

RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES  
EJÉRCITO NACIONAL  
AYUDANTIA GENERAL



COPIA N°. \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ COPIAS  
COMANDO DEL EJÉRCITO  
BOGOTÁ, D.C. \_\_\_\_\_ DE 2018

DIRECTIVA PERMANENTE N°. \_\_\_\_\_ / 2018

**ASUNTO:** Por la cual se regula el funcionamiento de las áreas de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional y se emiten instrucciones de coordinación y articulación para la atención y servicio al ciudadano.

**AL:** Señores Oficiales  
INSPECTOR GENERAL DEL EJÉRCITO - COMANDO DE TRANSFORMACIÓN DEL EJÉRCITO DEL FUTURO - JEFES DE ESTADO MAYOR COMANDO EJÉRCITO - JEFES DE DEPARTAMENTOS - COMANDANTES COMANDOS FUNCIONALES - DEPENDENCIAS ESTADO MAYOR - COMANDANTES UNIDADES OPERATIVAS MAYORES, MENORES - FUERZAS DE TAREA - UNIDADES TACTICAS - TROPAS DE EJÉRCITO.

**I. OBJETIVOS Y ALCANCE**

**A. Finalidad**

Impartir las órdenes necesarias para la aplicación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, las políticas y estrategias de Gobierno en Línea, la Directiva del Ministerio de Defensa No. 42222 de 2016, por la cual se coordina y articula la atención y servicio en el sector defensa, así como divulgar el protocolo de Servicio al Ciudadano.

Cumplir con las políticas y estrategias del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano impartidas por el Gobierno Nacional, teniendo en cuenta que la atención ciudadana es una política pública liderada por el Departamento Nacional de Planeación.

Desarrollar actividades que garanticen el suministro de información veraz y oportuna, así como la accesibilidad, la participación e

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
Entrada principal Carrera 54 No. 26 - 25 CAN  
Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

integración del ciudadano con el Ejército Nacional y contribuir con ello al fortalecimiento de la imagen institucional y del área de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional.

Divulgar el Protocolo de Servicio al Ciudadano aprobado por el Ejército Nacional para su consulta y aplicación por parte de todos los miembros de la Fuerza.

## B. Referencia

1. Constitución Política de Colombia de 1991
2. Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
3. Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
4. Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Único Disciplinario.
5. Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, modificada por Congreso de la República. (2012). Decreto 019, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
6. Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
7. Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
8. Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
9. Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**HÉROES MULTIMISIÓN**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa

Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN

Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28

[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



E 468013  
01 FEB 2018

CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

10. Ley 1815 de 2016, Por la cual se decreta el presupuesto de rentas y recursos de capital y ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
11. Ley 1862 de 2017, Por la cual se establecen las normas de conducta del Militar Colombiano y se expide el Código Disciplinario Militar. Deroga la Ley 836 de 2006 y entra en vigencia en febrero de 2018.
12. Decreto 2623 de 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
13. Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
14. Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
15. Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea.
16. Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
17. Norma Técnica Colombiana NTC 6047 (2013-12-11), Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.
18. Resolución 0393 de 2005, Por la cual se fija el precio para la expedición de copias o fotocopias y se autoriza la consulta y autenticación de documentos en el Ministerio de Defensa Nacional y Fuerza Pública.
19. Resolución 9308 de 2015, Por la cual reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional.
20. Resolución 3564 de 2015, Por la cual se establecen los lineamientos para publicación y divulgación de la información y accesibilidad de medios.
21. Directiva Presidencial 04 de 2012, Por la cual se establece lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
22. Directiva Ministerial 42222 de 2016, Por la cual el Ministerio de Defensa coordina y articula la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa.

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN  
Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. 0004/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

23. Disposición 0011 de 2008, Por la cual se crea y activa el área de Atención y Orientación al Ciudadano del Ejército y se aprueba su tabla de organización y equipo.
24. Disposición 0004 de 2016, Por la cual se ordena el cambio de dependencia orgánica de la Ayudantía General al Segundo Comando del Ejército Nacional.

## II. INFORMACIÓN

### A. Antecedentes

El Comando del Ejército Nacional mediante la Disposición No. 0004 de 2016, aprobada por la Disposición del Comando General de las Fuerzas Militares No. 011 de 2016 y la Resolución del Ministerio de Defensa No. 3402 de 2015 "Por lo cual se reestructura el Ejército Nacional, se aprueban sus tablas de Organización y equipo TOE y se dictan otras disposiciones" dispuso el cambio de dependencia orgánica de la Ayudantía General al Segundo Comandante del Ejército Nacional sujetándose a lo estipulado en la Tabla de Organización y Equipo TOE No. 22 10 16, en la cual se encuentra el área de Servicio al Ciudadano, con el propósito de cumplir el compromiso institucional de garantizar a los ciudadanos la calidad en el proceso de recepción, trámite y resolución de peticiones respetuosas tanto de interés general, como particular, generando espacios de interlocución entre funcionarios, usuarios y la ciudadanía.

Así mismo, el Ministerio de Defensa Nacional expidió la Directiva Ministerial No. 42222 el 27 de mayo de 2016, la cual prevé la "coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa" en las áreas de servicio al ciudadano de todas las dependencias y Fuerzas. De tal manera, se precisa que las unidades del Ejército Nacional asuman el servicio de atención ciudadana, como una política pública de obligatorio cumplimiento.

Por tal razón, se debe enfrentar el reto de modificar comportamientos, cultura, hábitos laborales para adecuarlos a la nueva perspectiva sistemática de eficiencia y eficacia en el servicio de atención a los ciudadanos, mediante la definición de un lenguaje común, la articulación de metas y la formulación de objetivos compartidos, los cuales de entenderse y aplicarse bien, seguramente van a contribuir a

**HÉROES MULTIMISIÓN**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa

Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN

Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28

[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



E 468013  
01 FEB 2018

CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_ /2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

fomentar una cultura de servicio a la ciudadanía y un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

#### B. Vigencia

La presente directiva rige a partir de su fecha de expedición y deja sin vigencia la Directiva Permanente No. 01025 de 2016.

### III. EJECUCIÓN

#### A. Misión General

El Comando del Ejército Nacional imparte órdenes con el fin de dar cumplimiento y aplicación al Sistema Nacional de Atención Ciudadana, a las políticas y estrategias de gobierno en línea, mediante la regulación del funcionamiento de las áreas de servicio al ciudadano y la emisión de instrucciones de coordinación y articulación para la atención y servicio al ciudadano, para garantizar la gestión, trámite y respuesta de las peticiones (quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias, felicitaciones, etc.), recepcionadas por la fuerza.

#### B. Misiones particulares

##### 1. Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional.

- a) Supervisar el cumplimiento de la presente Directiva.
- b) Divulgar y supervisar el protocolo de servicio al ciudadano.
- c) Gestionar y dar cumplimiento a los diferentes compromisos que en materia de servicio al ciudadano se adquieran con el Grupo de Atención Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional.
- d) Incorporar las actividades encaminadas a fortalecer la administración del área de Servicio al Ciudadano a través de su inclusión en el Plan de Acción, el cual debe estar alineado con los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa

Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN

Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28

[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

- e) Fortalecer los canales de atención al ciudadano de la Inspección General del Ejército y las diferentes dependencias del Estado Mayor del Comando del Ejército Nacional, Departamentos, Comandos Funcionales, Dependencias Estado Mayor, Unidades Operativas Mayores, Menores, Unidades Tácticas, Fuerzas de Tarea, Escuelas de Formación y Tropas Ejército, para brindar respuesta a los ciudadanos y reportar periódicamente al Grupo de Atención Ciudadana del Ministerio de Defensa la totalidad de peticiones recepcionadas por los diferentes canales de atención.
- f) Establecer estrategias y mecanismos de comunicación mediante los canales de atención por los cuales el ciudadano podrá acceder a los servicios requeridos al interior de la Fuerza.
- g) Brindar al ciudadano un servicio oportuno, efectivo y amable, con el objetivo de brindar la información básica que se requiera para realizar el trámite correspondiente.
- h) Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana.
- i) Incorporar en los planes anuales de capacitación temas de servicio al ciudadano y realizar cronograma para la respectiva inducción, actualización y reentrenamiento para el personal que presta los servicios de atención al ciudadano en la Inspección General, las diferentes dependencias del Estado Mayor del Comando del Ejército, Departamentos, Comandos Funcionales, Dependencias Estado Mayor, Unidades Operativas Mayores, Menores, Unidades Tácticas, Fuerzas de Tarea, Escuelas de Formación y Tropas de Ejército.
- j) Generar alternativas de aprendizaje como otros idiomas - lengua de manos - signos - escritura braille, conocimiento de alfabeto dactilológico y cualquier otro semejante, para garantizar la comunicación con la ciudadanía con limitaciones sensoriales (deficiencia visual, auditiva y otras

**HÉROES MULTIMISSION**  
 NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
 Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN  
 Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



469013  
 01 FEB 2018

CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

discapacidades).

- k) Generar y consolidar los informes trimestrales presentados por el Comando de Personal, Comando de Reclutamiento, Dirección de Sanidad y Unidades Operativas Mayores, sobre los resultados obtenidos en materia de PQRS, democratización de la gestión pública y lucha contra la corrupción con el fin de enviar el reporte de la gestión de PQRS al Grupo de Atención Ciudadana del Ministerio de Defensa, el cual deberá ser allegado dentro de los 10 primeros días calendarios de los meses de Abril, Julio, Octubre y Enero. Éste deberá corresponder al total de PQRS recibidas a través de los diferentes canales de atención consolidando todo lo recibido al interior de la Fuerza. Este informe deberá ir firmado por el señor Ayudante General del Comando del Ejército y remitido en formato PDF a través de los correos electrónicos [usuarios@mindefensa.gov.co](mailto:usuarios@mindefensa.gov.co) – [laura.segura@mindefensa.gov.co](mailto:laura.segura@mindefensa.gov.co) para dar cumplimiento a la Directiva presidencial No. 04 de 2012 cero papel.
- l) Utilizar un método de análisis de causas por las cuales se originen las PQRS, así como las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se generen, documentándolas en el Sistema de Gestión de Calidad respectivo bajo la metodología de acciones preventivas de la Norma Técnica de calidad en la gestión Pública (NTCGP).
- m) Verificar e informar el cumplimiento del plan de trabajo de las áreas de Servicio al Ciudadano en las Unidades Operativas Mayores y Menores.
- n) Coordinar con el Departamento Nacional de Planeación la participación de las Unidades, en las ferias nacionales de servicio al ciudadano.
- o) Verificar el Sistema de Gestión de Calidad en materia de atención y servicio al ciudadano que deben cumplir las Unidades Operativas Mayores, Menores, CENAE, CEMIL, Escuelas de Formación.

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa

Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN

Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28

[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

- p) Realizar los estudios y trámites a través de los cuales se modifique la denominación de cargos de los funcionarios encargados de administrar y supervisar el Link Servicio al Ciudadano como se establece en la Tabla de Organización y Equipo TOE No. 2 2 10 16 aprobada para la Ayudantía General del Comandando del Ejército Nacional. De la misma forma, deberá supervisar el cumplimiento de la denominación de dependencia y de los cargos de los funcionarios encargados de administrar y supervisar el Link Servicio al Ciudadano en Departamentos, Comandos, Unidades Operativas Mayores, Menores, Unidades Tácticas, Fuerzas de Tarea, Centro Nacional de Entrenamiento y Escuelas de Formación.

2. Dependencias del Estado Mayor del Comando del Ejército Nacional

- a) Asumir la responsabilidad frente al Ministerio de Defensa en materia de reiteraciones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- b) Recepcionar por los diferentes canales de atención las peticiones, y darles un trámite oportuno.
- c) Ordenar la asistencia del personal que presta los servicios de atención al ciudadano, de acuerdo a las fechas preestablecidas en el cronograma de capacitación del área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército.
- d) Coordinar y gestionar los medios necesarios para las capacitaciones que debe adelantar el área de Servicio al ciudadano.
- e) Informar oportunamente al área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército, cualquier cambio en los trámites o procedimientos relacionados con la ciudadanía, con el fin de suministrar información concreta y

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN  
Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



E 468013  
01 FEB 2018

CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

veraz a la población.

- f) Garantizar el cumplimiento de las actividades conforme lo establece el proceso y el procedimiento servicio al ciudadano dando continuidad al funcionario encargado de dicha actividad.
- g) Rendir informe de gestión trimestral a la Ayudantía General del Comando del Ejército, dentro de los primeros 5 días de los meses de Abril, Julio, Octubre y Enero, un consolidado de peticiones recibidas discriminando peticiones, quejas, denuncias, reclamos, felicitaciones e indicando el número de éstas, por cada uno de los canales de atención, es decir, cuántas telefónicas, documentales, presenciales, correo electrónico. Este informe de igual manera, debe ser rendido por el área de Servicio al Ciudadano del Comando de Personal (cliente interno), Comando de Reclutamiento (atención realizada directamente en las dependencias) y Dirección de Sanidad.
- h) Realizar los estudios y trámites que permitan estandarizar la denominación de la dependencia y de los cargos de los funcionarios encargados de administrar y supervisar el Link Servicio al Ciudadano en Departamentos y Comandos, conforme a lo establecido en la Tabla de Organización y Equipo TOE No. 2 2 10 16 aprobada para la Ayudantía General del Comandando del Ejército Nacional.

### 3. Departamento de Planeación – CEDE5

- a) Realizar acompañamiento de acuerdo a lo ordenado por el Ministerio de Defensa con el fin de determinar oportunidades de mejora para fortalecer el servicio en cada período como insumo del Sistema de Gestión de calidad, Planes, Programas y proyectos permitiendo el mejoramiento continuo en el servicio brindado a los ciudadanos.

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa

Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN

Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28

[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

4. Comandantes de las Unidades Operativas Mayores, Menores, Centro Nacional de Entrenamiento y Escuelas de Formación.
  - a) Asumir la responsabilidad frente al Ministerio de Defensa en materia de reiteraciones de PQRS.
  - b) Disponer de la asignación de los elementos logísticos (Escritorio, Computador, Línea telefónica para acceso a la ciudadanía, Internet, Impresora, Cartelera de Información) y de personal de acuerdo a lo establecido en la TOE, para garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, brindando información veraz, oportuna, acceso y participación de la ciudadanía.
  - c) Poner a disposición de los ciudadanos un correo institucional de usuario único para la participación de éstos en asuntos relacionados con el área de Atención y Orientación al Ciudadano de su Unidad, coadyuvando a su proceso memorístico.
  - d) Recepcionar e ingresar al link Servicio al Ciudadano todas las peticiones recibidas por los canales de atención (telefónico, presencial, correo electrónico, documental), en las diferentes dependencias de su jurisdicción, incluidos, Establecimientos de Sanidad y Distritos Militares. Así mismo, realizar el trámite y seguimiento de las que le sean asignadas.
  - e) Ordenar la asistencia del personal que presta los servicios de atención al ciudadano, de acuerdo a las fechas preestablecidas en el cronograma de capacitación para inducción, actualización y reentrenamiento del área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército Nacional.
  - f) Participar de manera activa en las ferias nacionales de servicio al ciudadano, que organice el Departamento Nacional de Planeación.

**HÉROES MULTIMISSION**  
 NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
 Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN  
 Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



EL 4 8 8 0 7 3  
 0 1 FEB 2018

CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

- g) Garantizar el cumplimiento de las actividades conforme lo establece el proceso y el procedimiento servicio al ciudadano dando continuidad al funcionario encargado de dicha actividad.
- h) Deberán las Unidades Operativas Mayores orientar el proceso de gestión de atención ciudadana hacia la población civil (cliente externo) y las Unidades Operativas Menores hacia el personal militar (cliente interno), cuando se encuentre ubicada en la misma ciudad una División y una Brigada, excepto en los casos que las condiciones de orden público de la jurisdicción no lo permitan. De la misma forma, cuando la Unidad deba atender los dos clientes (interno y externo) se dispondrá de una sola área para el cumplimiento de la misión de atención al ciudadano, la cual deberá ser accesible a todo tipo de ciudadanos.
- i) Rendir informe de gestión mensual a la Ayudantía General del Comando del Ejército, dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes el consolidado de la totalidad de peticiones recibidas por su unidad, discriminando peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e indicando el número de éstas recepcionado por cada uno de los canales de atención, es decir, cuántas telefónicas, documentales, presenciales, correo electrónico.
- j) El Centro Nacional de Entrenamiento deberá disponer de los elementos logísticos necesarios para desarrollar el proceso de gestión de servicio al ciudadano, en su guardia principal, con el fin de garantizar la accesibilidad de la población y no interferir con la seguridad institucional; recepcionando todas las peticiones y llevando a cabo el trámite correspondiente con cada una de ellas, utilizando para ello el link de Servicio al Ciudadano.
- k) Informar al área de Servicio al Ciudadano de la Ayudantía General del Comando del Ejército cuando una solicitud le sea asignada a través del link, correo electrónico, documental la cual no es competencia de su jurisdicción, dentro de las

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa

Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN

Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28

[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

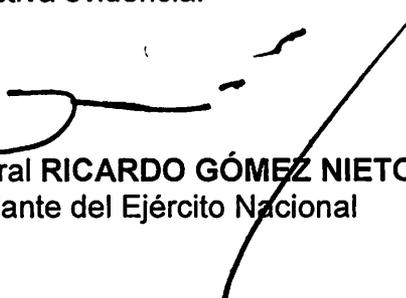
siguientes 24 horas para realizar el trámite que corresponda. En caso contrario, deberá seguirse el trámite de remisión por competencia ordenado en la ley.

C. Instrucciones Generales de Coordinación

Por medio de las Jefaturas de Estado Mayor, Unidades Operativas Mayores y Menores, deberá difundirse a sus dependencias y unidades subalternas el contenido de esta directiva, consolidando la evidencia de la divulgación y controlando su estricto cumplimiento, toda vez que en ellos recae la potestad disciplinaria en el evento que no se cumpla los términos y procedimientos previstos en la ley.

IV. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- a) Las actividades originadas por la aplicación de la presente directiva se realizarán con cargo a las asignaciones presupuestales establecidas para cada dependencia y en ningún caso originarán gastos adicionales a la institución.
- b) El contenido de la presente directiva es de estricto cumplimiento y responsabilidad de las unidades y dependencias de la Fuerza, por lo tanto deberá ser debida y comentada con el personal de cada uno de ellos, generando la respectiva evidencia.

  
Mayor General RICARDO GÓMEZ NIETO  
Comandante del Ejército Nacional

Auténtica:

  
Coronel EDGAR RICO PULIDO  
Ayudante General Comando Ejército

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
Entrada principal Carrera 54 No. 26 - 25 CAN  
Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



E-468073

01 FEB 2018

CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. \_\_\_\_\_ /2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS AREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

Vo. Bo.:

Mayor General **JORGE ENRIQUE NAVARRETE JADETH**  
Jefe de Estado Mayor de Planeación y Políticas

Mayor General **LUIS FERNANDO NAVARRO JIMÉNEZ**  
Segundo Comandante del Ejército Nacional

Elaboró: CT. Juan Pablo Rodríguez  
Oficial Servicio al Ciudadano

**JESSICA PERDOMO BIEZ**  
Revisó: Abg Jessica Perdomo  
Asesora Jurídica SAC

Vo. Bo.: CT. Harley Parra Acosta  
Asesor Jurídico JEMPP

**DISTRIBUCIÓN:** Se realiza por correo institucional a las Unidades y dependencias concernientes en la temática.

**HÉROES MULTIMISIÓN**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN  
Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



CONTINUACIÓN DIRECTIVA PERMANENTE No. 0000000/2018 POR LA CUAL SE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL EJÉRCITO NACIONAL Y SE EMITEN INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

ESPACIO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

**HÉROES MULTIMISSION**  
NUESTRA MISIÓN ES COLOMBIA

Fe en la causa  
Entrada principal Carrera 54 No. 26 – 25 CAN  
Correspondencia Carrera 57 No. 43 - 28  
[www.ejército.mil.co](http://www.ejército.mil.co), correo electrónico: [jempp@ejército.mil.co](mailto:jempp@ejército.mil.co)



400013



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES  
EJÉRCITO NACIONAL  
JEFATURA DE ESTADO MAYOR  
PLANEACIÓN Y POLITICAS

### FICHA TÉCNICA DIRECTIVAS

Pág. \_\_\_ de \_\_\_

Código: FO-JEMPP-450

Versión: 0

Fecha de emisión: 2016-08-30

<b>Departamento:</b>	CEAYG	<b>Directiva Permanente N°</b>	007732
<b>Fecha de expedición:</b>			
<b>Objeto:</b>	Por la cual se regula el funcionamiento de la oficina de Servicio al Ciudadano en las Unidades Operativas Mayores y se emiten instrucciones de coordinación y articulación para la atención y servicio al ciudadano.		
<b>Para:</b>	INSPECTOR GENERAL DEL EJÉRCITO - COMANDANTE DEL COMANDO DE TRANSFORMACIÓN DEL EJÉRCITO DEL FUTURO - JEFES DE ESTADO MAYOR COMANDO EJÉRCITO - JEFES DE DEPARTAMENTO - COMANDANTES COMANDOS FUNCIONALES - DEPENDENCIAS COMANDO EJÉRCITO DE ESTADO MAYOR - COMANDANTES UNIDADES OPERATIVAS MAYORES, MENORES -FUERZAS DE TAREA - UNIDADES TÁCTICAS - TROPAS DE EJÉRCITO.		
<b>Finalidad:</b>	Fortalecer constantemente temas de servicio por medio de campañas publicitarias.		
<b>Vigencia:</b>	A partir de la fecha de su expedición		
<b>Nivel de clasificación:</b>	Restringido		
<b>Misión General:</b>	<p>Dar cumplimiento y aplicación al Sistema Nacional de Atención Ciudadana, las políticas y estrategias de Gobierno en Línea a las dependencias del Estado Mayor del Comando del Ejército y a las Unidades Operativas Mayores y Menores a través de jornadas de capacitación y cumplimiento de actividades preestablecidas en el cronograma, para garantizar la gestión, trámite y respuesta de las peticiones recepcionadas por la fuerza.</p>		
<b>Instrucciones generales de coordinación:</b>	<p>Llevar a cabo campañas de comunicación y sensibilización para fortalecer la cultura de servicio y las debilidades evidenciadas en los análisis de causas de insatisfacción ciudadana en aplicación a lo previsto en la Directiva No. 42222 de 2016, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional que prevé la coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector defensa.</p>		
<b>Procedimiento:</b>	<p>I. FORTALECER CONSTANTEMENTE TEMAS DE SERVICIO POR MEDIO DE CAMPAÑAS PUBLICITARIAS.</p>		



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES  
EJÉRCITO NACIONAL  
JEFATURA DE ESTADO MAYOR  
PLANEACIÓN Y POLÍTICAS

## FICHA TÉCNICA DIRECTIVAS

Pág. \_\_\_ de \_\_\_

Código: FO-JEMPP-450

Versión: 0

Fecha de emisión: 2016-08-30

- A. Realizar cronograma de campañas publicitarias.
- B. Solicitar mediante oficio a los colegios, universidades y centros Comerciales a los cuales se van asistir la fecha y hora para realizar el acompañamiento.
- C. Realizar las respectivas coordinaciones con el área de Apoyo Logístico y las Dependencias que van apoyar la campaña.
- D. Informar a los ciudadanos de colegios, universidades y centros comerciales sobre lo relacionado en reclutamiento y temas relacionados con la institución.
- E. Verificar en ferias nacionales y distritales que se brinde información a los ciudadanos.
- F. Registrar en el link de atención al ciudadano los requerimientos que se reciban en estos eventos.
- G. Aplicar encuesta a los ciudadanos para medir la satisfacción ante la información obtenida bajo los parámetros de calificación.
- H. Analizar las encuestas y tomar las acciones respectivas.

468073

01 FEB 2018