



Bogotá D.C., 01 de abril de 2022

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 2022, 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 “EXCELENTE” siendo este un porcentaje de satisfacción del 99.03% 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	124	4.9
	2	56	
	3	183	
	4	7.725	
	5	10.556	
TOTAL PARTICIPANTES		18.644	

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 0.96% de los ciudadanos aún presenta insatisfacción en las causas mencionadas a continuación:

2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTUNDENCIA OPERACIONAL



Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C
Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689
sac@buzonejercito.mil.co



SC8310-1





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2022112005278283 MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG-95.1

PUNTAJES 1 - 2		
No.	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	PORCENTAJE
1	Dificultad para acceder al sistema	2.22%
2	La respuesta no fue clara	25.5%
3	Mala atención	6.66%
4	No aplica la respuesta a la solicitud	62.7%
5	No se contestó en el tiempo reglamentario	2.77%

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

2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTUNDENCIA OPERACIONAL



Servicio al Ciudadano – Calle 53 No. 57-93 Barrio la Esmeralda Bogotá D.C
Tel. 4261499 – 2216336 – 2220950 – 152 - Línea Gratuita Nacional 018000111689
sac@buzonejercito.mil.co



SC6310-1

