



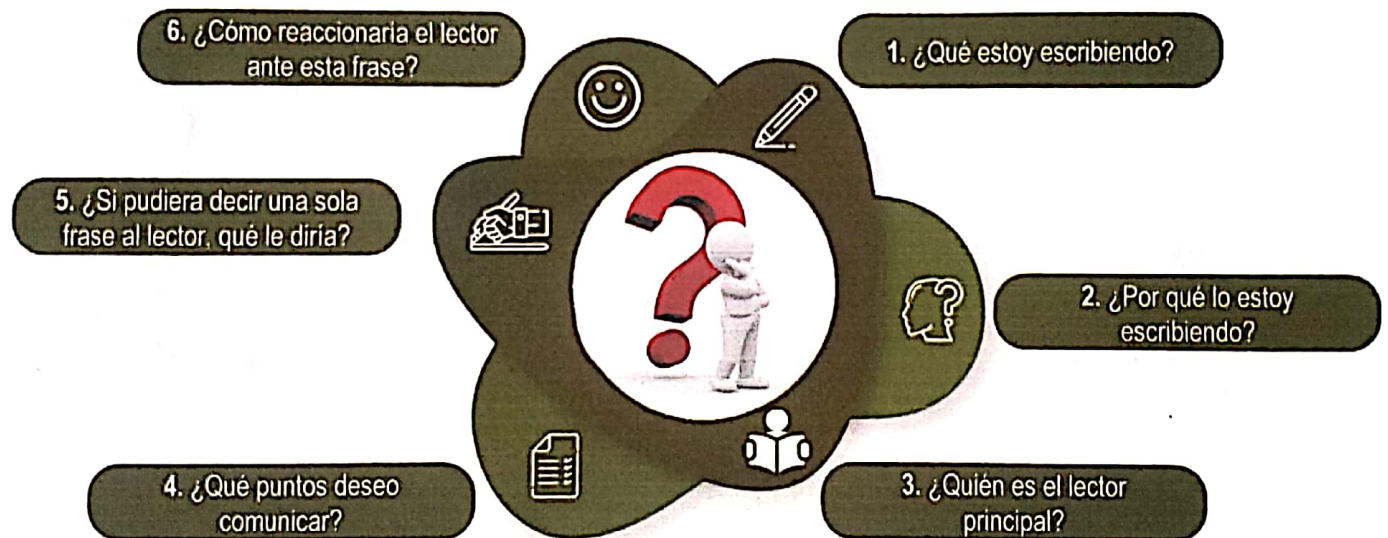
Bogotá D.C., 17 de febrero de 2020



LENGUAJE CLARO

CÓMO ESTRUCTURAR SU TEXTO

Lenguaje claro es la expresión simple, clara, precisa, completa, confiable, y afable como actitud abierta y comprensiva, que debe ser utilizada por todos los servidores públicos del Ejército Nacional al informar y dialogar con la población civil para generar una comunicación fluida y cooperada con ellos, en razón a esto, es indispensable organizar un documento antes de empezar a escribirlo porque se asegura de entender el propósito del mismo. Piense en toda la información que deberá incluir y organícela en un esquema que pueda utilizar a modo de referencia y responda seis preguntas generales antes de empezar a escribir, así:




Coronel ÓSCAR EDUARDO GÓMEZ GUZMÁN
 Ayudante General

Elaboró: SS. Sergio Camargo
Suboficial Servicio al Ciudadano

Revisó: PS. Pilar Quecano
Correctora de Estilo

V.º B.º: SS. Mauricio Bernal
Suboficial Servicio al Ciudadano

**2020 FORTALECIMIENTO DE LA
PROFESIONALIZACIÓN MILITAR
Y COHESIÓN DE LA FUERZA**



Calle 53 No. 57-93 Barrio La Esmeralda - Bogotá D.C.
Tels. 2218336 - 2220950 - 4261499
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co



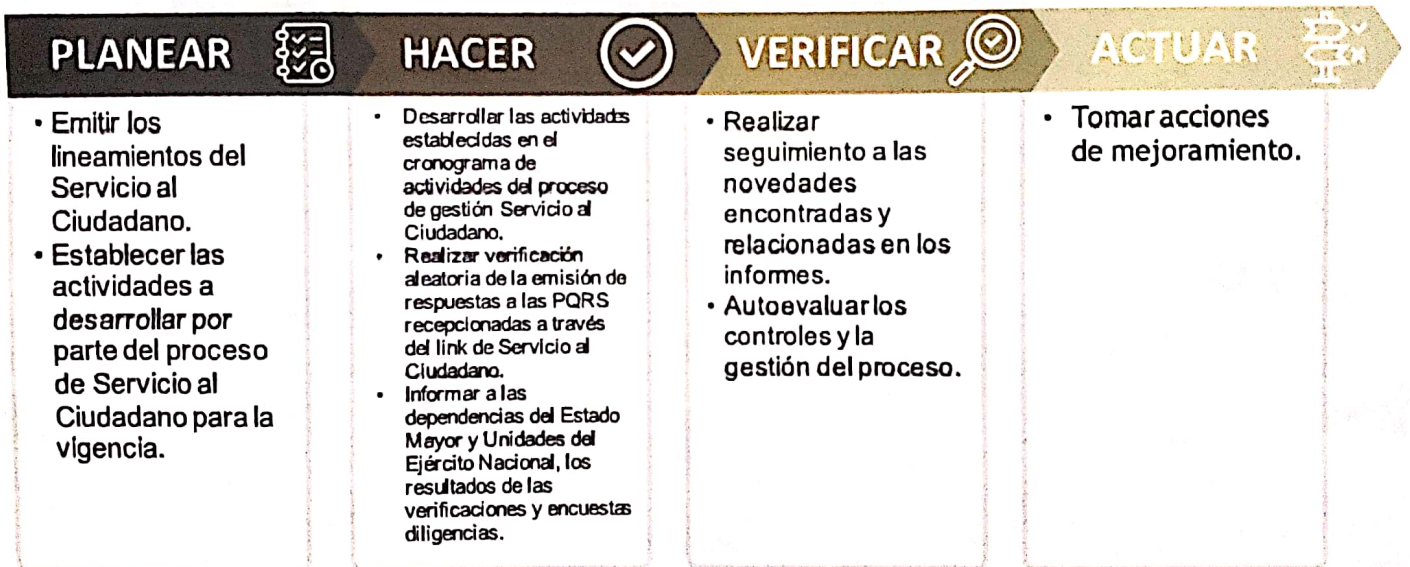


Bogotá D.C., 14 de septiembre de 2020



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

La Ayudantía General a través del área de Servicio al Ciudadano tendiente a garantizar la atención ciudadana como política pública de obligatorio cumplimiento, implementa dentro de su sistema integrado de gestión de calidad el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), también conocido como el ciclo de Deming, el cual permite a la Fuerza una mejora integral de los diferentes trámites y servicios, aumentando la efectividad y la participación entre ciudadano e institución con base en las siguientes actividades:



Coronel OSCAR EDUARDO GÓMEZ GUZMÁN
Ayudante General

Elaboró: SS Juan Yandar
Suboficial Servicio al Ciudadano

Revisó: PS. Piedad Quecano
Corredora de Estilo

V.º B.º: JM Florentino Ariza
Oficial Servicio al Ciudadano

**2020 FORTALECIMIENTO DE LA
PROFESIONALIZACIÓN MILITAR
Y COHESIÓN DE LA FUERZA**



Calle 53 No. 57-93 Barrio La Esmeralda - Bogotá D.C.
Tels. 2216336 - 2220950 - 4261499
eac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co



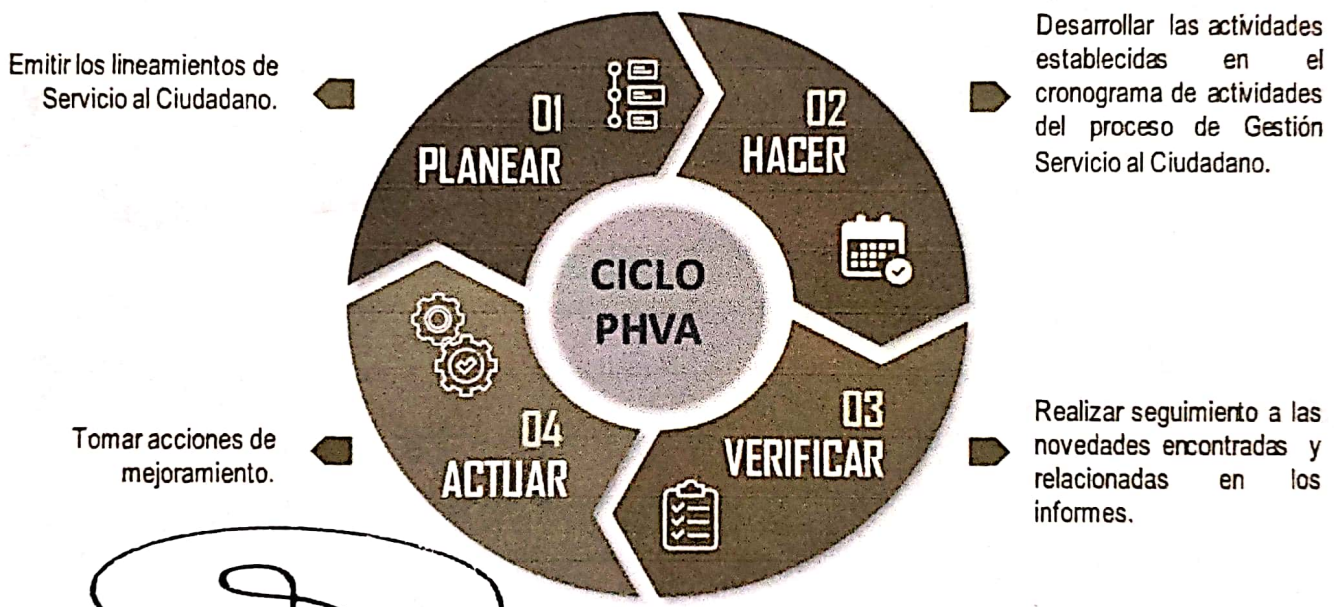


Bogotá D.C., 16 de octubre de 2020



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

La Ayudantía General del Comando del Ejército a través del área de Servicio al Ciudadano proyecta unas salidas en cada fase del ciclo PHVA, las cuales de aplicarse correctamente contribuirán a modificaciones de comportamientos, cultura y hábitos laborales para la nueva perspectiva sistémica de eficiencia y eficacia en el servicio del mismo, lo anterior en vista que las exigencias en materia de PQRS resultan ser un ejercicio riguroso en la medida en que existen varios instrumentos jurídicos mediante los cuales se regulan diferentes aspectos relacionados con las acciones que debe atender la institución.



[Handwritten signature]

Coronel ÓSCAR EDUARDO GÓMEZ GUZMÁN
Ayudante General

Elaboró: SS. Juan Yandar
Suboficial Servicio al Ciudadano

Revisó: PS. Piedad Cifuentes
Correctora de Estilo

V.º B.º: MY. Florentino Ariza
Oficial Servicio al Ciudadano

**2020 FORTALECIMIENTO DE LA
PROFESIONALIZACIÓN MILITAR
Y COHESIÓN DE LA FUERZA**



Calle 53 No. 57-93 Barrio La Esmeralda - Bogotá D.C.
Tels. 2216336 - 2220950 - 4261499
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co





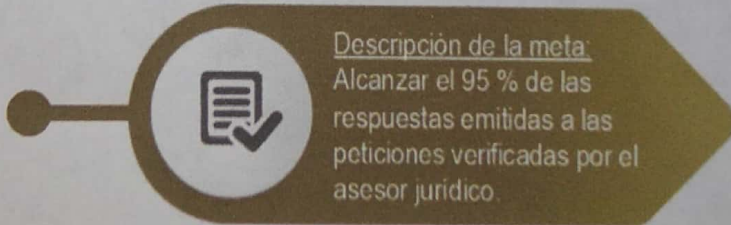
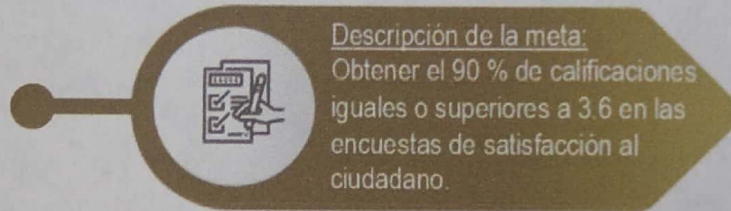
Bogotá D.C., 19 de noviembre de 2020



INDICADORES DE GESTIÓN

COMPONENTE DE PROCESOS

El área de Servicio al Ciudadano ha establecido unos indicadores de gestión en el componente de procesos, los cuales permiten medir el desarrollo de las actividades realizadas tanto en la oficina principal como en las diferentes unidades, la implementación de estos indicadores facilita la evaluación del desempeño y los resultados alcanzados con el fin de interpretar el panorama del proceso y tomar las debidas medidas en caso de ser necesario, contribuyendo así, al cumplimiento de la misión institucional y al logro de los objetivos del Ejército Nacional.



Coronel OSCAR EDUARDO GÓMEZ GUZMÁN
Ayudante General

Elaboró: SS Juan Yandar
Suboficial Servicio al Ciudadano

Revisó: PS Pilita Quecano
Correctora de Estilo

V." B.": MY. Florencia Ariza
Oficial Servicio al Ciudadano

**2020 FORTALECIMIENTO DE LA
PROFESIONALIZACIÓN MILITAR
Y COHESIÓN DE LA FUERZA**



Calle 53 No. 57-93 Barrio La Esmeralda - Bogotá D.C.
Tels. 2216336 - 2220950 - 4261499
sac@buzonejercito.mil.co - www.ejercito.mil.co

