



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

Bogotá D.C., 03 de enero de 2023

SEÑOR CIUDADANO

Asunto: Informe de retroalimentación y satisfacción al ciudadano

Respetuosamente y de la manera más atenta, me permito informar a los Jefes de Departamentos, Comandantes Comandos Funcionales, Comandantes Divisiones y Brigadas del Ejército Nacional, que luego de analizar las encuestas realizadas a los ciudadanos para medir el nivel de satisfacción frente al servicio recibido a través del link de Servicio al Ciudadano durante el cuarto trimestre del 2022; se puede evidenciar que en el diligenciamiento de las mismas, la percepción del servicio tiene una calificación "EXCELENTE" siendo este un porcentaje de satisfacción del 100% 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)
IV	1	0	5
	2	0	
	3	107	
	4	1.800	
	5	1.889	
TOTAL PARTICIPANTES		3.796	

Sin embargo; se evidencia que los responsables del proceso en las diferentes oficinas de Servicio al Ciudadano a nivel nacional dan cumplimiento en las causas mencionadas a continuación:

EJÉRCITO NACIONAL **PATRIA HONOR LEALTAD**

Dirección de la Unidad - Ciudad o Municipio. - Depto.
No. del Conmutador - No. de fax institucional
Correo electrónico de la unidad - www.ejercito.mil.co



SCR310-1

PUNTAJES 1 - 2		
No.	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	PORCENTAJE
1	Dificultad para acceder al sistema	00%
2	La respuesta no fue clara	00%
3	Mala atención	00%
4	No aplica la respuesta a la solicitud	00%
5	No se contestó en el tiempo reglamentario	00%

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