

# INFORME DE GESTIÓN

Servicio al Ciudadano

---

CUARTO 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		24	80		221	2	2	1	331	1,26%
ACOSO LABORAL			15	40		43				98	0,37%
ACOSO SEXUAL			31	7		22				60	0,23%
ACTUALIZACIÓN CARGOS - FELICITACIONES	1	3	1	272	40	23	11	1		352	1,34%
ASCENSOS Y RETIROS	7	7	1	603	1	24	16	5	1	665	2,53%
ASPECTO DE CONTRATACIÓN	1		1	57		10		4		73	0,28%
AUSENCIAS LABORALES				98		11	1			110	0,42%
CAMPAÑAS INSTITUCIONALES	3		1	87		6	2	1	2	102	0,39%
CERTIFICADO 50 AÑOS	5	6		164		3	1	12	1	192	0,73%
CERTIFICADO CALIDAD MILITAR	19	11		228		1	3	12		274	1,04%
CERTIFICADO DE CARGOS Y FUNCIONES	1	3	1	219		2	2	4		232	0,88%
CERTIFICADO EXTRACTO HOJA DE VIDA	3	12		646		2	5	12	3	683	2,60%
CERTIFICADO INGRESOS / RETENCIones		6	1	130		7	1	1		146	0,55%
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	10	82		1718		5	40	42		1897	7,21%
CESANTIAS		7		753		20	20		1	801	3,04%
CETIL - CERTIFICADO ELECTRONICO DE TIEMPO LABORADO	1	168		4033		15	49	32	3	4301	16,34%
CITAS MÉDICAS	1	1		118		49	3			172	0,65%
CONFLICTOS FAMILIARES Y/O PERSONALES	2	16	32	699	24	117	130	5	4	1029	3,91%
CONNIVENCIA CON GRUPOS AL MARGEN DE LA LEY	6	2	3	115		5		2		133	0,51%

**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	1	1		31		4			1	38	0,14%
CONVENIOS ADMINISTRATIVOS			1	187		4		3	1	196	0,74%
CORRUPCIÓN	2	1	74	32		129		1		239	0,91%
CORRUPCIÓN Y/O DERECHOS HUMANOS Y ASUNTOS INTERNACIONALES			9	14		6				29	0,11%
DEFINICIÓN SITUACIÓN MILITAR	2	10	2	1143	7	26	35	6	1	1232	4,68%
DEMORA EN LA RESPUESTA	4	4	4	634	1	62	14	26		749	2,85%
DESPLAZAMIENTO FORZADO		2		87		9		2		100	0,38%
DISCRIMINACIÓN		1	4	30		40	1		1	77	0,29%
HISTORIA LABORAL	6	6		429		7		5		453	1,72%
INCORPORACIONES		7	1	222		8	6	3	1	248	0,94%
INDEMNIZADOS				313		2				315	1,20%
INFRACCIÓN AL DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO			1	11		1				13	0,05%
INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	3		4	75		9		2	1	94	0,36%
JUNTA MÉDICA LABORAL		9	1	1324		38	20	5		1397	5,31%
LESIÓN / MUERTE	1	2	4	183		3	2	3		198	0,75%
LIBRETA MILITAR		10	1	883		9	13	2		918	3,49%
MALTRATO			10	9		59				78	0,30%
MEDIO AMBIENTE			1	18		4				23	0,09%
N/D		17		188		7	21	4	1	238	0,90%
NO CONFORME CON LA RESPUESTA		2	5	158		57	4	3		229	0,87%
NÓMINA	11	17	8	3811		145	143	5	4	4144	15,75%
PENSIÓN /RETIRADOS	1	8		253		7	1	3		273	1,04%

## 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		11		914		25	12	10		972	3,69%
PROCESOS DISCIPLINARIOS Y/O ADMINISTRATIVOS	6	4	11	407		25	1	11		465	1,77%
REDES SOCIALES			2	14		9			2	27	0,10%
REVISIÓN OTORGAMIENTO JINETA DE BUENA CONDUCTA				33		1	1			35	0,13%
SALIDAS DEL PAÍS				7		2				9	0,03%
SANIDAD		6	2	724	9	67	38	6	2	854	3,24%
SITUACIONES FAMILIARES		3	5	261		32	1	2	2	306	1,16%
SOLICITUD PRUEBAS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	13	3		317		5	2	2	1	343	1,30%
TRÁFICO DE INFLUENCIAS			14	12		36				62	0,24%
TRÁFICO DE MATERIAL DE INTENDENCIA Y COMUNICACIONES			4	2		3				9	0,03%
TRÁFICO DE MUNICIONES Y EXPLOSIVOS			2	4		1				7	0,03%
VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO			2	91		4		4		101	0,38%
VIOLACIÓN A DERECHOS HUMANOS	3	1	11	69		24		1		109	0,41%
VIOLENCIA DE GÉNERO			8	8		17				33	0,13%
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR		1	6	6		15				28	0,11%
VIVIENDA MILITAR		1	1	18		4		1	1	26	0,10%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>451</b>	<b>309</b>	<b>22.989</b>	<b>82</b>	<b>1492</b>	<b>601</b>	<b>245</b>	<b>35</b>	<b>26.318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2025 se recepcionaron **26.318** solicitudes, lo que representa un aumento del **5,4%** respecto al cuarto trimestre de 2024; así mismo, el reporte muestra que el **16.34%** de las PQRSD registradas por los grupos de interés corresponden a la expedición del Certificado Electrónico de Tiempo (CETIL), equivalente a **4.301** 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	%
CEIGE				6						6	0,02%
OADAS				2		1	1			4	0,02%
COFIP				5						5	0,02%
DADAE		4		117				2		123	0,47%
DANTE						1				1	0,00%
OGENE				2						2	0,01%
COATE				1						1	0,00%
DICOE				3		1			2	6	0,02%
DIRIE				1						1	0,00%
JEMGF		10	2	76		2	3	2	1	96	0,36%
JEMIC				1		2				3	0,01%
JEMOP			1	13	1	6		1		22	0,08%
JEMPP				14		7	2	1		24	0,09%
CACIM			1	5		2				8	0,03%
CAIMI	5	2	2	65		2		3	1	80	0,30%
CEDE1				27		3				30	0,11%
CEDE11				18		3				21	0,08%
CEDE2				3		2				5	0,02%
CEDE3				10						10	0,04%
CEDE4		1	1	12		2				16	0,06%
CEDE6				3						3	0,01%
CEDE7				1				1		2	0,01%
CEDE9				7						7	0,03%
CAAID				24		5	1			30	0,11%
CAFUE				2				1		3	0,01%

**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



Unidad	Comunicado Oficial	Consulta	Denuncia	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	%
CAOCC		1	2	21		16	1	1		42	0,16%
CEAYG	9	108	34	3606	18	71	36	33	4	3919	14,89%
CEDOC	3	6	43	377	1	89	19	4	1	543	2,06%
COADE	1	1	12	117		32	3	1		167	0,63%
COEUR				12		7				19	0,07%
COING			5	89		19	3	2		118	0,45%
COLOG			6	39	30	31	5			111	0,42%
COPER	63	267	24	13586	12	371	351	120	17	14811	56,28%
COREC	8	29	4	1922	10	51	54	21	2	2101	7,98%
DAVAA		1	1	80		39	6	1		128	0,49%
DIV01	1	1	30	242	2	102	16	4		398	1,51%
DIV02	2	1	22	298		85	14	3		425	1,61%
DIV03	1	4	13	530		90	17	16	2	673	2,56%
DIV04	2	1	9	147		30	6		2	197	0,75%
DIV05	3	5	36	547	1	146	31	10	1	780	2,96%
DIV06	5	3	8	222	1	60	7	4		310	1,18%
DIV07	9	3	19	429	2	112	10	10		594	2,26%
DIV08	2	2	24	185	4	64	11	2	1	295	1,12%
DIVFE				13		5		1		19	0,07%
FUTOM		1	6	70		12	3			92	0,35%
BLICA				13		4				17	0,06%
BRCIM1				2		1	1		1	5	0,02%
BRCIM2			3	4		5				12	0,05%
BRIMI1			1	9		4				14	0,05%
BRIMI2				11		7		1		19	0,07%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>451</b>	<b>309</b>	<b>22989</b>	<b>82</b>	<b>1492</b>	<b>601</b>	<b>245</b>	<b>35</b>	<b>26318</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## PATRIA HONOR LEALTAD

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

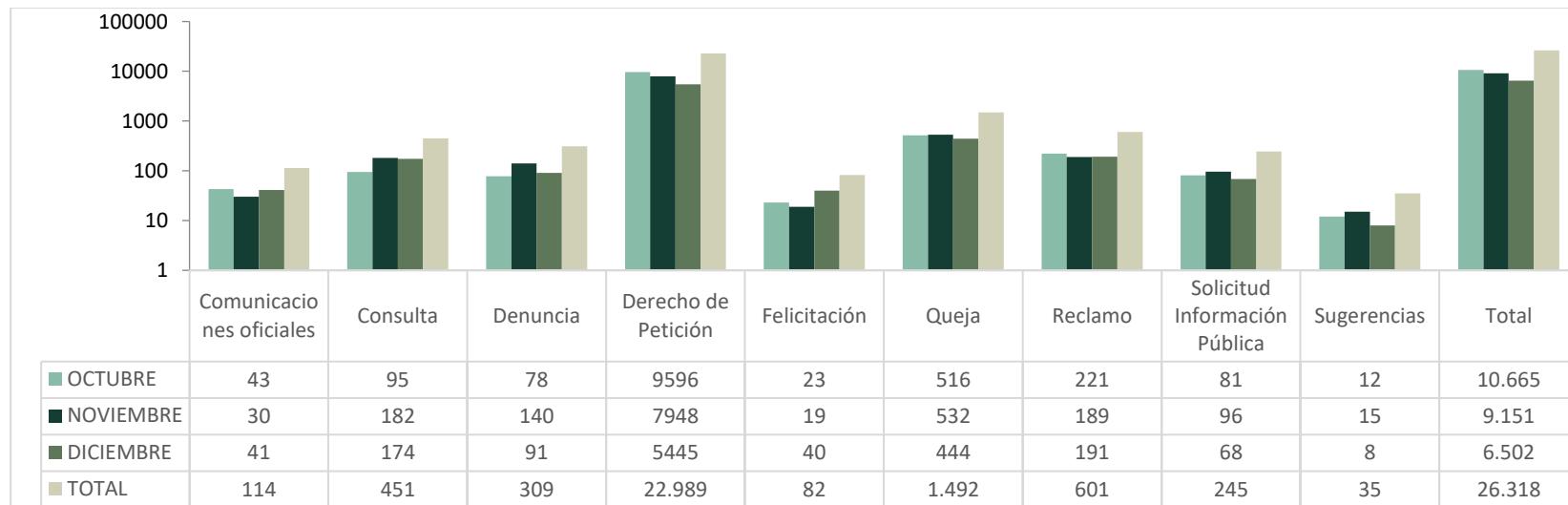
[sac@ejercito.mil.co](mailto:sac@ejercito.mil.co) – [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co)

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



## CONCLUSIÓN

El **56.28% (14.811)** 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 **3.919** PQRSD correspondiente al **14.89%**.



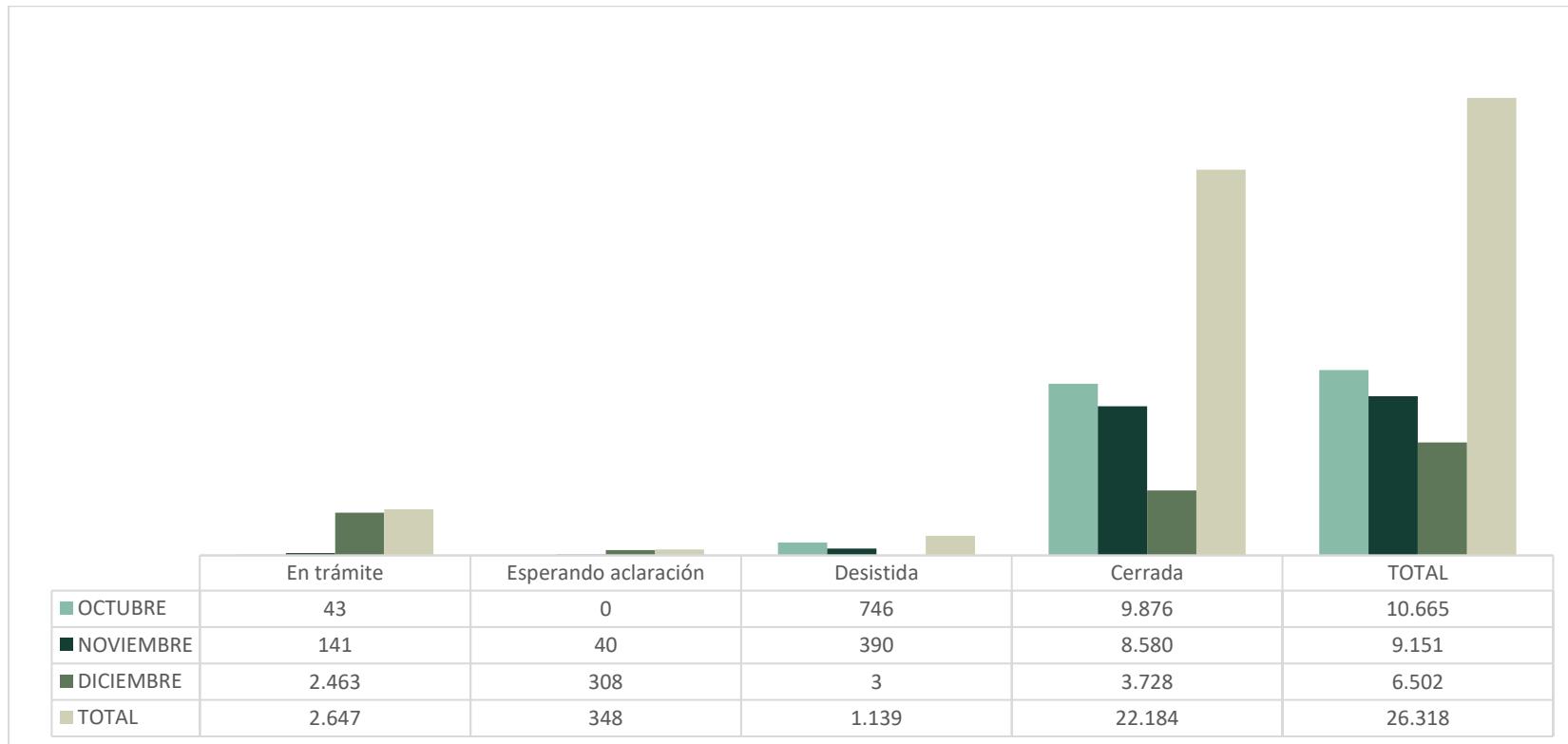
Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

## CONCLUSIÓN

Durante el periodo evaluable, a través de los canales de atención autorizados se recepcionó un total de **26.318** PQRSD, evidenciándose que el tipo de solicitud más instaurada por la ciudadanía y grupos de interés fue la de tipo “**Derecho de Petición**” con **22.989** correspondiente a un **87,35%**.

## PATRIA HONOR LEALTAD

Tabla 4. GESTIÓN REALIZADA LINK SERVICIO AL CIUDADANO.



Fuente: Área de Servicio al Ciudadano EJC

### CONCLUSIÓN

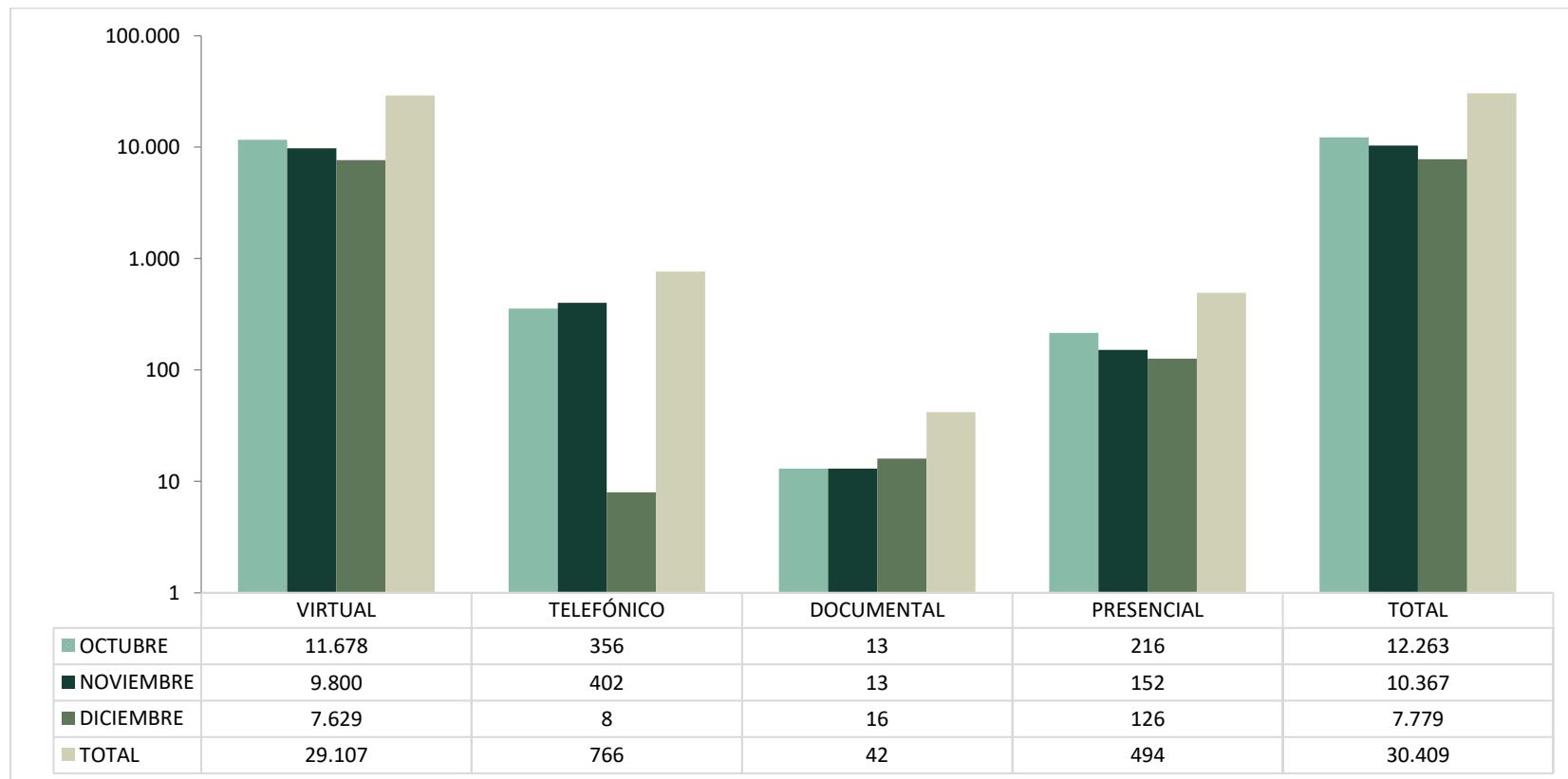
El balance al trámite de las **26.318** PQRSD recepcionadas durante el cuarto trimestre 2025, de las cuales se resolvieron de forma definitiva un **84,29%**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 de la Ley 1755/2015 fueron desistidas el **4,33%**; esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **1,32%**; en trámite dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015 el **10,06%**.

### 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 cuarto 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 **30.409** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (*Correo Electrónico – Chat – Link*) en un **95,7%**

### 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

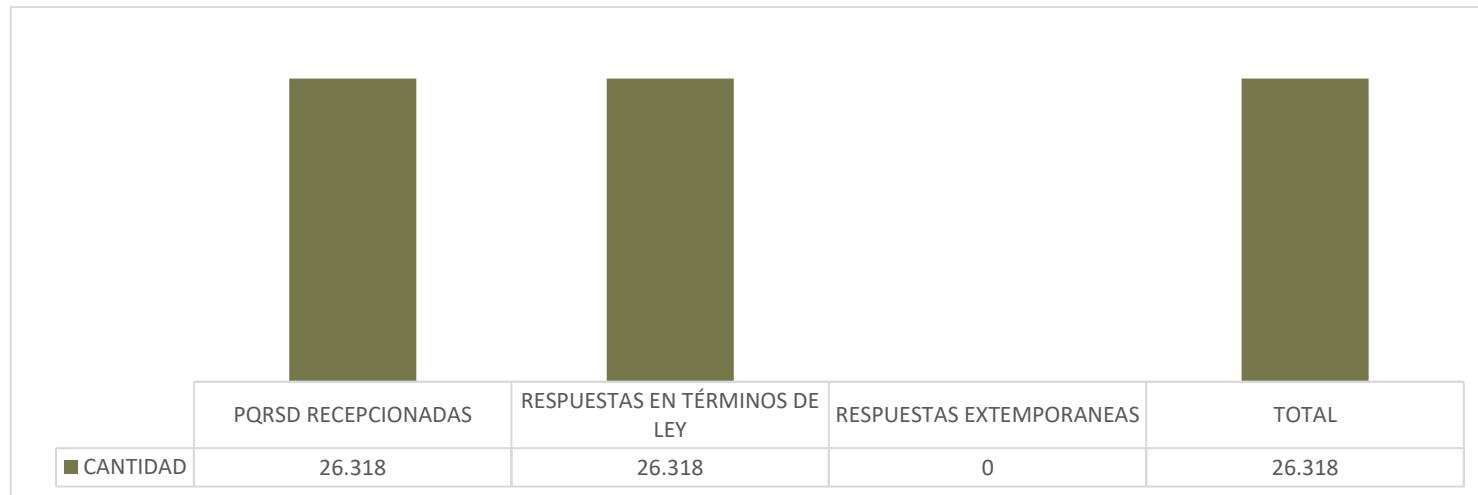


## 4.1 Estadísticas Indicadores de Gestión.

### 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/OCTUBRE/2025 al 31/DICIEMBRE/2025 se recibieron **26.318** 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
IV	4	856	EXCELENTE
	3	14	
	2	8	
	1	26	
	<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>	<b>904</b>	

## **CONCLUSIÓN**

Durante el lapso comprendido del 01/OCTUBRE/2025 al 31/DICIEMBRE/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.

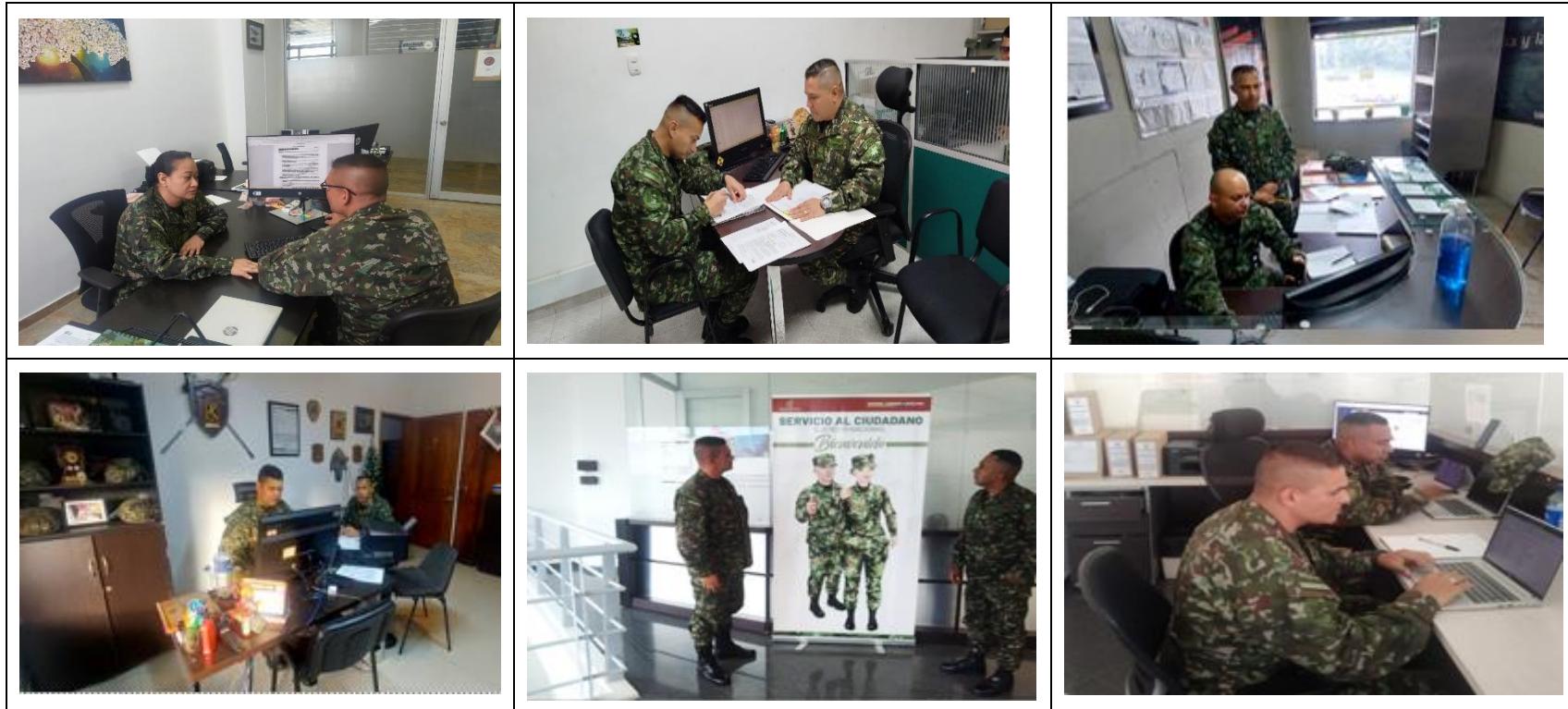
## **PATRIA HONOR LEALTAD**

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 cuarto trimestre se ha dado cumplimiento al **100%** 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 de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en la Calle 1B # 57 - 51 Parque Galán de la localidad de Puente Aranda en Bogotá D.C; iniciativa donde se articularon más de más de 70 entidades del orden nacional, distrital, comunitarias 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.

### 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 de la feria a tu servicio, convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en la "Plazoleta del Centro Comercial Ciudad Tunal de la Localidad de Tunjuelito"; donde entidades del orden distrital, nacional y empresas de servicios públicos atendieron los requerimientos de 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



## 5.4 Escenarios de Diálogo (PAAC2025)

PÚBLICA				
 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL		ACTA DE REUNIÓN		Pág. 1 de 3 Código: FO-SECEJ-CEAYG-741 Versión: 10 Fecha de emisión: 2024-06-27
Acta n.º 2025112017752466		Fecha: 28 de diciembre de 2025	Lugar: Plataforma Institucional ZohoMeeting	
Asunto	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 del Ejército Nacional, con el propósito de generar acciones de mejora respecto a la respuesta a las PQRSD, igualmente emitir lineamientos para la gestión del proceso de servicio al ciudadano en la vigencia 2026.			
Hora inicio	10:00	Hora finalización	11:00	
Participantes	MY. Cesar Augusto Galvis Quiroga – Oficial Servicio al Ciudadano SV. Ramiro Montoya Cardona - Gestor y orientador SAC SV. Yamileena Osas Becerra – DIV08 SV. Nelson Hernández Díaz – DIV04 SV. Roberto Meza de León – DIV07 SV. Raúl Jiménez Héctor – DIV05 SV. Mario Alejandro Zapata Saya- DIV01 SS. Tarazona Pernía Juan Alexander – DIV02 SS. Luis Guillermo Cruz Medina - Gestor y orientador SAC SS. Yeraldín Lucia Navarro Olivo – DIV06 SS. Milder Chilma Ivito – DIVFE CS. Geraldine Arce Torres – DAVAA AA13. Cristian Fernando Mosquera Ordóñez-DIV03			
Ausentes	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**”; Se llevó a cabo una reunión con los usuarios que conforman las Oficinas de Servicio al Ciudadano de las unidades del escalón operacional División del Ejército Nacional, con el propósito de formular acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la atención y respuesta a las PQRSD, así como emitir lineamientos para la gestión del proceso de Servicio al Ciudadano durante la vigencia 2026.

**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



## 5.5 Campañas de sensibilización (PAAC2025)

**BOLETÍN GENERADOR DE FUERZA**  
N.º 18 / 06 DE OCTUBRE DE 2025

**CLASIFICACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE PQRSD**

**BOLETÍN GENERADOR DE FUERZA**  
N.º 18 / 06 DE OCTUBRE DE 2025

**DEVOLUCIÓN PQRSD DENTRO DE 24 HORAS**

**Tenga en cuenta que:**

Colonel JUAN JAVIER ORTIZ SÁNCHEZ  
Ayudante General

## CONCLUSIÓN

En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", **SUBCOMPONENTE 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano"**, 4.2), se realizó difusión de tres (03) 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



## 5.6 Conocimiento al Servicio al Ciudadano (PAAC2025)



### CONCLUSIÓN

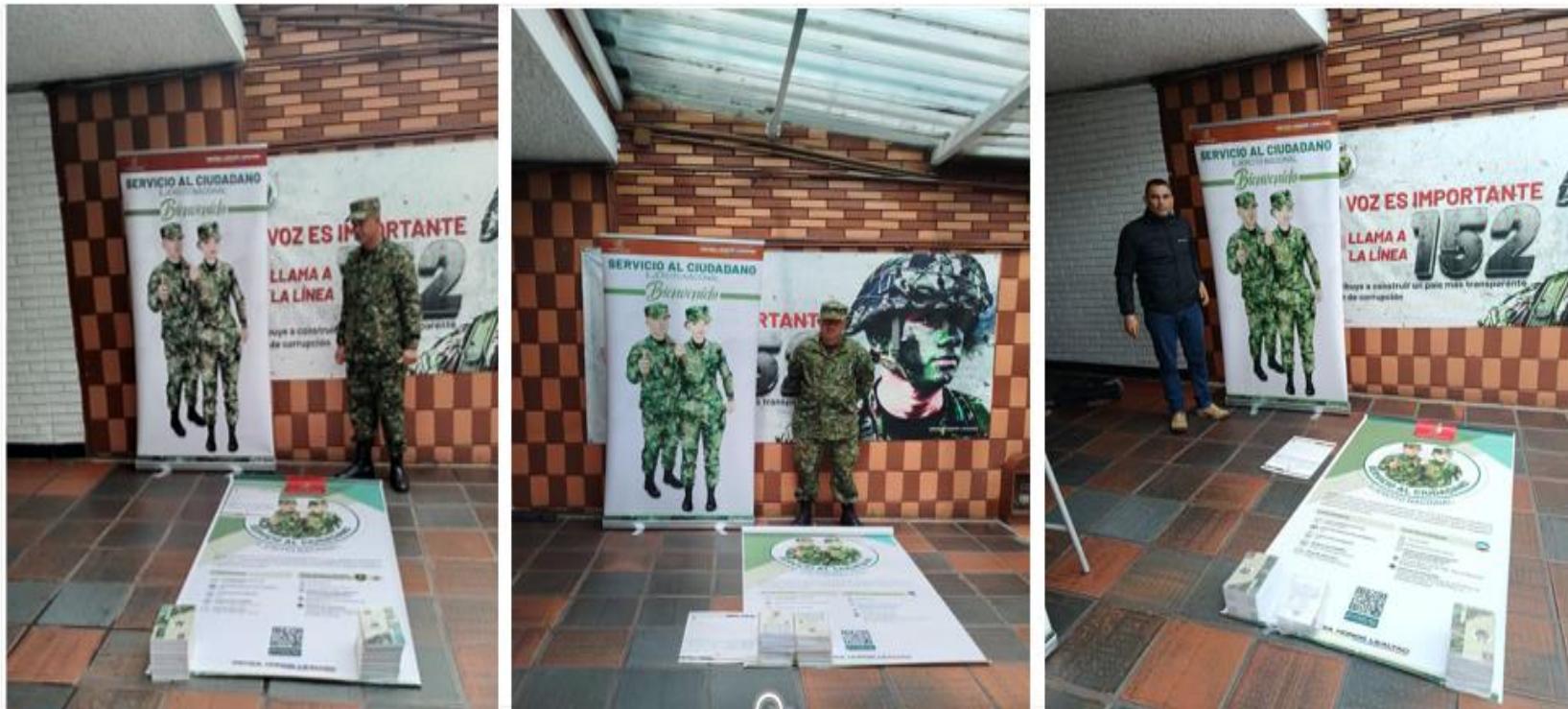
En cumplimiento al PAAC2025 - ANEXO D "Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", Subcomponente 4 "Conocimiento al servicio al ciudadano", 4.1), de Boletines se realizó capacitación de sensibilización **"DISEÑO Y DESARROLLO DEL CONCURSO DE NUEVOS ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO"** a las Unidades Militares y dependencias del Estado Mayor 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 Entrega material publicitario



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento a la Circular N° 202511203150033 Se realizó la entrega se material publicitario para las oficinas al servicio al ciudadano de nivel Brigada y Zonas de Reclutamiento, con el propósito de fortalecer la interacción con la ciudadanía en el cumplimiento de la misión institucional que busca desarrollar la gestión administrativa dentro de los principios de Igualdad, Moralidad, Economía, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad.

### 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 Encuentro Sectorial de Relacionamiento



### CONCLUSIÓN

Se participó del III Encuentro Sectorial de Relacionamiento con el Ciudadano, un espacio que reúne a las dependencias encargadas del vínculo con la ciudadanía en el sector defensa como @cajahonor, @indumilcolombia, @aerolineasatena y @dimarcolombia, Fuerzas Militares, Policía Nacional y otras entidades adscritas, para intercambiar buenas prácticas, articular instituciones y fortalecer una gestión transparente al servicio de la ciudadanía. Presentación del modelo de Estado Abierto, el V Plan de Acción y la Estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción, como herramientas clave para fortalecer la confianza ciudadana y la transparencia institucional.

### 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 Adecuación Canal telefónico



### CONCLUSIÓN

En cumplimiento a la *norma NTC 6047, Accesibilidad al medio físico de servicio al ciudadano*"- Se realizó la "adquisición de mobiliario para el canal de atención telefónico de la Oficina de Servicio al Ciudadano" para la vigencia 2025, con el fin de mejorar las condiciones laborales y operativas del personal encargado de la atención. Garantizando espacios ergonómicos, seguros y funcionales

**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



## 6. Conclusiones.

- 6.1 De las **26.318** PQRSD recepcionadas durante el cuarto trimestre de 2025, se resolvieron de forma definitiva un **22.184 (84,29%)**; así mismo, en virtud del art. 17 inciso 4 Ley 1755/2015 fueron desistidas el **1.139 (4,33%)**; se encuentran esperando aclaración por parte de los ciudadanos el **348 (1,32%)** y **2.647 (10,06%)** 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 **22.989** que corresponde a un **87.35%**.
- 6.2 Durante el cuarto 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 **30.409** solicitudes, evidenciándose que el canal más recurrido por la ciudadanía y grupos de valor es el Canal Virtual (**Correo Electrónico – Chat – Link**) en un **95.7%**
- 6.3 Durante el lapso comprendido del 01/OCTUBRE/2025 al 31/DICIEMBRE/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.
- 6.4 Durante el cuarto trimestre se ha dado cumplimiento al **100%** 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

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

