



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES  
EJÉRCITO NACIONAL  
AYUDANTÍA GENERAL COMANDO EJÉRCITO**

Bogotá D.C., 1 de octubre de 2020

**SEÑOR CIUDADANO**

Asunto: Informe de retroalimentación y satisfacción al ciudadano

Respetuosamente nos permitimos informar a la ciudadanía la percepción de los usuarios y grupos de interés a través de las encuestas de satisfacción diligenciadas a través del link de Servicio al Ciudadano durante el tercer trimestre del 2020, sobre los servicios y atenciones prestados por parte de la institución, donde se evidencia que a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las mismas, la percepción del servicio tiene una calificación “BUENA” siendo este un porcentaje de satisfacción del 79.94% atribuibles 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.

TRIMESTRE	PUNTAJE	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN Excelente (4.5 a 5) Bueno (3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
I	1	81	4.0
	2	68	
	3	97	
	4	145	
	5	352	
<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>		<b>743</b>	

Sin embargo; se evidencia. que a pesar de realizar diversas capacitaciones, sensibilizaciones y acercamientos al responsable del proceso en las diferentes oficinas de Servicio al Ciudadano a nivel nacional planteando las fallas más recurrentes a la hora de emitir respuesta a una petición, un porcentaje del 20.05% de los ciudadanos aún presenta insatisfacción en las causas mencionadas a continuación:



**2020** AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN MILITAR Y COHESIÓN DE LA FUERZA

Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C  
Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111689  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co)



SC8310-1





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2020112008304293 MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG-95.1

PUNTAJES 1 - 2		
No.	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	PORCENTAJE
1	Dificultad para acceder al sistema	2.68%
2	La respuesta no fue clara	12.08%
3	Mala atención	13.42%
4	No aplica la respuesta a la solicitud	61.74%
5	No se contestó en el tiempo reglamentario	10.06%

El Ejército Nacional como institución procura dar cumplimiento a la atención ciudadana como política pública y continuara con el esfuerzo de satisfacer todas las necesidades en los diferentes trámites y servicios que presta, teniendo como prioridad la satisfacción en todos los campos.

Atentamente,

**SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL**



**2020** AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN MILITAR  
Y COHESIÓN DE LA FUERZA

Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C  
Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 - Línea Gratuita Nacional 018000111689  
[sac@buzonejercito.mil.co](mailto:sac@buzonejercito.mil.co)

