

# **INFORME DE GESTIÓN**

Servicio al Ciudadano

---

TERCER TRIMESTRE 2025

## SERVICIO AL CIUDADANO

1. **Objetivo del Proceso:** Recepcionar, verificar y gestionar los requerimientos allegados a la institución a través de los diferentes canales de atención, dando solución adecuada y oportuna a los grupos de interés de acuerdo a los términos establecidos en la Ley, contribuyendo al fortalecimiento institucional.
2. **Alcance del Proceso:** Inicia con la recepción y/o direccionamiento de los requerimientos (*peticiones, quejas, reclamos, consultas, denuncias, felicitaciones, sugerencias, comunicaciones oficiales y solicitudes de información pública*), instaurados por los grupos de interés a través de los diferentes canales de atención y finaliza con la respuesta de las mismas. Aplica a dependencias del COEJC – SECEJ – JEMPP – JEMGF – JEMOP – DIVISIONES – BRIGADAS – ESCUELAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.
3. **Líder:** Ayudante General.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



#### 4. Estadísticas.

Tabla 1. CONSOLIDADO REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR TIPO Y ASUNTO.

Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
ABUSO DE AUTORIDAD	1		36	79		232	5			353	1,03%
ACOSO LABORAL			13	24		51	2	2		92	0,27%
ACOSO SEXUAL			13	2		20		1		36	0,10%
ACTUALIZACIÓN CARGOS - FELICITACIONES		2	1	326	31	10	17	2	2	391	1,14%
ASCENSOS Y RETIROS	1		7	928		30	18	4	1	989	2,88%
ASPECTO DE CONTRATACIÓN	2		8	77		14		2		103	0,30%
AUSENCIAS LABORALES	3		2	111		18	3	2		139	0,40%
CAMPAÑAS INSTITUCIONALES	10			151		4				165	0,48%
CERTIFICADO 50 AÑOS		4		196		1	2	3		206	0,60%
CERTIFICADO CALIDAD MILITAR	9	7		373		4	2	14		409	1,19%
CERTIFICADO DE CARGOS Y FUNCIONES	2	1	1	201		2	1	9		217	0,63%
CERTIFICADO EXTRACTO HOJA DE VIDA	8	18		575	1	2	2	14	2	622	1,81%
CERTIFICADO INGRESOS / RETENCIONES	2	13		602		1	1	13		632	1,84%
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	16	58		2.189		11	30	34		2.338	6,80%
CESANTIAS	2	8		1.071	1	32	46	3		1.163	3,38%
CETIL - CERTIFICADO ELECTRONICO DE TIEMPO LABORADO	4	89		5.787		21	46	43	3	5.993	17,43%
CITAS MÉDICAS			1	232		44	2			279	0,81%
CONFLICTOS FAMILIARES Y/O PERSONALES	6	5	22	770	8	132	90	6	1	1.040	3,02%
CONNIVENCIA CON GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY	6		5	97		5	1	6	1	121	0,35%

**PATRIA HONOR LEALTAD**

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

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

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



Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS Y EXPLOSIVOS	3	1	1	43		1		1		50	0,15%
CONVENIOS ADMINISTRATIVOS	2			1.319		2		3		1.326	3,86%
CORRUPCIÓN			57	32		119	3			211	0,61%
CORRUPCIÓN Y/O DERECHOS HUMANOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES			8	7		5		1		21	0,06%
DEFINICIÓN SITUACIÓN MILITAR		10	5	2.107	1	38	49	5	2	2.217	6,45%
DEMORA EN LA RESPUESTA	1	5	1	827	1	52	57	24	1	969	2,82%
DESPLAZAMIENTO FORZADO	2		1	149				1		153	0,44%
DISCRIMINACIÓN			6	31		28				65	0,19%
HISTORIA LABORAL	7	7		643		3		5	2	667	1,94%
INCORPORACIONES	2	5	2	501	1	8	1	1	1	522	1,52%
INDEMNIZADOS		4		219		3	2	4		232	0,67%
INFRACCIÓN AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO			1	18				3	2	24	0,07%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	16		3	90		1		9		119	0,35%
JUNTA MÉDICA LABORAL	2		2	1.253		37	13	5	2	1.314	3,82%
LESIÓN / MUERTE	1	3	1	218		5	2	2		232	0,67%
LIBRETA MILITAR		14	2	1.717		25	13	7	2	1.780	5,18%
MALTRATO			15	12		71	1			99	0,29%
MEDIO AMBIENTE		1		30		7				38	0,11%
N/D		9		129	2	4	35	1		180	0,52%
NO CONFORME CON LA RESPUESTA	1	1	3	199		43	26	10		283	0,82%
NÓMINA	21	7	3	3.638		123	134	7		3.933	11,44%
PENSIÓN /RETIRADOS	2	16		394		7	2	5		426	1,24%

## PATRIA HONOR LEALTAD

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

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

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



Motivo	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
PRESTACIONES SOCIALES	1	1	2	1.336		19	7	5	2	1.373	3,99%
PROCESOS DISCIPLINARIOS Y/O ADMINISTRATIVOS	6	5	7	506	1	32	1	9		567	1,65%
REDES SOCIALES			2	31		10	1	1		45	0,13%
REVISIÓN OTORGAMIENTO JINETA DE BUENA CONDUCTA				13		1		1		15	0,04%
SALIDAS DEL PAÍS				11						11	0,03%
SANIDAD	1	3	1	893	12	53	54	6	3	1.026	2,98%
SITUACIONES FAMILIARES	2	2	4	249		26		2	1	286	0,83%
SOLICITUD PRUEBAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	17	1	1	403		3	5	3		433	1,26%
TRÁFICO DE INFLUENCIAS			9	3		34				46	0,13%
TRÁFICO DE MATERIAL DE INTENDENCIA Y COMUNICACIONES			6	3						9	0,03%
TRÁFICO DE MUNICIONES Y EXPLOSIVOS			4	12		1				17	0,05%
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO		1	7	139		4		5		156	0,45%
VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS	14		9	111		39	1	6		180	0,52%
VIOLENCIA DE GÉNERO			5	7		7				19	0,06%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	1	1	1	12		6	1			22	0,06%
VIVIENDA MILITAR			1	19		9				30	0,09%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>303</b>	<b>279</b>	<b>31.115</b>	<b>59</b>	<b>1.460</b>	<b>676</b>	<b>290</b>	<b>28</b>	<b>34.384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

Durante el tercer trimestre de 2025 se recepcionaron **34.384** solicitudes, lo que representa un aumento del **23%** respecto al segundo trimestre de 2024; así mismo, el reporte muestra que el **17.43%** de las PQRSD registradas por los grupos de interés corresponden a la expedición del Certificado Electrónico de Tiempo (CETIL), equivalente a **5.993** solicitudes.

## PATRIA HONOR LEALTAD

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

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

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



Tabla 2. REPORTES PQRSD POR TIPO Y OFICINA

Unidad	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
BLICA				3		1	1			5	0,01%
CAAID	1		3	8		9				21	0,06%
CACIM			1	36		7				44	0,13%
CAFUE				1		1				2	0,01%
CAIMI	10		2	76		6	3	7		104	0,30%
CAOCC			1	33		23	5		1	63	0,18%
CEAYG	11	161	39	8.021	19	78	54	48	4	8.435	24,53%
CEDE1			1	33					1	35	0,10%
CEDE10				2						2	0,01%
CEDE11	1		2	27		3		2		35	0,10%
CEDE2			1	7		1		1		10	0,03%
CEDE3				8						8	0,02%
CEDE4	1		1	26		3				31	0,09%
CEDE5			1							1	0,00%
CEDE7				3			1			4	0,01%
CEDE9				11						11	0,03%
CEDOC	4	3	23	446		118	17	2		613	1,78%
CEIGE			4	10		13	1			28	0,08%
COADE	1		17	94		21	6	3		142	0,41%
COATE	1			4						5	0,01%
COEUR			1	10		1				12	0,03%
COFIP				8		1				9	0,03%
COING	1		3	132	2	15	5	2		160	0,47%
COLOG			2	50	10	11	5			78	0,23%
COPER	87	102	21	15.965	11	372	378	136	8	17.080	49,67%

**PATRIA HONOR LEALTAD**

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

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

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



Unidad	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
COREC		21	11	2.662	3	75	70	16	5	2.863	8,33%
DADAE		4		166		1	1	6		178	0,52%
DAVAA			5	88		37	5	8	1	144	0,42%
DICOE				3		5				8	0,02%
DIRIE	1									1	0,00%
DIV01	5	1	21	334		87	16	1	1	466	1,36%
DIV02	3	1	14	335	4	80	15	6		458	1,33%
DIV03	12	3	21	532	2	90	20	17	1	698	2,03%
DIV04	3	2	5	164	3	37	4	3		221	0,64%
DIV05	10		31	572	1	120	23	12	4	773	2,25%
DIV06	1		8	229		46	9	3	2	298	0,87%
DIV07	8	3	17	552	3	105	18	13		719	2,09%
DIV08	13	1	7	234		48	7	2	1	313	0,91%
DIVFE				13		7		1		21	0,06%
FUTOM			9	90	1	22	5			127	0,37%
JEMGF			1	89		2	2			94	0,27%
JEMIC			2	3		1	2			8	0,02%
JEMOP			4	19		8	1			32	0,09%
JEMPP		1		9		5	2			17	0,05%
OADAS				3						3	0,01%
OGENE				4						4	0,01%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>303</b>	<b>279</b>	<b>31.115</b>	<b>59</b>	<b>1.460</b>	<b>676</b>	<b>290</b>	<b>28</b>	<b>34.384</b>	<b>100%</b>

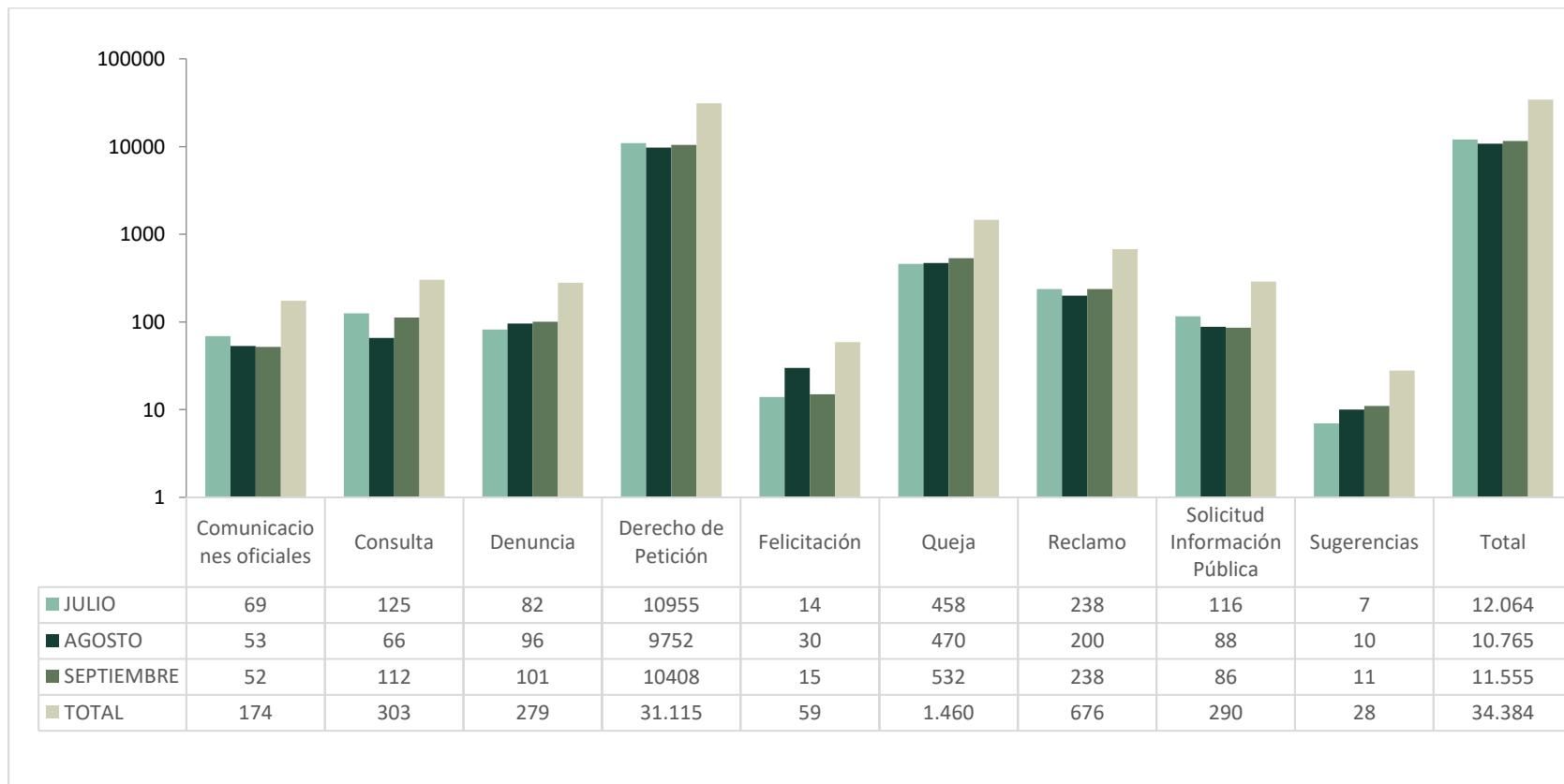
Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

El **49.67% (17.080)** de las PQRSD recepcionadas a través de los canales de atención fueron asignadas al Comando de Personal del Ejército Nacional, seguido de la Oficina de Servicio al Ciudadano con **8.435** PQRSD correspondiente al **24.53%**.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Tabla 3. BALANCE PQRSD RECEPCIONADAS POR CLASE DE SOLICITUD.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

### CONCLUSIÓN

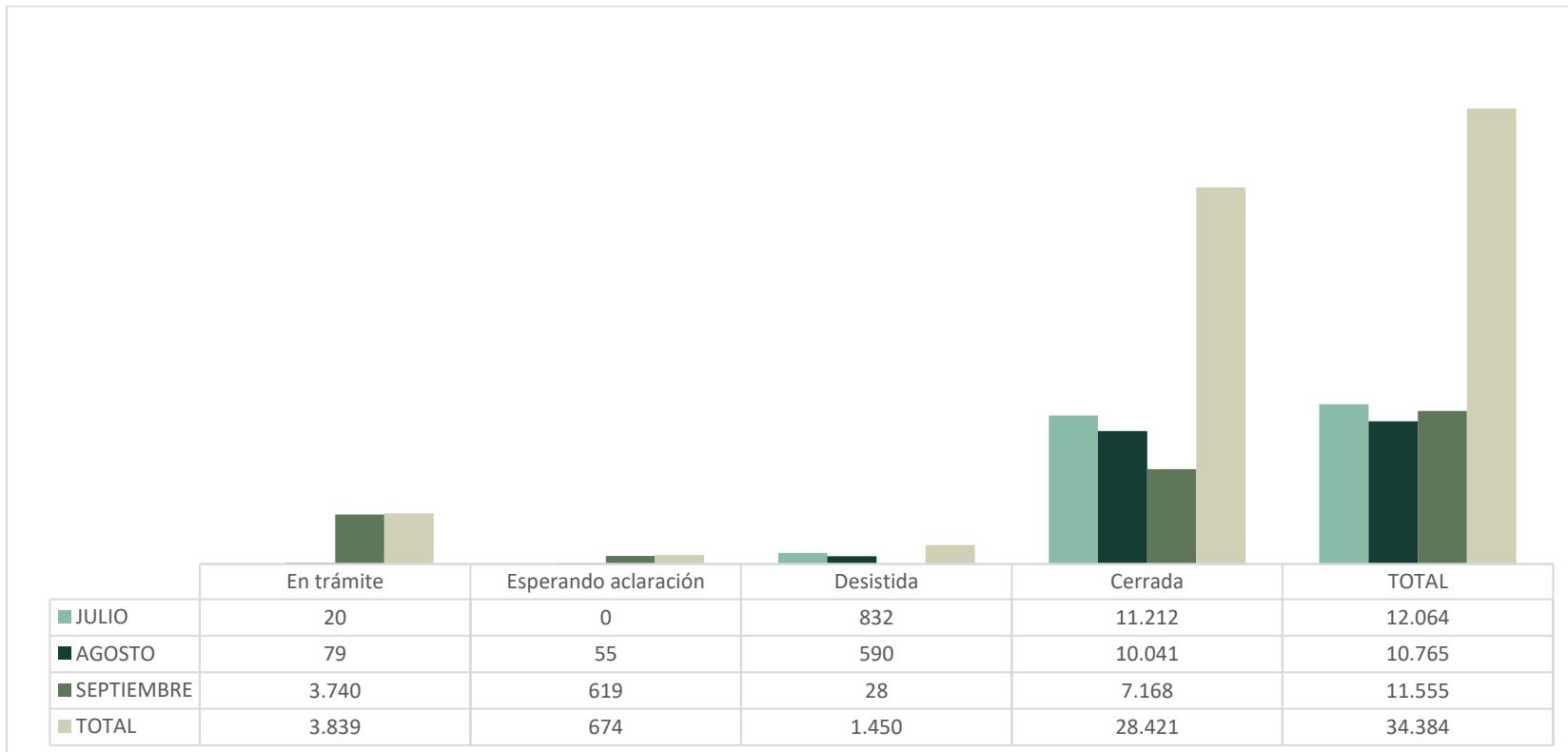
Durante el periodo evaluable, a través de los canales de atención autorizados se recepcionó un total de **34.384** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo “**Derecho de Petición**” con **31.115** correspondiente a un **90.5%**.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



Tabla 4. GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

### CONCLUSIÓN

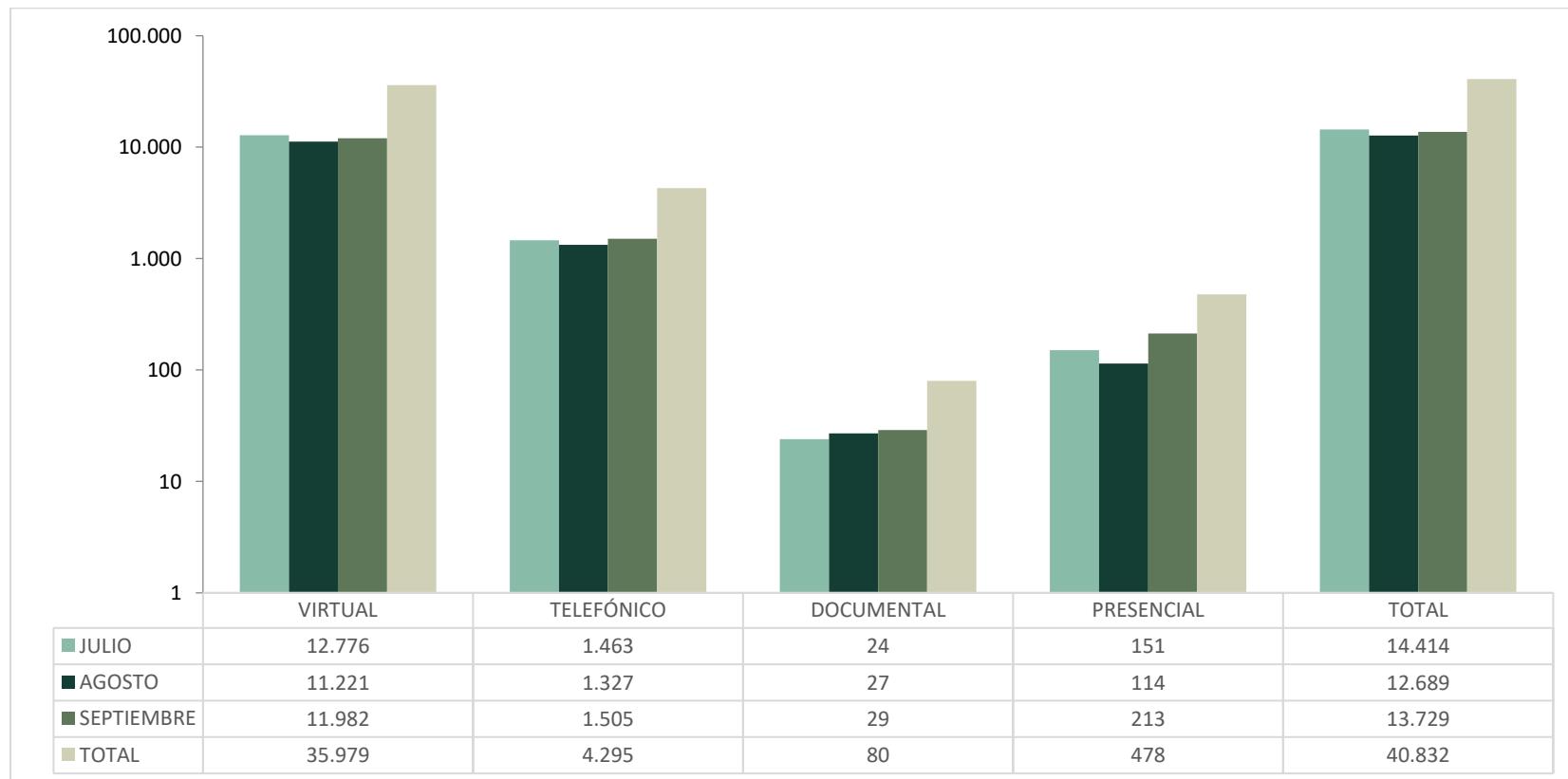
El balance al trámite de las **34.384** PQRSD recepcionadas durante el tercer trimestre 2025, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **83%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 de la Ley 1755/2015 fueron desistidas el **4%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **2%**; en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **11%**.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



Tabla 5. GESTIÓN REALIZADA MEDIOS DE RECEPCIÓN.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

### CONCLUSIÓN

Durante el tercer trimestre de 2025, el balance de utilización de los canales de atención y medios alternativos de interacción con la ciudadanía fue de un total de **40.832** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (*Correo Electrónico – Chat – Link*) en un **88.1%**

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689

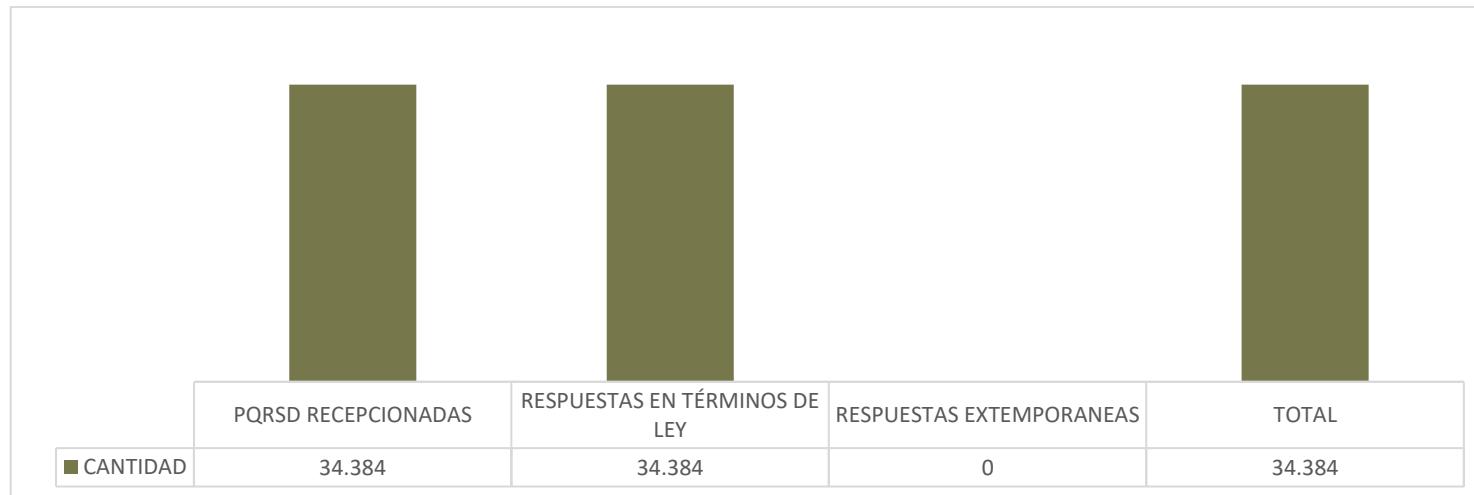


## 4.1 Estadísticas Indicadores de Gestión.

### Porcentaje de respuestas a peticiones dentro de los términos de ley.

Tienen como propósito indicar la gestión oportuna de las peticiones recepcionadas y direccionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, evaluando la emisión de respuestas.

Tabla 5. CONSOLIDADO PQRSD GESTIONADAS.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

### CONCLUSIÓN

Durante el lapso comprendido del 01/JULIO/2025 al 30/SEPTIEMBRE/2025 se recibieron **34.384** peticiones, las cuales fueron direccionadas dentro de los términos de ley por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional.

**PATRIA HONOR LEALTAD**

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

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

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



## **Satisfacción al ciudadano.**

Se realiza a través de la participación ciudadana en la realización de encuestas, las cuales tienen como objetivo medir el nivel de satisfacción y toma de acciones para mejora del mismo.

## **MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN.**

TRIMESTRE	PUNTAJE	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Excelente - Bueno - Regular- Malo
III	4	4.341	EXCELENTE
	3	23	
	2	33	
	1	7	
	<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>	<b>4.404</b>	

## **CONCLUSIÓN**

Durante el lapso comprendido del 01/JULIO/2025 al 30/SEPTIEMBRE/2025 se pudo evidenciar que, a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las encuestas, la percepción del servicio tiene una calificación **“EXCELENTE”**, atribuible a causales como el suministro de respuestas claras, oportunas y de fondo acorde al artículo 7º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## **PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5. Aspectos Relevantes.

### 5.1 Actividades de verificación.



#### CONCLUSIÓN

Durante el tercer trimestre se ha dado cumplimiento al **79%** de las visitas de acompañamiento, verificación y capacitación a las dependencias del Estado Mayor del Ejército y de las unidades de escalón operacional nivel División y unidades escalón táctico nivel Brigada, acorde al Plan N° 00003354/2025.

**PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.2 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**" ; Se participó en la feria de servicios, organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., en el Parque Fundacional Localidad de Fontibón, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.3 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**" ; Se participó en la feria de servicios, organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., en el Parque de la Mariposa Localidad Santa Fe, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.4 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

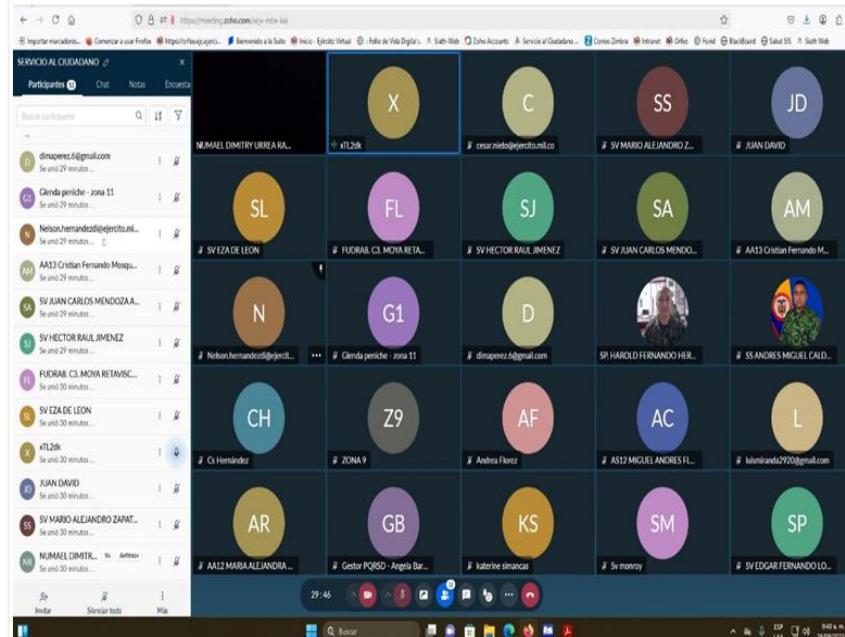
En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo C "Componente Rendición de Cuentas", Subcomponente 2. "Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones", 2.2 "**Ferias de diálogo**" ; Se participó en la feria de servicios, organizada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., en el Parque Luis Carlos Galán Localidad de Engativá, donde se articularon las diferentes entidades públicas del orden nacional, distrital y empresas privadas prestadoras de servicios públicos, entre otras, para brindar a la ciudadanía, el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y otros procedimientos administrativos y generar espacios de interlocución institución – ciudadano, lo que ha permitido conocer las necesidades de mayor prioridad.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.5 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)



PÚBLICA			
<b>MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL</b> <b>COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES</b> <b>EJERCITO NACIONAL</b>		<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>Pág. 1 de 4</b> <b>Código: FO-SECEJ-CEAYG-741</b> <b>Versión: 10</b> <b>Fecha de emisión: 2024-08-27</b>
<b>Acta n.º 2025112013512716</b>	<b>Fecha</b> <b>Lugar</b>	<b>26 de septiembre de 2025</b> <b>Plataforma Institucional ZohoMeeting</b>	
<b>Asunto</b>	Reunión de usuarios que realiza el área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional, con el personal que integran las oficinas del servicio al ciudadano de las unidades del escalón operacional División y Zonas de Recruitamiento del Ejército Nacional, con el propósito de generar acciones de mejora respecto a la recepción, direccionamiento, seguimiento y verificación de la respuesta a las PQRSD.		
<b>Hora inicio</b>	<b>09:00</b>	<b>Hora finalización</b>	<b>10:30</b>
<b>Participantes</b>	Sp. Numael Urrea Ramos - SAC Sv. Zapata Saya Mario Alejandro - DIV01 Sp. Acosta Janeth Leónelkin - DIV02 Aa13. Mosquera Ordóñez Cristian Fernando - DIV03 Sv. Hernández Díaz Nelson Enrique - DIV04 Sv. Jiménez Héctor Raúl - DIV05 Cs. Hernández Ortiz María Alexandra - DIV06 Sv. Meza de León Roberto Enrique - DIV07 Sv. Osso Becerra Yamilena - DIV08 Sv. Calderón Villada Andrés Miguel - DAVAA Ss. Orozco Charry Juan David - COREC Sip. Chaparro Caro Haminton Andrey - ZONA1 Aa13. Lifán Rojas María Alejandra - ZONA2 Sip. Quintero Quintero Dubán Javier - ZONA3 Sv. Nieto Fuentes Cesar Augusto - ZONA4 Ss. Lozada Prada Jonathan Alexander - ZONA5 Cp. Arrieta Jiménez José Asdrúbal - ZONA6 Sv. Cerinza Murcia Maximiliano - ZONA7 Ss. Ayala Murgas Pedro Rafael - ZONA8 Ss. Gaviria Jaramillo José Alberto - ZONA9 Cp. Vera Bustos Diego Armando - ZONA11 Ps. Ramírez Prieto Edwin - ZONA13 Ps. Flórez Mora Lilia Andrea - ZONA15		
<b>Ausentes</b>	Omitido		

### CONCLUSIÓN

En cumplimiento PAAC 2025 - Anexo C “Componente Rendición de Cuentas”, Subcomponente 2 “Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones” 2.3 “**Espacios de diálogo a través de nuevas tecnologías de la información**”; La Oficina de Servicio al Ciudadano realizó chat en línea, donde se brindó de manera efectiva a la ciudadanía y grupos de interés el acceso a la información pública, la realización de trámites, la presentación de PQRSD y otros procedimientos administrativos, con la participación de 180 usuarios.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.6 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4. "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2 "Campañas de sensibilización" Se realizó la publicación en la página web ([www.pqr.mil.co/](http://www.pqr.mil.co/)) de videos institucionales en lenguaje inclusivo, donde se muestra la ubicación y capacidades de la Oficina de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.7 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4. "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2 "Campañas de sensibilización" Se realizó capacitación al personal de la Dirección de Personal del Ejército Nacional (DIPER) frente al trámite de PQRSD y manejo del software de PQRSD.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.8 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.3 "Fortalecer la cultura de servicio al interior del Ejército Nacional", Se realizó capacitación de sensibilización dirigida a las dependencias del Comandante y Segundo Comandante del Ejército Nacional, Jefaturas de Estado Mayor y Comandos Funcionales, en el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano, promoviendo un enfoque orientado a la mejora continua en la atención y relación con la ciudadanía.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.9 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)

### CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.2 "Campañas de sensibilización", Se realizó difusión de Boletines Informativos a las Unidades Militares y dependencias del Estado Mayor del Ejército Nacional, relacionados con el trámite de PQRSD a través del link de servicio al ciudadano.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 22020950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.10 Fortalecimiento del Talento Humano al Servicio del Ciudadano (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC 2025 - Anexo D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 2. **Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano, 2.2 "Seminario a nivel nacional en Servicio al Ciudadano"** Se realizó en las instalaciones de la Universidad Piloto de Colombia, seminario de habilidades para la atención, servicio y medios visuales al ciudadano con una intensidad horaria de 40 horas, donde fueron capacitados 150 funcionarios.

### PATRIA HONOR LEALTAD

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 5.11 Auditoría seguimiento ICONTEC



### CONCLUSIÓN

Se llevó a cabo auditoría de seguimiento por parte del ICONTEC al proceso de Gestión del Servicio al Ciudadano, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad del Ejército Nacional. Esta auditoría tuvo como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC - ISO 9001:2015, así como evaluar la implementación de acciones de mejora continua dentro del proceso. Auditora Ingeniera ERIKA MERCEDES RUGE CUELLAR.

**PATRIA HONOR LEALTAD**

Calle 53 N° 57 - 93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C / Servicio al Ciudadano  
Bogotá, D.C.  
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)  
Tel. (601) 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689



## 1.1 Conclusiones.

- 1.1 De las **34.384** PQRSD recepcionadas durante el tercer trimestre de 2025, se resolvieron de forma definitiva un **28.421 (83%)**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **1.450 (4%)**; se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **674 (2%)** y **3.839 (11%)** de las solicitudes se encuentran en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo **“Derecho de Petición”** con **31.115** que corresponde a un **90.5%**.
- 1.2 Durante el tercer trimestre de 2025, el balance de utilización de los canales de atención y medios alternativos de interacción con la ciudadanía fue de un total de **40.832** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (**Correo Electrónico – Chat – Link**) en un **88.1%**
- 1.3 Durante el lapso comprendido del 01/JULIO/2025 al 30/SEPTIEMBRE/2025 se pudo evidenciar que, a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las encuestas, la percepción del servicio tiene una calificación **“EXCELENTE”**, atribuible a causales como el suministro de respuestas claras, oportunas y de fondo acorde al artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 1.4 Durante el tercer trimestre se ha dado cumplimiento al **79%** de las visitas de acompañamiento, verificación y capacitación a las dependencias del Estado Mayor del Ejército Nacional y de las unidades de escalón operacional nivel División y unidades escalón táctico nivel Brigada, acorde al Plan N° 00003354/2025.

## PATRIA HONOR LEALTAD