

INFORME DE GESTIÓN

Servicio al Ciudadano

Marzo 2026

TIPO DE MACROPROCESO APOYO

MACROPROCESO GESTIÓN APOYO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO

Nombre del Proceso: Gestión Servicio al Ciudadano

1. CAPACIDAD U OBJETIVO DEL ÁREA O SECCIÓN

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) ESTADÍSTICAS RELEVANTES.

2.1) REPORTE POR TIPO Y MOTIVO.

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
ABUSO DE AUTORIDAD		1	32	81		251	2		1	368	1,13%
ACOSO LABORAL		1	3	23		55	1			83	0,25%
ACOSO SEXUAL			11			28				39	0,12%
ACTUALIZACIÓN CARGOS - FELICITACIONES		2		348	113	6	12	4	1	486	1,49%
ASCENSOS Y RETIROS	1	9	4	807	1	29	20	16		887	2,72%
ASPECTO DE CONTRATACIÓN			3	127	1	19	4	1	1	156	0,48%
AUSENCIAS LABORALES	2	2		149		17	2	2		174	0,53%
CAMPAÑAS INSTITUCIONALES	5	1	2	178		8	2	1	2	199	0,61%
CERTIFICADO 50 AÑOS		1		211			1	5		218	0,67%
CERTIFICADO CALIDAD MILITAR	7	11		356		1	4	15		394	1,21%
CERTIFICADO DE CARGOS Y FUNCIONES		5		286		5	3	7		306	0,94%
CERTIFICADO EXTRACTO HOJA DE VIDA	3	23		587	1	1	9	18		642	1,97%
CERTIFICADO INGRESOS / RETENCIONES		6		100		2		3		111	0,34%
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	6	151		2081		7	18	48	2	2313	7,10%
CESANTIAS	1	23	1	1030		25	18	9		1107	3,40%
CETIL - CERTIFICADO ELECTRONICO DE TIEMPO LABORADO	2	244		5520	1	19	45	40	4	5875	18,02%
CITAS MÉDICAS	1		1	188		34	4	1		229	0,70%
CONFLICTOS FAMILIARES Y/O PERSONALES	2	5	17	400	14	115	53	6		612	1,88%
CONNIVENCIA CON GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY	5	3	4	177		4		6	1	200	0,61%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS Y EXPLOSIVOS		2		43		3		3		51	0,16%
CONVENIOS ADMINISTRATIVOS	3	2		467		3	1	1		477	1,46%
CORRUPCIÓN	1		48	43		96	3			191	0,59%
CORRUPCIÓN Y/O DERECHOS HUMANOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES			6	21		7				34	0,10%
DEFINICIÓN SITUACION MILITAR		11	3	1754	8	22	57	6	2	1863	5,72%

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
DEMORA EN LA RESPUESTA	12	7	2	553		51	35	28	1	689	2,11%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	3		4	50		2		2		61	0,19%
DISCRIMINACIÓN			9	25		35	10			79	0,24%
HISTORIA LABORAL	7	13		751		4	8	18		801	2,46%
INCORPORACIONES		11	1	290		8	7	4		321	0,98%
INDEMNIZADOS		7	1	359		4		4		375	1,15%
INFRACCIÓN AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	2		3	25		2		4		36	0,11%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	5	1	6	93		6	2	5		118	0,36%
JUNTA MÉDICA LABORAL		30	1	1833		31	33	4	1	1933	5,93%
LESIÓN / MUERTE			6	209		13		1	1	230	0,71%
LIBRETA MILITAR		29	3	1498		17	12	9	3	1571	4,82%
MALTRATO			11	10		49	1			71	0,22%
MEDIO AMBIENTE	2	2	2	46		5				57	0,17%
N/D		13		236		2	37	2		290	0,89%
NO CONFORME CON LA RESPUESTA		4	2	144		37	5	2		194	0,60%
NÓMINA	9	18	6	3458	1	117	136	3		3748	11,50%
PENSIÓN /RETIRADOS	2	17		359		1	1	6		386	1,18%
PRESTACIONES SOCIALES		15	1	1447		16	17	6		1502	4,61%
PROCESOS DISCIPLINARIOS Y/O ADMINISTRATIVOS	32	4	11	605		44	2	30	1	729	2,24%
REDES SOCIALES	1	1	2	14		6	1			25	0,08%
REVISIÓN OTORGAMIENTO JINETA DE BUENA CONDUCTA				12		1	2			15	0,05%
SALIDAS DEL PAIS				5			1			6	0,02%
SANIDAD	2	7	6	1062	3	61	50	7		1198	3,68%
SITUACIONES FAMILIARES		2	8	271		24	3		1	309	0,95%
SOLICITUD PRUEBAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	3	3	2	454		4	6	13	1	486	1,49%
TRÁFICO DE INFLUENCIAS			8	7		28				43	0,13%
TRÁFICO DE MATERIAL DE INTENDENCIA Y COMUNICACIONES			2	3						5	0,02%
TRÁFICO DE MUNICIONES Y EXPLOSIVOS		1	1	6		7				15	0,05%
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO		1	11	42		2		2		58	0,18%
VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS	6		6	102		23		6		143	0,44%
VIOLENCIA DE GÉNERO			6	5		12			1	24	0,07%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR		1	4	11		14				30	0,09%
VIVIENDA MILITAR				29		3				32	0,10%
Total	125	690	260	28991	143	1386	628	348	24	32595	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

CONCLUSIÓN: Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron **32.595** solicitudes, lo que representa una disminución del 24% respecto al primer trimestre de 2025; así mismo, el reporte muestra que el **18%** de las PQRSD registradas por los grupos de interés corresponden a la expedición del Certificado Electrónico de Tiempo (CETIL), equivalente a

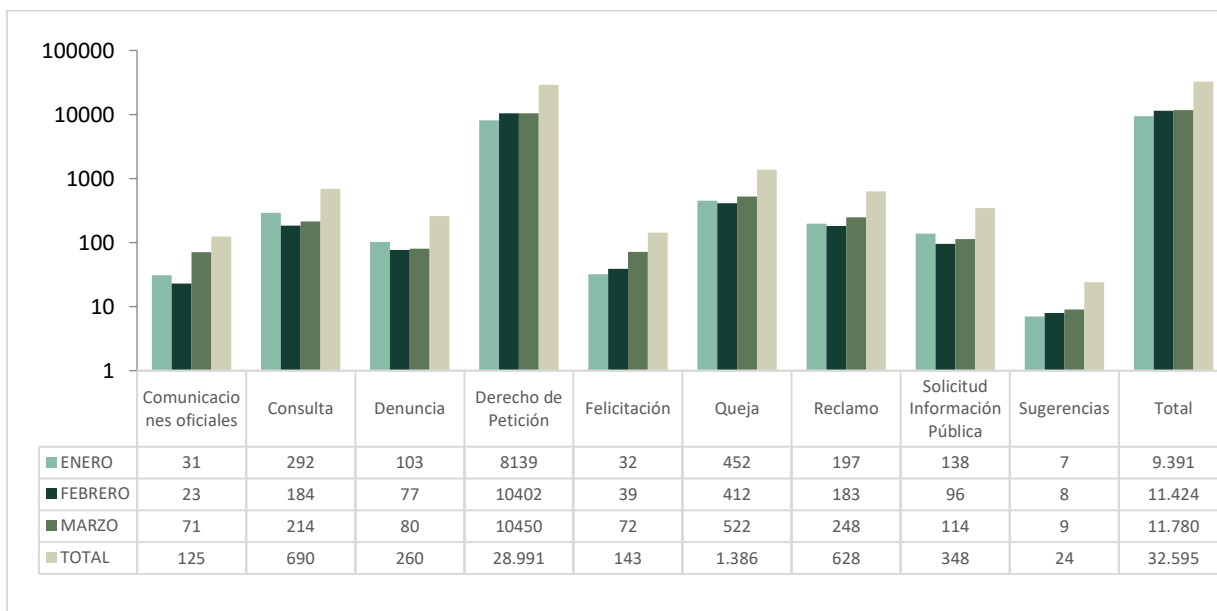
2.2) REPORTE POR UNIDAD

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
COEJC		4	3	128		7		3		145	0,44%
SECEJ	3	195	30	5417	42	70	34	72	3	5866	18,00%
JEMGF		4		106			2		1	113	0,35%
JEMIC			3	11		2	8			24	0,07%
JEMOP			1	19		9				29	0,09%
JEMPP				3		1	2			6	0,02%
CEDE1			5	36		4	2			47	0,14%
CEDE10				3						3	0,01%
CEDE11		1		33		5			1	40	0,12%
CEDE2			1	6		1				8	0,02%
CEDE3		2		11				1		14	0,04%
CEDE4				35					1	36	0,11%
CEDE5				1						1	0,00%
CEDE6				1						1	0,00%
CEDE7		1		3					1	5	0,02%
CEDE9		1		2						3	0,01%
CEDOC	5	11	15	484	1	83	19	3		621	1,91%
COADE		1	5	139		19	6	3		173	0,53%
COING	3	2	6	115		39	6			171	0,52%
COLOG		1	11	44	62	27	2			147	0,45%
COPER	66	397	26	16451	10	305	366	153	7	17781	54,55%
COREC	3	36	3	2770	15	54	78	28	3	2990	9,17%
CAAID			6	23		3			1	33	0,10%
CAIMI	6	3	3	85		8	1	6		112	0,34%
CACIM			4	17		14				35	0,11%
CAOCC			4	27		17	3			51	0,16%
CAFUE				2						2	0,01%
COEUR			1	26		1	1			29	0,09%
DAVAA			8	80	1	38	3	3		133	0,41%
DIV01	6	3	10	250	3	66	4	3	3	348	1,07%
DIV02	6	3	14	327	1	74	8	11	1	445	1,37%
DIV03	3	7	15	539		101	26	14		705	2,16%
DIV04		2	6	148	2	29	4	2		193	0,59%
DIV05	10	11	36	630	4	149	20	16		876	2,69%
DIV06			15	195	2	62	7	5	1	287	0,88%
DIV07	11	2	17	500		113	17	22	1	683	2,10%
DIV08	3	1	9	229		63	6	1		312	0,96%
DIVFE			3	13		1				17	0,05%
FUTOM		2		82		21	3	2		110	0,34%
Total	125	690	260	28990	143	1386	628	348	24	32595	100%

CONCLUSIÓN: El **54.55% (17.781)** 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 del Ejército Nacional con **5.866** PQRSD correspondiente al **17%**.

3) GESTIÓN REALIZADA SERVICIO AL CIUDADANO

Figura N°1 Balance PQRSD recepcionadas por clase de solicitud



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

Durante el primer trimestre de 2026, a través de los canales de atención autorizados se recepcionó un total de **32.595** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo **“Derecho de Petición”** con **28.991** correspondiente a un **88.94%**.

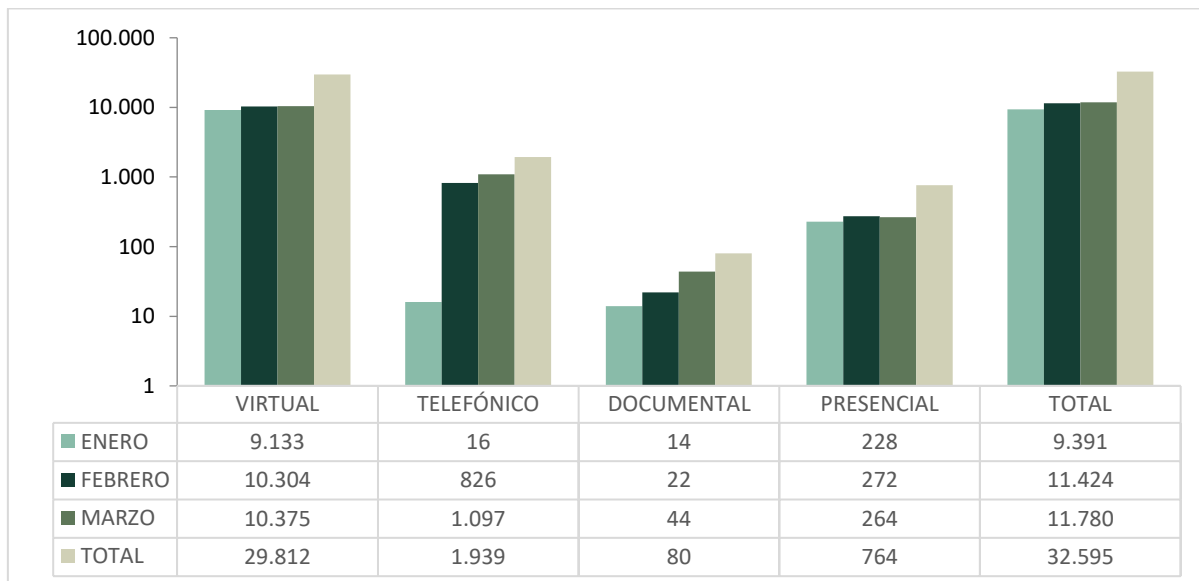
Figura N°2 gestión realizada link servicio al ciudadano



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

El balance al trámite de las **32.595** PQRSD recepcionadas durante el primer trimestre de 2026, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **81,58%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 de la Ley 1755/2015 fueron desistidas el **3,07%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **1,85%**; y en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **13,5%**.

Figura N°3 Gestión realizada medios de recepción.

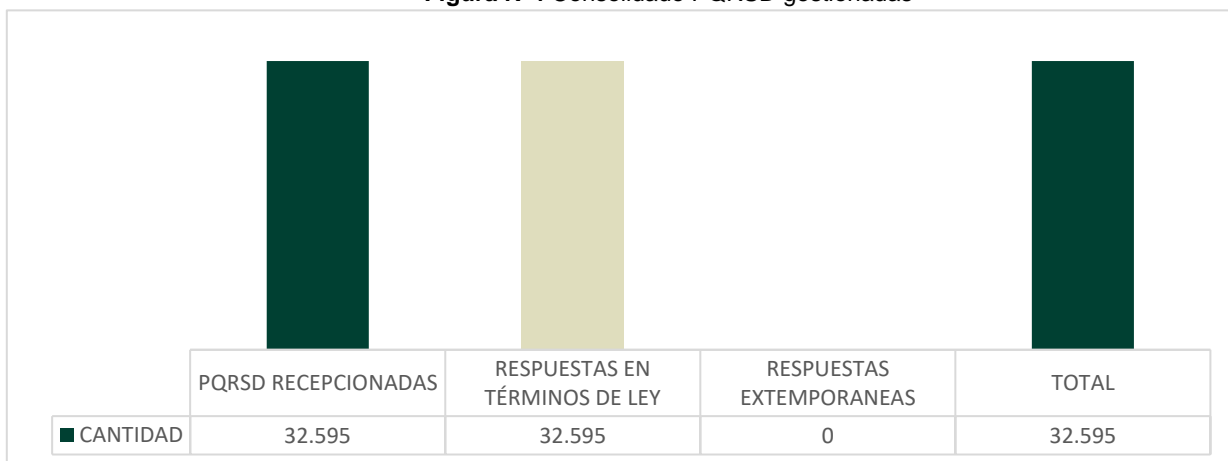


Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

Durante el primer trimestre de 2026, el balance de utilización de los canales de atención y medios alternativos de interacción con la ciudadanía fue de un total de **32.595** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (*Correo Electrónico – Chat – Link*) en un **91,4%**

4) ESTADÍSTICA INDICADORES DE GESTIÓN

Figura N°4 Consolidado PQRSD gestionadas



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

Durante el lapso comprendido del 01/ENERO/2026 al 31/MARZO/2026 se recibieron **32.595** peticiones, las cuales fueron direccionadas dentro de los términos de ley por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional.

4) SATISFACCIÓN CIUDADANOS

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.

4.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.

MES	PUNTAJE	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Excelente - Bueno - Regular- Malo
I TRIMESTRE	4	2729	EXCELENTE
	3	200	
	2	26	
	1	47	
TOTAL PARTICIPANTES		3002	

Durante el lapso comprendido del 01/ENERO/2026 al 31/MARZO/2026 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 de lo Contencioso Administrativo.

5) ASPECTOS RELEVANTES

5.1) Visitas de acompañamiento y verificación.

Figura N°1 Visitas de acompañamiento y capacitación (COREC-ZONA15-ZONA13-ESMIC-CEANE-EMSUB-ESPRO)



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento al plan N°00000978/2026 *“Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026”*, se realizó visita de acompañamiento y capacitación a las oficinas de Servicio al Ciudadano del COREC - ZONA15 - ZONA13 – ESMIC – CENAE – EMSUB - ESPRO, para un **12%** de avance al cumplimiento.

Figura N°2 Visitas de acompañamiento y capacitación (DIV02 - BR05 - BR30 - ZONA5)



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento al plan N°00000978/2026 “*Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026*”, se realizó visita de acompañamiento y capacitación a las Oficinas de Servicio al Ciudadano de la DIV02 – BR05 – BR30 – ZONA05, para **19%** de cumplimiento.

Figura N°3 Visitas de acompañamiento y capacitación (DIV06-BR12-BRCNA1-BR26-BR27)



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento al plan N°00000978/2026 “*Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026*”, se realizó visita de acompañamiento y capacitación a las oficinas de Servicio al Ciudadano del DIV06-BR12-BRCNA1-BR26-BR27, para un **27%** de avance al cumplimiento.

5.2) Conocimiento servicio al ciudadano.

Figura N°4 Boletín Informativo N°1



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento al plan N° 0000978/2026 “Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional, para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026”, se realizó difusión del Boletín Informativo N°01 a las Unidades Militares y dependencias del Estado Mayor del Ejército Nacional, relacionados con el “Pantallazo de envío de la respuesta a la PQRSD”.

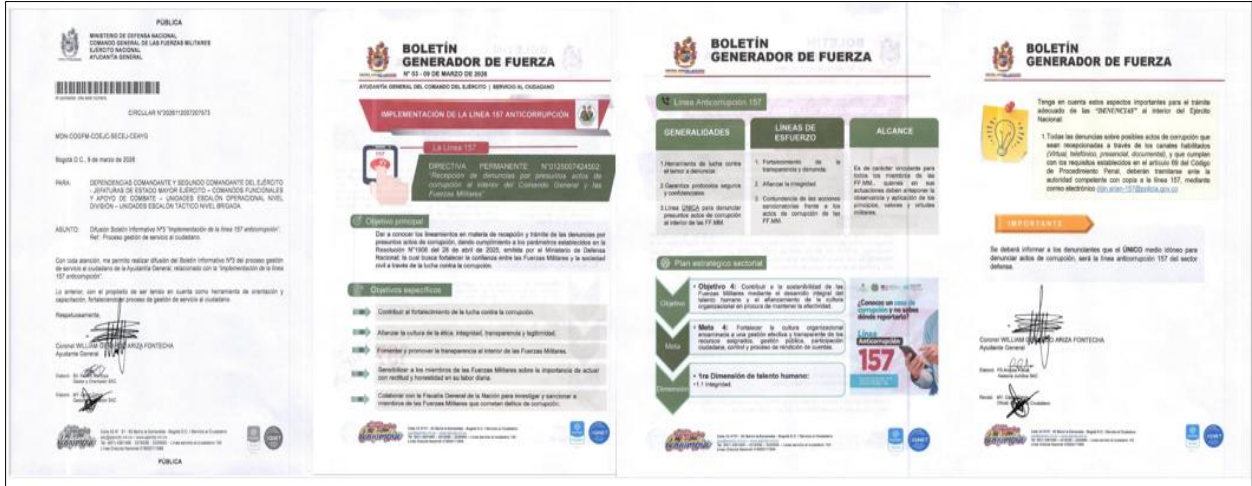
Figura N°5 Boletín Informativo N°2



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento plan N° 0000978/2026 “Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional, para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026”, se realizó difusión del Boletín Informativo N°02 a las Unidades Militares y dependencias del Estado Mayor del Ejército Nacional, relacionados con el “TRÁMITE DE LA QUEJA ANÓNIMA”.

Figura N°6 Boletín Informativo N°3



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento plan N° 0000978/2026 “Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional, para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026”, Se realizó difusión del Boletín Informativo N° 03 a las Unidades Militares y dependencias del Estado Mayor del Ejército Nacional, relacionados con la “IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA 157 ANTICORRUPCIÓN”

5.3) Escenarios de dialogo.

Figura N°7 Feria a tu servicio Localidad Ciudad Bolívar



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento plan N° 0000978/2026 “Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional, para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026”; se participó de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el parque Santo Domingo de la localidad de Ciudad Bolívar en Bogotá D.C.; iniciativa donde se articularon más de más de 70 entidades del orden nacional, distrital, comunitarias 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.”

Figura N°8 Feria a tu servicio Localidad Rafael Uribe Uribe



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento plan N° 0000978/2026 “*Que emite la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional, para la relación de actividades del proceso de servicio al ciudadano durante la vigencia 2026*”; se participó de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el parque Marco Fidel Suárez de la localidad de Rafael Uribe Uribe en Bogotá D.C.; iniciativa donde se articularon más de más de 70 entidades del orden nacional, distrital, comunitarias 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.”

Figura N°9 Foro de Relacionamiento



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y en los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 de 2017, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se participó en el evento sectorial de sensibilización

presencial sobre las políticas de relacionamiento con el ciudadano, orientado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a las entidades públicas para fortalecer la gestión institucional, la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación del servicio al ciudadano.

Figura N°10 Capacitación PQRSD



Fuente: Red Social X (usuario @fuerzasMilCol).

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014 y en los lineamientos establecidos en el Decreto 1499 de 2017, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se participó en la primera Jornada de Capacitación dirigida al personal de Gestores del PQRSD de las Fuerzas, Dicha capacitación fue impartida por el Comando General de las Fuerzas Militares y tuvo como finalidad fortalecer la actualización normativa en el marco de las disposiciones que regulan el derecho fundamental de petición ante las entidades públicas, así como sensibilizar a los servidores públicos sobre los deberes que les asisten para brindar respuestas oportunas, eficaces y de fondo a los requerimientos de los ciudadanos.

Figura N°10 Capacitación PQRSD



Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano (SAC).

En cumplimiento al PTEP 2026 “Programa de transparencia y Ética Pública del Ejército Nacional” 5. Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción – 5.3 Cultura de Legalidad – 5.3.2 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, se realizó reunión de usuarios con el personal que integran las oficinas de servicio al ciudadano de las unidades del Ejército Nacional, en este espacio se llevó a cabo una capacitación virtual impartida por el SENA sobre el uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente, con el propósito de generar acciones de mejora en los procesos de recepción, direccionamiento, seguimiento y verificación de las respuestas a las PQRSD.

6) CONCLUSIONES

De las 32.595 PQRSD recepcionadas durante el primer trimestre de 2026, se resolvieron de forma definitiva un 26.590 (81%); así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el 1.001 (3%); se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el 603 (1,8)% y 4.401 (13%) 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 28.991 que corresponde a un 88.9%.

Durante el primer trimestre de 2026, el balance de utilización de los canales de atención y medios alternativos de interacción con la ciudadanía fue de un total de 35.595 solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (Correo Electrónico – Chat – Link) en un 91.6%

Durante el lapso comprendido del 01/ENERO/2026 al 31/MARZO/2026 se pudo evidenciar que, 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.

Durante el primer trimestre se ha dado cumplimiento al 27% de las visitas de acompañamiento, verificación y capacitación a las dependencias del Estado Mayor del Ejército Nacional y de las unidades de escalón operacional nivel División y unidades escalón táctico nivel Brigada, acorde al Plan N° 0000978 /2026.

Respetuosamente,


Mayor CÉSAR AUGUSTO GALVIS QUIROGA
Oficial Servicio al Ciudadano


Elaboró: SV. Ramiro Montoya
Gestor y Orientador SAC