

# PÚBLICA



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

Bogotá, D. C. 4 de julio de 2023

## Informe de Satisfacción de la Ciudadanía II Trimestre

Con toda atención me permito informar, 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 del Ejército Nacional, durante el segundo trimestre del 2023; se pudo evidenciar que a pesar de la baja participación en el diligenciamiento de las mismas, la percepción del servicio tiene una calificación “MUY BUENO” 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 Muy Bueno (4.5 a 5) Bueno (4 a 4.5) Intermedio (3 a 4) Malo (2.5 a 3) Muy Malo (1 a 2.5)
II	1	1	5.0
	2	1	
	3	288	
	4	2.823	
	5	10.310	
<b>TOTAL PARTICIPANTES</b>		<b>13.423</b>	

Así mismo, se evidencia que, a través de las diversas capacitaciones, sensibilizaciones y acercamientos a los responsables 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, se logra reducir el porcentaje de insatisfacción que se venían presentando en las causas mencionadas a continuación:

**EJÉRCITO NACIONAL**

**PATRIA HONOR LEALTAD**

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](mailto:sac@buzonejercito.mil.co)



SC8310-1



**PÚBLICA**

PUNTAJES 1 - 2			
N°	CAUSA DE INSATISFACCIÓN	NÚMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
1	Dificultad para acceder al sistema	2	100%
2	La respuesta no fue clara	0	0%
3	Sin especificar causal	0	0%
4	No aplica la respuesta a la solicitud	0	0%
5	No se contestó en el tiempo reglamentario	0	0%
Número de personas que participan en la evaluación		2	100%

Los datos estadísticos muestran que no se presentó incumplimiento de las unidades, aplicando lo reiterado por la honorable Corte Constitucional en el sentido que *“la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida emita una respuesta de fondo, clara, congruente, oportuna y con una notificación eficaz. En relación con los tres elementos iniciales resolución de fondo, clara y congruente, la respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un lema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o permisos ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud...Desde luego, este deber de contestar de manera clara y coherente, no impide que la autoridad suministre información adicional relacionada con los intereses de peticionario, pues eventualmente esta puede significar una aclaración plena de la respuesta dada... (Sentencia T-149/13).*

La Ayudantía General como líder de la política de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, tiene como finalidad garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía y grupos de interés, mediante la implementación de protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio para satisfacer de manera efectiva el trámite a las PQRSD recepcionadas.

Atentamente,

OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO  
EJÉRCITO NACIONAL

**EJÉRCITO NACIONAL**  
**PATRIA HONOR LEALTAD**

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](mailto:sac@buzonejercito.mil.co)



SCR310-1