



Bogotá D.C., 1 de abril de 2021

## 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 primer trimestre del 2021, sobre los servicios y atenciones prestados por parte de la institución, donde se evidencia en el diligenciamiento de las mismas, la percepción del servicio tiene una calificación “BUENA” siendo este un porcentaje de satisfacción del 89.90% 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 de la Ley 1437 de 2011.

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	332	4.05
	2	280	
	3	828	
	4	1.848	
	5	2.774	
<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>		<b>6.062</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 10.09% de los ciudadanos aún presenta insatisfacción en las causas mencionadas a continuación:

PUNTAJES 1 - 2		
No.	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	PORCENTAJE
1	Dificultad para acceder al sistema	0.49%
2	La respuesta no fue clara	6.69%
3	Mala atención	3.26%
4	No aplica la respuesta a la solicitud	88.3%
5	No se contestó en el tiempo reglamentario	1.14%

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**