

# 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.

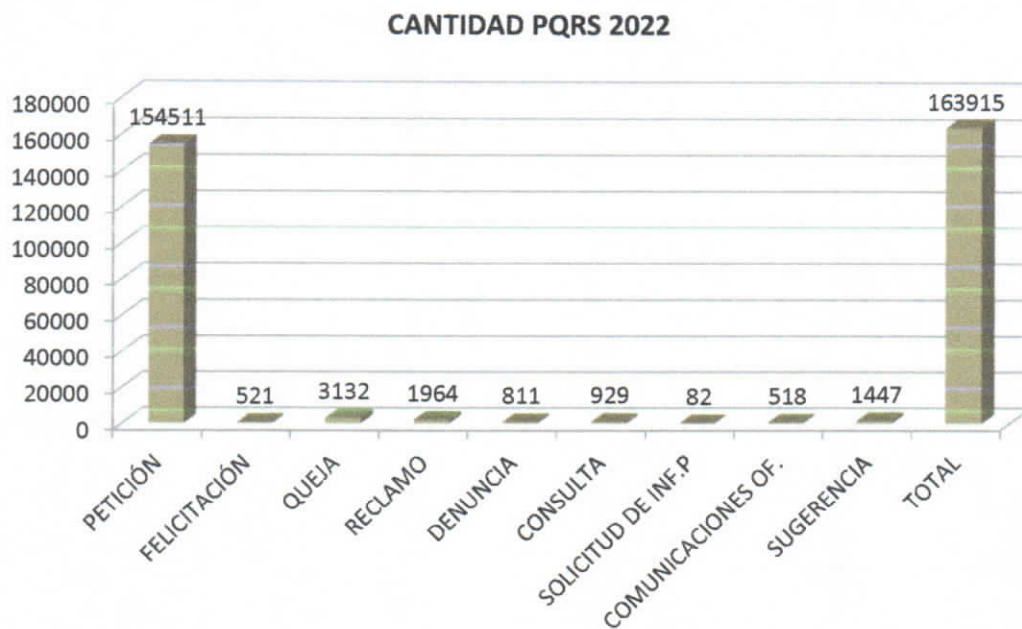
## 2. ACTIVIDADES RELEVANTES

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



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

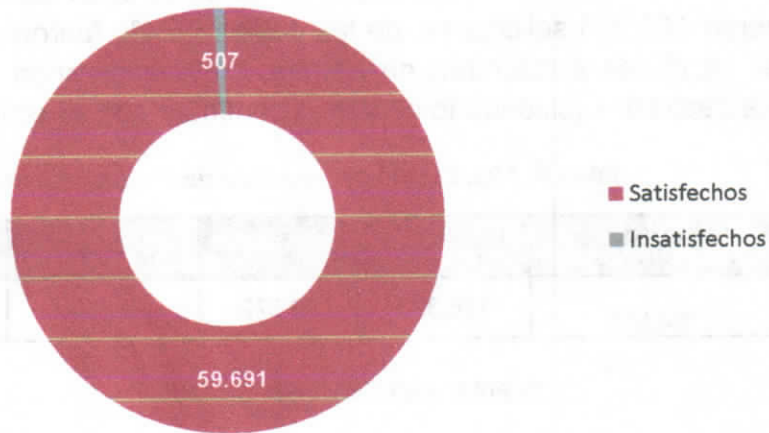
| CANAL        | 2020           | PORCENTAJE  |
|--------------|----------------|-------------|
| Presencial   | 2.957          | 1,8%        |
| Telefónico   | 58.529         | 35,7%       |
| Virtual      | 95.482         | 58,2%       |
| Documental   | 6.947          | 4,2%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>163.915</b> | <b>100%</b> |

**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

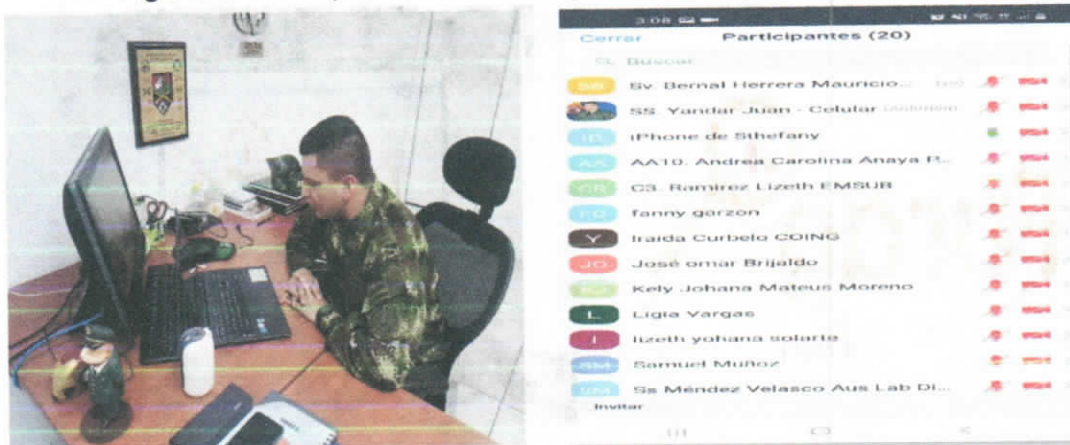


**Fuente:** área Servicio al Ciudadano

## 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



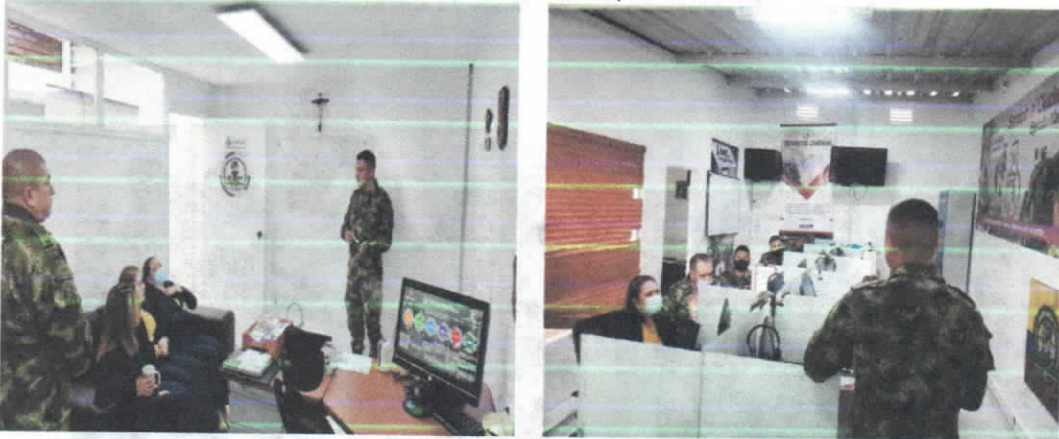
Fuente: área Servicio al Ciudadano



#### 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

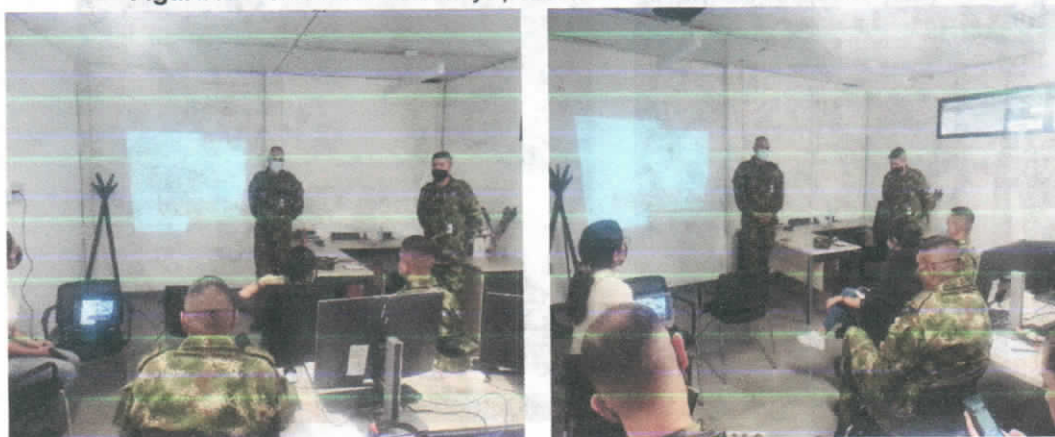


**Fuente:** área Servicio al Ciudadano

#### 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



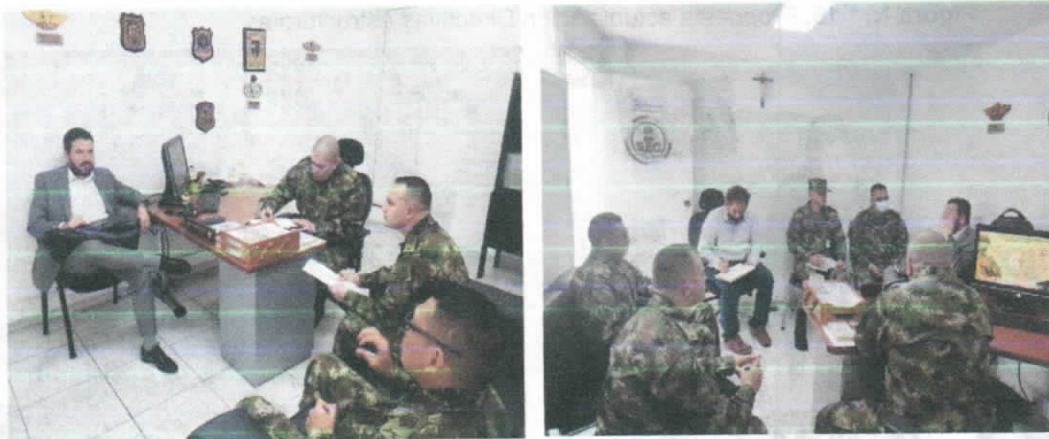
**Fuente:** área Servicio al Ciudadano



## 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. ° 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. ° 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**



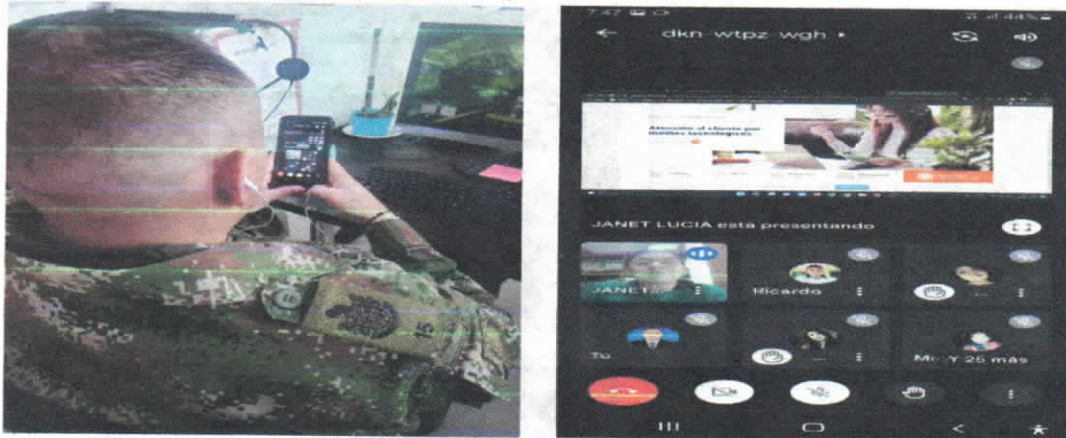
Fuente: área Servicio al Ciudadano

### 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**



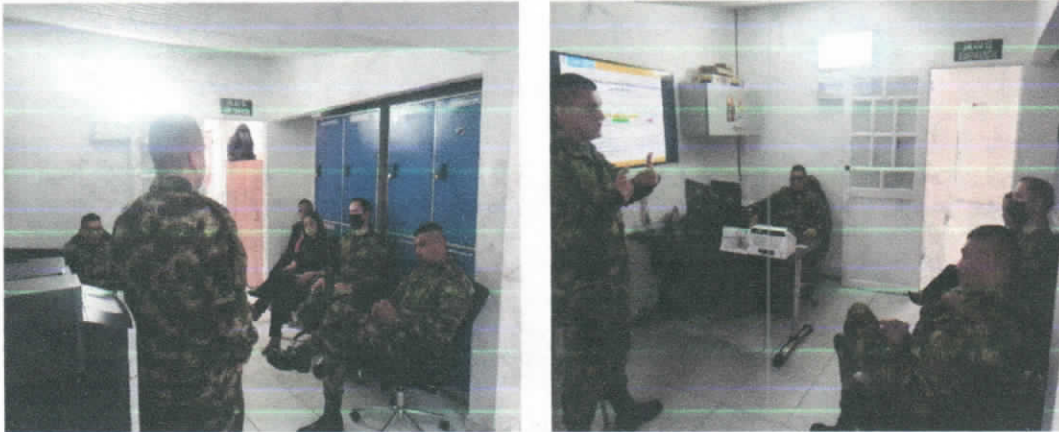
**Fuente:** área Servicio al Ciudadano

### 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**



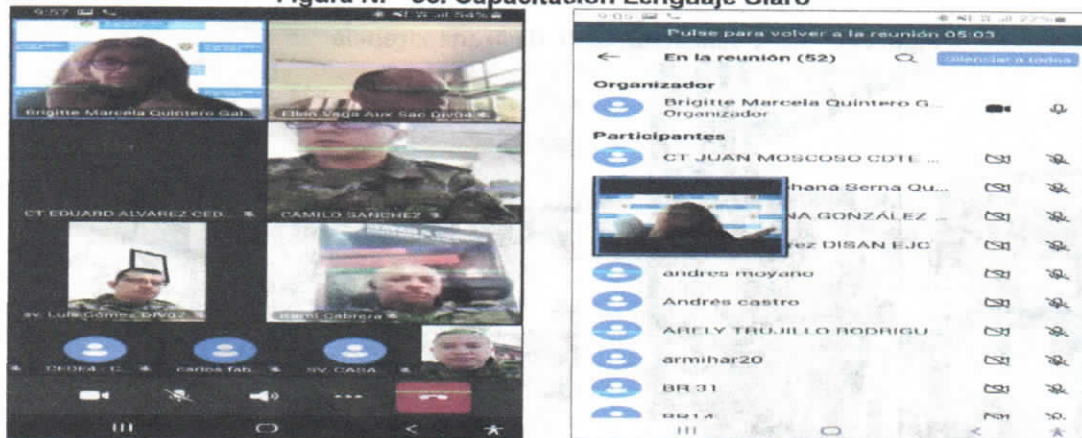
**Fuente:** área Servicio al Ciudadano

### 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.º 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.º 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 Tolemaida.

**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

| <b>UNIDADES VERIFICADAS VIGENCIA 2022</b> |         |        |
|---|---------|--------|
| 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 Wilman Sepulveda  
Gestor y Orientador SAC



