

SERVICIO AL CIUDADANO  
EJÉRCITO NACIONAL



ESTADISTICA  
PQRSD  
AÑO 2020





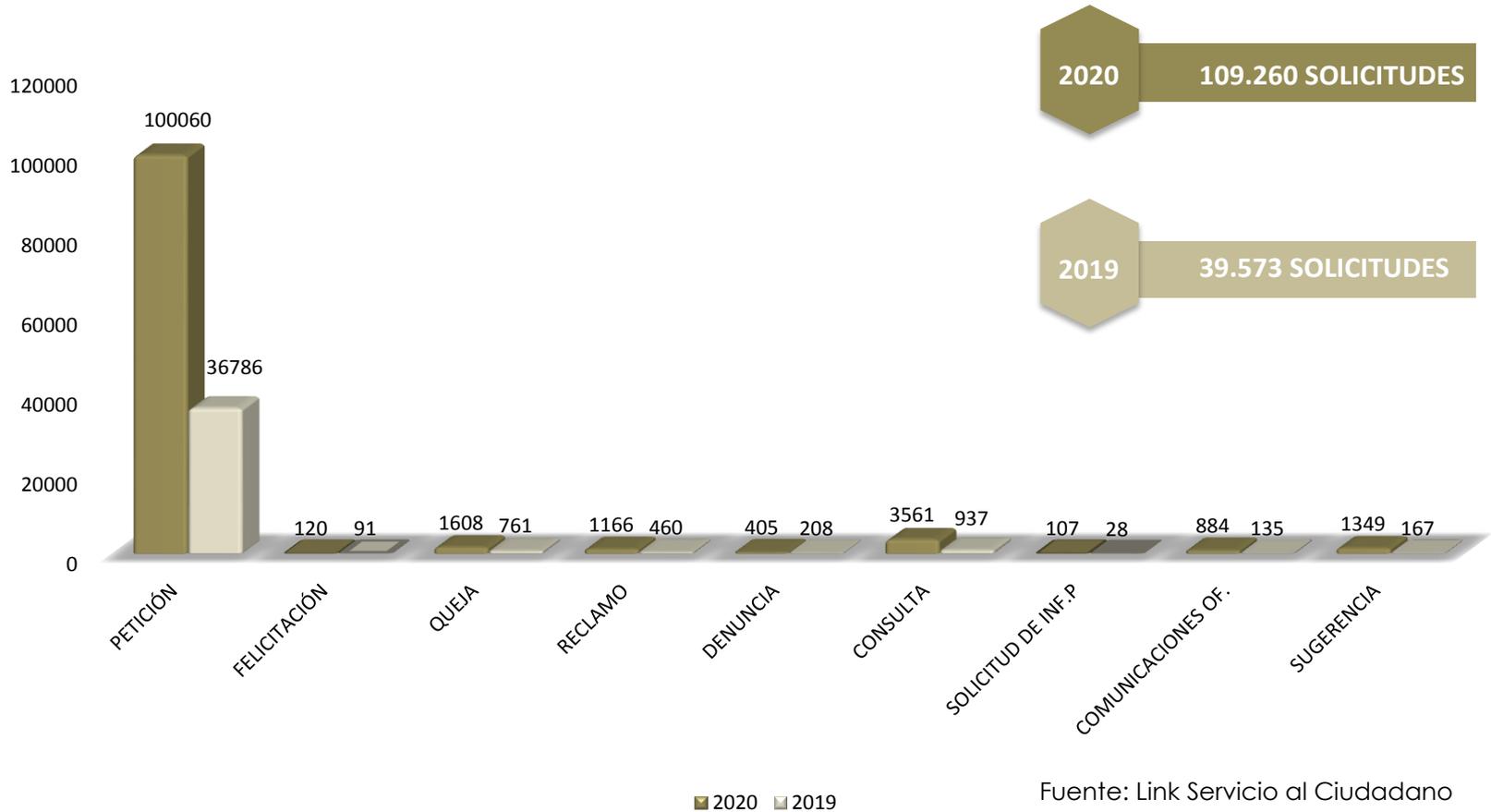
# SERVICIO AL CIUDADANO EJÉRCITO NACIONAL



**EJÉRCITO NACIONAL**  
PATRIA HONOR LEALTAD



## SOLICITUDES RECEPCIONADAS AÑO 2020



Durante la vigencia se recibieron 109.260 PQRSD a través del link de Servicio al Ciudadano, respecto al período del año 2019 se recibieron 39.573 solicitudes, logrando un aumento de 69.687 PQRSD, correspondiente al 63.78%, lo anterior atribuible a la implementación del CONTACT CENTER, permitiendo de esta manera disminuir barreras de acceso en los trámites y servicios que presta la institución.

## GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO AÑO 2020

TOTAL RECEPCIONADAS	RESPUESTA DEFINITIVA	TRÁMITE	ESPERANDO ACLARACIÓN	DESISTIDA
109.260	97.683	3.077	861	7.639

Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, se recibieron 109.260 solicitudes, de las cuales 89,4% fueron resueltas de forma definitiva, 2,81% solicitudes se encuentran en trámite dentro de los términos de ley, 0,78% se encuentran esperando aclaración y el 6,99% solicitudes desistidas (ciudadano no desea continuar con su solicitud).

## ESTADISTICA POR UNIDAD Y TIPO DE SOLICITUD AÑO 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
SAC	5326	18	70	49	42	261	20	97	101	5984	5,47684422
DIV 1 PRIMERA DIVISIÓN	48	0	4	0	2	1	0	1	4	60	0,05491488
DIV 2 SEGUNDA DIVISIÓN	57	0	6	0	2	0	0	0	6	71	0,06498261
DIV 3 TERCERA DIVISIÓN	121	0	4	1	1	2	0	2	3	134	0,12264324
DIV 4 CUARTA DIVISIÓN	37	0	3	0	2	0	0	0	2	44	0,04027091
DIV 5 QUINTA DIVISIÓN	20	0	3	0	2	1	0	0	4	30	0,02745744
DIV 6 SEXTA DIVISIÓN	49	0	1	0	0	0	0	3	2	55	0,05033864
DIV 7 SEPTIMA DIVISIÓN	109	1	8	0	6	1	0	2	2	129	0,118067
DIV 8 OCTAVA DIVISIÓN	30	0	5	0	1	0	0	0	2	38	0,03477943
DAVAA DIVISIÓN DE AVIACIÓN	43	1	4	0	1	3	0	2	1	55	0,05033864
COMANDO DE PERSONAL	40	0	1	0	0	2	1	0	1	45	0,04118616
COMANDO LOGISTICO	22	0	0	0	1	0	0	0	0	23	0,0210507
COMANDO DE EDUCACIÓN Y DOCTRINA	84	0	2	0	3	6	0	2	1	98	0,08969431

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
SEGUNDA BRIGADA	125	0	9	2	1	3	0	2	7	149	0,13637196
DÉCIMA BRIGADA	228	1	15	1	7	2	0	1	6	261	0,23887974
PRIMERA BRIGADA	113	0	11	0	6	0	0	0	5	135	0,12355848
QUINTA BRIGADA	308	0	12	4	6	3	2	5	10	350	0,32033681
TRIGÉSIMA BRIGADA	294	0	19	1	17	2	1	2	21	357	0,32674355
TERCERA BRIGADA	257	1	24	4	10	5	2	6	15	324	0,29654036
VIGÉSIMA TERCERA BRIGADA	171	0	13	2	9	0	1	1	10	207	0,18945634
VIGÉSIMA NOVENA BRIGADA	217	1	7	1	0	2	0	3	10	241	0,22057478
SÉPTIMA BRIGADA	170	2	13	1	3	5	1	2	7	204	0,1867106
VIGÉSIMA SEGUNDA BRIGADA	164	0	17	1	4	2	0	1	2	191	0,17481237
TRIGÉSIMA PRIMERA BRIGADA	32	0	1	0	2	1	0	1	1	38	0,03477943
SEXTA BRIGADA	216	6	26	3	4	5	0	10	16	286	0,26176094
OCTAVA BRIGADA	175	2	18	1	5	4	1	0	4	210	0,19220209
NOVENA BRIGADA	155	1	11	2	0	2	0	0	8	179	0,1638294

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DÉCIMA TERCERA BRIGADA	411	2	33	3	21	7	1	6	20	504	0,46128501
DÉCIMA SEGUNDA BRIGADA	179	1	18	1	1	7	0	0	5	212	0,19403258
VIGÉSIMA SEXTA BRIGADA	29	0	2	0	2	2	0	0	1	36	0,03294893
VIGÉSIMA SÉPTIMA BRIGADA	118	0	13	0	5	0	0	2	3	141	0,12904997
CUARTA BRIGADA	391	4	27	2	12	7	2	5	11	461	0,42192934
DÉCIMA PRIMERA BRIGADA	141	0	0	0	4	0	0	1	2	148	0,13545671
DÉCIMA CUARTA BRIGADA	129	0	11	2	5	1	0	0	2	150	0,1372872
DÉCIMA QUINTA BRIGADA	163	2	10	0	4	3	0	2	3	187	0,17115138
DÉCIMA SÉPTIMA BRIGADA	116	0	10	0	4	3	0	1	5	139	0,12721948
DÉCIMA SEXTA BRIGADA	91	0	10	0	4	1	0	2	5	113	0,10342303
DÉCIMA OCTAVA BRIGADA	193	0	14	3	8	4	0	2	13	237	0,21691378
VIGÉSIMA OCTAVA BRIGADA	98	0	6	1	3	0	0	0	1	109	0,09976204
BRIGADA CONTRA NARCOTRÁFICO	22	0	7	0	1	0	0	0	1	31	0,02837269
DIRECCION DE PERSONAL	1132	0	24	6	8	18	2	15	29	1234	1,12941607

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DIRECCION DE FAMILIA Y BIENESTAR	267	1	11	7	4	9	0	4	4	307	0,28098115
DIRECCION DE CENTROS DE RECLUSION MILITAR	101	0	1	0	2	0	0	0	7	111	0,10159253
JEFATURA DE ESTADO MAYOR GENERADOR DE FUERZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE PRESERVACION DE LA INTEGRIDAD Y SEGURIDAD DEL EJERCITO	31	0	0	0	0	1	0	0	0	32	0,02928794
DIRECCION DE PRESTACIONES SOCIALES	5151	0	71	75	5	120	2	39	81	5544	5,07413509
DIRECCION DE SANIDAD	1419	3	94	31	7	26	2	10	138	1730	1,5833791
INSTITUTO DE CASAS FISCALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE APOYO LOGISTICO N° 1 EN APOYO GENERAL	72	0	11	5	6	3	0	0	6	103	0,09427055
DEPARTAMENTO DE PLANEACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN ARMAMENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN ARTILLERÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN BLINDADOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DIRECCIÓN COMERCIO EXTERIOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE CONTRATOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN INTENDENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN INFANTERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN TELEMÁTICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN TRANSPORTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO DE EDUCACION MILITAR	188	0	27	3	4	16	0	2	5	245	0,22423577
ESCUELA MILITAR DE CADETES GENERAL JOSE MARIA CORDOVA	321	1	19	2	3	27	2	13	11	399	0,36518396
ESCUELA MILITAR DE SUBOFICIALES "SARGENTO INOCENCIO CHINCA"	1163	1	11	6	4	87	0	33	7	1312	1,20080542
CENTRO NACIONAL DE ENTRENAMIENTO	77	0	11	2	3	2	0	0	1	96	0,08786381
ESCUELA DE SOLDADOS PROFESIONALES "SOLDADO PEDRO PASCASIO MARTINEZ"	265	0	1	0	0	24	1	9	5	305	0,27915065
SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJERCITO NACIONAL	33510	30	80	28	22	124	15	50	50	33909	31,0351455

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
COMANDO DE RECLUTAMIENTO Y CONTROL RESERVAS	2391	6	28	38	7	369	3	52	84	2978	2,72560864
BRIGADA ESPECIAL DE COMUNICACIONES	20	0	4	0	1	0	0	1	1	27	0,0247117
BRIGADA ESPECIAL DE INGENIEROS MILITARES	25	0	2	0	0	0	0	1	0	28	0,02562694
INSPECCION GENERAL DEL EJERCITO NACIONAL	129	0	37	1	45	4	2	0	1	219	0,20043932
COMANDO FINANCIERO Y PRESUPUESTAL	84	0	1	0	0	2	0	1	0	88	0,08054183
CAIMI COMANDO DE APOYO DE COMBATE DE INTELIGENCIA MILITAR	104	0	8	0	1	4	1	0	3	121	0,11074501
COMANDO DE INGENIEROS	126	1	6	0	3	4	0	2	9	151	0,13820245
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE ACCION INTEGRAL Y DESARROLLO	10	0	0	0	0	1	0	1	0	12	0,01098298
DEPARTAMENTO JURIDICO INTEGRAL	94	0	1	0	0	0	0	1	2	98	0,08969431
DIRECCIÓN DE CABALLERÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEMOP JEFATURA ESTADO MAYOR DE OPERACIONES	99	2	9	0	3	2	0	2	6	123	0,11257551

INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DEPARTAMENTO DE INGENIEROS MILITARES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIVISION FUERZAS ESPECIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	29	0	0	0	1	1	0	1	0	32	0,02928794
DEPARTAMENTO DE GESTION FISCAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE CONSTRUCCIONES	62	0	4	0	3	1	0	0	4	74	0,06772835
BRIGADA 32	7	0	3	0	0	0	0	0	0	10	0,00915248
BRIGADA 25	14	6	4	0	4	0	0	0	1	29	0,02654219
BRIGADA 33	18	0	3	0	3	0	0	0	3	27	0,0247117
ZONA01	483	2	11	15	1	31	0	7	3	553	0,50613216
ZONA02	1230	1	18	19	0	108	1	6	9	1392	1,27402526
ZONA03	2730	2	59	68	3	265	5	23	34	3189	2,91872597
ZONA04	2698	4	31	67	1	248	4	42	27	3122	2,85740436
ZONA05	1181	0	27	34	0	115	3	8	5	1373	1,25663555

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
ZONA06	563	1	8	11	0	55	0	14	9	661	0,60497895
ZONA07	673	1	10	12	0	47	0	7	12	762	0,697419
ZONA08	1062	0	15	26	0	124	4	10	5	1246	1,14039905
ZONA09	655	0	10	13	0	40	1	10	8	737	0,6745378
ZONA11	612	1	9	21	0	61	1	9	8	722	0,66080908
ZONA13	2548	4	64	83	3	249	2	34	23	3010	2,75489658
ZONA15	3363	5	98	134	3	410	3	42	28	4086	3,73970346
MDN MINISTERIO DE DEFENSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS DEL EJÉRCITO NACIONAL	51	0	0	0	0	2	0	0	1	54	0,04942339
GRUPO DE PRESTACIONES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO ARCHIVO GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GRUPO DE AFILIACIÓN Y VALIDACIÓN DE DERECHOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMANDO EJERCITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
GRUPO DE ATENCIÓN HUMANITARIA AL DESMOVILIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMANDO DE TRANSFORMACION DEL EJERCITO DEL FUTURO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE GESTION HUMANA POR COMPETENCIAS	14	0	0	0	0	3	0	0	0	17	0,01555922
SECEJ SEGUNDO COMANDANTE DEL EJERCITO NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LICEOS DEL EJERCITO NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEMPP JEFATURA DE ESTADO MAYOR DE PLANEACION Y POLITICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	101	0	2	2	2	1	2	0	0	110	0,10067728
COMANDO DE APOYO TECNOLÓGICO DEL EJERCITO NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE APLICACIÓN DE NORMAS DE TRANSPARENCIA DEL EJERCITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE RELACIONES INTERNACIONALES DEL EJERCITO NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS Y ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DIPER 1 ALTAS Y BAJAS	745	0	2	5	0	20	1	9	17	799	0,73128318
DIPER 2 NOMINA	6362	0	56	65	7	81	4	10	85	6670	6,10470437
DIPER 3 HISTORIAS LABORALES	1632	1	6	27	1	42	1	14	21	1745	1,59710782
DIPER 4 ASCENSOS Y RETIROS	1046	0	13	12	1	23	2	6	12	1115	1,02050156
DEPARTAMENTO DE PERSONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE EDUCACION MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE INSTRUCCIÓN ENTRENAMIENTO Y REENTRENAMIENTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BRIGADA DE APOYO LOGISTICO N° 2 EN APOYO DIRECTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
BRIGADA CONTRA LA MINERIA ILEGAL	14	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0,01281347
DEPARTAMENTO DE INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMANDO DE APOYO DE COMBATE DE CONTRAINTELIGENCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMANDO DE APOYO DE ACCION INTEGRAL Y DESARROLLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OBLIGACIONES LITIGIOSAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICINA LABORAL	1745	0	21	30	3	33	2	11	23	1868	1,70968332
ARCHIVO GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO DE MISIONES INTERNACIONALES Y ACCIÓN INTEGRAL	57	0	6	0	1	8	0	3	1	76	0,06955885
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	2030	0	61	91	3	28	0	9	27	2249	2,05839282
CARRERA ADMINISTRATIVA	176	0	4	0	0	4	0	3	5	192	0,17572762
DISTRITO 52	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00091525

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DIRECCIÓN DE RECLUTAMIENTO	517	0	12	21	1	51	1	13	15	631	0,57752151
CALL CENTER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALL CENTER 01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CALL CENTER 02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO 51	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,0018305
DISTRITO 59	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00091525
COMANDO DE ADQUISICIONES	252	0	13	1	17	4	0	3	8	298	0,27274391
ATENCIÓN AL USUARIO	884	0	10	5	0	18	0	20	20	957	0,87589237
AUSENCIAS LABORALES	233	0	1	6	0	14	0	0	9	263	0,24071023
BASE DE DATOS	1006	0	1	4	0	21	1	19	26	1078	0,98663738
TRASLADOS	219	0	4	1	1	3	0	0	5	233	0,21325279
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00091525
DISTRITO MILITAR NO. 47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO. 46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 55	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FUERZA DE TAREA VULCANO	43	0	6	0	0	3	0	0	2	54	0,04942339
INDEMNIZADOS	670	0	7	13	3	10	0	1	1	705	0,64524986
CESANTÍAS	771	0	14	12	0	18	0	2	5	822	0,75233388
FALLECIDOS	72	0	0	0	0	1	0	0	0	73	0,06681311
ATENCIÓN AL USUARIO DIPSO	282	0	8	4	0	5	0	0	0	299	0,27365916
JUNTA CLASIFICADORA	62	0	1	9	0	0	0	0	0	72	0,06589786
JURÍDICA DIPER	455	0	10	5	3	14	0	4	20	511	0,46769174

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO DE LAS ARMAS	9	0	0	0	0	3	0	0	0	12	0,01098298
ATENCIÓN AL USUARIO 1	508	0	2	3	0	15	2	13	2	545	0,49881018
ATENCIÓN AL USUARIO 2	1385	2	4	9	0	56	1	45	29	1531	1,40124474
ATENCIÓN AL USUARIO 3	1379	0	15	8	0	41	3	58	25	1529	1,39941424
CURSOS	29	0	2	0	0	1	0	0	1	33	0,03020319
DISTRITO MILITAR NO. 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 10	168	0	3	9	0	15	0	3	4	202	0,1848801
DISTRITO MILITAR NO. 12	139	0	3	4	0	5	0	3	4	158	0,14460919
DISTRITO MILITAR NO. 15	75	0	1	1	1	8	1	1	3	91	0,08328757
DISTRITO MILITAR NO. 44	163	0	3	4	0	13	0	4	2	189	0,17298188
DISTRITO MILITAR NO. 45	60	0	0	1	0	6	0	0	0	67	0,06132162

INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO. 16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00091525
DISTRITO MILITAR NO. 17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 58	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00091525
DISTRITO MILITAR NO. 14	221	0	5	5	0	30	0	1	3	265	0,24254073
DISTRITO MILITAR NO. 23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BATALLÓN DE APOYO DE SERVICIOS PARA LA INTELIGENCIA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JURÍDICA DIPSO	585	0	10	6	0	7	0	1	2	611	0,55921655
DISTRITO MILITAR NO.32	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00091525

INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO.33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO.34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO.35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO.36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO.37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO.53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00091525
DISTRITO MILITAR NO. 41	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 54	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
DISTRITO MILITAR NO. 62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRITO MILITAR NO. 22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STAFF COPER	4	0	1	1	0	0	0	0	0	6	0,00549149
FOLIOS DE VIDA DIGITAL	168	0	2	6	0	4	0	11	8	199	0,18213436

## INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
ALTAS Y BAJAS 1	58	0	0	1	0	2	0	0	1	62	0,05674538
ALTAS Y BAJAS 2	42	1	0	1	0	1	0	1	0	46	0,04210141
ALTAS Y BAJAS 3	51	0	0	0	0	0	0	0	1	52	0,0475929
ALTAS Y BAJAS 4	45	1	0	2	0	1	0	0	2	51	0,04667765
ALTAS Y BAJAS 5	47	0	0	0	0	2	0	1	1	51	0,04667765
ALTAS Y BAJAS 6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,00366099
ALTAS Y BAJAS 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ALTAS Y BAJAS 8	19	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0,01738971
ALTAS Y BAJAS 9	39	0	0	0	0	0	0	0	3	42	0,03844042
ALTAS Y BAJAS 10	17	0	0	0	0	1	0	0	0	18	0,01647446
ALTAS Y BAJAS 11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	100062	120	1608	1166	405	3564	107	882	1346	109260	100

Fuente: Link Servicio al Ciudadano

La unidad que más recibió requerimientos es la oficina de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional con un 36,59%, seguido del Comando de Personal del Ejército Nacional con un 30,95%.

## ESTADISTICA POR TIPO DE SOLICITUD Y ASUNTO AÑO 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Administración y Logística	266	1	13	3	6	1	0	0	3	293	0,26816767
Aspecto Contencioso y Jurídicos	670	0	3	0	0	3	0	0	29	705	0,64524986
Aspecto de Contratación	151	0	8	0	24	3	0	2	0	188	0,17206663
Aspecto de Salud	533	1	32	6	2	4	1	2	13	594	0,54365733
Aspecto Financieros Nomina	2782	0	44	42	4	18	1	6	48	2945	2,69540545
Aspecto Misionales	494	1	22	0	9	3	1	3	47	580	0,53084386
Asuntos Personales	41582	34	782	323	273	464	35	225	517	44235	40,4859967
Bienes Muebles y Inmuebles	69	0	6	0	1	1	0	1	1	79	0,07230459
Jurídica	328	0	5	2	1	7	2	6	21	372	0,34047227
Sanidad	1744	3	68	47	7	38	4	16	92	2019	1,84788578
Certificado 50 Años	177	0	4	4	0	24	0	2	4	215	0,19677833
Campanas Institucionales	102	33	0	0	0	1	0	2	0	138	0,12630423

**INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020**

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Certificaciones y/o Tiempo de Servicio	5391	2	23	19	1	221	6	133	69	5865	5,36792971
Control Comercio de Armas	210	0	4	0	0	9	0	10	15	248	0,22698151
Derechos Humanos y Asuntos Internacionales	21	0	5	0	4	2	0	0	0	32	0,02928794
Desarrollo Humano	1368	1	25	10	2	41	2	19	51	1519	1,39026176
Educación y/o Capacitación	72	0	0	0	0	16	1	0	0	89	0,08145707
Familia	67	0	7	1	1	1	0	0	1	78	0,07138935
Incorporación Cursos	2884	0	3	3	1	128	1	46	8	3074	2,81347245
Inteligencia y Contrainteligencia	72	0	0	0	3	4	1	2	5	87	0,07962658
Medio Ambiente	20	1	0	0	0	3	1	0	3	28	0,02562694
Orden Público y Operaciones	261	2	4	0	6	8	1	5	17	304	0,2782354
Prestaciones Sociales	4565	0	64	71	2	98	0	23	43	4866	4,45359692
Privación de la Libertad	108	0	1	1	0	20	0	1	0	131	0,11989749

INFORME ANUAL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS 2020

UNIDAD	Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Denuncia	Consulta	Solicitud de información pública	Comunicaciones Oficiales	Sugerencia	Subtotal	%
Reclutamiento y Libreta Militar	30688	23	412	579	18	2179	29	279	270	34477	31,5550064
Retirado y/o Pensiones	126	0	2	4	0	8	1	1	0	142	0,12996522
Temas Contractuales	13	0	2	1	1	0	0	0	0	17	0,01555922
Vivienda	84	0	1	1	0	1	0	1	0	88	0,08054183
N/D	5214	18	68	49	39	258	20	97	89	5852	5,35603148
<b>TOTAL</b>	100062	120	1608	1166	405	3564	107	882	1346	109260	100

Fuente: Link Servicio al Ciudadano

El asunto más requerido por la ciudadanía es el de Asuntos personales con un 40.48%, seguido de Reclutamiento y libreta militar con un 31.55%.

## MEDIOS DE RECEPCIÓN AÑO 2020

MEDIO DE RECEPCIÓN	2019	%
NINGUNA	3	0,00274574
Correo postal	18	0,01647446
PRESENCIAL	499	0,45670877
Telefónico	30296	27,7283544
BUZON DE SUGERENCIA	1	0,00091525
Correo electrónico	31565	28,8898041
DOCUMENTAL	5160	4,72267985
Link de Atención al Ciudadano	41588	38,0633352
FACEBOOK	4	0,00366099
TWITER	0	0
PORTAL WEB	7	0,00640674
OTROS	2	0,0018305
INTERNET	0	0
TELEVISION	1	0,00091525
REDES SOCIALES	0	0
RADIO	2	0,0018305
CHAT	9	0,00823723
ORFEO	105	0,09610104
TOTAL	109260	100

Fuente: Link Servicio al Ciudadano

El medio más utilizado por la ciudadanía es el link de Servicio al Ciudadano [www.pqr.mil.co](http://www.pqr.mil.co) con un 77,09%, debido al fortalecimiento en talento humano como en tecnología, lo que ha permitido que aumentara de forma considerable las solicitudes demostrando el compromiso de la institución con la ciudadanía.

## TERMINOS DE RESPUESTA

El Ejército Nacional como entidad pública debe acatar el cumplimiento de los términos previstos en la Ley 1437 de 2011, sustituida en su título segundo por la Ley 1755 de 2015 en donde se prevé lo siguiente:

Termino de respuesta (días hábiles)	Modalidad de Petición
15 días	Peticiones en general
10 días	Solicitudes de información
30 días	Consultas
05 días	Comunicaciones oficiales

Adicional a lo anterior, dichos términos empezaran a contarse una vez sea recepcionada la petición por cualquiera de los canales de atención previstos por el Ejército Nacional para la ciudadanía.

Servicio al Ciudadano Ejército Nacional  
Calle 53 No. 57-93 Barrio La Esmeralda – Bogotá D.C.  
Tels. (57+1) 2216336 – 2220950 – 4261499 | [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co) | [sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co)