

INFORME DE GESTIÓN

Ayudantía General del Comando del Ejército

Área Servicio al Ciudadano

1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022



1. CAPACIDAD ÁREA SERVICIO AL CIUDADANO

Administrar y remitir por competencia las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias de los ciudadanos y prever respuestas a sus necesidades de información y orientación.

2. ACTIVIDADES RELEVANTES

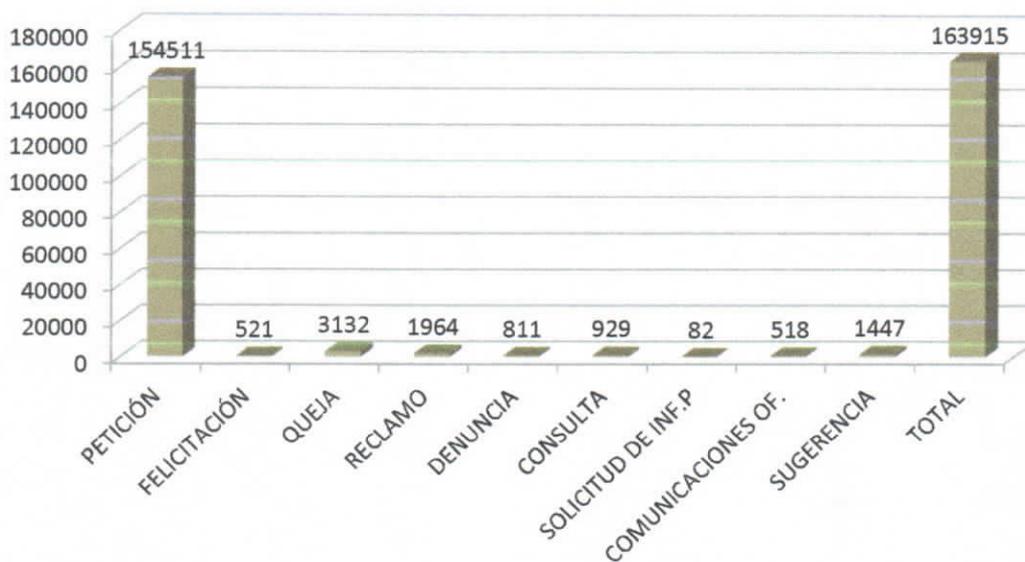
DEL 01 DE ENERO DE 2022 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

1) Cantidad de peticiones recepcionadas vigencia 2022

Durante el lapso comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, se recepcionaron 163.915 solicitudes, en comparación con el periodo inmediatamente anterior allegaron 157.059 peticiones, en concordancia con lo anterior, obteniendo un incremento en la presente vigencia de 6.856 solicitudes, superando la estadística del año anterior, por motivo del fortalecimiento de los canales de atención y la cualificación del talento humano con los cuales cuenta la oficina de Servicio al Ciudadano.

Figura N.º 01. Cantidad de peticiones recepcionadas

CANTIDAD PQRS 2022



Fuente: área Servicio al Ciudadano

2) Estado de las peticiones recepcionadas

Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, se recibieron 163.915 solicitudes, de las cuales 76,4% fueron resueltas de forma definitiva, 16,1% se encuentran en trámite, 5,5% esperando aclaración y 1,2% solicitudes desistidas (ciudadano no desea continuar con su solicitud).

Tabla N. ° 02. Estado de las peticiones recepcionadas

TOTAL RECEPCIONADAS	RESPUESTA DEFINITIVA	TRÁMITE	ESPERANDO ACLARACIÓN	DESISTIDA
163.915	125.323	26.672	9.234	2.060

Fuente: área Servicio al Ciudadano

3) Canales de atención

El canal de atención más utilizado por la ciudadanía es el link de Servicio al ciudadano con un porcentaje de 58.1%, toda vez que se ha impulsado el mejoramiento de este canal, tanto en talento humano como en tecnología, permitiendo que aumentara las solicitudes recepcionadas, demostrando con esto el comprometimiento de los responsables del proceso a todo nivel.

Tabla N. ° 03. Canales de atención

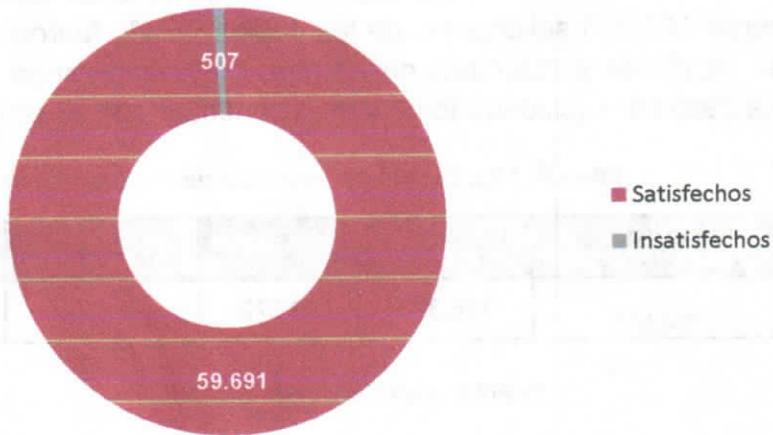
CANAL	2020	PORCENTAJE
Presencial	2.957	1,8%
Telefónico	58.529	35,7%
Virtual	95.482	58,2%
Documental	6.947	4,2%
TOTAL	163.915	100%

Fuente: área Servicio al Ciudadano

4) Percepción de la satisfacción ciudadana

Para la vigencia 2022, participaron 60.198 ciudadanos para medir el nivel de satisfacción frente al servicio recibido, equivalente a 59.691 personas satisfechas y 507 personas insatisfechas, donde se pudo evidenciar una calificación de 4.96 "Excelente".

Figura N. ° 04. Percepción de la satisfacción ciudadana



Fuente: área Servicio al Ciudadano

5) Verificación de calidad

Durante el lapso, se realizó la revisión del control de calidad de las peticiones resueltas a la ciudadanía por las diferentes oficinas responsables a nivel nacional, de las cuales el 93,2% corresponden a la verificación de calidad, cumpliendo con los parámetros establecidos en la normatividad y el 6,7% no corresponde a los estándares establecidos, toda vez que estas solicitudes son verificadas por nuestras asesoras jurídicas, focalizadas a fomentar una cultura de calidad en el servicio, donde prima dar una respuesta acorde a la normatividad que rige el proceso.

Figura N. ° 05. Verificación de calidad



Fuente: área Servicio al Ciudadano

6) Presentación insumos FURAG

Se realiza la exposición al área de Evaluación y Seguimiento de la Ayudantía General de los insumos del área de Servicio al Ciudadano, los cuales serán presentados ante el Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión.

Figura N. ° 06. Presentación insumos FURAG



Fuente: área Servicio al Ciudadano

7) Videoconferencia para realización ferias Acércate

Se participa en la videoconferencia programada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de dar a conocer a las entidades públicas, el cronograma de participación de las ferias Acércate.

Figura N. ° 07. Videoconferencia para realización ferias Acércate

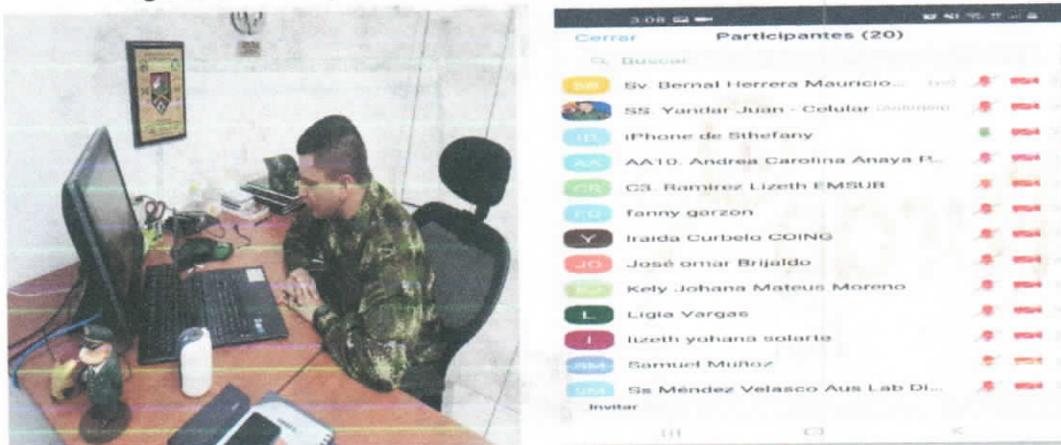


Fuente: área Servicio al Ciudadano

8) Capacitación metodología riesgos e indicadores de gestión

Se realiza videoconferencia de capacitación con el talento humano responsable a nivel nacional, con el fin de dar a conocer las acciones del mapa administración de riesgos y los indicadores de gestión de la presente vigencia.

Figura N. ° 08. Capacitación metodología de riesgos e indicadores de gestión



Fuente: área Servicio al Ciudadano

9) Capacitación talento humano

Se realiza capacitación al talento humano del área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General, con el fin retroalimentar sus conocimientos.

Figura N. ° 09. Capacitación talento humano



Fuente: área Servicio al Ciudadano

10) Entrega material publicitario

En cumplimiento plan anual de actividades No 00002018 que emite el área de Servicio al Ciudadano, anexo "C" actividades de difusión, se realizó la entrega del material publicitario a las oficinas responsables de la atención ciudadana.

Figura N. ° 10. Entrega material publicitario



Fuente: área Servicio al Ciudadano

11) Entrega archivo Evaluación y Seguimiento

Se realiza la entrega del archivo del área de Evaluación y Seguimiento de la Ayudantía General, el cual reposaba en las instalaciones del área de Servicio al Ciudadano.

Figura N. ° 11. Entrega archivo Evaluación y Seguimiento



Fuente: área Servicio al Ciudadano

12) Cargue insumos FURAG

Se realiza el cargue de los insumos recolectados por el área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General para ser presentados ante el formulario único de reporte de avance de la gestión FURAG.

Figura N. ° 12. Cargue insumos FURAG



Fuente: área Servicio al Ciudadano

13) Capacitación Comando de Reclutamiento y Control de Reservas

Se realizan una videoconferencia de capacitación al personal del Comando de Reclutamiento, en temáticas propias del Servicio al Ciudadano con el fin de fortalecer los conocimientos y aumentar la imagen institucional.

Figura N. ° 13. Capacitación Comando de Reclutamiento y Control de Reservas

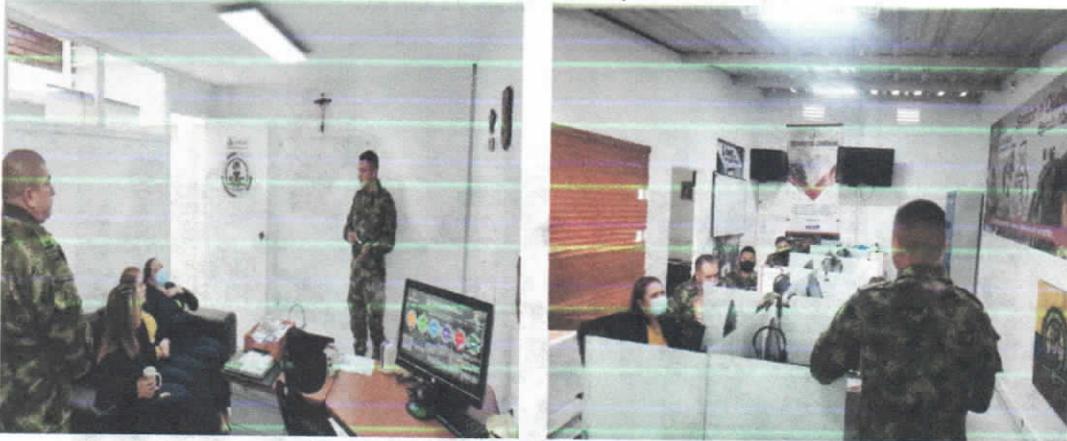


Fuente: área Servicio al Ciudadano

14) Ordenes internas personal de funcionarios SAC

Durante el presente lapso se realizan reuniones internas con el personal de funcionarios del área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General, con el objetivo de impartir órdenes para una mejora continua del proceso.

Figura N. ° 14. Ordenes internas personal SAC



Fuente: área Servicio al Ciudadano

15) Difusión oficina SAC a través de Colombia Estéreo

Se realiza la difusión de la oficina de Servicio al Ciudadano y los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, a través de las emisoras del Ejército Nacional.

Figura N. ° 15. Difusión oficina SAC a través de Colombia Estéreo



Fuente: área Servicio al Ciudadano

16) Mesa de trabajo MDN y COREC

Se realiza mesa de trabajo en coordinación con el Ministerio Defensa Nacional y el Comando de Personal con el fin de establecer pautas para la mejora en la realización de los trámites de la expedición de los certificados CETIL, por parte de la ciudadanía.

Figura N. ° 16. Mesa de trabajo MDN y COREC

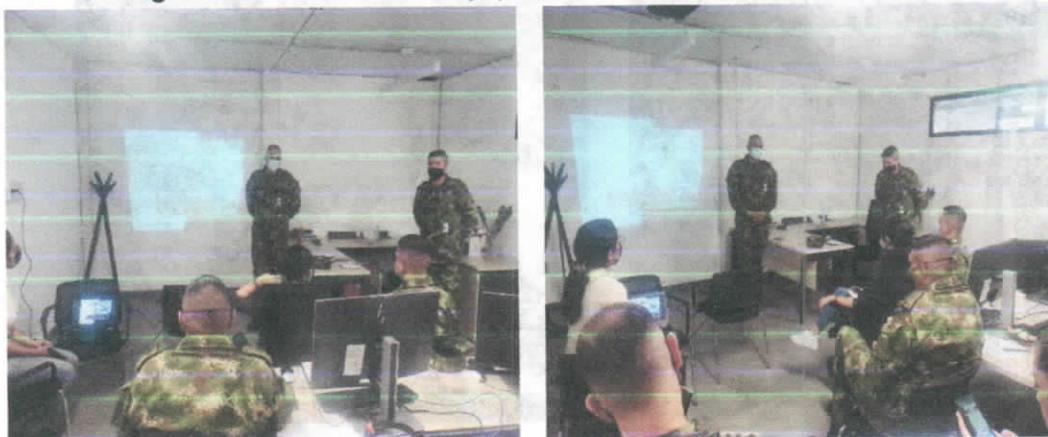


Fuente: área Servicio al Ciudadano

17) Mesa de trabajo para establecer la Guía de Caracterización

Se realiza mesa de trabajo en coordinación con el área de Evaluación y Seguimiento de la Ayudantía General, el Departamento de Planeación CEDE5 y DANTE, con el fin de establecer las pautas para la actualización de la guía de caracterización y grupos de interés.

Figura N. ° 17. Mesa de trabajo para establecer la Guía de Caracterización



Fuente: área Servicio al Ciudadano

18) Propuesta actualización Directivas estructurales

Se realizan mesas de trabajo con el fin de actualizar las directivas propias del proceso Directiva Permanente No 000033 de 2018 y Directiva Permanente 01026 de 2016.

Figura N. ° 18. Propuesta actualización Directivas estructurales



Fuente: área Servicio al Ciudadano

19) Verificación por parte del área de Evaluación y Seguimiento

Se realiza por parte del área de Evaluación y Seguimiento de la Ayudantía General una verificación interna del proceso de Servicio al Ciudadano, con el fin de establecer una mejora continua al proceso y el alistamiento para futuras verificaciones.

Figura N. ° 19. Verificación parte del área de Evaluación y Seguimiento

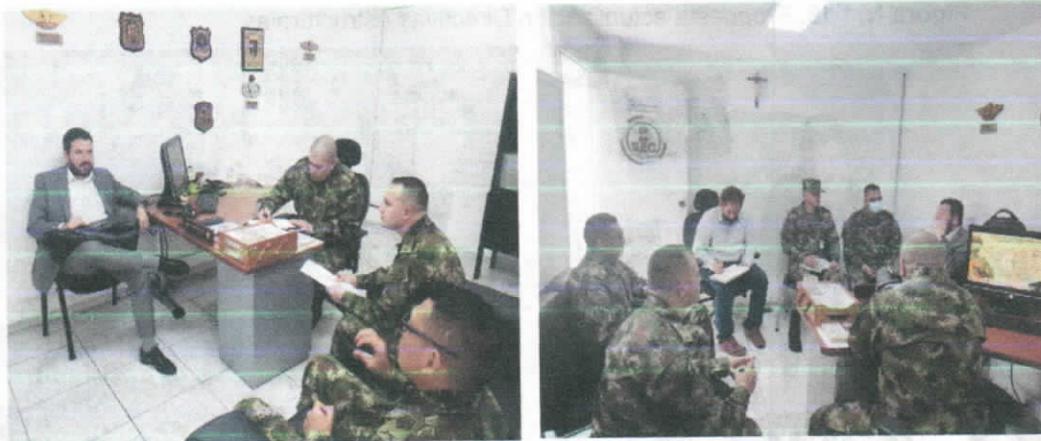


Fuente: área Servicio al Ciudadano

20) Reunión Interoperabilidad Link PQR – ORFEO

Se realizan reuniones de interoperabilidad de la plataforma ORFEO Y PQR, en las cuales participan los líderes de las políticas públicas y empresas contratistas.

Figura N.º 20. Reunión interoperabilidad Link PQR - ORFEO



Fuente: área Servicio al Ciudadano

21) Mesas de trabajo con la Zona Quince de Reclutamiento

En coordinación con el área de Evaluación y Seguimiento de la Ayudantía General, el Comando de Reclutamiento y Control de Reservas y la Zona Quince de Reclutamiento se realizó mesa de trabajo para estructurar un plan de mejoramiento especial, por motivo de la materialización del riesgo.

Figura N.º 21. Mesas de trabajo con la Zona Quince de Reclutamiento

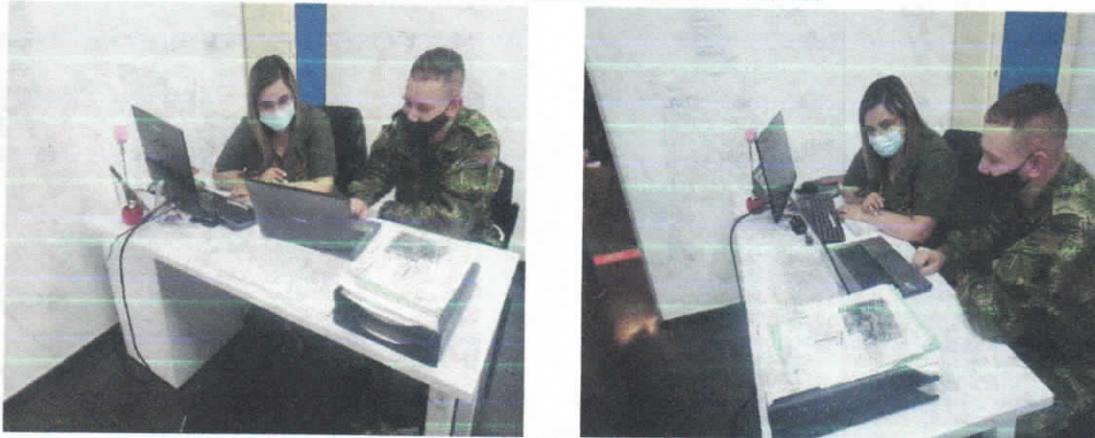


Fuente: área Servicio al Ciudadano

22) Capacitación talento humano medicina laboral

Se realiza capacitación al personal del talento humano de Medicina Laboral responsable de la oficina de atención ciudadana, con el fin de retroalimentar los conocimientos.

Figura N. ° 22. Capacitación talento humano medicina familiar

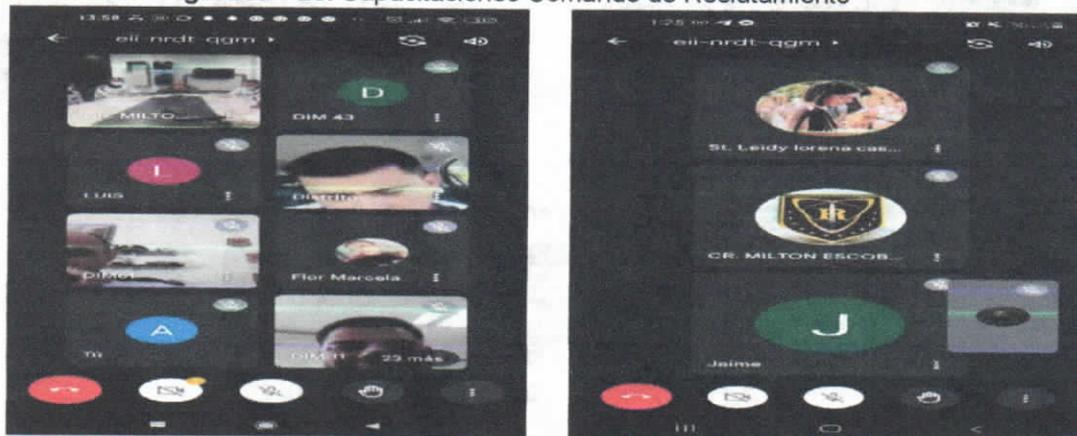


Fuente: área Servicio al Ciudadano

23) Capacitaciones Comando de Reclutamiento

El Comando de Reclutamiento y Control de Reservas realiza capacitaciones al personal del área de Servicio al Ciudadano y personal de gestores a nivel nacional, en temáticas focalizadas a procedimientos con libreta militar.

Figura N. ° 23. Capacitaciones Comando de Reclutamiento



Fuente: área Servicio al Ciudadano

24) Realización Ferias Acércate

Las oficinas responsables de la atención ciudadana a nivel nacional, participan en las ferias Acércate programadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en La Jagua de Ibirico – Cesar y Rio Sucio – Caldas.

Figura N. ° 24. Realización Ferias Acércate



Fuente: área Servicio al Ciudadano

Tabla N. ° 25. Ferias Acércate

FERIAS ACÉRCATE	
LUGAR	FECHA
La jagua de Ibirico - Cesar	01 y 02 de abril de 2022
Rio sucio – Caldas	01 y 02 de julio 2022

Fuente: área Servicio al Ciudadano

25) Realización Ferias Distritales

El área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General en coordinación con la alcaldía mayor de Bogotá, en concordancia con la estrategia juntos cuidemos a Bogotá para la presente vigencia participó en las diferentes ferias distritales, con el fin de interactuar con la ciudadanía.

Figura N. ° 26. Ferias Distritales



Fuente: área Servicio al Ciudadano

Tabla N. ° 27. Ferias Distritales

FERIAS DISTRITALES	
LUGAR	FECHA
Portal de las Américas - Bogotá	21 y 22 de enero de 2022
Barrios Unidos - Bogotá	18 de marzo de 2022
Usaquén Parque Verbenal - Bogotá	26 de marzo de 2022
Parque Alquilería carrera 52 calle43 sur - Bogotá	22 y 23 de abril del 2022
Santa Librada Av. Caracas entre calles 78 y 79 sur - Bogotá	27 de agosto del 2022
carrera 99 con calle 18 parque fundacional de Fontibón	23 de octubre del 2022

Fuente: área Servicio al Ciudadano

26) Mesa de trabajo con la Inspección General

En cumplimiento a las recomendaciones del Segundo Comandante del Ejército Nacional, el área de Servicio al Ciudadano realiza mesa de trabajo con la Inspección General del Ejército, con el fin de tener en cuenta recomendaciones para una mejora continua del proceso.

Figura N. ° 28. Mesa de trabajo con la Inspección General

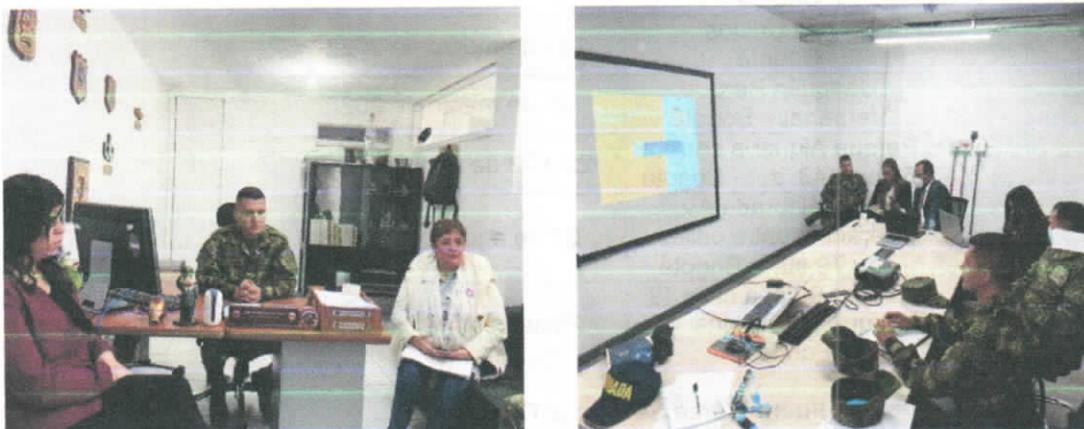


Fuente: área Servicio al Ciudadano

27) Mesa de trabajo con MDN para establecer la ORC

Se realizan mesas de trabajo en coordinación con el MDN con el fin de establecer pautas para la mejora en la realización de los trámites de la expedición de los certificados CETIL, por parte de la ciudadanía, así mismo para el cumplimiento de la Ley 2052 de 2022 oficina de relación de Estado con el Ciudadano.

Figura N. ° 29. Mesa de trabajo con MDN



Fuente: área Servicio al Ciudadano

28) Capacitación curso SENA

El personal de funcionarios del área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General participa en el curso del SENA Atención al Cliente por medios Tecnológicos, con el fin de fortalecer sus conocimientos.

Figura N. ° 30. Capacitación curso SENA

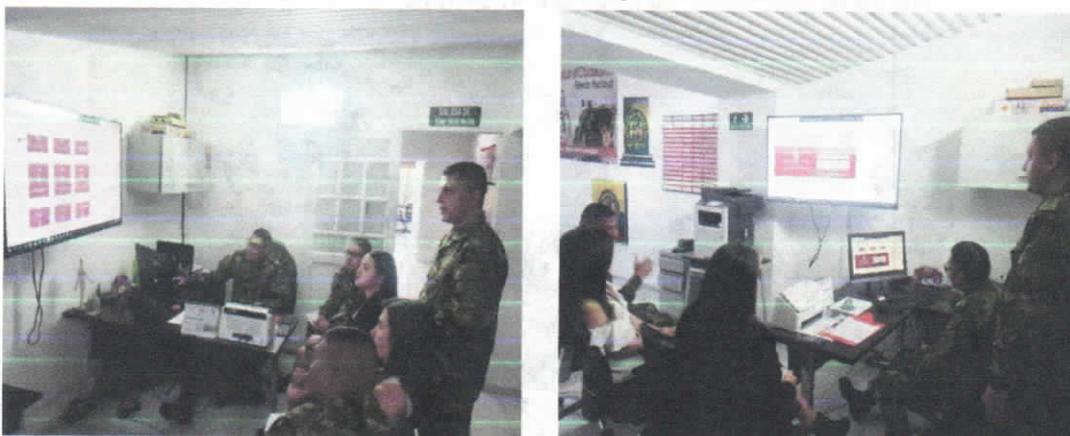


Fuente: área Servicio al Ciudadano

29) Mesas de trabajo con AYMSOFT

El área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General realiza mesas de trabajo con la empresa AYMSOFT, con el fin de implementar un nuevo diseño de la página PQR, con el fin de aumentar el nivel de la ciudadanía hacia la Institución.

Figura N. ° 31. Mesas de trabajo con AYMSOFT



Fuente: área Servicio al Ciudadano

30) Capacitaciones DAFP en temáticas servicio al ciudadano

El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, realiza capacitaciones a las instituciones que interactúan con la ciudadanía, en temáticas propias de la política pública de Servicio al Ciudadano.

Figura N. ° 32. Capacitaciones DAFP en temáticas servicio al ciudadano



Fuente: área Servicio al Ciudadano

31) Mesa de Trabajo con DANTE

El área de Servicio al Ciudadano realiza mesa de trabajo con la Dirección de Aplicación de Normas y Transparencia del Ejército Nacional DANTE, con el fin de tener en cuenta recomendaciones para una mejora continua del proceso.

Figura N. ° 33. Mesa de trabajo con DANTE



Fuente: área Servicio al Ciudadano

32) Seminario Servicio al Ciudadano

El área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General realizó el seminario “Logística en servicio un valor y compromiso” con la entidad JAMSSAGROUP S.A.S, con todo el talento humano responsable de la atención ciudadana.

Figura N. ° 34. Seminario servicio al ciudadano



Fuente: área Servicio al Ciudadano

33) Video informativo línea 152

El área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General en coordinación con la Dirección de Aplicación de Normas y Transparencia DANTE, realizó un video institucional alusivo a los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, entre ellos la línea 152.

Figura N. ° 35. Video informativo línea 152

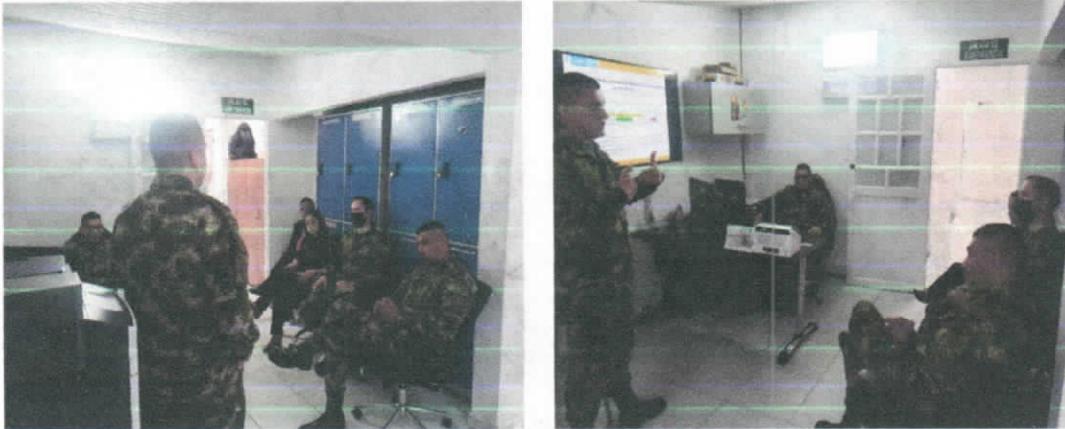


Fuente: área Servicio al Ciudadano

34) Mesa de trabajo con CEDE5 para implementar ORC

Se realiza mesa de trabajo en coordinación con el área de Evaluación y Seguimiento y el Departamento de Planeación CEDE5, con el fin de adoptar mecanismos a seguir para dar cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 artículo No 17 implementación oficina de relación con el ciudadano.

Figura N. ° 36. Mesa de trabajo con CEDE5 para implementar ORC



Fuente: área Servicio al Ciudadano

35) Verificación archivo vigencia 2020

El área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General, realiza los ajustes necesarios para estar en óptimas condiciones al momento de realizar la entrega del archivo de la vigencia 2020.

Figura N. ° 37. Verificación archivo vigencia 2020

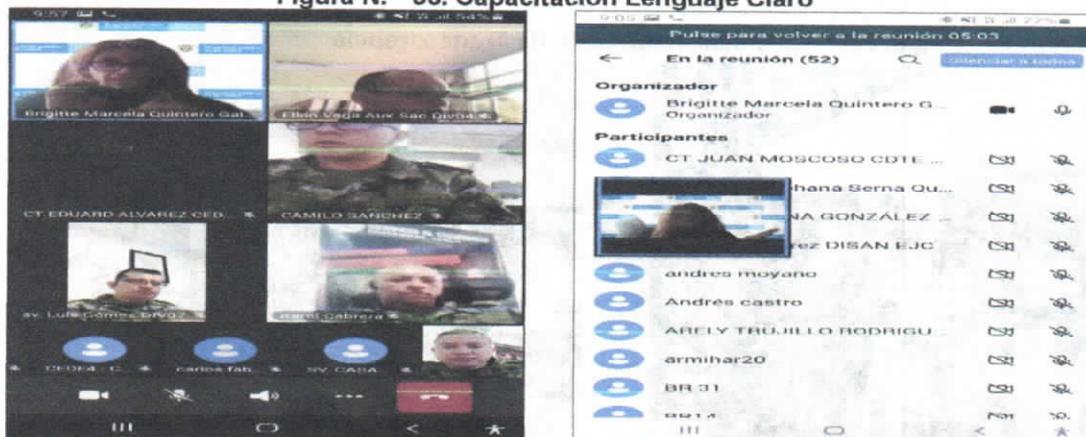


Fuente: área Servicio al Ciudadano

36) Capacitación Lenguaje Claro

El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, realiza la capacitación para todos los gestores a nivel nacional responsables de la atención ciudadana en temáticas de Lenguaje Claro.

Figura N. ° 38. Capacitación Lenguaje Claro



Fuente: área Servicio al Ciudadano

37) Participación Evento Rendición de Cuentas

El área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General, participa en el evento programado por el Comando General de las Fuerzas Militares referente a la rendición de cuentas.

Figura N. ° 39. Participación Evento Rendición de Cuentas



Fuente: área Servicio al Ciudadano

38) Realización pista Transparencia

En cumplimiento a las órdenes del Estado Mayor del Ejército, se realiza la pista de transparencia, etica e integridad, donde participan dependencias del Estado Mayor del Comandante y Segundo Comandante, Comandos funcionales, Departamentos, cantones de Bogotá y el Fuerte Militar de Tolomaida.

Figura N. ° 40. Realización pista de Transparencia



Fuente: área Servicio al Ciudadano

39) Mesa de trabajo con COPER - COREC

Se realiza mesa de trabajo con el Comando de Personal, el Comando de Reclutamiento y el área de Evaluación y Seguimiento de la Ayudantía General con el fin de unificar las los canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Figura N. ° 41. Mesa de trabajo con COPER – COREC



Fuente: área Servicio al Ciudadano

40) Verificación ICONTEC

Se realizó la presentación de la auditoría externa ante el Instituto Colombiano de Normas, Técnicas y Certificación "ICONTEC", dejando en alto la imagen del proceso SAC de nivel estratégico de la Ayudantía General, coadyuvando a mantener la certificación del proceso bajo el cumplimiento de la Norma ISO-9001.

Figura N. ° 42. Verificación ICONTEC



Fuente: área Servicio al Ciudadano

41) Verificación gestores SAC a nivel nacional

En cumplimiento al plan anual de actividades, de acuerdo a su Anexo "A" Actividades de verificación, se realizó la verificación en la vigencia 2022 de 41 unidades a nivel nacional, en temáticas concernientes al proceso, con el fin de fortalecer la misionalidad en procura de una mejora continua.

Figura N. ° 43. Verificación gestores SAC a nivel nacional



Fuente: área Servicio al Ciudadano

Tabla N. ° 44. Oficinas responsables atención ciudadana verificadas

UNIDADES VERIFICADAS VIGENCIA 2022		
DAVAA	BRIAV33	COPER
COREC	ZONA15	DIV08
BR16	BR18	BR28
DIV07	ZONA04	ZONA11
BR04	BR11	BR14
BR15	BR17	ZONA02
DIV01	BR02	BR10
DIV06	BR12	BR26
BR27	DIV05	BR13
BR06	BR09	BR08
ZONA06	ZONA09	ZONA08
DIV04	BR07	BR22
DIV02	BR05	BR30
ZONA05	ZONA07	-

Fuente: área Servicio al Ciudadano

Respetuosamente,

Sargento Viceprimero. **JOSE ANTONIO VARGAS MORALES**
Suboficial Servicio al Ciudadano (Z)

Elaboro: SV Wilmar Sepulveda
Gestor y Orientador SAC

