

INFORME DE GESTIÓN

Servicio al Ciudadano

PRIMER 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



SC6310-1

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	18	20		37		1		77	0,18%
ACOSO LABORAL			8	11		26				45	0,11%
ACOSO SEXUAL			3			3				6	0,01%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA			3	13	2	2		1		21	0,05%
ASCENSOS Y RETIROS		10		175		4	7	1		197	0,46%
ASPECTO CONTENCIOSO Y JURÍDICOS		1	1	37		3	3			45	0,11%
ASPECTO DE CONTRATACIÓN	1			41	1	2	2	1		48	0,11%
ASPECTO DE SALUD				20						20	0,05%
ASPECTO MISIONALES	3	4	1	70	1	4	3			86	0,20%
AUSENCIAS LABORALES		2	1	39	5	2	10	4		63	0,15%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES				58		5	1	2		66	0,15%
CAMPAÑAS INSTITUCIONALES	13	2		38	2		1			56	0,13%
CERTIFICADO 50 AÑOS		15		101			2	2		120	0,28%
CERTIFICADO CALIDAD MILITAR	2	11		102				3		118	0,28%
CERTIFICADO EXTRACTO HOJA DE VIDA	1	20		255		2	1	14	1	294	0,69%
CERTIFICADO INGRESOS / RETENCIONES		5		43		2		2		52	0,12%
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	5	100		6.016	1	12	25	55	2	6.216	14,57%
CESANTÍAS		19	1	274		9	14	7		324	0,76%
CETIL - CERTIFICADO ELECTRÓNICO DE TIEMPO LABORADO	1	65		1.945		6	7	27	1	2.052	4,81%
CITAS MÉDICAS		2		52		12	3			69	0,16%
CONFLICTOS FAMILIARES Y/O PERSONALES	141	629	33	18.588	44	997	433	294	18	21.177	49,64%
CONNIVENCIA CON GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY	1	1	4	57				1		64	0,15%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS Y EXPLOSIVOS				9						9	0,02%
CONVENIOS ADMINISTRATIVOS	2			85	1	1		1		90	0,21%
CORRUPCIÓN			27	27		29	4		2	89	0,21%
CORRUPCIÓN Y/O DERECHOS HUMANOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES		1		7		3	1			12	0,03%
DEFINICIÓN SITUACIÓN MILITAR	2	40		799	3	6	6	6		862	2,02%
DEMORA EN LA RESPUESTA	3	10	2	188	1	22	17	3	1	247	0,58%
DESARROLLO HUMANO	3	3		44		6	5			61	0,14%
DESPLAZAMIENTO FORZADO		1		31				1		33	0,08%
DISCRIMINACIÓN	1		3	9		6				19	0,04%
EDUCACIÓN Y/O CAPACITACIÓN			1	6		1				8	0,02%
INCORPORACIONES	1	16		148		1	4	4	1	175	0,41%

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



SCB310-1

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
INDEMNIZADOS	1	2		66		1	2	4		76	0,18%
INFRACCIÓN AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	1			3						4	0,01%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	4	3		32				6		45	0,11%
JUNTA MÉDICA LABORAL		11		359		14	6	3		393	0,92%
JURÍDICA				3						3	0,01%
LESIÓN / MUERTE		1	1	44		2	1			49	0,11%
LIBRETA MILITAR	1	91	7	2.240	9	24	17	9	2	2.400	5,63%
MALTRATO			3	4		8				15	0,04%
MEDIO AMBIENTE		1		5		1		1		8	0,02%
N/D	28	143	1	2.490	5	176	98	65	3	3.009	7,05%
NÓMINA	25	20	1	1.008		50	76	5		1.185	2,78%
NO CONFORME CON LA RESPUESTA		2		52		12	1	1		68	0,16%
ORDEN PÚBLICO Y OPERACIONES		1	1	66				3	1	72	0,17%
PENSIÓN /RETIRADOS		3		164		1		2	2	172	0,40%
PRESTACIONES SOCIALES		18	1	932		12	16			979	2,29%
PRIVACIÓN DE LA LIBERTAD			1	3		1				5	0,01%
PROCESOS DISCIPLINARIOS Y/O ADMINISTRATIVOS	3	4	1	100	1	5	1	7		122	0,29%
REDES SOCIALES		1		7		1		1	1	11	0,03%
SALIDAS DEL PAÍS		1		4		2				7	0,02%
SANIDAD	7	12	2	734	3	48	26	7	1	840	1,97%
SITUACIONES FAMILIARES	2	3	4	146		7	1	1	1	165	0,39%
SOLICITUD PRUEBAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	3	3		80				32		118	0,28%
TRÁFICO DE INFLUENCIAS			2	2		6	1			11	0,03%
TRÁFICO DE MUNICIONES Y EXPLOSIVOS			1	1		1				3	0,01%
VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO		1	2	16		2				21	0,05%
VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS			3	17		5	1	3		29	0,07%
VIOLENCIA DE GÉNERO			6	1		1				8	0,02%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR			3	2		3				8	0,02%
VIVIENDA MILITAR				8		2			1	11	0,03%
TOTAL	255	1.279	146	37.897	79	1.588	796	580	38	42.658	100%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron **42.658** solicitudes, lo que representa un aumento del **39%** respecto al primer trimestre de 2024; así mismo, el reporte muestra que el **49.64%** de las PQRSD registradas por los grupos de interés corresponden a conflictos familiares y/o personales.

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 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				6		1				7	0,02%
CAID				16		5				21	0,05%
CACIM	1	1		12		7				21	0,05%
CAFUE				1						1	0,00%
CAIMI	12	7	1	85		12	1	14		132	0,31%
CAOCC		1		17		14				32	0,08%
CAOUR		1	2	3		2				8	0,02%
CEAYG	19	322	20	10291	29	129	96	98	11	11015	25,82%
CEDE1		1		23						24	0,06%
CEDE10				2						2	0,00%
CEDE11	3	2		17		6	2	2		32	0,08%
CEDE2				7						7	0,02%
CEDE3				6				2		8	0,02%
CEDE4				33				6		39	0,09%
CEDE6				2		1				3	0,01%
CEDE7				7						7	0,02%
CEDE8						1				1	0,00%
CEDOC	5	38	8	469		132	21	17	4	694	1,63%
CEIGE		2	1	13		2				18	0,04%
COADE	2		4	134		13	2	15	1	171	0,40%
COFIP		1		12		1				14	0,03%
COING	2	6	5	90	1	30	10	1	1	146	0,34%
COLOG			8	523	3	59	26	4		623	1,46%
COPER	127	445	19	19354	12	445	459	279	12	21152	49,59%
COREC	5	382	5	4125	26	87	92	37	3	4762	11,16%

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



SCB310-1

Unidad	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
DADAE		5		23		1	1	3		33	0,08%
DANTE				1						1	0,00%
DAVAA		4		82	1	26	2			115	0,27%
DICOE			1	6		4			1	12	0,03%
DIRIE				1						1	0,00%
DIV01	8		8	249	1	48	13	1		328	0,77%
DIV02	2	8	9	295	3	88	6	12	1	424	0,99%
DIV03	25	10	9	479	2	83	25	41	2	676	1,58%
DIV04	1	4	2	115		35	3	6		166	0,39%
DIV05	20	18	17	470		135	15	22		697	1,63%
DIV06	11	6	5	142	1	28	6	2		201	0,47%
DIV07		4	10	485		92	4	4	1	600	1,41%
DIV08	10	6	3	207		52	8	7	1	294	0,69%
DIVFE		1	1	13		13		1		29	0,07%
FUTOM	1		1	31		8	1			42	0,10%
JEMGF		1	3	15		6	2			27	0,06%
JEMIC		1		5						6	0,01%
JEMOP	1	1		25		13		6		46	0,11%
JEMPP						2				2	0,00%
OADAS		1								1	0,00%
OGENE			4	5		7	1			17	0,04%
TOTAL	255	1.279	146	37.897	79	1.588	796	580	38	42.658	100%

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

El **49.59%** (21.152) 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 **11.015** PQRSD correspondiente al **25.82%**.

PATRIA HONOR LEALTAD

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

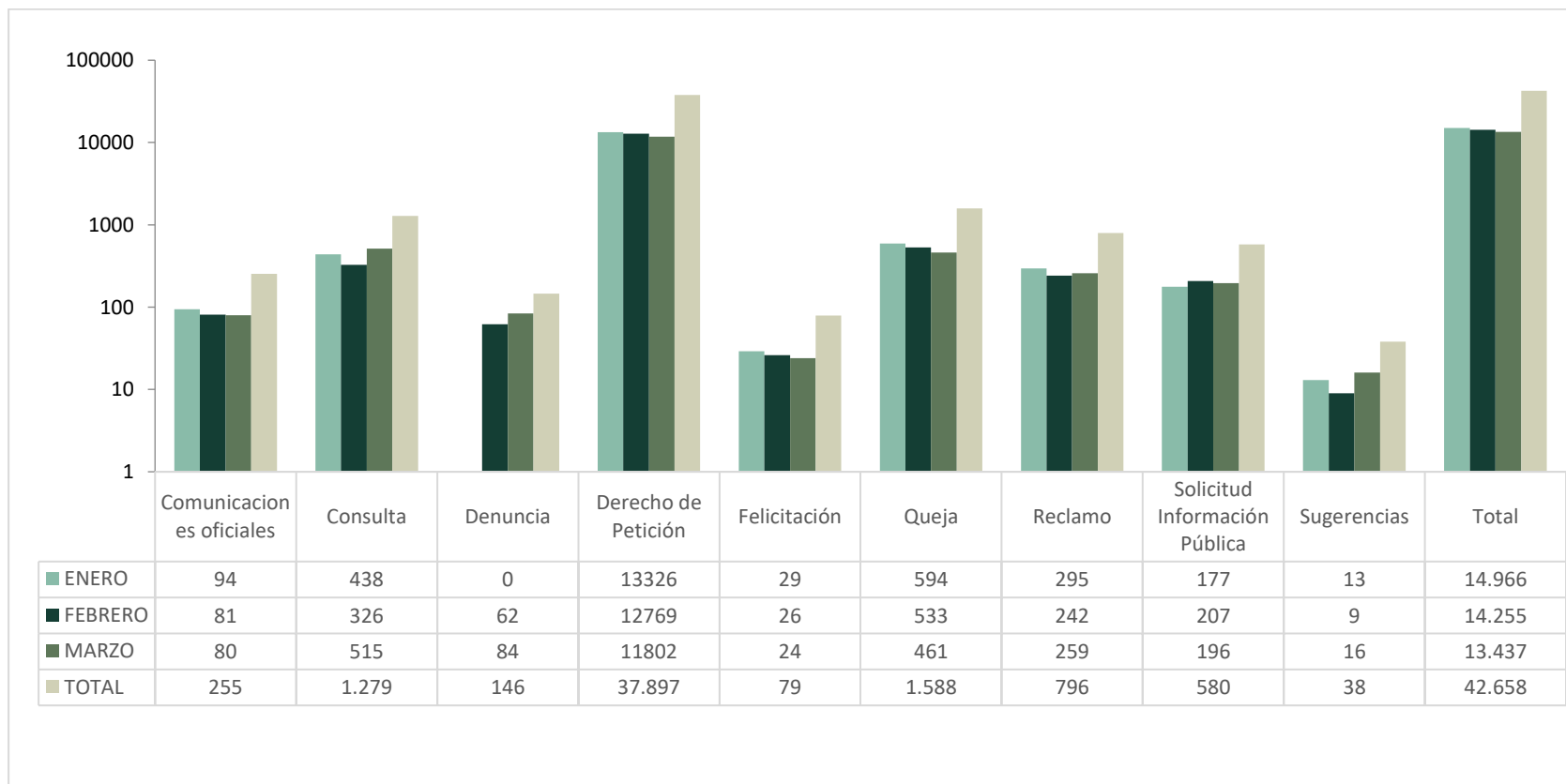
sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SCB310-1

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 recepcionó un total de **42.658** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo “*Derecho de Petición*” con **37.897** correspondiente a un **89%**.

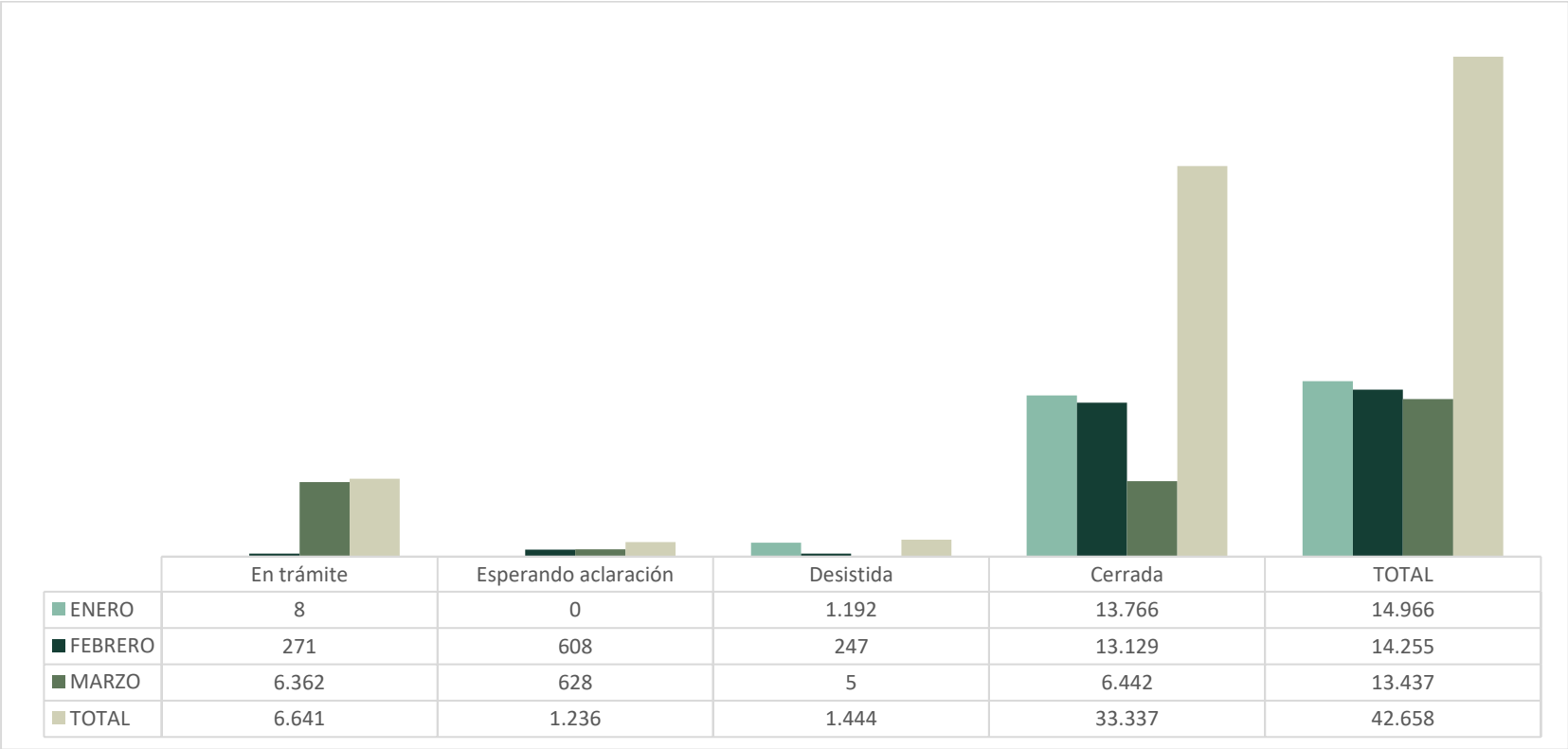
PATRIA HONOR LEALTAD

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



SCB310-1

Tabla 4. GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO.



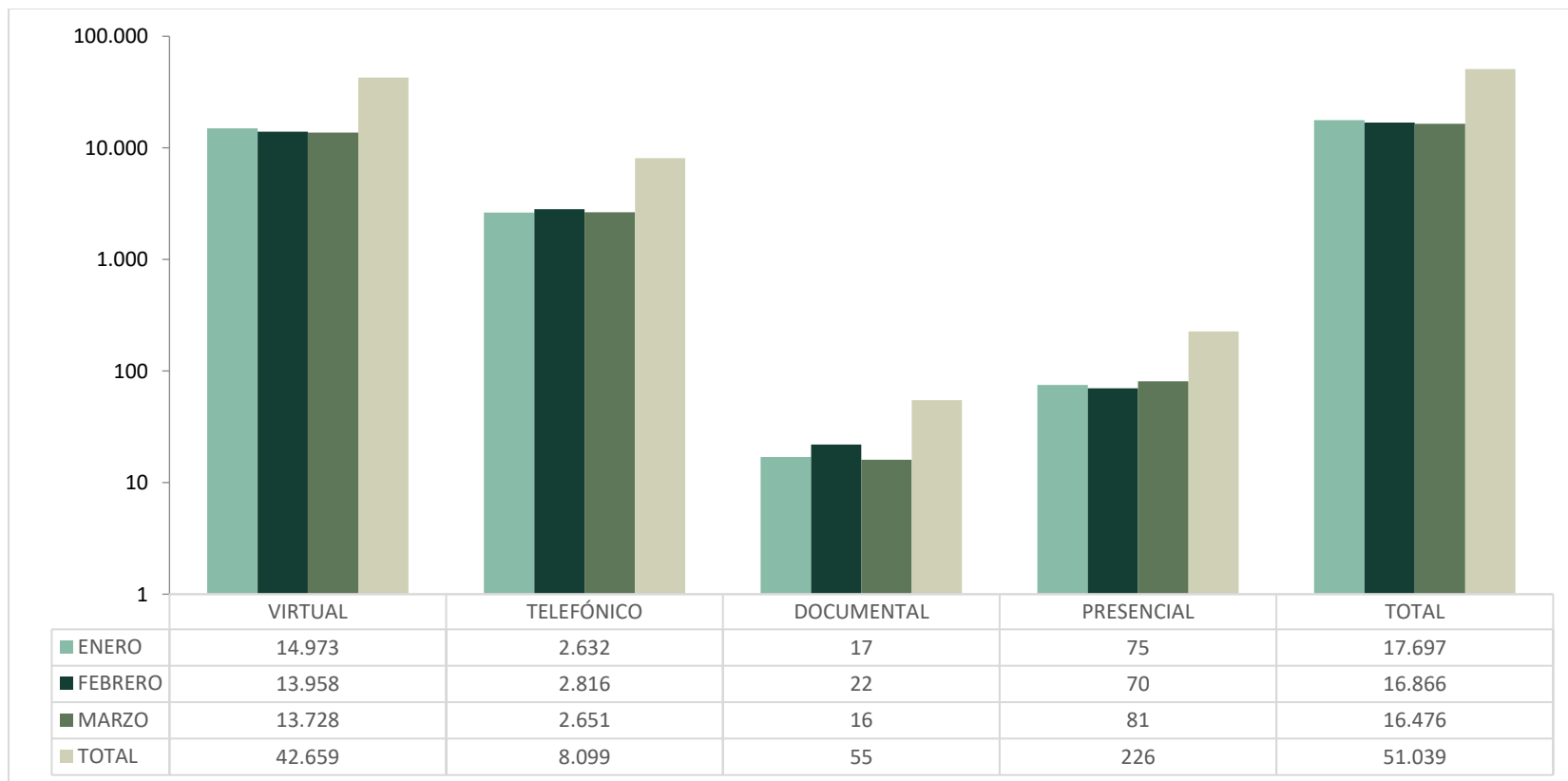
Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

El balance al trámite de las **42.658** PQRSD recepcionadas durante el primer trimestre 2025, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **78%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 de la Ley 1755/2015 fueron desistidas el **3%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **3%**; en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **16%**.

PATRIA HONOR LEALTAD





Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

CONCLUSIÓN

Durante el primer 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 **51.039** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (*Correo Electrónico – Chat – Link*) en un **83.6%**

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



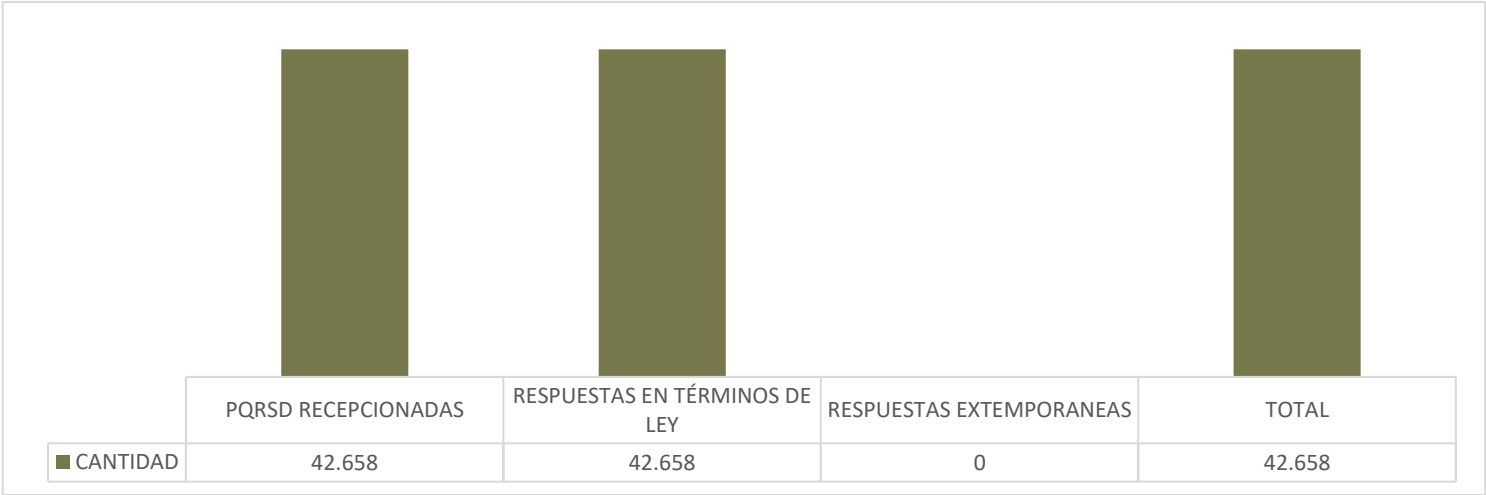
SC6310-1

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/ENERO/2025 al 31/MARZO/2025 se recibieron **42.658** 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
I	4	6.248	EXCELENTE
	3	2.626	
	2	54	
	1	202	
TOTAL PARTICIPANTES		9.130	

CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/ENERO/2025 al 31/MARZO/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.

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



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* <https://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 PQRS, 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
Bogotá, D.C.

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

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



SCB310-1

5. Aspectos relevantes.

5.1 Actividades de verificación.



CONCLUSIÓN

Durante el primer trimestre se ha dado cumplimiento al **19%** 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 Entrega material publicitario escuelas de formación



CONCLUSIÓN

Dando cumplimiento a la Circular N° 2025112001739093 MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG-13.1 del 22/ENE/2025, se inicia con la PRIMERA FASE de la entrega del material publicitario con la nueva identidad visual del SAC.

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



SCB310-1

5.3 Implementación Línea Anticorrupción #157



CONCLUSIÓN

Se realizó mesa de trabajo en las instalaciones del Ministerio de Defensa Nacional - Secretaria de Gabinete, para coordinar las acciones de consolidación de la Línea de Anticorrupción #157 del Sector Defensa.

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



5.4 Integración WEB SERVICE – MDN

DETALLE PQR

Cantidad de Solicitudes del Ciudadano: 8

Número Radicado: 1141034

Estado:

Creación

Oficina Asignada: SAC

Hash: 3822724513

Fecha Log: 2025-02-13 10:45:33

Pqr radicado entrante desde:

MDN

Número Radicado externo:

RE11446

Fecha Recibo: 2025-01-22 09:25:00

Fecha Vencimiento: 2025-02-06 23:59:59

Tipo de solicitud: Denuncia

Metodo de recepción solicitud: Link de Atención al Ciudadano

Tipo de persona: Natural

Nombre: Carlos Cuenca

Detalle

Cambiar

Delegar

Reenviar por Competencia

Actuación Disciplinaria

Rechazar

Resolver

Aclaración

Desistir

Prorrogar

Notas Internas

DELEGAR PQR

☐ Delegación interna

☒ Delegación externa

*Seleccione la fuerza a quien se va a delegar

[SELECCIONE]

[SELECCIONE]

EJERCITO NACIONAL

ARMADA NACIONAL

FUERZA AÉREA

POLICÍA NACIONAL

MINISTERIO DE DEFENSA

CONCLUSIÓN

Se dio cumplimiento a la integración WEB SERVICE, modulo denuncias y quejas para la interoperabilidad con la plataforma de PQRSDF del Ministerio de Defensa Nacional, Fuerzas Militares y Policía Nacional.

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 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO C "Componente Rendición de Cuentas", SUBCOMPONENTE 2 "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2) Se realizó feria de servicios en las instalaciones del Edificio Temporal Fortaleza se brindó acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos

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



5.6 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO C "Componente Rendición de Cuentas", SUBCOMPONENTE 2 "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2); se participó de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., plazoleta el Porvenir de la localidad de Bosa donde entidades del orden distrital, nacional y empresas de servicios públicos atendieron los requerimientos de la ciudadanía.

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



SCB310-1

5.7 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO C "Componente Rendición de Cuentas", SUBCOMPONENTE 2 "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2); se realizó feria a tu servicio Cantón Militar Sur, proporcionando acceso a la información pública, actualización de datos, cargue de certificados en el SIATH, verificación de situaciones de sanidad y recepción de peticiones, lo que permitió a los miembros de las diferentes unidades acantonadas resolver sus inquietudes y realizar trámites de manera eficiente.

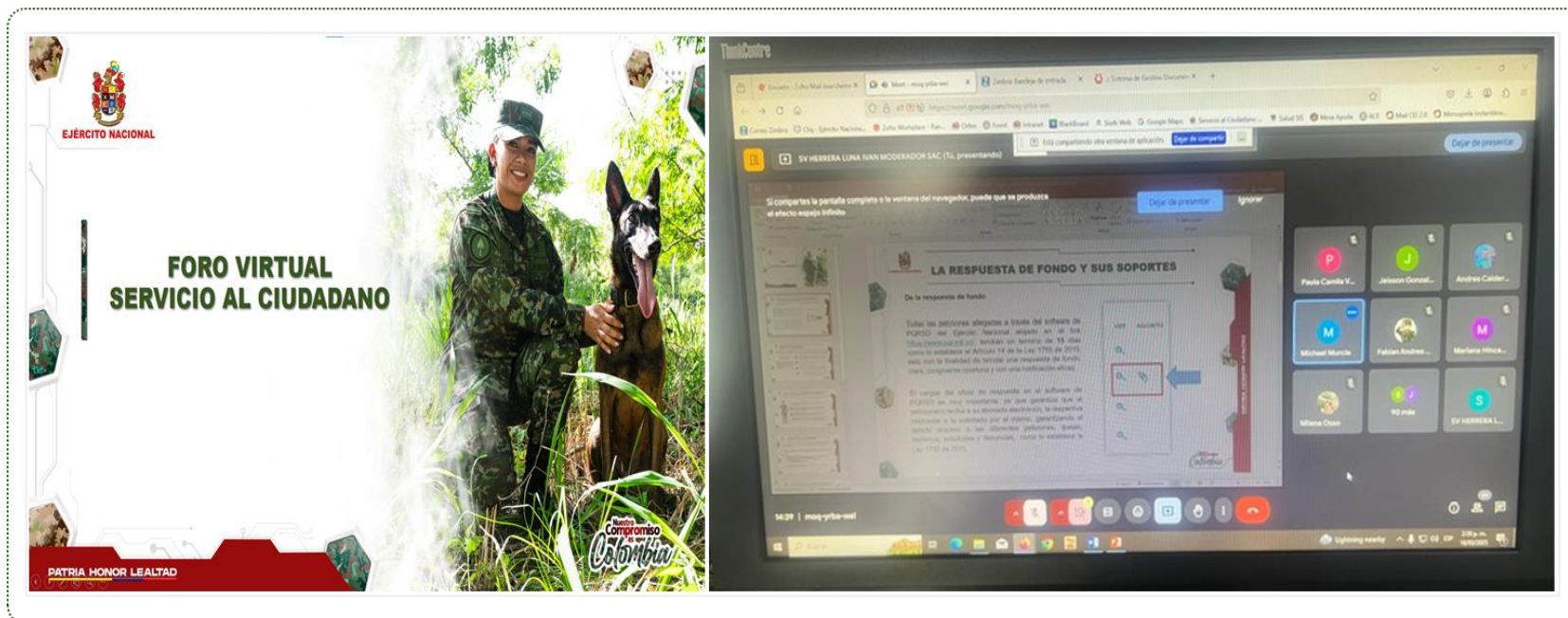
PATRIA HONOR LEALTAD

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 PAAC2025 - ANEXO C "Componente Rendición de Cuentas", SUBCOMPONENTE 2 "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.3); se realizó foro virtual dirigido al personal de gestores de servicio al ciudadano proporcionando a los participantes una formación integral en atención y servicio al ciudadano enfocada en el desarrollo de competencias técnicas y actitudinales para ofrecer un servicio de calidad.

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 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, Se llevó a cabo capacitación al personal orgánico de la oficina de Servicio al Ciudadano, en el tema relacionado con el manejo de la plataforma OPENScape del CANAL TELEFÓNICO.

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

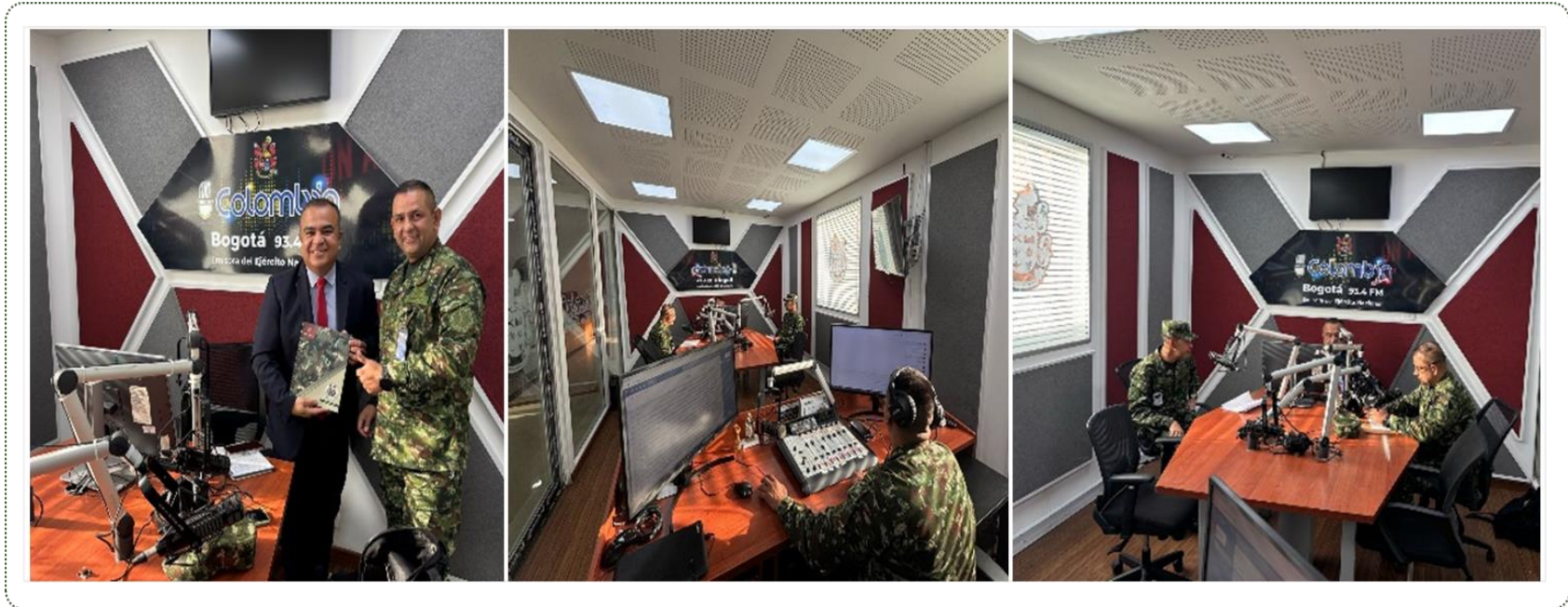
En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", SUBCOMPONENTE 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2, se realizó capacitación al personal del Comando de Personal del Ejército Nacional frente al trámite de PQRSD y manejo del software de PQRSD.

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



5.11 Campañas de sensibilización (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

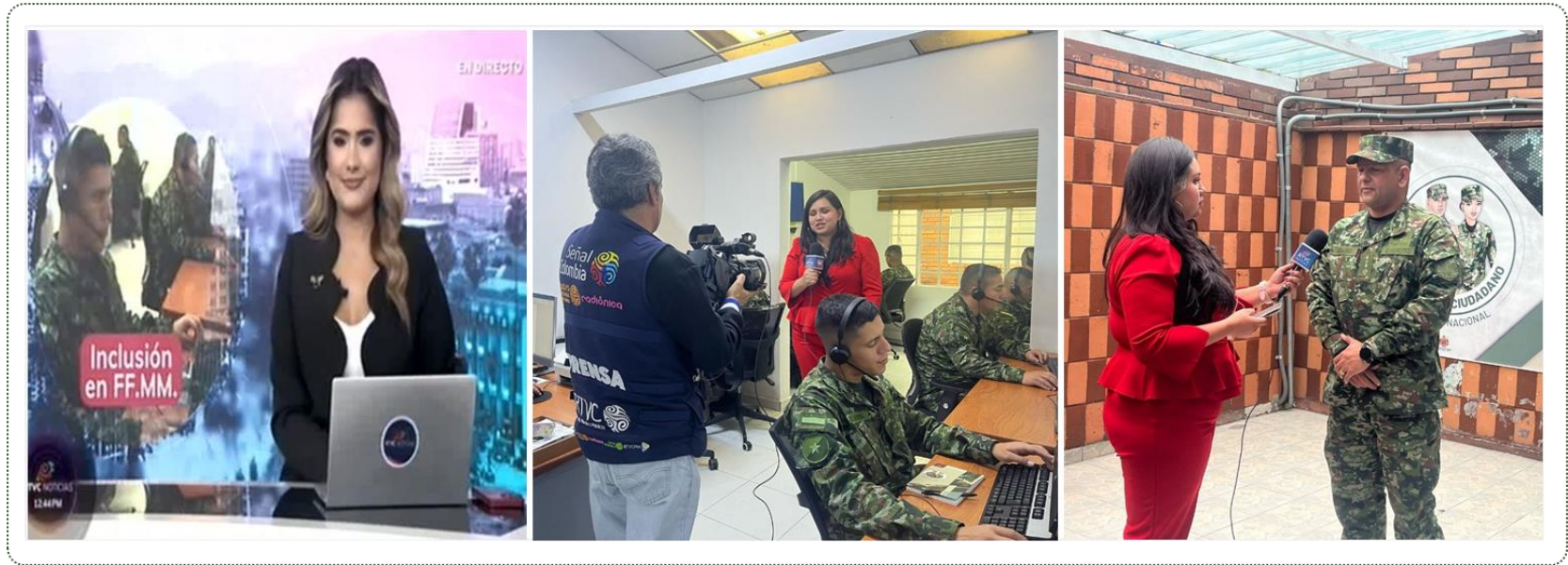
En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", SUBCOMPONENTE 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2, se realizó difusión de las capacidades y funciones de la Oficina de Servicio al Ciudadano a través de la emisora del Ejército Nacional Colombia Estéreo.

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



5.12 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, Se realizó difusión de las capacidades en lenguas nativas de la Oficina de Servicio al Ciudadano a través del Canal Institucional RTVC Noticias.

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



5.13 Campañas de sensibilización (PAAC2025)

The image displays four copies of the 'BOLETÍN GENERADOR DE FUERZA' (N° 01) from the Ejército Nacional, showing various sections and data.

Copy 1: BALANCE TRÁMITE PQRSO AÑO 2024

La Ayudantía General del Comando del Ejército, a través de la oficina de Servicio al Ciudadano desde sus capacidades y funciones realiza control y seguimiento al trámite de las PQRSO, teniendo como objetivo principal el fortalecimiento de la interacción con los diferentes grupos de valor, por medio de los canales de atención. Es así como a continuación se presenta el balance obtenido por cada una de las unidades durante la vigencia 2024.

1. JEFATURA DE ESTADO MAYOR DE PLANEACIÓN Y POLÍTICAS - JEMPP

Unidad	Atendidas	En proceso	Por atender	Total
JEMPP	2	11	13	26
CEDE1	2	134	1	137
CEDE2	1	16	5	22
CEDE3	2	27	32	61
CEDE4	1	100	6	107
CEDE5	2	5	2	9
CEDE6	13	6	2	21
CEDE7	9	9	1	19
CEDE8	6	1	1	8
CEDE9	3	1	1	5
CEDE10	3	116	5	124
CEDE11	3	1	2	6
TOTAL	3	4	1	408

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Unidad	Estadísticas	Resultados	Porcentaje	Total
CEDE1	7	1	1	9
CEDE2	1	1	1	2
CEDE4	1	1	1	2
CEDE5	2	2	1	5
CEDE11	10	4	1	15
TOTAL				

79 %

PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 N° 57-93 Barrio La Esmeralda Bogotá D.C.
www.ejercito.mil.co

Copy 2: AUTO INHIBITORIO EN RELACIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS

¿Qué es un auto inhibitorio?

Decisión por la cual el funcionario se abstiene de iniciar el proceso disciplinario cuando, de las diligencias practicadas aparece que el hecho no ha ocurrido o que la conducta es atípica o que la acción disciplinaria no puede iniciarse.

¿Qué debe contener el auto inhibitorio?

- Nombre unidad/dependencia, Funcionario competente, ciudad y fecha donde se adelantó la investigación.
- Objeto a decidir: Se identifica la queja o denuncia, también el funcionario que sustenta el documento objeto de estudio y los hechos con los respectivos anexos.
- Competencia: Fundamento legal, el cual faculta a la autoridad competente para conocer la investigación Art. 102 Ley 1802/2017.
- Argumentos para decidir: Se argumentan los razonamientos y consideraciones fácticas, así como fundamentos legales por los cuales se emite de investigación disciplinaria Art. 137 Ley 1802/2017.
- Resolución: Se pronuncia sobre la inhibición, ordena el archivo de la diligencia y comunica de la decisión adoptada.

PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 N° 57-93 Barrio La Esmeralda Bogotá D.C.
www.ejercito.mil.co

Copy 3: Códigos SAC

Es importante tener en cuenta al momento del diligenciamiento de los formatos, los códigos que caracterizan cada uno de los trámites, y el tipo de solicitud que corresponde ya sea petición, queja, reclamo, solicitud de información pública, denuncia, consulta (PQRSO).

ACCIÓN Y/O TRÁMITE	SAC	TIPO DE SOLICITUD	EJEMPLO
Remisión por competencia PQRSO	RC	SA	RC-P-1023456
Solicitud de extensión PQRSO	SA	SA	SA-P-1023456
Recepción PQRSO	R	R	R-P-1023456
Desempeño de trabajo y análisis	DTA	P. Petición	DTA-P-1023456
Creación notificación personal desarrollo trabajo y archivo	CND	D. Denuncia	CND-P-1023456
Creación notificación personal auto reclamo recurso reposición	CNR	S. Solicitud información pública	CNR-P-1023456
Notificación personal desarrollo trabajo y archivo	NPD	D. Denuncia	NPD-P-1023456
Notificación personal auto reclamo recurso reposición	NPR	C. Consulta	NPR-P-1023456
Notificación por auto reclamo desarrollo trabajo y archivo	NAD		NAD-P-1023456
Notificación por auto reclamo recurso reposición	NAR		NAR-P-1023456
Auto reclamo recurso reposición	ARR		ARR-P-1023456
Solicitud de primaría PQRSO	PG		PG-P-1023456

RECUERDE:

Los formatos anteriormente señalados son de USO EXCLUSIVO para el trámite de PQRSO asignados a través del software de PQRSO del Ejército Nacional, el cual se encuentra alojado en el link <https://www.ejercito.mil.co>

Los formatos para el trámite de solicitudes en el software de PQRSO no deben ser radicados a través del sistema de gestión documental ORFEO.

PATRIA HONOR LEALTAD
Calle 53 N° 57-93 Barrio La Esmeralda Bogotá D.C.
www.ejercito.mil.co

CONCLUSIÓN

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

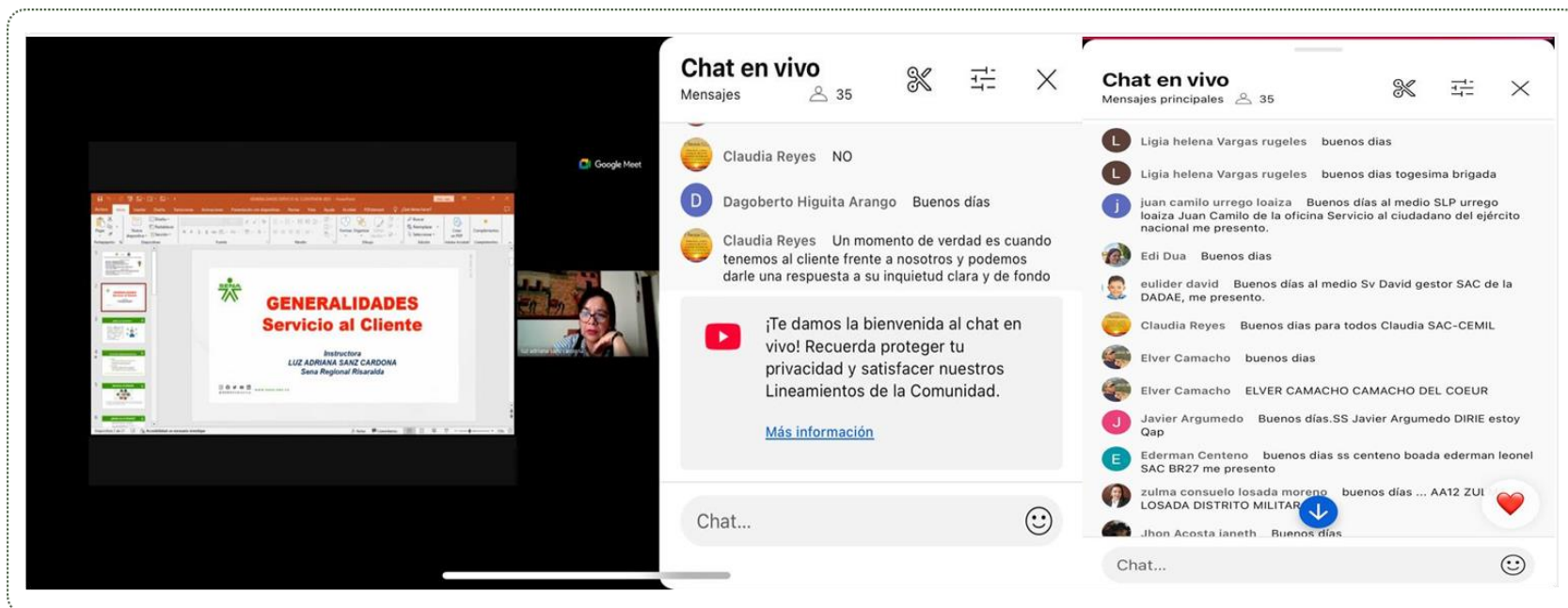
sac@ejercito.mil.co – www.ejercito.mil.co

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



SC8310-1

5.14 Fortalecer la Cultura de Servicio (PAAC2025)



CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", SUBCOMPONENTE 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.3), se realizó conferencia de fortalecimiento de la cultura de servicio al interior del Ejército Nacional por parte de la Dra. LUZ ADRIANA SÁEZ CARDONA orgánica del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

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

Conclusiones.

- 1.1 De las **42.658** PQRSD recepcionadas durante el primer trimestre de 2025, se resolvieron de forma definitiva un **33.337 (78%)**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **1.444 (3%)**; se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **1.236 (3%)** y **6.641 (16%)** 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 **37.897** que corresponde a un **89%**.
- 1.2 Durante el primer trimestre de 2025, el balance de utilización de los canales de atención fue de un total de **51.039** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (**Correo Electrónico – Chat – Link**) en un **83.6%**
- 1.3 Durante el lapso comprendido del 01/ENERO/2025 al 31/MARZO/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 primer trimestre se ha dado cumplimiento al **19%** 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



SCB310-1