



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



Al contestar, cite este número

Radicado No. **2021112014557643**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-CEAYG -95.2

Bogotá D.C., 4 de noviembre de 2021

Señor Mayor General
MAURICIO MORENO RODRÍGUEZ
Comandante Comando de Personal.
Carrera 46 #20 c1 Bogotá D.C.

Asunto: Informe control de calidad mes septiembre de 2021.

Respetuosamente y de la manera más atenta, me permito enviar al señor Mayor General Comandante Comando de Personal, informe de control de calidad correspondiente a las solicitudes presentadas a través del portal www.pqr.mil.co durante el periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2021.

Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, teniendo en cuenta que el Ejército Nacional como autoridad pública, tiene el deber de brindar atención a todas las personas que ante ella acudan, tramitando las peticiones que lleguen vía fax, medios electrónicos, escrito o por cualquier medio idóneo, así como otorgar la respuesta dentro de los términos que la misma ley determina. Al respecto, resulta importante traer a colación lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 del 30 de Junio 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", que indica en su artículo 31 lo siguiente: "*Falta Disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta parte primera del código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario...*".

Se soporta este informe en lo señalado por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 a través del cual se ha dispuesto que debe realizarse vigilancia sobre el procedimiento seguido, en este caso sobre las solicitudes allegadas a través del Link de Servicio al Ciudadano y rendir el correspondiente informe, que para el caso del Ejército Nacional se realiza de manera mensual.

A continuación, se procederá a realizar un análisis respecto de las solicitudes llegadas a través del portal www.pqr.mil.co durante el mes de septiembre de 2021 y que fueron asignadas a su Unidad, así;

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



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



SC0313





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

COMANDO DE PERSONAL

- a. PQRS recibidas: 6.111
- b. PQRS verificadas: 6.093
- c. Novedades encontradas: Se hallaron tres peticiones vencidas con respuesta extemporánea. El 8,67% de peticiones se encuentran con calificación negativa.

UNIDAD	CODIGO PETICIÓN	OBSERVACIÓN
DIPER	645215, 645081, 644250	Vencido con respuesta extemporánea
	647744, 646973, 646760 648075, 646724, 645565 645505, 647632, 647115 647075, 646960, 645334 644774, 644729, 644675 644588, 648053, 644088 643653, 642046, 641011 641856, 633235, 633484, 633356, 633332, 633658, 634580, 634551, 634995, 635597, 635703, 636924, 636857, 637262, 637577, 638233, 639248, 639164	Debió utilizarse el link de "solicitud aclaración" para que el ciudadano allegara la información faltante y no proceder al cierre de la solicitud. Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015
	645058, 642943, 642849, 633111, 633703, 633694, 634959, 634958, 635253, 635186, 635052, 636022, 636850, 636842, 637239, 637500, 639181, 639097	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 19 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	646108, 646079, 647509 645435, 647782, 646534 645382, 645060, 644856 644728, 644650, 644646 644650, 644646, 647633 647525, 647898, 644394 643704, 643629, 643594 643455, 643223, 642967 642697, 640959, 640823 641973, 641908, 641857 641072, 647644, 647384, 647220, 647120, 647100, 647099, 647098, 647079, 647055, 633105, 633270,	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



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



SC6313-1



Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

633253, 633226, 633211, 633164, 633152, 633131, 633117, 633419, 633386, 633310, 633790, 633659, 633876, 634107, 634211, 634562, 634453, 634785, 634686, 634661, 634645, 634641, 634836, 634837, 640715, 634919, 634872, 634871, 634943, 635472, 635469, 635307, 635283, 635752, 635664, 635663, 635659, 635651, 635630, 636454, 636405, 636388, 636292, 636777, 637084, 637054, 636895, 636869, 637234, 637757, 637605, 638290, 638278, 638181, 638155, 638493, 638482, 638440, 638337, 638311, 638847, 638845, 639149, 639118, 639113, 639517, 639327, 639255, 639737, 639725, 640138, 640032, 640565, 640552, 640558, 640541	
645314, 647835, 644543	Debió tomar contacto con SAC para la ampliación de términos.
633460	Debió solicitar a COPER la asignación de la petición a la dirección competente, toda vez que este tiene la facultad de direccionar entre sus dependencias. Aun así, no se dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
647590, 646961, 646811 646388, 646083, 645873 645822, 645568, 645566 645500, 645492, 645492 645342, 645307, 645302 645280, 645194, 645088	Se procede al cierre de la petición sin emitir respuesta de fondo

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



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



SC0311-1



Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

644000, 643460, 643434 643431, 643354, 642959 642232, 642061, 641974 641937, 641878, 641875 641106, 647049, 645286, 634208, 634201, 634147, 634793, 634792, 634762, 634693, 640667, 635036, 635524, 635515, 635514, 635479, 635430, 635419, 635344, 635324, 635751, 635629, 636233, 635994, 636429, 636388, 636337, 636330, 636310, 636752, 637156, 637778, 637749, 637730, 637682, 637620, 637587, 637499, 638284, 638281, 638277, 638208, 638195, 638190, 638465, 638933, 638921, 639470, 639887, 639883, 639832, 639740, 639641, 639635, 640084, 640418, 640322, 640293	
636811	Se procede al cierre de la petición con información diferente a la solicitada por el ciudadano.
644992, 644904, 644877 644766, 643416, 643244, 634049, 636165, 638039	Las respuestas a las peticiones deben de ser cargadas a la plataforma para el posterior control de calidad
638897, 639220	Se menciona documentación, la cual no se pudo verificar toda vez que no se encuentran adjunto en la respuesta. Las respuestas a las peticiones deben ser cargadas a la plataforma con el fin de realizar el posterior control de calidad
633293, 633274, 633203, 633993, 634117, 634099, 634330, 634172, 634460, 634372, 634367, 640677, 634907, 636746, 636859, 636891, 637654, 638148,	No se evidencia soporte de envío al correo o dirección de notificación. Las respuestas a las peticiones deben ser cargadas a la plataforma con el fin de realizar el posterior control de calidad

**2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO**



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



SC0312-1



Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

	639159, 640455	
	644083	Indebida notificación,
	647044, 647549, 647547 647491, 647442, 644591 643558, 642177, 641018	Debió darle tramite a la petición
DIPSO	646706, 644728, 647240 648045, 648017, 647862 644301, 643908, 643870 643835, 643086, 642127 642044, 640795, 647947, 647603, 646840, 646553, 633089, 633230, 633224, 633221, 633518, 633507, 633621, 633620, 634056, 633981, 633875, 634093, 634331, 634237, 634781, 640691, 640693, 634865, 635404, 635902, 635706, 635678, 635643, 636246, 636390, 636314, 636293, 636670, 636562, 637089, 637413, 637776, 637750, 637686, 637675, 637528, 637484, 638001, 638236, 638212, 638200, 638535, 638510, 639661, 640093, 640129	Debió utilizarse el link de "solicitud aclaración" para que el ciudadano allegara la información faltante y no proceder al cierre de la solicitud. Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015
	643335	Indebida notificación,
	648163, 648162, 648161 648160, 648156, 648155 648152, 648150	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 19 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	645606, 645538, 646650 646623, 646282, 646061 646011, 645396, 645131 645055, 644892, 644891 644767, 648154, 648063 647955, 647913, 647873 647806, 647789, 647783	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



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



506310-1





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

	647755, 647712, 647693 644482, 644400, 644331 644306, 644216, 644128 643948, 643931, 643852 643842, 643476, 643470 643049, 642869, 642746 642687, 642305, 642121 641803, 641957, 641915 641828, 641293, 641187 647500, 647045, 647040 647024, 646924, 646906 646570, 646867, 646542 646519, 633538, 633764, 633878, 634209, 634185, 634515, 634512, 634772, 634651, 634813, 640671, 640672, 640674, 640713, 640714, 634842, 635261, 635161, 635158, 635159, 635072, 635435, 635363, 635310, 635737, 635598, 636138, 636804, 637070, 637021, 636887, 637246, 637153, 638037, 638092, 638047, 638813, 638730, 639246, 639309, 639769, 639962, 640372, 640336, 640487, 644624, 647373, 647347, 647273, 647265, 647258	
	646685, 645938, 645925 644624	Debió tomar contacto con COPER para que asignara la petición al competente
	635702	Se menciona una documentación, la cual no se pudo verificar toda vez que no se encuentran adjunto en la respuesta. Las respuestas a las peticiones deben ser cargadas para el posterior control de calidad.
	647484	Documento ilegible.
DISAN	646658, 646111, 646009 644997, 648016, 648012 647443, 647389, 647210	Debió dar aplicación a lo establecido en el artículo 21 de la ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



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



SC0310-1



Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

	647135, 644122, 643418 643315, 643275, 642688 647070, 647009, 634788, 634972	
	639231	Se menciona una documentación, la cual no se pudo verificar toda vez que no se encuentran adjunto en la respuesta. Las respuestas a las peticiones deben ser cargadas para el posterior control de calidad.
	643865, 634087, 634442, 640727	Debió dar tramite al requerimiento.
DIFAB	633109, 637408, 639253, 640245	No se dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
	633755	Debió utilizarse el link de "solicitud aclaración" para que el ciudadano allegara la información faltante y no proceder al cierre de la solicitud. Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituida por la Ley 1755 de 2015.
DIGEJ	643386	Se procede al cierre de la petición sin emitir respuesta de fondo

RECOMENDACIONES.

De manera respetuosa, me permito realizar las siguientes recomendaciones para las unidades que llevan a cabo el proceso de Servicio al Ciudadano así:

1. Teniendo en cuenta las solicitudes que en verificación de calidad arrojaron resultados negativos, los Comandos, Departamentos y Unidades deben evaluar el contenido de este informe y tomar acción inmediata para solucionar cada una de las novedades que se describen, de manera que se garantice que las respuestas suministradas cumplan con las exigencias legales, con el fin de que estas situaciones no se continúen presentado.
2. Se recalca la observancia del contenido de la Directiva Permanente 00033 de 2018 y particularmente lo concerniente al cargue de la totalidad de los requerimientos que se alleguen por cualquiera de los canales de atención. Así mismo, se reitera el cumplimiento de los protocolos de atención al ciudadano que se pueden ubicar en el portal web del Ejército Nacional www.ejercito.mil.co – Link Servicio al Ciudadano y de la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



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



SC0313-1





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

3. Los requerimientos que presentan observación por haber sido cerrados sin haber emitido respuesta, también configuran la vulneración al derecho de petición de los ciudadanos, por tanto, debe evaluarse la posibilidad de dar inicio a la acción disciplinaria que corresponda, conforme a las disposiciones del artículo 77 Numeral 25 de la Ley 1862 de 2017. Esta misma normativa aplica para los casos con respuestas emitidas por fuera de los términos, para lo cual se deberá proceder a realizar el correspondiente plan de mejoramiento.

4. El artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 17 de la ley 1437 de 2011, respecto a las *peticiones incompletas y desistimiento tácito*, señala que: “En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. (...) En consecuencia, es preciso recordar a los funcionarios gestores y orientadores que tienen a su cargo el Link de Servicio al Ciudadano, que nuestro portal web cuenta con la opción de **solicitud de aclaraciones**, la cual debe ser utilizada en los casos en que la petición se encuentre incompleta, para que el peticionario dentro del lapso de 1 mes allegue la información o documentación faltante, de manera que no es procedente realizar el cierre de la solicitud aludiendo a la falta de información o documentación, sino que se debe utilizar tal procedimiento y con ello, no vulnerar esta disposición legal y a la vez, este beneficio en cabeza de los peticionarios.

5. Se aconseja sea cargado en la página, el documento mediante el cual se remite la petición por competencia y que el mismo se encuentre firmado, con el fin de que el peticionario sea comunicado de dicha remisión, dando aplicación al Artículo 1 de la ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 21 de la ley 1437 de 2011. Que en su tenor literal reza: *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”*.

6. La honorable Corte Constitucional ha reiterado *“la efectividad y el respeto por el derecho de petición, se encuentran subordinados a que la autoridad requerida emitan una*

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR, LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO | EJC

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



SC6310-1





Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021112014557643 MDN-COGFM- COEJC-SECEJ-CEAYG-95.2

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). Así mismo se trae a colación lo tratado en la Sentencia T-332/15, en la que respecto al derecho de petición concluyo que: (...) "c. La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición".

Lo anterior, para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente;

Teniente Coronel HECTOR JAVIER SERRANO CAICEDO
Oficial Apoyo Logístico con traspaso de funciones Administrativas de Ayudante General de Ejército

Revisó: Mayor Florentino Ariza
Oficial Servicio al Ciudadano

Elaboró: Abg. Sthefany Toledo Cúellar
Asesora Jurídica SAC

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



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



SC6310-1

