

# PÚBLICA



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



Bogotá, D. C. 21 de diciembre de 2023

## Informe de Satisfacción de la Ciudadanía IV Trimestre

Con toda atención me permito informar, que luego de analizar las encuestas realizadas a los ciudadanos para medir el nivel de satisfacción frente al servicio recibido a través del link de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, durante el cuarto trimestre del 2023; se pudo evidenciar que a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las mismas, la percepción del servicio tiene una calificación “MUY BUENO” atribuibles 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.

TRIMESTRE	PUNTAJE	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Muy Bueno (4.5 a 5) Bueno (4 a 4.5) Intermedio (3 a 4) Malo (2.5 a 3) Muy Malo (1 a 2.5)
IV	1	0	5.0
	2	0	
	3	219	
	4	1182	
	5	6589	
<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>		<b>7.990</b>	

Así mismo, se evidencia que, a través de las diversas capacitaciones, sensibilizaciones y acercamientos a los responsables del proceso en las diferentes oficinas de Servicio al Ciudadano a nivel nacional planteando las fallas más recurrentes a la hora de emitir respuesta a una petición, se logra reducir el porcentaje de insatisfacción que se venían presentando en las causas mencionadas a continuación:

### **PATRIA HONOR LEALTAD**

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

[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)

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



PÚBLICA

PUNTAJES 1 - 2		
No.	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	PORCENTAJE
1	Dificultad para acceder al sistema	0%
2	La respuesta no fue clara	0%
3	Mala atención	0%
4	No aplica la respuesta a la solicitud	0%
5	No se contestó en el tiempo reglamentario	0%

Los datos estadísticos muestran que no se presentó incumplimiento de las unidades, aplicando lo reiterado por la honorable Corte Constitucional en el sentido que *“la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida emita una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz. En relación con los tres elementos iniciales resolución de fondo, clara y congruente, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un lema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o permisos ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud...Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses de peticionario, pues eventualmente esta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada... (Sentencia T-149/13).*

La Ayudantía General como líder de la política de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, tiene como finalidad garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía y grupos de interés, mediante la implementación de protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio para satisfacer de manera efectiva el trámite a las PQRSD recepcionadas.

Atentamente,

OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO  
EJÉRCITO NACIONAL

**PATRIA HONOR LEALTAD**

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

[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)

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

