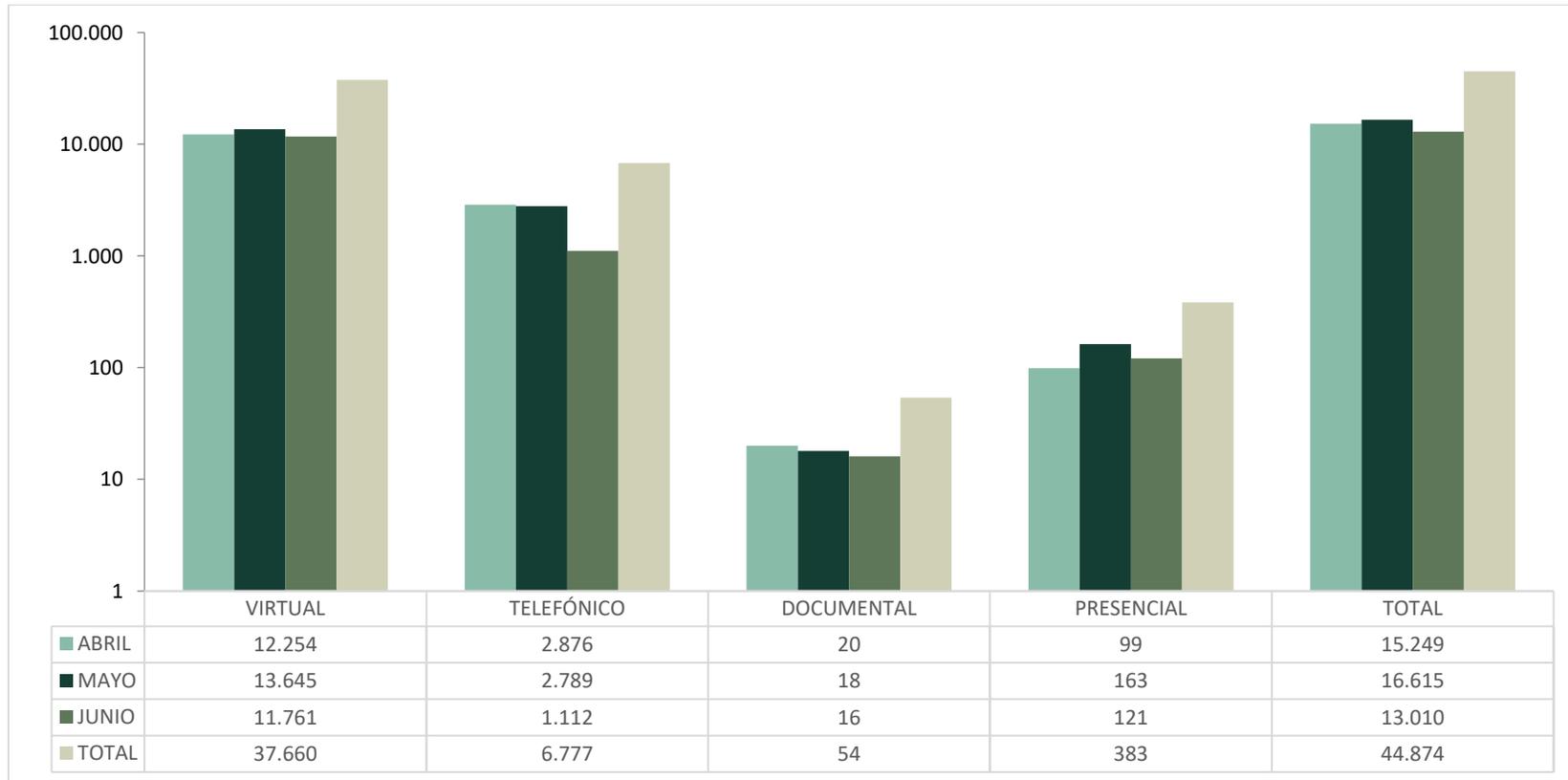
sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

Tabla 5. GESTIÓN REALIZADA MEDIOS DE RECEPCIÓN.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el segundo trimestre de 2025, el balance de utilización de los canales de atención y medios alternativos de interacción con la ciudadanía fue de un total de **44.874** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (*Correo Electrónico – Chat – Link*) en un **83.9%**

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



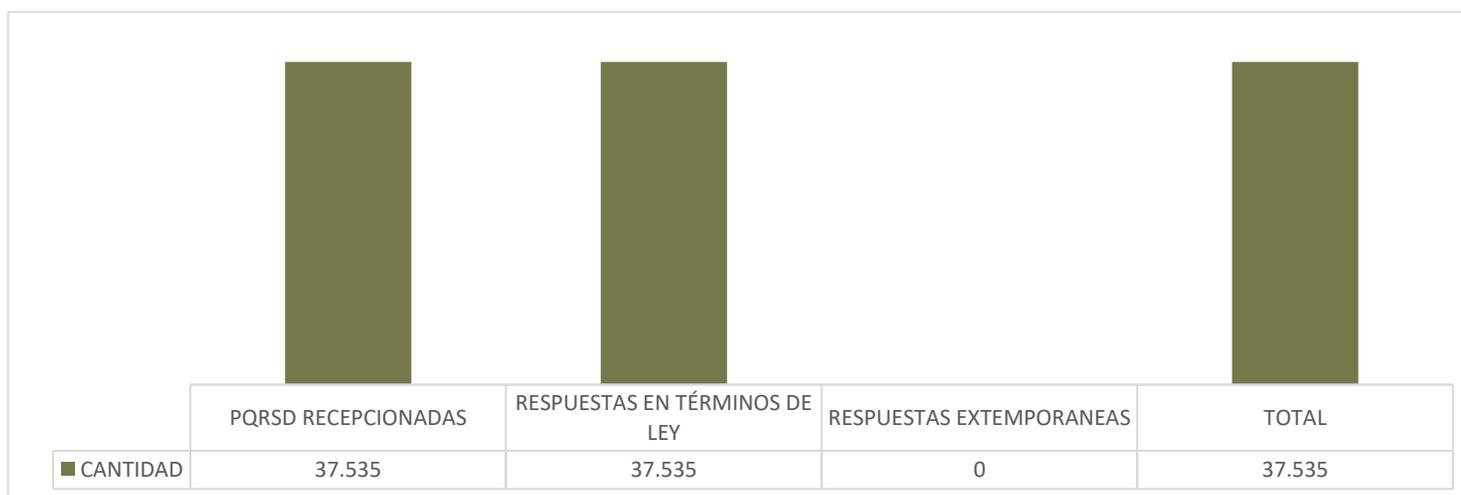
SC6310-1

4.1 Estadísticas Indicadores de Gestión.

Porcentaje de respuestas 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.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/ABRIL/2025 al 30/JUNIO/2025 se recibieron **37.535** 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.

PATRIA HONOR LEALTAD

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
II	4	6.718	EXCELENTE
	3	122	
	2	14	
	1	52	
TOTAL PARTICIPANTES		6.906	

CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/ABRIL/2025 al 30/JUNIO/20255 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.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

5. Aspectos relevantes.

5.1 Actividades de verificación.



CONCLUSIÓN

Durante el segundo trimestre se ha dado cumplimiento al **52%** 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° 00003354/2025.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC6310-1

5.2 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4. "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2 "campañas de sensibilización" Se realizó capacitación al personal de la Jefatura de Estado Mayor Generador de Fuerza, División de Fuerzas Especiales, Jefatura de Estado Mayor de Planeación y Políticas y la Dirección de Personal – Historias Laborales frente al trámite de PQRSD y manejo del Software de PQRSD.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC6310-1

5.3 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4. "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2 "campañas de sensibilización" Se realizó capacitación al personal del Comando de Adquisiciones del Ejército Nacional (COADE) frente al trámite de PQRSD y manejo del software de PQRSD.

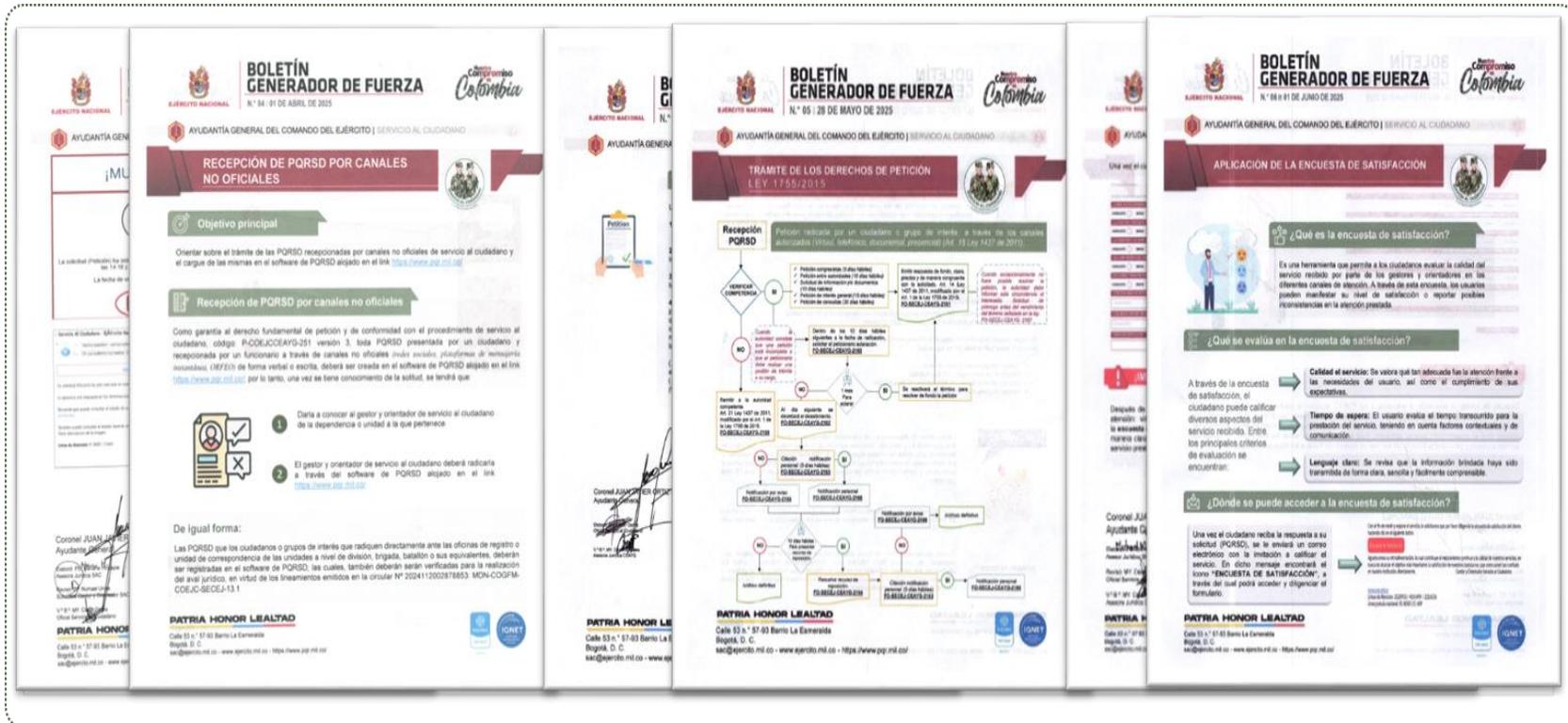
PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC6310-1

5.4 Campañas de sensibilización (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", SUBCOMPONENTE 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2 "campañas de sensibilización", se realizó difusión de Boletines Informativos a las Unidades Militares y dependencias del Estado Mayor del Ejército Nacional, relacionados con el trámite de PQRSD a través del link de servicio al ciudadano.

PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC8310-1

5.5 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)

Función Pública

ACTA No. 00 – 2025

CIUDAD Y FECHA: 18/06/2025
 HORA DE INICIO: 9:00 a.m.
 HORA DE FINALIZACIÓN: 11:00 a.m.
 LUGAR: Virtual
 ASUNTO: Capacitación sobre Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes
 No ACTA: 2025042401

ASISTENTES:
 Cindy Carolina Valbuena Caro *Profesional especializada equipo SAC*
 Angélica Milena Peña Méndez *Profesional especializado equipo SAC*
 Andrea Priscilla Molina Hernández *Profesional especializado equipo SAC*
 Ana Cecilia Fajardo Rojas *Profesional especializado equipo SAC*

INVITADOS:
 Ninguno

AGENDA DE LA REUNIÓN:

Fecha y hora	Tema	Responsable
24/04/2025	Saludo Presentación capacitación (Lectura agenda, bienvenida y acuerdos de la sesión) Objetivos y alcance de la capacitación Explicación de dónde nace y por qué del Lenguaje Claro Lo nuevo de los Lenguajes Claros, Comprensibles e Incluyentes Realización de preguntas y respuestas, así como de las reflexiones finales Cierre	Cindy Carolina Valbuena Caro

DESARROLLO DE LA REUNIÓN: (En este espacio se debe describir el desarrollo de los temas de la reunión, las conclusiones y/o las decisiones)

Se da un saludo de bienvenida por parte de Cindy Carolina Valbuena Caro, servidor del DAFP, quien da inicio a la sesión de capacitación sobre **Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes**, solicitando la autorización para grabar la jornada. A su vez se compartieron varios vínculos para evaluar la capacitación y hacer el registro de asistencia a la misma.

Luego, se informó que se enviará a los correos electrónicos registrados, la presentación en PDF de la capacitación, el documento **Compartiendo saberes** y el enlace de grabación.

Se inició la sesión invitando a los asistentes a participar de manera permanente, incorporando sus comentarios, preguntas y sugerencias a medida que se adelantó la capacitación.

Se hizo la capacitación y en el paso de un punto al otro se empezaron a resolver las

inquietudes y a recibir los aportes de los participantes.

Función Pública

Lenguajes CLAROS
COMPRENSIBLES E INCLUYENTES

Función Pública

- Se concluye que la capacitación para el uso de Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes debe generar una reflexión al interior de las entidades en cabeza de sus directivos, pero además de los servidores que están en contacto directo con diferentes grupos de ciudadanía en su quehacer cotidiano para el cumplimiento de la misionalidad de la entidad misma. Adicionalmente se reflexiona sobre la necesidad de adelantar una articulación con entidades que brindan apoyo a población con diferentes discapacidades. Se solicita que las capacitaciones sean certificadas y se informa sobre la implementación de un curso virtual construido entre el SENA, el DNP y el DAFP en el segundo semestre.
- Se promueve que debemos asumimos como servidores públicos, ser empáticos porque además de servidores públicos somos también ciudadanos y el respeto que nos debemos a nosotros mismos se lo debemos a los demás como un imperativo moral, pero además como una necesidad para reconocernos de manera digna, cercana y adecuada, que permita reconocer a todas las ciudadanías y saber si se está haciendo de manera efectiva el relacionamiento con las mismas para promover sus derechos y garantizar el efectivo cumplimiento de las obligaciones del Estado.
- Finalmente, se les invita a estar pendientes de la información que publicaremos en las redes sociales del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Compromiso* (Descripción puntual del compromiso)	Nombre Servidor / Contratista	Responsable Dependencia	Fecha De Cumplimiento
Envío de la memoria de la capacitación con la presentación	Cindy Carolina Valbuena Caro	Dirección de Participación, Trámites y Servicio al Ciudadano	25/04/2025
Envío del documento Compartiendo saberes	Cindy Carolina Valbuena Caro	Dirección de Participación, Trámites y Servicio al Ciudadano	25/04/2025
Envío del enlace de grabación de esta jornada	Cindy Carolina Valbuena Caro	Dirección de Participación, Trámites y Servicio al Ciudadano	25/04/2025

FIRMAS:

Cindy Carolina Valbuena Caro
 Profesional Especializada
 Cindy Carolina Valbuena Caro
 Dirección de Participación, Transparencia y Servicio a las Ciudadanías

Anexo: Compartiendo saberes, artículo de la jornada de capacitación y presentación en PDF de capacitación sobre Lenguajes claros, comprensibles e incluyentes

Proyecto: Carlos Alberto Ríos Moroy
 Revisó: Cindy Carolina Valbuena Caro
 Código Dependencia: 1102 0470C

CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4. "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.3 "Fortalecer la cultura de servicio al interior del Ejército Nacional" Se realizó capacitación por parte del Departamento Administrativo de la Función pública en lenguajes claros, comprensibles e incluyentes, en cumplimiento a la estrategia de encuentros de aprendizaje colectivos, mediante sesiones de capacitación a través de la plataforma Teams, con una intensidad de dos (2) horas, donde participaron (266) funcionarios (Oficiales, Suboficiales, Soldados, Civiles).

PATRIA HONOR LEALTAD

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

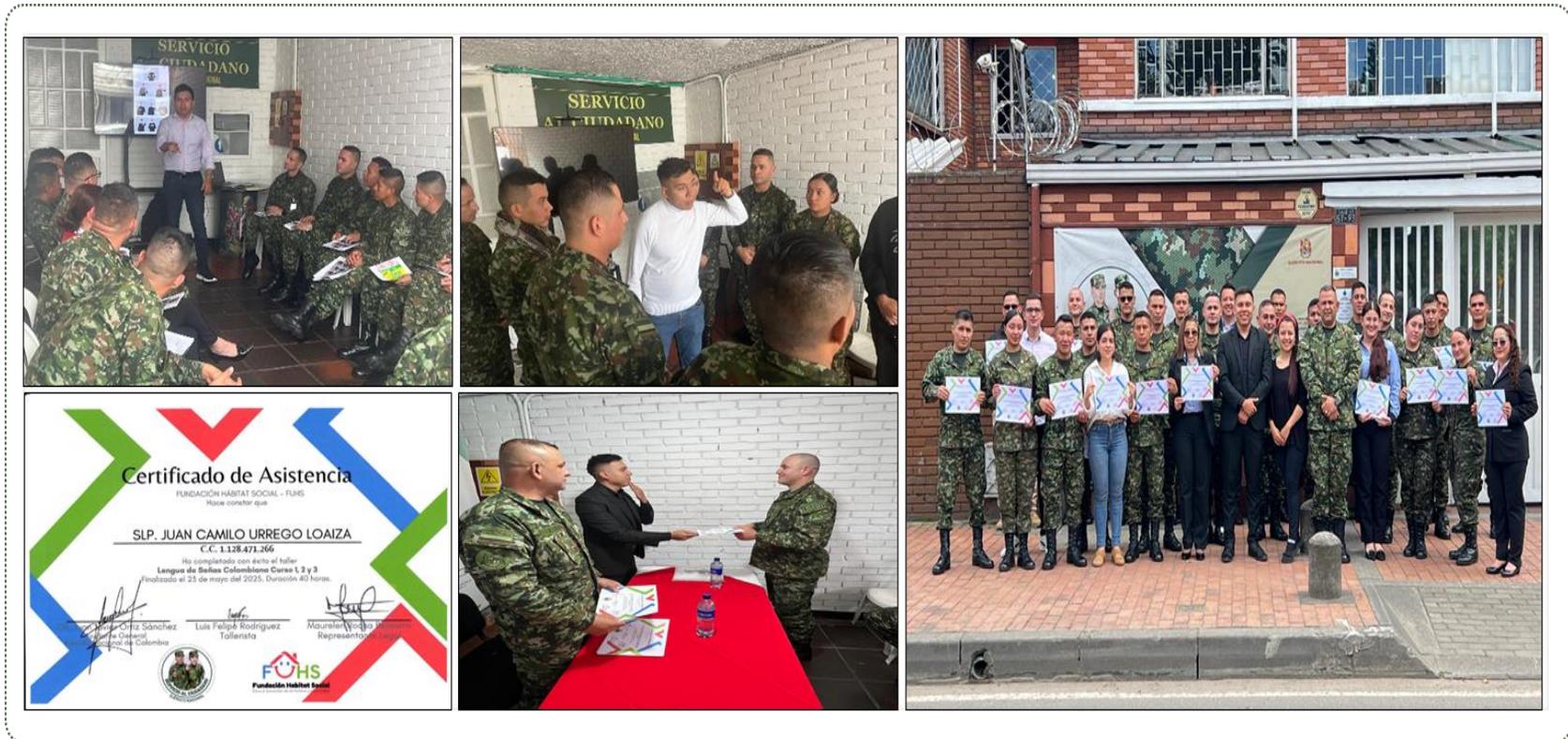
sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

5.6 Fortalecimiento del Talento Humano al Servicio del Ciudadano (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano, 4.2 "Capacitación en atención incluyente" Se realizó Curso de Lengua de Señas Colombiana en las instalaciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, donde fueron capacitados 35 funcionarios con una intensidad horaria de 40 horas.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

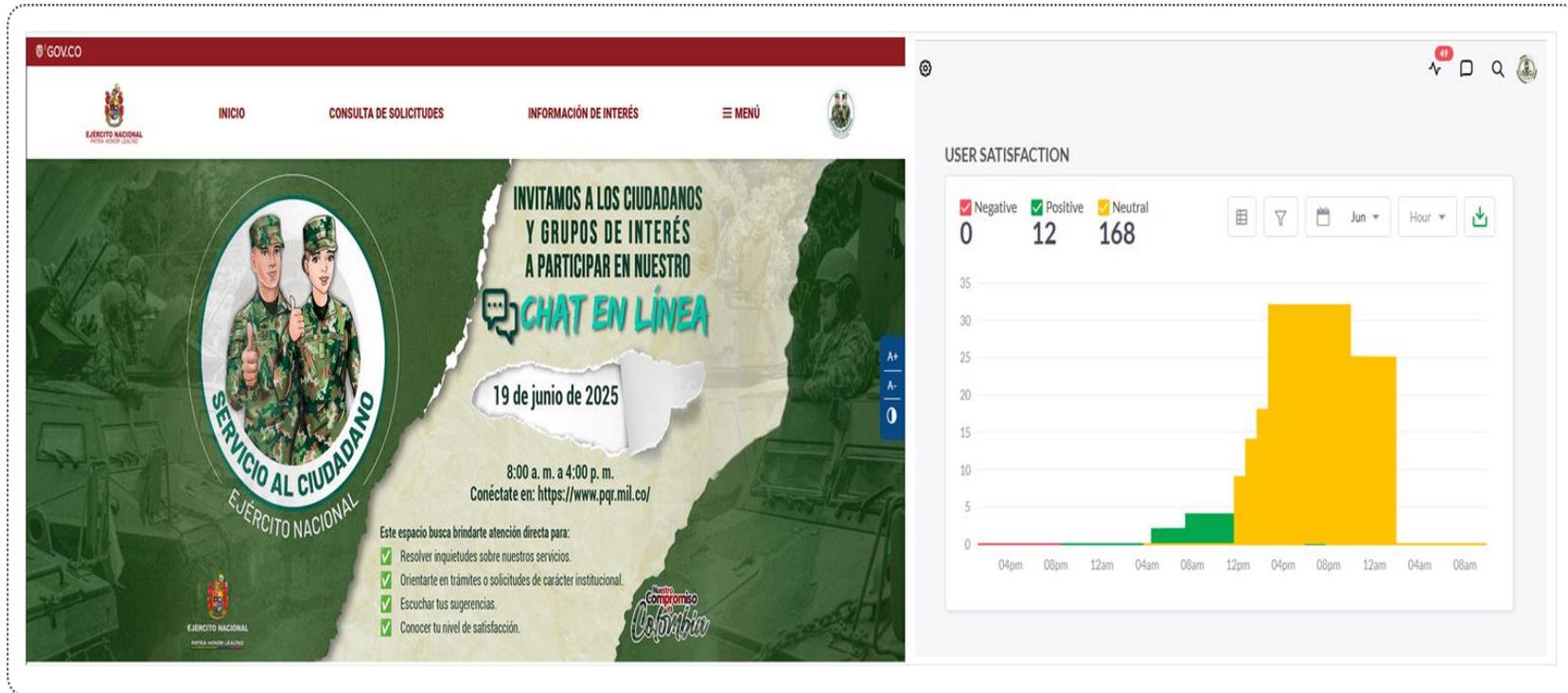
sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

5.7 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento PAAC 2025 - Anexo C “Componente Rendición de Cuentas”, Subcomponente 2 “Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones” 2.3 “Espacios de diálogo a través de nuevas tecnologías de la información”; La Oficina de Servicio al Ciudadano realizó chat en línea, donde se brindó de manera efectiva a la ciudadanía y grupos de interés el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de PQRSD y otros procedimientos administrativos, con la participación de 180 usuarios.

PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC6310-1

5.8 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**"; Se participó en la feria de servicios, organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., en el Parque La Aurora de la Localidad de Usme, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC6310-1

5.9 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**"; Se participó en la feria de servicios, organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., en la Plazoleta Colegio Ciudad Bolívar Argentina de la Localidad Ciudad Bolívar, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

5.10 Campañas de sensibilización (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**"; Se participó de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el Parque Dindalito Bellavista de la Localidad de Kennedy, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

5.11 Campañas de sensibilización (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**"; Se participó de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en la Plaza España de la Localidad Los Mártires, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

PATRIA HONOR LEALTAD

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



SC6310-1

5.12 Campañas de sensibilización (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**"; Se participó de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el Parque Marruecos de la Localidad Rafael Uribe Uribe, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

Conclusiones.

- 1.1 De las **37.535** PQRSD recepcionadas durante el segundo trimestre de 2025, se resolvieron de forma definitiva un **30.931 (82%)**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **1.698 (5%)**; se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **770 (2%)** y **4.136 (11%)** 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 **32.502** que corresponde a un **87%**.
- 1.2 Durante el segundo trimestre de 2025, el balance de utilización de los canales de atención y medios alternativos de interacción con la ciudadanía fue de un total de **44.874** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (**Correo Electrónico – Chat – Link**) en un **83.9%**
- 1.3 Durante el lapso comprendido del 01/ABRIL/2025 al 30/JUNIO/2025 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 segundo trimestre se ha dado cumplimiento al **52%** 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° 00003354/2025.

PATRIA HONOR LEALTAD