

AYUDANTÍA GENERAL (CEAYG)

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO N° 10: “Fortalecer la planeación, gestión, control y desempeño institucional”.

Durante el lapso del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, la Ayudantía General continúa su labor en cumplimiento de los objetivos estratégicos, como evidencia la medición de la ejecución de la gestión realizada por las Áreas y Secciones que la integran. Asimismo, viene desarrollando la iniciativa estratégica de “Contribuir a la consolidación de la relación del Ejército Nacional con el ciudadano”, con el propósito de coadyuvar a la legitimidad institucional, a través del fortalecimiento y articulación de los canales de atención que permitan a la ciudadanía acceder a la información pública, por medio de peticiones, aumentando niveles de credibilidad y confianza institucional.

1.1. Porcentaje de respuestas dentro de los términos de Ley.

Gráfica No. 1 Consolidación gestión peticiones



Fuente: Ayudantía General

A través del Área de Servicio al Ciudadano, la Fuerza cuenta con los canales de atención dispuestos para que la ciudadanía pueda hacer uso de ellos e instaurar sus requerimientos, evidenciándose la recepción de 157.059 peticiones, de las cuales 156.970 fueron respondidas dentro de los términos de Ley.

1.2. Satisfacción del ciudadano.

Tabla No. 1 Resultados de encuestas

Periodo	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)	Cantidad personas satisfechas	Cantidad personas insatisfechas
I TRIM	6.062	4.5	5.450	612
II TRIM	8.119	4.5	7.911	208
III TRIM	13.953	4.5	13.726	227
IV TRIM	12.149	4.6	11.669	480
Total participantes: 40.283		Calificación promedio: 4.5	38.756 96%	1.527

Fuente: Ayudantía General

Analizadas las encuestas realizadas a los ciudadanos para medir el nivel de satisfacción respecto al servicio recibido, a través de los diferentes canales de atención durante el lapso del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, se evidencia un porcentaje de satisfacción del 96%, demostrando así el compromiso institucional con estándares de calidad y bajo el marco normativo vigente.

1.3. Respuestas con verificación de calidad.

Tabla No. 2 Resultados de verificaciones de calidad

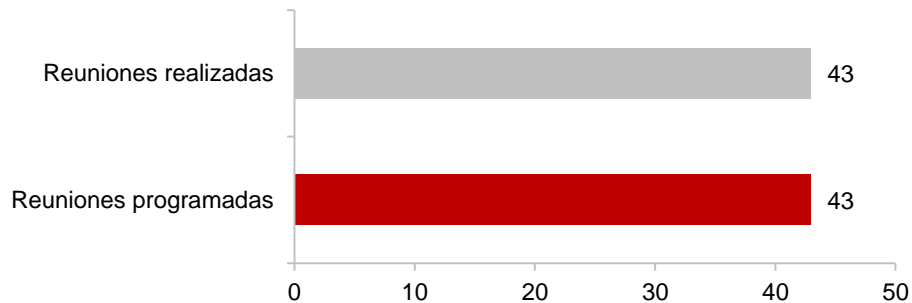
Verificación	Cantidad	%
Cumple	120.003	93 %
No cumple	9.016	7 %
Total	129.019	100 %

Fuente: Ayudantía General

La Ayudantía General a través del Área de Servicio al Ciudadano garantiza el seguimiento permanente a las respuestas emitidas a las solicitudes instauradas por la población, para que éstas se den conforme a la normatividad vigente; para el lapso del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, se evidencia que el 93% de las contestaciones dadas cumplen con lo establecido. En referencia al 7% que no cumplen, se vienen adelantando los planes de mejora con las Oficinas de Servicio al Ciudadano de las dependencias y Unidades del Ejército Nacional.

1.4. Trámites racionalizados.

Gráfica No. 2 Actividades para gestionar la Racionalización de Trámites



Fuente: Ayudantía General

El Comando de Reclutamiento y Control Reservas (COREC), lideró la estrategia de racionalización de trámites estructurada, bajo supervisión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP; quienes han reportado la realización de cuarenta y tres (43) reuniones técnicas con el Ministerio de Salud y Protección Social, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales - SISBEN, Registraduría Nacional del Estado Civil, Catastro Distrital, Agencia Nacional Digital, Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC y Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de generar intercambio de información directa con el Sistema Misional de Reclutamiento.

1.5. Comunicaciones oficiales gestionadas y tramitadas.

Imagen No. 1 Gestión de comunicaciones oficiales

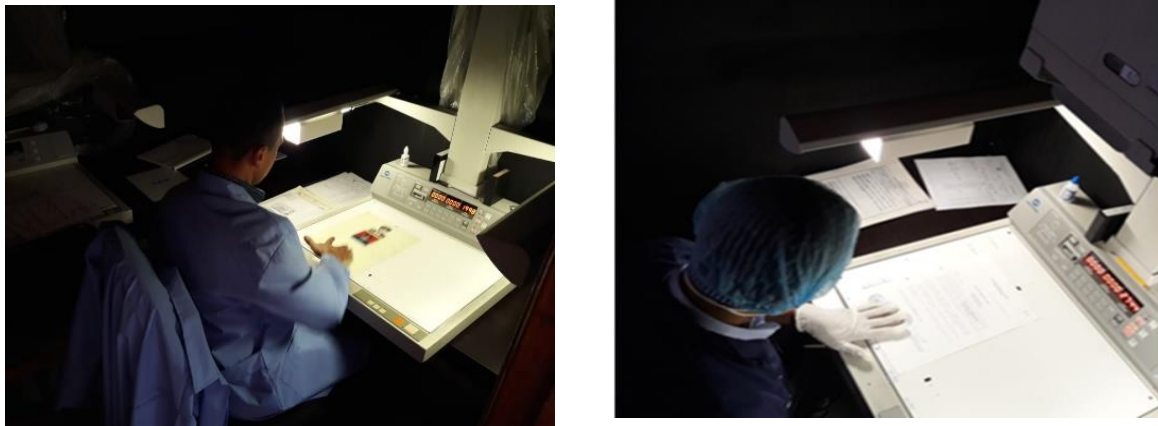


Fuente: Ayudantía General

Durante el lapso del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, se gestionaron 33.139 comunicaciones de competencia del Cuartel General del Comando del Ejército en el Sistema de Gestión Documental ORFEO; demostrando un adecuado y eficiente uso de este sistema por parte del personal de la institución.

1.6. Conservación preventiva de los documentos

Imagen No. 2 Gestión de comunicaciones oficiales

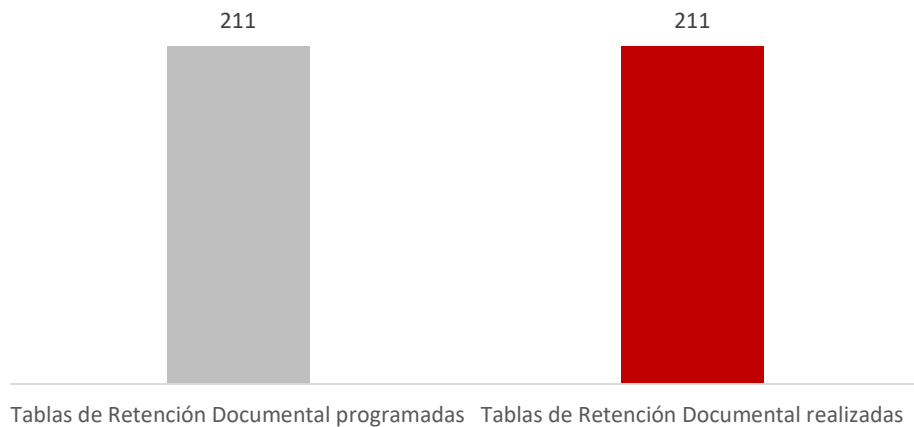


Fuente: Ayudantía General

La Ayudantía General como líder del proceso de Gestión Documental, garantiza la preservación de las hojas de vida de los funcionarios del Ejército Nacional, mediante el proceso de microfilmación para la conservación y permitir la accesibilidad a estos documentos es así, que, en el lapso de 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, se realizaron 155.050 fotogramas.

1.7. Actualización de Tablas de Retención Documental - TRD.

Gráfica No. 3 Consolidado TRD realizadas 2021

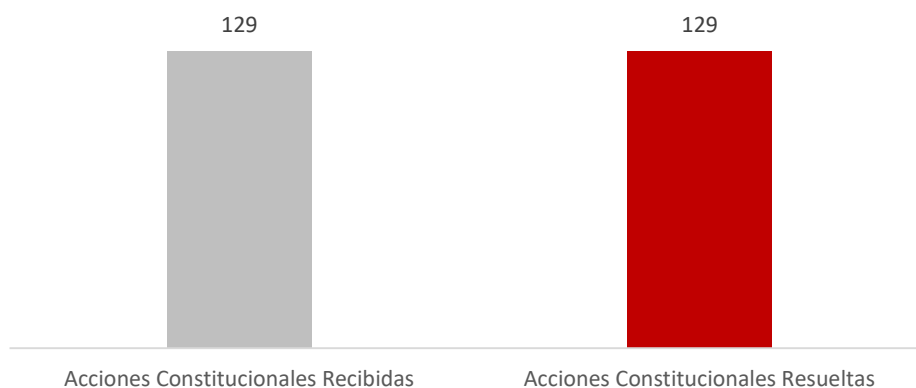


Fuente: Ayudantía General

El proceso de Gestión Documental durante el lapso de 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, realizó 211 Tablas de Retención Documental, con el fin de garantizar la clasificación documental de la Institución acorde a la estructura organizacional actual, indicando los tiempos de retención y disposición de los archivos del Ejército Nacional.

1.8. Gestión oportuna de acciones constitucionales

Gráfica No. 4 Consolidado gestión acciones constitucionales



Fuente: Ayudantía General

El diligenciamiento y respuesta a los requerimientos allegados al Área de Asesoría Jurídica se realizaron de manera oportuna, efectuando así una amplia verificación y análisis de cada una de las acciones constitucionales allegadas garantizando su gestión bajo los parámetros y lineamientos establecidos en la Ley.

1.9. Porcentaje de cumplimiento de la Gestión Contable

Tabla No. 3 Número de centros de costos intervenidos

Periodicidad	Centros de costos intervenidos
I TRIM	32
II TRIM	41
III TRIM	40
IV TRIM	53

Fuente: Ayudantía General

La Ayudantía General durante el lapso de 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, a través de la sección de Almacenes realizó la intervención de 166 centros de costos de manera aleatoria, con el fin de realizar seguimiento y control de los bienes asignados a

cada dependencia del Comando del Ejército; asimismo realizó la actualización de los responsables.

1.10. Control centro de costos de los vehículos

Tabla No. 4 Cantidad de vehículos en el sistema SAP

Periodicidad	Cantidad de vehículos en servicio	Cantidad de vehículos creados sistema SAP
I TRIM	293	293
II TRIM	299	299
III TRIM	298	298
IV TRIM	297	297

Fuente: Ayudantía General

Durante el lapso 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, se evidencia que todos los vehículos asignados a la Ayudantía General, cuentan con un centro costos creado en la plataforma de Sistemas, Aplicaciones y Productos para el procesamiento de datos (SAP), lo que permite el control y seguimiento a la realización de mantenimiento preventivo y correctivo, de acuerdo con la partida fijada asignada, garantizando la disponibilidad del parque automotor.

1.11. Materia prima suministrada para producción de trabajos litográficos

Tabla No. 5 Cantidad de materia prima suministrada

Periodicidad	Cantidad de materia solicitada Sección Publicaciones	Cantidad de materia prima suministrada
I TRIM	605	605
II TRIM	383	383
III TRIM	506	506
IV TRIM	492	492

Fuente: Ayudantía General

El Almacén de Materia Prima, ha garantizado el suministro del material requerido por la sección de Publicaciones a través de 1.986 órdenes de suministro; para la transformación del mismo en trabajos litográficos que cumplen con la calidad exigida para ser entregada al Almacén de Producto Terminado y posteriormente ser entregado a las dependencias y Unidades del Ejército Nacional.

