



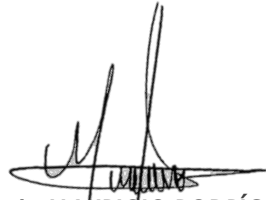
EJÉRCITO NACIONAL
PATRIA HONOR LEALTAD

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 2026

PATRIA HONOR LEALTAD



**Nuestro
Compromiso
es
Colombia**




Sargento Segundo MAURICIO RODRÍGUEZ CUBILLOS
Suboficial de Evaluación y Seguimiento Ayudantía General
Ejército Nacional



Sargento Viceprimero RAMIRO MONTOYA CARDONA
Suboficial Gestor y Orientador Servicio al Ciudadano
Ejército Nacional



Mayor SERGIO LÓPEZ SAAVEDRA
Asesor Jurídico Ayudantía General
Ejército Nacional



Mayor CÉSAR AUGUSTO GALVIS QUIROGA
Oficial Servicio al Ciudadano
Ejército Nacional



Coronel WILLIAM GERARDO ARIZA FONTECHA
Ayudante General
Ejército Nacional



Coronel JOSÉ MAURICIO ACEVEDO MENDOZA
Director Dirección de Aplicación de Normas de Transparencia

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | JUSTIFICACIÓN | 1 |
| 2. | OBJETIVOS | 2 |
| 2.1 | OBJETIVO GENERAL | 2 |
| 2.2 | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 3 |
| 3. | RESPONSABLE DE LA CARACTERIZACIÓN | 3 |
| 4. | PERIODO DE ESTUDIO | 4 |
| 4.1 | DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES..... | 4 |
| 4.2 | VARIABLES A PRIORIZAR | 6 |
| 5. | METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN | 8 |
| 5.1 | FUENTES DE INFORMACIÓN | 10 |
| 6. | RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN | 15 |
| 6.1 | CANALES DE ATENCIÓN..... | 16 |
| 7. | CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS | 23 |
| 8. | SEGUIMIENTO..... | 24 |
| 9. | PUBLICACIÓN..... | 24 |
| 10. | CONCLUSIONES | 25 |

ANEXOS

| | | |
|----------|---|----|
| Anexo A: | Caracterización de usuarios - Dimensión interna | 29 |
| Anexo B: | Caracterización de usuarios - Dimensión externa | 33 |

INTRODUCCIÓN

El Ejército Nacional dentro de su labor misional de contribuir a la defensa de la nación y a la seguridad pública, encamina gran parte de sus esfuerzos a generar credibilidad, confianza y valor en cada una de sus actuaciones y procedimientos de cara a la ciudadanía.

En el marco de la implementación del modelo integrado de planeación y gestión, y teniendo en cuenta las diferentes políticas que deben responder a las necesidades de la población civil, el Ejército Nacional ha estructurado la caracterización de usuarios o grupos de valor a través de la oficina de Servicio al Ciudadano, determinándolos de acuerdo a la metodología sugerida por el Departamento Nacional de Planeación, y especificando las variables fundamentales para lograr la inclusión de todos los ciudadanos a quienes pueda beneficiar en conocer la información requerida y hacer parte de los ejercicios participativos que en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente se puedan facilitar.

Con este ejercicio, también se busca priorizar y efectuar una mejora continua de los canales de comunicación y atención que actualmente tiene habilitados la institución, con el fin de ser cada vez más cercana y transparente con la ciudadanía y la sociedad en general.

Por último, una de las grandes finalidades de la caracterización de usuarios es servir como una herramienta de apoyo para la implementación de la política de participación ciudadana y de racionalización de trámites, coadyuvando directamente al enfoque que cada una de ellas debe tener hacia los diferentes grupos de valor identificados en este ejercicio.

1. JUSTIFICACIÓN

Tomando como base las políticas de desarrollo administrativo (Decreto 1499 de 2017), la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés reviste especial importancia como parte esencial de la implementación de políticas públicas.

Como bien enuncia la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés* definida por el Departamento Nacional de Planeación, «el primer paso para el adecuado diseño e implementación de una intervención estatal consiste en reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida».

Dentro de los ejercicios desarrollados al interior del Ejército Nacional, se han podido identificar particularidades, intereses, necesidades, características, y expectativas de las personas naturales o jurídicas que se relacionan directa o indirectamente con la institución, todo ello con el sentido de realizar la agrupación por variables similares o atributos. La definición de atributos permite activar acciones concretas que respondan al cumplimiento de las políticas de servicio al ciudadano, transparencia, participación ciudadana, gobierno digital y rendición de cuentas.

Finalmente, el trabajo de caracterización de usuarios y grupos de interés busca focalizar los esfuerzos de la institución de forma más dirigida, mejorando los canales de atención. A través de la definición correcta del uso de los diferentes canales es posible responder de forma más satisfactoria y en el menor tiempo posible a la totalidad de los requerimientos de los usuarios, así como obtener retroalimentación oportuna.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar los grupos de valor que puedan estar interesados en la información que produce el Ejército Nacional con el fin de optimizar los canales de comunicación existentes, y poder establecer relaciones colaborativas y participativas que enriquezcan la relación entre la institución y la población civil.

El ejercicio de caracterización tiene un alcance a nivel nacional en razón a contar con los tres canales de atención consolidados con presencia a nivel nacional. Como segunda medida, la información obtenida durante la vigencia 2025 que se tiene en cuenta para la definición de los grupos de este documento es obtenida de varios puntos de recolección a nivel nacional.



2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar la mejora continua en los procesos de comunicación con el ciudadano, de acuerdo a las necesidades encontradas para los grupos de valor.
- Optimizar los canales de comunicación.
- Adecuar procesos de participación ciudadana y control social a las diferentes actividades desarrolladas por el Ejército Nacional.
- Fomentar espacios de rendición de cuentas.

3. RESPONSABLE DE LA CARACTERIZACIÓN

El ejercicio de caracterización de usuarios y la aplicación de toda la metodología establecida para este fin, se encuentra a cargo del área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército, esta a su vez, se encarga de conformar un equipo interdisciplinario que esté integrado por los líderes de las políticas que también estén interesadas en el uso de esta información y puedan aportar en la construcción de este ejercicio. En este caso, la articulación con la política de racionalización de trámites y de participación

ciudadana, facilita que exista un único ejercicio de caracterización al interior de la institución, el cual permite a todos los procesos obtener información sobre características, necesidades e intereses de los grupos de valor. Como líder de este ejercicio, está en la capacidad de consolidar y difundir la información producto de este con el fin de facilitar y fomentar el uso de la misma y el análisis de los resultados obtenidos luego de poner en práctica cualquier proceso participativo que haya implicado el uso de la presente caracterización. De igual forma, es importante que la oficina de Servicio al Ciudadano garantice la publicación externa del ejercicio que facilite la interacción con entidades del orden nacional y la ciudadanía en general.

4. PERIODO DE ESTUDIO

El ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se realiza con información disponible desde el 1° de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025.

4.1 DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Tomando como referente la *Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés* definida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), una vez establecidos los objetivos, se hace necesario identificar cuáles son los tipos de variables o categorías que se deben estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida.

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública).

| | |
|-------------------------------------|---|
| VARIABLE GEOGRÁFICA | Permite identificar el lugar y la región de residencia o trabajo del usuario o grupo de interés. Así mismo, identificar usuarios con características puntuales y homogéneas dentro de una ubicación tales como ciudades capitales, barrios, localidades, etc. |
| VARIABLE DEMOGRÁFICA | Establece las características de la población y su evolución a lo largo del tiempo. Se busca priorizar por edad, de forma que se clasifiquen a los usuarios por rango de edades. Esta variable es importante porque permite identificar la influencia que tiene sobre los ciudadanos, usuarios o interesados la gestión de la institución para sus preferencias, roles y expectativas. Igualmente, la variable de género tiene relación con las demás variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente, por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno. |
| VARIABLE INTRÍNSECA | Presenta el relacionamiento con las actividades o valores comunes, en términos de estilos de vida, preferencias individuales de los ciudadanos, usuarios o interesados, permitiendo establecer características para diferenciarlas. |
| VARIABLE DE COMPORTAMIENTO | Identifica los motivos o eventos que llevan a los usuarios e interesados a interactuar con la institución, y a su vez las características propias de esta interacción. Mediante la variable de comportamiento es posible distinguir la frecuencia con la que el usuario interactúa con la institución, como es el caso del trámite de la libreta militar, situación que puede ser identificada con la medición de la variable niveles de uso. |
| VARIABLE DE GESTIÓN DE PQRSD | Permiten analizar el comportamiento operativo del trámite, garantizando el control del cumplimiento a los términos legales, la identificación de fallas en la asignación de competencia y medición de desempeño del proceso. |

En razón a todo lo anterior, se establece que los niveles de las variables escogidas son las siguientes: geográficas, demográficas, intrínsecas, de comportamiento y de gestión de PQRSD, las cuales llevan a determinar aspectos esenciales de la caracterización a través de las variables específicas.

Seleccionados los niveles, es importante hacer una priorización de las variables con el fin de escoger solamente aquellas que sean relevantes para el cumplimiento de los objetivos, fácilmente medibles, y el beneficio de la información que aporta al ejercicio sea superior al esfuerzo de su recolección.

4.2 VARIABLES A PRIORIZAR

Una vez mencionadas las variables a trabajar en el ejercicio de caracterización, es necesario realizar una priorización de las mismas, identificándolas según criterios de importancia. En razón a ello, se seleccionan aquellas variables relevantes en el desarrollo de los objetivos de la caracterización.

Durante el ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés se establecieron las siguientes variables de evaluación: relevantes, económicas, consistentes y medibles.

En la siguiente tabla, se presenta el resultado de la matriz de priorización, de acuerdo a las variables establecidas.

| VARIABLES DE EVALUACIÓN | |
|---|--|
|  | Relevantes: variables relacionadas con el objetivo de la caracterización. |
|  | Económicas: aquellas que están disponibles a un costo razonable. |
|  | Consistentes: variables cuyos resultados permanecen. |
|  | Medibles: Aquellas las cuales se realiza su medición en números (variables cuantitativas) o en categorías (variables cualitativas) |

Priorización de las variables-caracterización de usuarios

| CATEGORÍAS DE LAS VARIABLES | | LA VARIABLE ES: | | | | SELECCIONADA | | |
|-----------------------------|---------------------------|-----------------|-----------|---------|--------------|---------------|----|----|
| | | RELEVANTE | ECONÓMICA | MEDIBLE | CONSIS-TENTE | PUNTAJE TOTAL | SI | NO |
| GEOGRÁFICAS | UBICACIÓN | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | CLIMA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | X |
| DEMOGRÁFICAS | EDAD | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | GÉNERO | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | ESTRATO SOCIOECONÓMICO | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | X | |
| | NÚMERO DE DOCUMENTO | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | ESCOLARIDAD | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | | X |
| | ETNIA | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | VULNERABILIDAD | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | TAMAÑO DEL GRUPO FAMILIAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | X |
| | RÉGIMEN DE AFILIACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | X |
| | INTRÍNSECAS | INTERESES | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X |
| USO DE CANALES | | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | X | |
| LUGARES DE ENCUENTRO | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | X |
| ACCESO A CANALES | | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| DE COMPORTAMIENTO | NIVELES DE USO | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | BENEFICIOS ESPERADOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | X |
| GESTIÓN DE PQRS | EXTEMPORANEIDAD | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |
| | NIVEL DE SATISFACCIÓN | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | X | |

Nota: Solo se tuvieron en cuenta las variables cuyo resultado fue superior a dos. Los que presentaron calificación inferior se tuvieron en cuenta, pero no fueron relevantes.

5. METODOLOGÍA DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El trabajo de caracterización toma como referencia la información con la que actualmente cuenta la Ayudantía General a través de la oficina de Servicio al Ciudadano, la cual es tomada de diferentes fuentes. A continuación, se describen aquellas de mayor relevancia en el proceso:









- Bases de datos de los ciudadanos atendidos por los diferentes canales dispuestos por la institución (presencial, telefónica, virtual).
- Encuestas de satisfacción.

La presente información corresponde al periodo comprendido del 1° de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025. Para el desarrollo del ejercicio de caracterización se utilizó la información registrada en los diferentes canales de atención con que cuenta el ciudadano, cuyos datos obtenidos fueron cruzados con base en las variables priorizadas.

En primera medida, se consolidó la información obtenida en las encuestas de satisfacción del usuario donde se obtienen datos del nivel de conformidad que tienen los ciudadanos respecto a los servicios brindados por el área de Servicio al Ciudadano y la información suministrada por las diferentes dependencias del Ejército Nacional.

Por otra parte, se tienen en cuenta las estadísticas contenidas en los informes periódicos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes, producto de los datos que se obtienen a través de la atención al ciudadano mediante la Página Web del Ejército Nacional www.ejercito.mil.co o www.pqr.mil.co, y de los demás canales de atención que permiten establecer dichos filtros.

SELECCIONE UN TIPO DE **SOLICITUD**

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>PETICIONES</p>  <p>Derecho de toda persona para presentar peticiones respetuosas a las entidades por motivos de interés general o particular y para obtener pronta respuesta.</p> | <p>QUEJAS</p>  <p>Hace referencia a manifestar una disconformidad, descontento o insatisfacción con la entidad o hacia una conducta, presuntamente irregular, de un servidor público en ejercicio de sus funciones.</p> | <p>RECLAMOS</p>  <p>Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la entidad la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.</p> | <p>CONSULTA</p>  <p>Solicitud por medio de la cual se busca a consideración de la entidad una orientación sobre aspectos en relación con los asuntos o materia a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.</p> |
| <p>SUGERENCIAS</p>  <p>Recomendación que se sugiere para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.</p> | <p>COMUNICACIONES OFICIALES</p>  <p>Son todos aquellos documentos producidos oficialmente por una entidad pública, privada y ciudadano dirigidos a la institución.</p> | <p>DENUNCIAS</p>  <p>Consiste en dar a conocer una conducta, posiblemente irregular, para su investigación disciplinaria, emitiendo copia a las entidades correspondientes para su investigación penal o fiscal.</p> | <p>SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA</p>  <p>Requerimiento que hace el ciudadano, entidad pública o privada a la institución teniendo presente la Ley 1712 de 2014.</p> |
| <p>FELICITACIONES</p>  <p>Reconocimiento o elogio que manifiesta el usuario frente a los servicios brindados o sobre aspectos relacionados de la gestión institucional.</p> | | | |

Herramientas de recolección de información

| TIPO | HERRAMIENTA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | CANAL | VARIABLES MEDIDAS | RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN |
|----------------|--|---------------------------------------|--|-----------------------------------|
| Calificaciones | Encuestas de satisfacción | Presencial Telefónico Link PQRS | Ubicación y uso de canales | Oficina de Servicio al Ciudadano. |
| Información | Base de datos derechos de petición y solicitudes de acceso a información pública | Presencial Telefónico Virtual | Ubicación, uso de canales, estado, acceso a canales, niveles de uso y beneficios buscados. | Oficina de Servicio al Ciudadano. |
| Información | Chat Servicio al Ciudadano | Virtual | Uso de canales, acceso a canales y niveles de uso. | Oficina de Servicio al Ciudadano. |

Fuente: Servicio al Ciudadano

5.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para obtener información del nivel de conformidad por parte de los usuarios, el área de Servicio al Ciudadano cuenta con las encuestas de satisfacción que son aplicadas de manera virtual a quienes hacen uso del sistema, permitiendo establecer estadísticas claras que derivan un mejoramiento continuo del proceso. La estadística generada es remitida a la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional para su correspondiente seguimiento.

Encuestas de satisfacción 2025

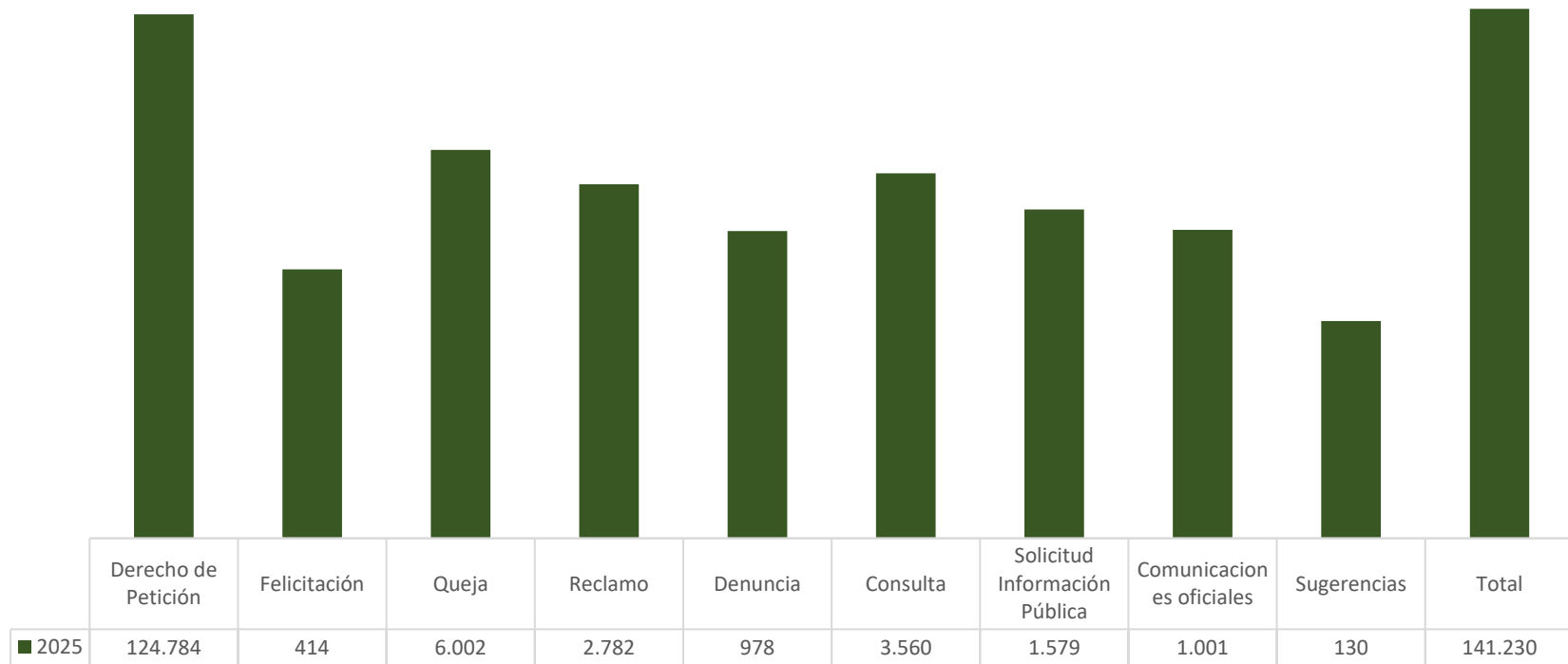
| VIGENCIA | PUNTAJE | NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN | | | |
|----------------------------|---------|--|------------------|------------|--------------|-----------|
| | | | Excelente 4 | Bueno 3 | Regular 2 | Malo 1 |
| 2025 | 4 | 18.158 | EXCELENTE | | | |
| | 3 | 2.785 | | | | |
| | 2 | 109 | | | | |
| | 1 | 284 | | | | |
| TOTAL PARTICIPANTES | | 21.336 | | | | |

Fuente: Servicio al Ciudadano

De acuerdo a la estadística presentada en la gráfica anterior, se puede evidenciar la cantidad de ciudadanos que calificaron el servicio entre los puntajes 1 y 2 correspondiente a una calificación baja y los que calificaron puntajes de 3 y 4 denotando un resultado satisfactorio refleja un nivel EXCELENTE de satisfacción, atribuible a causales como el suministro de respuestas claras, oportunas y de fondo, acorde a lo ordenado en la Ley 1755 de 2015, así como en el artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

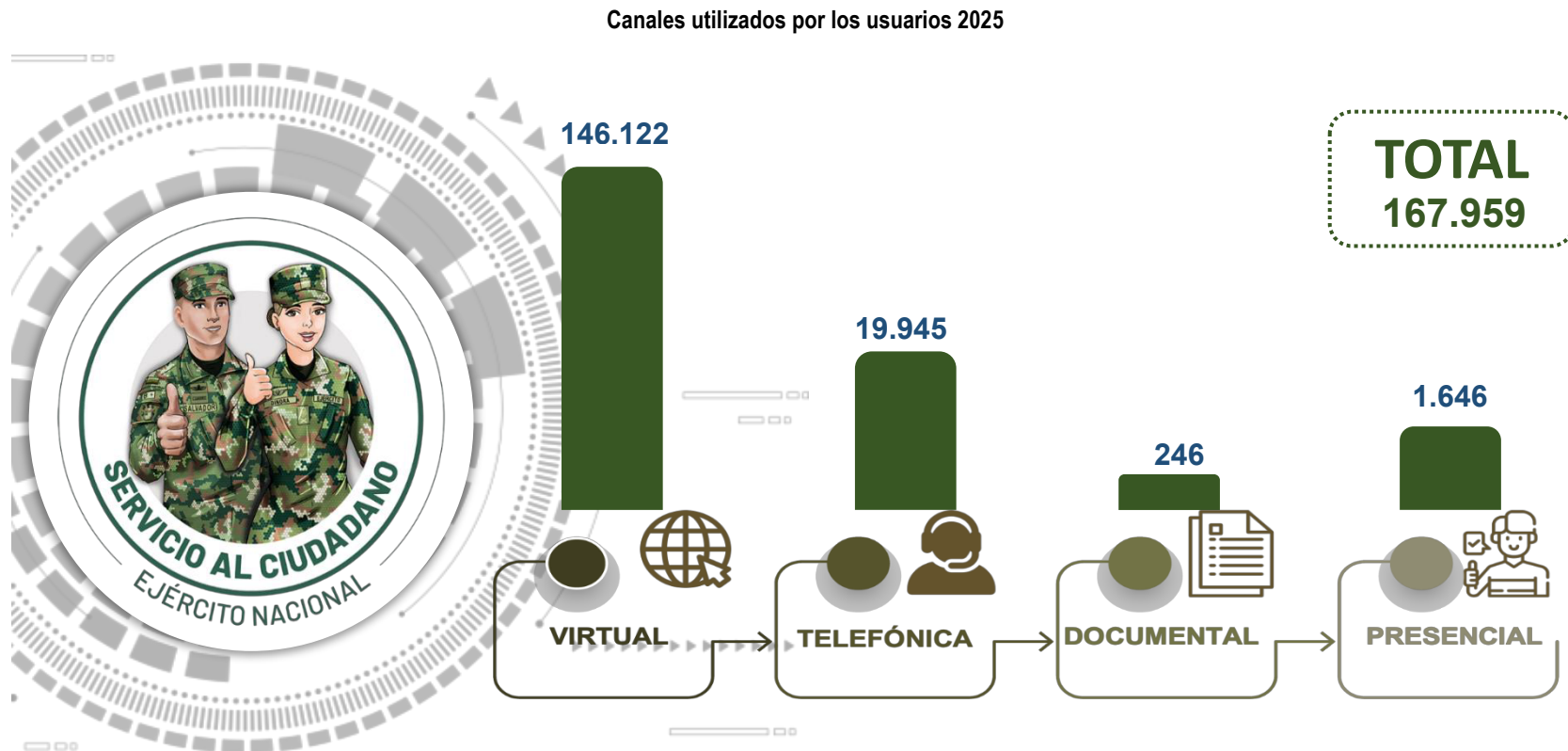
La base de datos de los derechos de petición y de solicitudes de acceso a información pública es un consolidado de información administrado por el área de Servicio al Ciudadano y utilizado principalmente para realizar seguimiento y control; en este sentido, se canalizan datos básicos en relación a cada petición, dependencia y el responsable de dar respuesta, garantizando un registro detallado de respuesta que permita atender todos los requerimientos de acuerdo a los términos estipulados por la ley.

Tipo de solicitud 2025



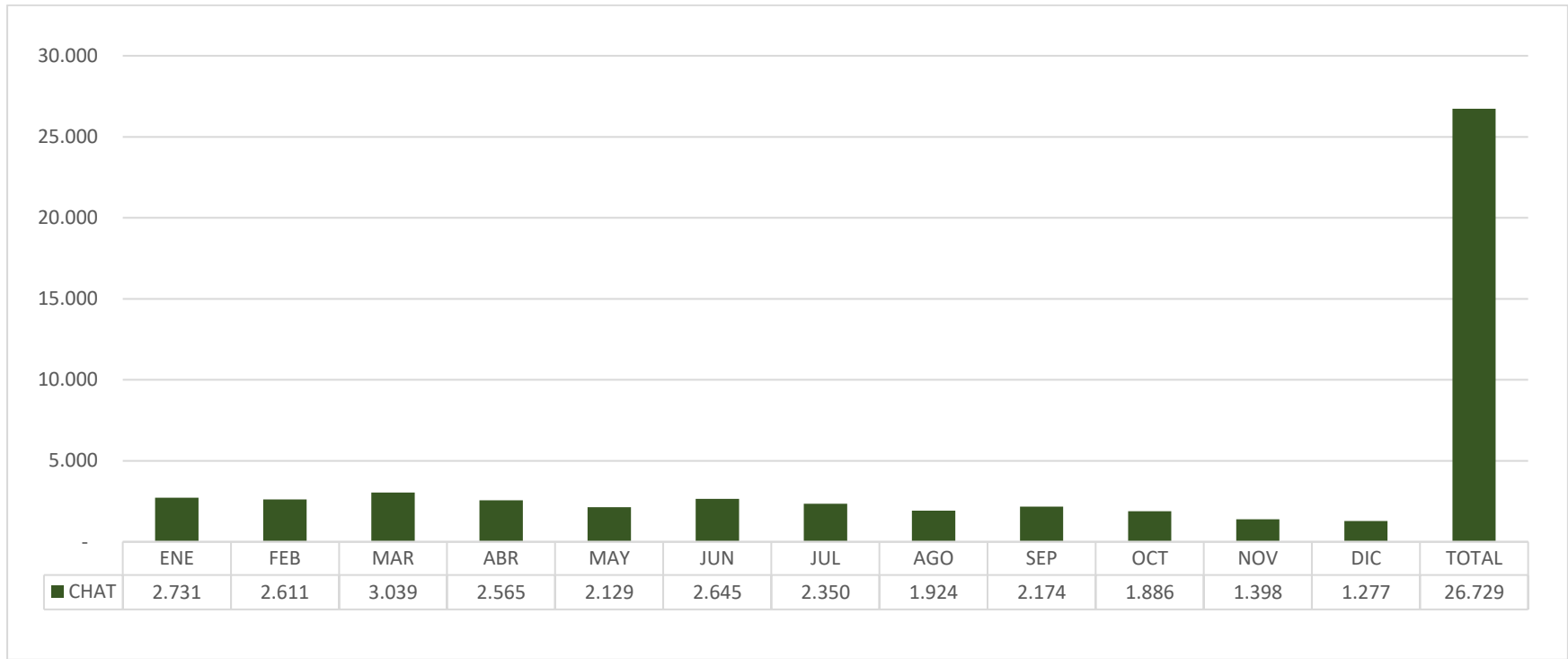
Fuente: Servicio al Ciudadano

El total de peticiones recibidas durante el período de estudio 2025 fue de 167.959 solicitudes, de acuerdo a los canales utilizados por los usuarios:



Otra de las fuentes valiosas para identificar intereses de información sobre la institución es el chat de atención al ciudadano, pues se logra una interacción importante generando espacios de participación e intercambio de información en un espacio formal y de rápida respuesta. A continuación, se muestra la cantidad de ciudadanos que accedieron al medio de información.

Servicio al ciudadano vía chat



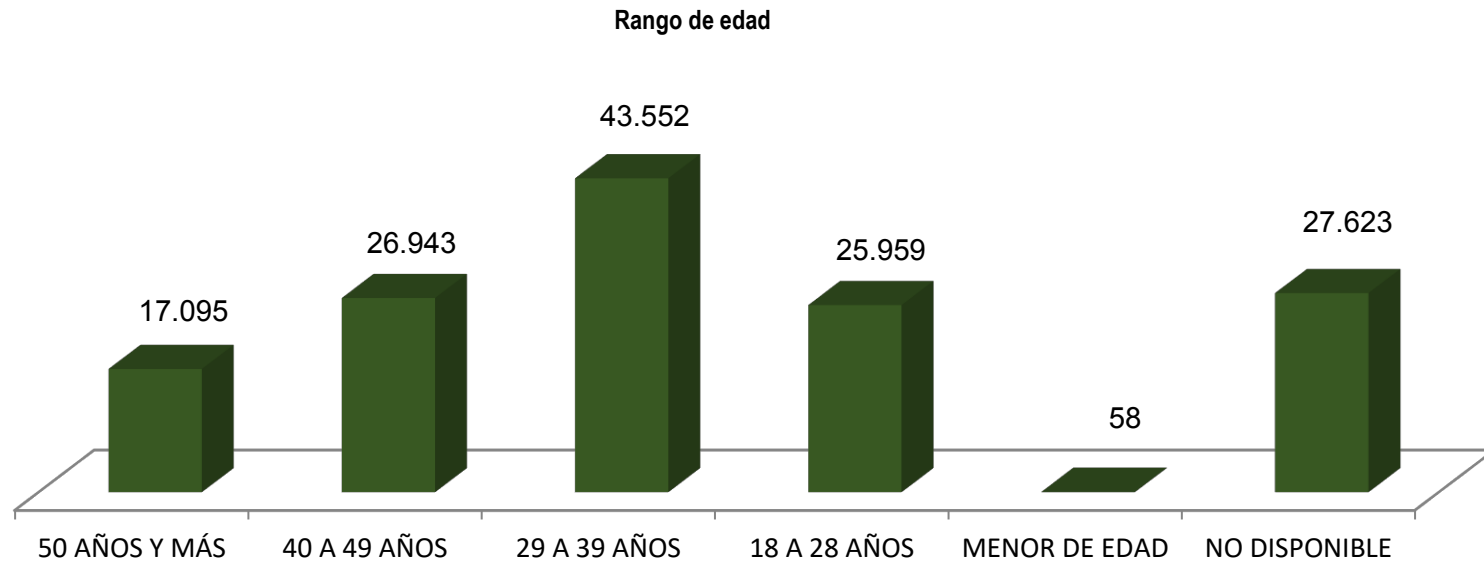
Fuente: Servicio al Ciudadano

Durante la vigencia 2025, el balance de utilización de los canales de atención y medios alternativos de interacción con la ciudadanía fue de un total de 167.959 solicitudes.

6. RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Luego de recolectada la información de las diferentes herramientas utilizadas y sobre cada una de las variables a priorizar, se procede a estructurar y automatizar los datos de forma que se facilite el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de agrupar ciudadanos, usuarios e interesados según características similares.

El ejercicio de caracterización presentó resultados relacionados con la información particular de los usuarios relevantes y así identificar los servicios y trámites a priorizar. Los rangos de edades se discriminan así:



Fuente: Servicio al Ciudadano

6.1 CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Ejército Nacional, a través de los cuales se presta el servicio a los ciudadanos con el propósito de facilitar información de forma clara y efectiva sobre programas de participación ciudadana, trámites y servicios.

Para el ejercicio de caracterización, se tuvo en cuenta la recolección de información a través de los diferentes canales de atención que permitieron establecer estadísticas de las variables anteriormente priorizadas.

Medio escrito (documental)

Los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes de manera escrita ante la institución por intermedio de la oficina de Registro y Correspondencia ubicada en la Carrera 57 # 43-28 Bogotá, D. C.; las peticiones allí recibidas deben cumplir con lo señalado en los artículos 15 y 16 de la Ley 1437 de 2011, así como lo previsto en el Acuerdo 060 de 2001 «Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas».

Presencial

Si el ciudadano desea realizar su requerimiento de forma presencial, la institución cuenta con una oficina principal ubicada en la calle 53 # 57-93 Barrio La Esmeralda Bogotá, D. C., o a través de las oficinas de Servicio al Ciudadano a nivel nacional, las cuales pueden ser consultadas en el siguiente link <https://www.pqr.mil.co/servicio-al-ciudadano/mapa-ubicacion>

Telefónico

Los ciudadanos podrán tomar contacto con la institución a través de las líneas telefónicas (60+1) 2220950 – (60+1) 4261499 – (60+1) 2216336, la línea gratuita nacional 018000-111689 y la línea de servicio al ciudadano 152, adicionalmente por medio de la publicidad regional se encuentran los números de contacto de las oficinas de Servicio al Ciudadano correspondientes.

Link Servicio al Ciudadano

Los ciudadanos pueden ingresar a la página <https://www.pqr.milco/> link de Servicio al Ciudadano y desde cualquier lugar, dentro o fuera del país, podrá presentar a la institución diferentes tipos de solicitudes (consultas, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones, solicitudes de información pública) mediante el diligenciamiento de un formulario con datos básicos. La respuesta emitida por parte del Ejército Nacional será entregada al correo electrónico registrado por el ciudadano. Las solicitudes recibidas por este medio están cubiertas por lo estipulado en la normatividad vigente en cuanto a términos de respuesta se refiere.

Para garantizar una gestión oportuna, se cuenta con un funcionario responsable del proceso en las divisiones y brigadas del Ejército Nacional.

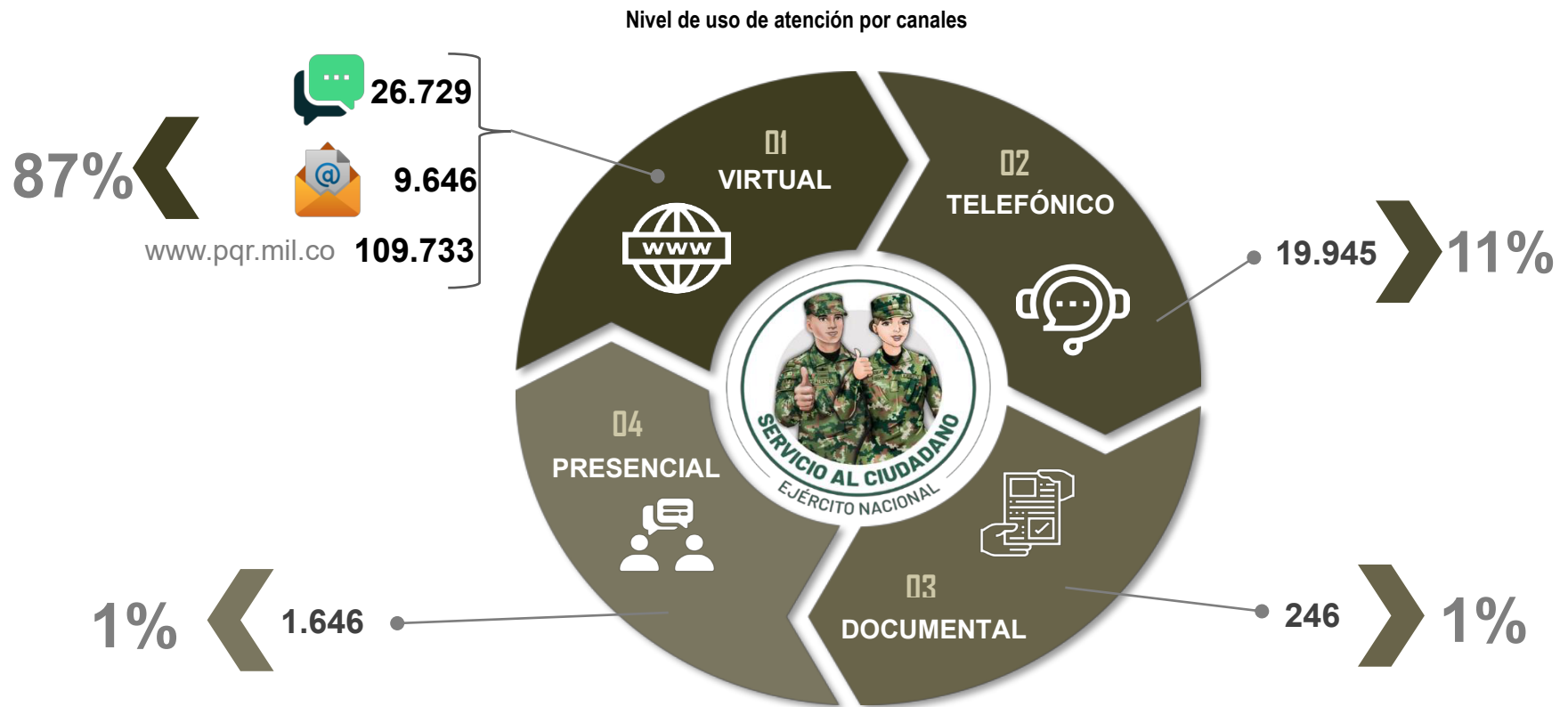
Correo electrónico

Los grupos de interés podrán acceder a este medio a través del correo electrónico sac@ejercito.mil.co, y radicar las notificaciones judiciales de forma respetuosa, cumpliendo los requisitos mínimos como son: correo electrónico para sus notificaciones, objeto de la solicitud, pretensiones de la solicitud, y relación de los documentos que soportan la situación descrita.

Chat

Los ciudadanos podrán acceder a este canal a través de la página web <https://www.pqr.milco/> - link Servicio al Ciudadano – chat del Ejército Nacional y presentar sus requerimientos de forma respetuosa cumpliendo unos requisitos mínimos como son: nombres y apellidos del solicitante, correo electrónico y objeto de la solicitud.

El nivel de uso de los diferentes canales de atención permite identificar de cierta manera las necesidades de información por parte de la ciudadanía, por lo cual se presenta la siguiente estadística:



Fuente: Servicio al Ciudadano

Los diferentes tipos de solicitudes que se reciben a través de los canales de atención pueden clasificarse de acuerdo a la temática, siendo esta estadística otra herramienta para identificar de una forma más precisa las necesidades de información así:

Asuntos de mayor interés que presentan los ciudadanos

| Asunto | Comunicado Oficial | Consulta | Denuncia | Derecho de Petición | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud de Información Pública | Sugerencia | Subtotal | % |
|---------------------------------------|--------------------|----------|----------|---------------------|--------------|-------|---------|----------------------------------|------------|----------|-------|
| Abuso de Autoridad | 3 | 6 | 104 | 271 | | 719 | 7 | 4 | 1 | 1.115 | 0,79% |
| Acoso Laboral | | 2 | 48 | 94 | | 169 | 2 | 3 | | 318 | 0,23% |
| Acoso Sexual | | | 52 | 14 | | 61 | 1 | 1 | | 129 | 0,09% |
| Actualización Cargos - Felicitaciones | 2 | 12 | 2 | 705 | 117 | 39 | 34 | 5 | 2 | 918 | 0,65% |
| Administración y Logística | | | 3 | 13 | 2 | 2 | | 1 | | 21 | 0,01% |
| Ascensos y Retiros | 12 | 41 | 8 | 2.528 | 1 | 80 | 48 | 15 | 2 | 2.735 | 1,94% |
| Aspecto Contencioso y Jurídicos | | 1 | 1 | 37 | | 3 | 3 | | | 45 | 0,03% |
| Aspecto de Contratación | 7 | 8 | 14 | 274 | 1 | 40 | 2 | 11 | | 357 | 0,25% |
| Aspecto de Salud | | | | 20 | | | | | | 20 | 0,01% |

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 2026

| Asunto | Comunicado Oficial | Consulta | Denuncia | Derecho de Petición | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud de Información Pública | Sugerencia | Subtotal | % |
|--|--------------------|----------|----------|---------------------|--------------|-------|---------|----------------------------------|------------|----------|--------|
| Aspecto Misionales | 3 | 4 | 1 | 70 | 1 | 4 | 3 | | | 86 | 0,06% |
| Ausencias Laborales | 6 | 9 | 5 | 505 | 5 | 44 | 35 | 9 | 1 | 619 | 0,44% |
| Bienes Muebles e Inmuebles | | | | 58 | | 5 | 1 | 2 | | 66 | 0,05% |
| Campañas Institucionales | 37 | 8 | 1 | 398 | 18 | 16 | 6 | 6 | 2 | 492 | 0,35% |
| Certificado 50 Años | 5 | 53 | | 627 | | 6 | 5 | 17 | 1 | 714 | 0,51% |
| Certificado Calidad Militar | 52 | 76 | 1 | 1.035 | 2 | 8 | 16 | 42 | 1 | 1.233 | 0,87% |
| Certificado de Cargos y Funciones | 7 | 8 | 4 | 495 | | 5 | 4 | 17 | | 540 | 0,38% |
| Certificado Extracto Hoja de Vida | 24 | 103 | | 2.196 | 3 | 11 | 16 | 63 | 6 | 2.422 | 1,71% |
| Certificado Ingresos / Retenciones | 4 | 36 | 1 | 907 | 1 | 12 | 2 | 19 | | 982 | 0,70% |
| Certificado Tiempo De Servicio | 229 | 452 | | 11.995 | 6 | 37 | 116 | 235 | 5 | 13.075 | 9,26% |
| Cesantías | 4 | 78 | 1 | 3.128 | 2 | 90 | 113 | 18 | 2 | 3.436 | 2,43% |
| Cetil - Certificado Electrónico de Tiempo Laborado | 20 | 612 | | 20.202 | 2 | 81 | 155 | 176 | 8 | 21.256 | 15,05% |
| Citas Médicas | 1 | 10 | 1 | 648 | | 150 | 10 | 1 | | 821 | 0,58% |

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 2026

| Asunto | Comunicado Oficial | Consulta | Denuncia | Derecho de Petición | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud de Información Pública | Sugerencia | Subtotal | % |
|---|--------------------|----------|----------|---------------------|--------------|-------|---------|----------------------------------|------------|----------|--------|
| Conflictos Familiares y/o Personales | 155 | 670 | 108 | 20.379 | 89 | 1.348 | 682 | 309 | 24 | 23.764 | 16,83% |
| Convivencia con Grupos Al Margen de la Ley | 16 | 8 | 19 | 413 | 1 | 14 | 2 | 15 | 1 | 489 | 0,35% |
| Control Comercio de Armas y Explosivos | 8 | 6 | 2 | 117 | | 5 | 2 | 5 | 1 | 146 | 0,10% |
| Convenios Administrativos | 8 | 8 | 3 | 2.558 | 1 | 9 | 1 | 10 | 1 | 2.599 | 1,84% |
| Corrupción | 3 | 10 | 206 | 129 | | 390 | 7 | 2 | 2 | 749 | 0,53% |
| Corrupción y/o Derechos Humanos y Asuntos Internacionales | | 1 | 23 | 38 | | 20 | 1 | 1 | | 84 | 0,06% |
| Definición Situación Militar | 11 | 233 | 10 | 7.381 | 23 | 87 | 123 | 35 | 5 | 7.908 | 5,60% |
| Demora en la Respuesta | 14 | 50 | 9 | 2.340 | 10 | 196 | 135 | 81 | 3 | 2.838 | 2,01% |
| Desarrollo Humano | 3 | 3 | | 44 | | 6 | 5 | | | 61 | 0,04% |
| Desplazamiento Forzado | 2 | 4 | 1 | 361 | | 10 | 1 | 5 | | 384 | 0,27% |
| Discriminación | 1 | 1 | 19 | 99 | | 105 | 3 | | 1 | 229 | 0,16% |
| Educación y/o Capacitación | | | 1 | 6 | | 1 | | | | 8 | 0,01% |
| Historia Laboral | 21 | 28 | 1 | 1.420 | | 15 | 4 | 21 | 2 | 1.512 | 1,07% |

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 2026

| Asunto | Comunicado Oficial | Consulta | Denuncia | Derecho de Petición | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud de Información Pública | Sugerencia | Subtotal | % |
|---|--------------------|----------|----------|---------------------|--------------|-------|---------|----------------------------------|------------|----------|-------|
| Incorporaciones | 5 | 73 | 7 | 1.381 | 7 | 35 | 14 | 18 | 5 | 1.545 | 1,09% |
| Indemnizados | 4 | 15 | | 775 | | 12 | 7 | 9 | | 822 | 0,58% |
| Infracción al Derecho Internacional Humanitario | 4 | | 4 | 40 | | 2 | | 4 | 2 | 56 | 0,04% |
| Inteligencia y Contrainteligencia | 31 | 10 | 8 | 257 | | 20 | 2 | 30 | 2 | 360 | 0,25% |
| Junta Médica Laboral | 4 | 54 | 4 | 4.115 | 1 | 147 | 53 | 18 | 2 | 4.398 | 3,11% |
| Jurídica | | | | 3 | | | | | | 3 | 0,00% |
| Lesión / Muerte | 2 | 9 | 9 | 665 | 1 | 22 | 7 | 10 | | 725 | 0,51% |
| Libreta Militar | 2 | 309 | 22 | 6.508 | 45 | 86 | 72 | 38 | 6 | 7.088 | 5,02% |
| Maltrato | | 1 | 35 | 48 | | 193 | 3 | | | 280 | 0,20% |
| Medio Ambiente | 2 | 2 | 3 | 81 | | 17 | 1 | 2 | | 108 | 0,08% |
| N/D | 28 | 178 | 1 | 3.920 | 50 | 200 | 337 | 71 | 6 | 4.791 | 3,39% |
| No Conforme con la Respuesta | 2 | 12 | 12 | 640 | | 166 | 39 | 34 | 1 | 906 | 0,64% |
| Nómina | 130 | 94 | 15 | 11.674 | | 438 | 471 | 21 | 5 | 12.848 | 9,10% |

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS 2026

| Asunto | Comunicado Oficial | Consulta | Denuncia | Derecho de Petición | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud de Información Pública | Sugerencia | Subtotal | % |
|---|--------------------|----------|----------|---------------------|--------------|-------|---------|----------------------------------|------------|----------|-------|
| Orden Público y Operaciones | | 1 | 1 | 66 | | | | 3 | 1 | 72 | 0,05% |
| Pensión /Retirados | 4 | 60 | 1 | 1.203 | | 16 | 3 | 16 | 2 | 1.305 | 0,92% |
| Prestaciones Sociales | 2 | 54 | 3 | 4.130 | | 66 | 41 | 16 | 2 | 4.314 | 3,05% |
| Privación de la Libertad | | | 1 | 3 | | 1 | | | | 5 | 0,00% |
| Procesos Disciplinarios y/o Administrativos | 24 | 48 | 23 | 1.374 | 2 | 102 | 4 | 39 | 1 | 1.617 | 1,14% |
| Redes Sociales | | 5 | 7 | 76 | 2 | 26 | 1 | 2 | 6 | 125 | 0,09% |
| Revisión Otorgamiento Jineta de Buena Conducta | | | | 53 | | 2 | 1 | 1 | | 57 | 0,04% |
| Salidas del País | | 2 | | 41 | | 4 | | | | 47 | 0,03% |
| Sanidad | 12 | 34 | 9 | 3.234 | 25 | 235 | 157 | 28 | 8 | 3.742 | 2,65% |
| Situaciones Familiares | 4 | 20 | 15 | 1.067 | 4 | 103 | 11 | 7 | 6 | 1.237 | 0,88% |
| Solicitud Pruebas Contencioso Administrativo | 55 | 15 | 1 | 1.074 | | 9 | 7 | 50 | 1 | 1.212 | 0,86% |
| Tráfico De Influencias | | 1 | 37 | 26 | | 109 | 1 | | | 174 | 0,12% |
| Tráfico de Material de Intendencia y Comunicaciones | | | 15 | 11 | | 6 | | | | 32 | 0,02% |

| Asunto | Comunicado Oficial | Consulta | Denuncia | Derecho de Petición | Felicitación | Queja | Reclamo | Solicitud de Información Pública | Sugerencia | Subtotal | % |
|------------------------------------|--------------------|----------|----------|---------------------|--------------|-------|---------|----------------------------------|------------|----------|---------|
| Tráfico de Municiones y Explosivos | | 1 | 8 | 19 | | 4 | | | | 32 | 0,02% |
| Víctimas del Conflicto Armado | 1 | 10 | 17 | 391 | | 14 | 1 | 13 | | 447 | 0,32% |
| Violación a Derechos Humanos | 24 | 3 | 27 | 268 | | 81 | 2 | 17 | | 422 | 0,30% |
| Violencia de Género | 1 | | 23 | 22 | | 46 | | 1 | 1 | 94 | 0,07% |
| Violencia Intrafamiliar | 2 | 4 | 19 | 43 | | 34 | 1 | 1 | | 104 | 0,07% |
| Vivienda Militar | | 4 | 2 | 63 | | 18 | 1 | 1 | 2 | 91 | 0,06% |
| TOTAL | 1.001 | 3.560 | 978 | 124.776 | 422 | 6.002 | 2.782 | 1.579 | 130 | 141.230 | 100,00% |

Fuente: Atención al Ciudadano.

Se destaca que el tema de «conflictos familiares y/o personales» predomina en el interés general de los ciudadanos que hacen uso de la atención que brinda el área de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, pues el 16,83% de los requerimientos son acerca de este trámite, seguido por la expedición de certificaciones de tiempo de servicio y/o Certificado de Tiempo Laborado (CETIL), definición de situación militar y libreta militar, así como los aspectos de prestaciones y junta médico laboral.

7. CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

En los anexos A y B de este documento, se presenta la caracterización de usuarios del Ejército Nacional, producto de todo el desarrollo metodológico anteriormente desarrollado, esperando que sea una herramienta útil para que los líderes de proceso al interior de la institución puedan dirigir sus esfuerzos a la población que realmente cuenta con expectativas importantes como resultado de la gestión del Ejército Nacional.

La caracterización se estructura en dos dimensiones, la interna y la externa, buscando abarcar todos los grupos de valor identificados y producto de la priorización de variables. De igual forma, en el anexo se describen las expectativas de cada grupo, teniendo en cuenta las particularidades de cada uno de ellos, entendiendo estas expectativas como las necesidades más representativas y los intereses que más se afianzan en cada uno de los ciudadanos aquí identificados.

8. SEGUIMIENTO

Con la realización del ejercicio de *Caracterización de usuarios y grupos de interés del Ejército Nacional*, se busca obtener un mayor impacto en la oferta institucional y mejorar la satisfacción de los ciudadanos del país en términos de acceso a la información, racionalización de trámites y procedimientos administrativos, participación, entre otros, es importante y como paso fundamental, realizar un seguimiento con periodicidad semestral a dicho ejercicio, el cual tendrá como finalidad evaluar y determinar los cambios cuantitativos y

cualitativos que se generen como resultado de recolectar, evaluar y caracterizar la información tangible que aporte a la construcción de una caracterización más amplia y certera.

9. PUBLICACIÓN

El documento de *Caracterización de usuarios y grupos de interés*, estará disponible a través de la página oficial del Ejército Nacional: <https://www.pqr.milco/>

10. CONCLUSIONES

Como resultado del ejercicio de caracterización, se establece que el principal relacionamiento de la institución se da con grupos de usuarios e interés de personas naturales, donde la oferta institucional irá encaminada a satisfacer este tipo de necesidades especiales.

Se concluye que el canal de atención más demandado es el virtual, con un 87% de preferencia a través del link de Servicio al Ciudadano, seguido por el canal telefónico con un porcentaje de 11%.

Teniendo en cuenta la estadística de los usuarios y grupos de interés acorde a edades, se puede determinar que un aproximado del 31 % corresponde a aquellos ciudadanos de edades que oscilan entre los 29 a 39 años, generando solicitudes que refieren a conflictos familiares y/o personales en un porcentaje del 17% respecto a los demás tipos de asuntos.

Dentro de la dinámica, el Ejército Nacional debe generar estrategias para garantizar la atención inclusiva a personas con discapacidad en los diferentes canales de atención, implementar canales de comunicación transaccionales para que los usuarios no tengan necesidad de realizar desplazamientos innecesarios hacia las oficinas.

ANEXOS

ANEXO A

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DIMENSIÓN INTERNA

| CLASE | CLASIFICACIÓN | PARTE INTERESADA | PARTICULARIDAD | EXPECTATIVAS |
|---------|-----------------|--------------------------|----------------|---|
| INTERNO | CLIENTE INTERNO | OFICIAL | De arma | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación adicional a la especialidad de arma ▪ Desempeño laboral acorde a su experiencia ▪ Escalar en el nivel estratégico |
| | | | Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación profesional complementaria ▪ Proyección en la institución acorde a los estudios realizados ▪ Contribución positiva a la Fuerza a través del cargo desempeñado |
| | | SUBOFICIAL | De arma | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación profesional complementaria ▪ Plan de beneficios en torno a la familia |
| | | | Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabilidad y proyección laboral ▪ Conocimiento específico realizado |
| | | SOLDADO | Profesional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyección y estabilidad económica ▪ Profesionalización |
| | | | Regular | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en vida formadora ▪ Buena calificación de la conducta ▪ Libreta militar |
| | | PERSONAL CIVIL DE PLANTA | Profesional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ascenso en el escalafón ▪ Formación profesional complementaria |
| | | | Técnico | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyección laboral ▪ Incorporación como futuro profesional |

| CLASE | CLASIFICACIÓN | PARTE INTERESADA | PARTICULARIDAD | EXPECTATIVAS | |
|-------|---------------|---|---|---|---|
| | | | Asistencial | <ul style="list-style-type: none"> Proyección laboral Incorporación como futuro profesional | |
| | | PRESTADOR DE SERVICIOS | | <ul style="list-style-type: none"> Formalización en la contratación Estabilidad laboral | |
| | | FAMILIAS UNIFORMADAS | | <ul style="list-style-type: none"> Bienestar Servicios complementarios (créditos, educación, etc.) | |
| | | ALUMNOS | Escuela Militar de Suboficiales | <ul style="list-style-type: none"> Formación aplicada y pertinente Incorporación definitiva a la Fuerza | |
| | | | Escuela Militar de Cadetes | <ul style="list-style-type: none"> Escalar en nivel jerárquico en la Fuerza Formación aplicada y pertinente | |
| | | | Escuela de Soldados Profesionales | <ul style="list-style-type: none"> Conocimientos aplicados a la vida laboral Incorporación definitiva a la Fuerza | |
| | | ACADEMIA INTERNA PROGRAMAS PRESENCIALES Y VIRTUALES | INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL EJÉRCITO NACIONAL | Estudiantes civiles | <ul style="list-style-type: none"> Formación de alta calidad Proyección en el marco laboral |
| | | | | Estudiantes militares | <ul style="list-style-type: none"> Proyección dentro de la Fuerza Descuentos e incentivos en programas académicos Conocimientos aplicados y pertinentes, futura vida civil |

ANEXO B

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DIMENSIÓN EXTERNA

| CLASE | CLASIFICACIÓN | PARTE INTERESADA | PARTICULARIDAD | EXPECTATIVAS |
|---------|---------------------------------|---|--------------------|---|
| EXTERNO | MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS | NOTICIEROS | Nacionales locales | <ul style="list-style-type: none"> Información veraz y de primera mano |
| | | CADENAS RADIALES | | <ul style="list-style-type: none"> Disposición de atender entrevistas |
| | | PERIÓDICOS | | <ul style="list-style-type: none"> Comunicados de prensa |
| | | REDES SOCIALES | Administrativo | <ul style="list-style-type: none"> Noticias de interés Boletines informativos Última hora |
| | ESTUDIANTES | ESTUDIANTES BACHILLERES | Apto No apto | <ul style="list-style-type: none"> Definición de situación militar Inserción a la vida laboral Accesos a beneficios educativos |
| | RESERVA ACTIVA | PERSONAL DE LA RESERVA ACTIVA | | <ul style="list-style-type: none"> Estabilidad prestacional y salarial Servicios de salud eficientes Servicios complementarios de calidad |
| | PROVEEDORES INTERNACIONALES | OTROS EJÉRCITOS DEL MUNDO | | <ul style="list-style-type: none"> Trabajo conjunto y cooperación Intercambio de experiencias, capacidades y conocimiento Eventos y seminarios |
| | | EMPRESAS CIVILES RELACIONADAS CON INDUSTRIA MILITAR | | <ul style="list-style-type: none"> Intercambio de servicios Aprendizaje y nuevos desarrollos |
| | | EMPRESAS CIVILES | | <ul style="list-style-type: none"> Acceso a contratos de servicios |
| | | AGENCIA LOGÍSTICA | | <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de pagos |

| CLASE | CLASIFICACIÓN | PARTE INTERESADA | PARTICULARIDAD | EXPECTATIVAS | |
|-------|-------------------------|-----------------------------------|---|--|---|
| | | PROVEEDORES DE SERVICIO TÉCNICO | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantizar el acceso a la información ▪ Facilitar la seguridad y privacidad de la información | |
| | PROVEEDORES NACIONALES | CONTRATISTAS | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento en condiciones de contrato ▪ Posibilidad para acceder a nuevos contratos | |
| | AGENCIAS DE COOPERACIÓN | ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES | Representantes de la sociedad civil | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de información ▪ Interacción con la institución ▪ Garantía de derechos fundamentales | |
| | SERVICIOS FINANCIEROS | BANCOS Y COOPERATIVAS | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofertas de productos y servicios a los integrantes de la Fuerza ▪ Acuerdo a accesos de servicios preferenciales | |
| | ACTORES POLÍTICOS | | LÍDERES SOCIALES | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de vida ▪ Garantía de derechos |
| | | | GRUPOS SIGNIFICATIVOS DE CIUDADANO | Veedurías ciudadanos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantía de derechos ▪ Acceso a información pública ▪ Facilidad en los canales de comunicación ▪ Respuestas oportunas y de calidad |
| | | | AUTORIDADES LOCALES | Alcaldes, gobernadores | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajo colaborativo |
| | | | AUTORIDADES INDÍGENAS | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de vida ▪ Garantía de derechos |
| | | | JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ (JEP) | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a la información |



EJÉRCITO NACIONAL

PATRIA HONOR LEALTAD