



EJÉRCITO NACIONAL
JEFATURA DE RECLUTAMIENTO

Cartilla Guía
Proceso de Definición de la Situación
Militar y Atención al Usuario
‘Yo te respeto’



LOS HÉROES EN COLOMBIA
ESTÁN VESTIDOS
DE HONOR
EJÉRCITO NACIONAL

PATRIA HONOR LEALTAD
DIOS EN TODAS NUESTRAS ACTUACIONES
FE EN LA CAUSA

Índice

- **Presentación** 7

CAPÍTULO I

Proceso de definición de la situación militar 11

- Modalidades prestación servicio militar 11
- Perfil de un soldado 11
- Pasos para definir la situación militar 11
- Cuota de compensación militar 13
- Exenciones de ley para prestar el servicio militar 17
- Objeción de conciencia 19
- Comunidad LGTBI 20
- Causales de aplazamiento 20
- Definición de la situación militar para residentes en el exterior 21
- Beneficios de prestar el servicio militar 22

CAPÍTULO II

Normatividad vigente 27

- Constitución política de Colombia, Artículos 216 y 217 27
- Ley 48 de 1993 28
- Ley 1184 de 2008 28
- Decreto 128 de 2003 28
- Ley 1448 de 2011 28
- Ley 1450 de 2011 29
- Decreto 019 de 2012 Antitrámites 29

- Ley 99 de 1993 30
- Leyes 418 de 1997, 548/99, 642/01, 782/02, 1106/06 y 1421/10. 31
- Ley 1738 de 2014 31

Jurisprudencia 32

- Sentencia C-755/08 32
- Sentencia T 113/09 32
- Sentencia T 774/13 33
- Sentencias C 728/09- T018/12- T430/13 33
- Sentencia C 879/11 35
- Sentencia C 586/14 35
- Sentencia T 476/14 36

Directivas

- Directiva 0347/2014 36
- Directiva 0355/2014 37

CAPÍTULO III

Comité de incorporación 41

- ¿Cómo está conformado el comité de incorporación y quién lo capacita? 42
- ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del comité de incorporación? 42
- ¿Que está prohibido hacer por parte del comité? 45
- ¿Cómo debe ser la presentación personal e imagen del comité? 46

- ¿Cómo debe ser el trato al ciudadano por parte del comité? 46

Comité de Aptitud Psicofísica 47

- ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del comité de aptitud psicofísica? 47

CAPÍTULO IV

Trato digno al ciudadano y atención al usuario 51

- Carta del trato digno al ciudadano 51
- Claves de buen trato 52
- Protocolos de atención al usuario 53
- Practicas convenientes para tener buenas relaciones con la ciudadanía 56
- Beneficios de una atención con calidad 57

CAPÍTULO V

Sistema virtual para la definición de la situación militar en línea 63

- ¿En qué consiste el trámite en línea para la libreta militar? 63
- ¿Qué trámites se pueden realizar a través de la página web? 63
- ¿Cuáles son los beneficios de este nuevo servicio? 64

Presentación

La Cartilla Guía para el Proceso de Definición de la Situación Militar y Atención al Usuario 'Yo te respeto', se edita con el fin de aportar en la capacitación del público interno y ser un documento de consulta, del personal que labora en la Jefatura de Reclutamiento, Zonas, Distritos Militares, Unidades Operativas Mayores, Menores y Tácticas y todo el personal comprometido en el proceso de selección e incorporación del potencial humano para la prestación del servicio militar obligatorio, en aras de optimizar el proceso y fortalecer, a través de su correcto uso, la imagen institucional.

La Constitución Nacional en su artículo 216 establece la obligación a todos los colombianos de tomar las armas cuando las necesidades públicas lo exijan, así mismo faculta a legislativo para que a través de la ley determine las condiciones que reglamenten el servicio militar, exenciones y prerrogativas.

Es así como el Congreso de la República expide la Ley 48 de 1993 "Por la cual se Reglamenta el Servicio de Reclutamiento y Movilización", normatividad que establece además el proceso de inscripción, selección, evaluación de aptitud psicofísica de

los ciudadanos, concentración, incorporación, exenciones, aplazamientos, infracciones, sanciones, derechos y prerrogativas en la definición de la situación militar de los ciudadanos.

De esta forma y teniendo en cuenta los ajustes que se han hecho a la ley a través del tiempo, se hace necesario armonizar las diferentes fuentes de derecho, que han sido emitidas no solo por la célula legislativa sino por la Corte Constitucional, con el fin de garantizar el debido proceso de los ciudadanos que están obligados a definir su situación militar a través de la incorporación a las filas y así evitar cuestionamientos, quejas, acciones constitucionales y denuncias ante las autoridades judiciales, por deficiencia y extralimitación en los procedimientos de selección e incorporación.

En el marco de este propósito el Ejército Nacional y la Jefatura de Reclutamiento y Control Reservas, dentro de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, celeridad e imparcialidad, propende porque el proceso de incorporación se realice con transparencia y de acuerdo a la normatividad establecida, respetando la dignidad humana y dirigiendo sus esfuerzos a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos.

CAPÍTULO I

Proceso de definición de la situación militar



CAPÍTULO I

Proceso de definición de la situación militar

Modalidades prestación servicio militar

Soldado regular (18-24 meses)

Soldado bachiller (12 meses)

Soldado campesino (12-18 meses)

Perfil de un soldado

El soldado colombiano es un ciudadano motivado a prestar su servicio a la patria y a la sociedad; su objetivo principal es defender la soberanía, la independencia, la integridad del territorio nacional y el orden constitucional.

Requisitos:

- Ser colombiano, soltero, entre los 18 y 28 años
- Apto física y mentalmente
- 2 fotografías de 3x4cm de frente en fondo azul
- Fotocopia documento de identidad ampliado al 150%
- Fotocopia documento de identidad de padres o beneficiarios (si es el caso)
- Fotocopia diploma y acta de grado (bachilleres)

Pasos para definir la situación militar

Inscripción: El proceso inicia con la inscripción. El artículo 14 de la Ley 48 de 1993 indica que los ciudadanos deben adelantar dicho proceso dentro del lapso del año anterior en que cumple la mayoría de edad. Indica además que los jóvenes que se

11

encuentren adelantando estudios secundarios deberán inscribirse en el transcurso del año lectivo a través de la institución educativa.

De no realizar la inscripción en los términos antes descritos, el ciudadano se hace acreedor a una sanción equivalente al 20% de un salario mínimo mensual legal vigente, por cada año que dejare pasar sin adelantar este trámite, en todo caso la sanción no podrá exceder de 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Exámenes de aptitud psicofísica: Una vez inscritos los ciudadanos, deben someterse a tres exámenes médicos; el primero de ellos lo efectúan oficiales de sanidad o profesionales especializados al servicio de las Fuerzas Militares; el segundo examen es opcional y se realiza por determinación de las autoridades de Reclutamiento o a solicitud del ciudadano; el tercer examen médico es efectuado entre los 45 y 90 días posteriores a la incorporación del contingente y se realiza con el propósito de verificar que el soldado no presente ninguna inhabilidad que le impida continuar con la prestación del servicio militar.

Concentración e incorporación: Cumplidos los requisitos de ley, los jóvenes aptos elegidos, que no se encuentren inmersos en algunas de las causales de exención, se citan en el lugar, fecha y horas determinados por las autoridades de Reclutamiento, con fines de ingreso, lo que constituye su incorporación a filas para la prestación del servicio militar. Una vez los soldados culminan la prestación del servicio en la modalidad correspondiente, las autoridades de Reclutamiento elaboran la tarjeta militar de reservista de primera clase.

Clasificación: Los ciudadanos que por alguna causal de exención o inhabilidad no sean incorporados, son clasificados al tenor

de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 48 de 1993 y deben compensar al Estado con una contribución ciudadana, especial pecuniaria e individual a favor del Tesoro Nacional denominada Cuota de Compensación Militar, conforme a lo dispuesto en la Ley 1184 de 2008.

Cuota de compensación militar

Es una contribución especial, que debe pagar al Tesoro Nacional el inscrito que no ingrese a las filas por no ser apto, ya sea por alguna inhabilidad o exención de ley. Esta cuota equivale al 60% del ingreso más 1% del patrimonio del núcleo familiar. Están exentos de este pago los inhábiles absolutos, los inhábiles que pertenecen al programa Red Unidos, quienes estén acreditados por la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas y los indígenas que reúnan las condiciones que exige la Ley 48 de 1993. Una vez cancelados los recibos, el Comandante de Distrito elabora la tarjeta militar de reservista de segunda clase y la entrega personalmente al ciudadano.

Cálculo del pago de la cuota de compensación militar

Suma de los siguientes valores:

- 1% del patrimonio líquido familiar.
- 60% del total de los ingresos mensuales.

Lo anterior dividido por el número de hermanos menores que estén estudiando (máximo 2 hermanos).

+

- 15% del salario mínimo legal vigente por concepto de elaboración y laminación.

- 20% del salario mínimo por año, en caso de tener multa por no inscripción.
- 2 salarios mínimos legales vigentes por cada año o fracción en caso de multa por no presentación (multa de remiso).

Documentos para la liquidación de la cuota de compensación militar

- Registro civil de nacimiento del joven.
- Fotocopia de cédula de ciudadanía ampliada al 150% del joven.
- En caso de ser bachiller, diploma y acta de grado.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres ampliada al 150%.
- Sentencia de divorcio y/o demanda de alimentos (si es el caso).
- Liquidación sociedad conyugal (si es el caso).
- Certificado de defunción en caso de fallecimiento de uno de los padres.
- Si los padres son empleados deben entregar el certificado de ingresos y retenciones, si la empresa se encuentra legalmente constituida, en los demás casos constancia de ingresos mensuales, solo se aceptará esta última avalada por contador o revisor fiscal según el caso de la empresa.
- Si los padres son empleados independientes, deben adjuntar el certificado de ingresos y original emitido por contador público el cual deberá estar acompañado de la tarjeta profesional, cédula de ciudadanía y certificado de la junta de contadores, con vigencia máxima de tres meses.
- Certificación salarial expedida por las diferentes empresas empleadoras (si es el caso).
- Si declara renta, original o fotocopia.

- Certificado de inmuebles del Agustín Codazzi, donde aparezcan registrados todos los inmuebles que se tienen a nivel nacional, existentes al 31 de diciembre del año anterior.
- Certificado de inmuebles expedido por Catastro Distrital.
- En caso de argumentar deudas hipotecarias se debe anexar la certificación bancaria del crédito, especificando el estado actual de la obligación a 31 de diciembre del año inmediatamente a la clasificación.
- Si alguno de los padres no trabaja, documento donde certifique la dependencia económica de conyugue o de quien dependa económicamente.

Exentos del pago de la cuota de compensación militar

- Desmovilizados: inscritos en el CODA (Comité Operativo para la Dejeción de Armas del Ministerio del Interior) el cual certifica que el ciudadano se encuentra en proceso de reincorporación a la vida civil de acuerdo con el listado de esa entidad. No pagan ningún valor.
- Víctimas del conflicto armado: acreditadas en su condición de víctimas por la Unidad de Atención y Reparación a las Víctimas. Deben pagar solamente la elaboración del documento que corresponde al 15% de un salario mínimo SMLV.
- Indígenas: miembros de comunidades Indígenas que residan en su territorio y conservan su integridad cultural, social y económica. Deben pagar solamente la elaboración del documento que corresponde al 15% de un salario mínimo SMLV.

- Ciudadanos con limitaciones físicas y sensoriales permanentes: es el caso de ciudadanos que carecen de alguno de sus sentidos, o de uno o varios miembros, así como los jóvenes que padecen de alguna deficiencia de tipo cognitivo o mental. Deben pagar solamente la elaboración del documento que corresponde al 15% de un salario mínimo SMLV.
- Beneficiarios Programa Red Unidos: los ciudadanos inscritos en Red Unidos que resulten exentos o inhábiles para la prestación del servicio militar. No pagan ningún valor.
- Beneficiarios del Sisbén: los ciudadanos que tengan un puntaje inferior a 61.9, como beneficiarios del Sisbén. Deben pagar solamente la elaboración del documento que corresponde al 15% de un salario mínimo SMLV.
- El personal de soldados que sea desacuartelado con fundamento en el tercer examen médico. Deben pagar solamente la elaboración del documento que corresponde al 15% de un salario mínimo SMLV.
- Los jóvenes que se encuentran bajo el cuidado del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, y que sean eximidos de prestar el servicio militar obligatorio. No pagan nada.

Es importante aclarar que quienes están exentos del pago de la Cuota de Compensación Militar, deben cumplir con la obligación de inscribirse en el Distrito Militar que corresponde, de lo contrario tienen que pagar las multas por no inscripción que ordena la Ley 48 de 1993. Artículo 42 sanciones. (20% del salario mínimo legal vigente).

Exenciones de ley para prestar el servicio militar

- **Indígenas:** Los indígenas que residan en su territorio y conserven su integridad cultural, social y económica, son exentos en todo tiempo de prestar el servicio militar y del pago de cuota de compensación militar.

Requisitos:

- Fotocopia documento de identidad ampliado al 150%.
 - Certificación escrita y firmada por el presidente del cabildo o resguardo indígena al cual pertenece el solicitante donde conste que se encuentra censado.
 - Dos fotografías de 3cm x 3.4cm de frente y fondo azul.
 - Cancelación del valor del trámite de expedición de la tarjeta militar(15% salario mínimo mensual vigente).
 - Certificación escrita y firmada por la Dirección de Etnias del Ministerio del Interior y de Justicia donde certifique la existencia del resguardo indígena y el registro del solicitante en el censo del mismo.
- **Víctimas del conflicto armado:** De acuerdo a la Ley de Reparación de Víctimas son exentos de la prestación del servicio militar y así mismo exentos de pagar la Cuota de Compensación Militar, sin embargo para ser sujeto de este beneficio debe estar inscrito en el Registro Único de Víctimas.

Requisitos:

- Dos fotografías de 3cm x 3.4cm de frente y fondo azul.
- Fotocopia del documento de identidad.
- Fotocopia de Registro Civil.
- Fotocopia de Cédula de Ciudadanía.
- Fotocopia Cédula de los padres (Si es menor de 25 años).

- Deber de informar su condición de víctima (Decreto 4800 de 2011, Art 181).
- **Desmovilizados:** que estén inscritos en el CODA (Comité Operativo para la Dejación de Armas del Ministerio del Interior) el cual certifica que el ciudadano se encuentra en proceso de reincorporación a la vida civil de acuerdo con el listado sistematizado de esa entidad. Este beneficiario obtendrá tarjeta militar sin costo alguno por expedición.

Requisitos:

- Dos fotografías de 3cm x 3.4cm de frente y fondo azul (se pueden tomar donde el ciudadano desee).
- Fotocopia del documento de identidad ampliado al 150%.
- Certificado original expedido por el Comité Operativo para la Dejación de las Armas del Ministerio del Interior (CODA), el cual certifica que el ciudadano se encuentra en proceso de reincorporación a la vida civil de acuerdo con el listado sistematizado de esta entidad.
- **El hijo único:** hombre o mujer, de matrimonio o de unión permanente, de mujer viuda, divorciada, separada o madre soltera. La exención contemplada en este numeral fue extensiva también por la Corte Constitucional a los hijos de hombres viudos, divorciados, separados o padres solteros. Sentencia C755/2008.
- **Inhábiles:** relativos o permanentes.
- **Casados:** que hagan vida conyugal.
- **Padres de familia.**
- **Clérigos y religiosos:** así mismo los similares jerárquicos de otras religiones o iglesias, dedicados a sus cultos.
- **Los que hayan sido condenados:** a que hayan perdido sus

derechos políticos mientras no obtengan su rehabilitación.

- **El huérfano de padre o madre:** que atienda con su trabajo a la subsistencia de sus hermanos incapaces de ganarse el sustento.
- **El hijo de padres incapacitados:** para trabajar o mayores de 60 años, cuando estos carezcan de medios de subsistencia, siempre que dicho hijo vele por ellos.
- **El hermano o hijo de quien haya muerto o adquirido una inhabilidad absoluta:** en combate o en actos del servicio, durante la prestación del servicio militar, a menos que voluntariamente quiera prestarlo.
- **Los hijos de oficiales, suboficiales, agentes y civiles de la Fuerza Pública que hayan fallecido:** o adquirido una inhabilidad absoluta y permanente en combate o en actos del servicio, a menos que voluntariamente quiera prestarlo.

Casos especiales

Objeción de conciencia: El Ejército reconoce el derecho fundamental a la libertad de conciencia y la amplia jurisprudencia que ha emitido la Corte Constitucional, en la que se determina que si bien este derecho no está reglamentado en una norma, las autoridades de reclutamiento están llamadas a estudiar cada caso en particular, analizando las pruebas allegadas por los ciudadanos y determinando si el ciudadano cumple con las exigencias que indica la Corte, esto es que las manifestaciones del objetor sean: claras, profundas, fijas y sinceras.

En virtud a ello las autoridades de reclutamiento reciben las solicitudes de los ciudadanos, se analizan a través de los diferentes comités de aptitud psicológica y jurídica y se emite la respuesta correspondiente al ciudadano.

Comunidad LGTBI: En estos momento no existe una ley taxativa con relación al proceso de definición de situación militar para la comunidad LGTBI, por lo tanto el proceso se realiza conforme lo indica la ley 48 de 1993, es decir como lo realiza todo varón colombiano (mientras aparezcan en su documento de identidad con género masculino, deben definir su situación militar porque así lo estipula la ley). Sin embargo esta situación es tenida en cuenta por el equipo de aptitud psicofísica quien determina si el comportamiento del ciudadano está acorde con la conducta militar y lo hace apto o no para prestar el servicio militar.

Causales de aplazamiento

Son causales de aplazamiento para la prestación del servicio militar por el tiempo que subsistan, las siguientes:

- Ser hermano de quien esté prestando servicio militar obligatorio.
- Encontrarse detenido presuntivamente por las autoridades civiles en la época en que deba ser incorporado.
- Resultar inhábil relativo temporal, en cuyo caso queda pendiente de un nuevo reconocimiento hasta la próxima incorporación. Si subsistiere la inhabilidad, se clasificará para el pago de la cuota de compensación militar.
- Haber sido aceptado o estar cursando estudios en establecimientos reconocidos por las autoridades eclesiásticas como centros de preparación de la carrera sacerdotal o de la vida religiosa; texto subrayado declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-478 de 1999, en el entendido de que la misma se refiere a todas las iglesias

y confesiones religiosas reconocidas jurídicamente por el Estado colombiano.

- El aspirante a ingresar a las escuelas de formación de oficiales, suboficiales y agentes.
- El inscrito que esté cursando el último año de enseñanza media y no obtuviere el título de bachiller por pérdida del año.
- El concripto que reclame alguna exención al tenor del artículo 19 de la Ley 48 de 1993.
- Si al acceder a la mayoría de edad el joven que hubiere aplazado su servicio militar estuviere matriculado o admitido en un programa de pregrado en institución de educación superior, tendrá la opción de cumplir inmediatamente su deber o de aplazarlo para el momento de la terminación de sus estudios (Ley 548 de 1999).

Definición de la situación militar para residentes en el exterior

Los varones colombianos residentes en el exterior definirán su situación militar en los términos establecidos por la Ley 48 de 1993, a través de la página web www.libretamilitar.mil.co.

Requisitos:

- Certificación de estudios, acta de grado y diploma de bachiller o equivalente en el país de residencia.
- Certificación de estudios universitarios.
- Dos fotografías de 2.5 x 4.5 cm, de frente y con fondo azul, de corbata.
- Fotocopia documento de identidad por ambas caras.
- Fotocopia pasaporte, visa o equivalente, que será verificado.
- Dirección completa y lugar de residencia, correo electrónico y teléfonos.

- Fotocopia legible del recibo de consignación individual por US\$ 115,00, el cual debe contener el nombre completo del ordenante, el valor del monto y el concepto del pago. Entendiéndose como ordenante el ciudadano que está diligenciando la tarjeta militar provisional.

Todos los documentos serán validados por la autoridad de reclutamiento competente en Colombia.

La tarjeta provisional tiene una validez de dos (2) años, es un documento público con el que se comprueba el aplazamiento de la definición de la situación militar. Una vez vencido el documento se tendrá que definir la situación militar únicamente en Colombia.

Beneficios de prestar el servicio militar

(Contemplados en la Ley 48 de 1993)

Durante la prestación del servicio militar

- Reconocimiento de pasajes y viáticos para su traslado al lugar de incorporación, su sostenimiento y el regreso a su domicilio una vez licenciado.
- Atención de sus necesidades básicas por parte del Estado (Salud, alojamiento, vestuario, alimentación y bonificación mensual).
- Dotación de vestido civil para soldados regulares y campesinos.
- Permiso anual con una subvención de transporte equivalente a 1 SMLV y la devolución proporcional de la partida de alimentación.
- En caso de calamidad domestica comprobada o que afecte gravemente a su familia se le otorgará un permiso al soldado con subvención de transporte equivalente a 1 SMLV.
- Capacitación orientada hacia la readaptación a la vida civil,

durante el último mes del servicio militar.

- Última bonificación del soldado será equivalente a 1 SMLV.

Al término de la prestación del servicio militar

- En las entidades del Estado de cualquier orden el tiempo de servicio militar le será computado para efectos de cesantía, pensión de jubilación de vejez y prima de antigüedad.
- Reserva de cupo en las universidades, cuando el ciudadano haya optado por prestar el servicio militar.
- Cuando termine estudios universitarios o tecnológicos en Colombia o en el exterior previa convalidación será eximido de la prestación del 50% del servicio social obligatorio, de acuerdo con el respectivo programa académico y con autorización del organismo competente.
- Podrá ser becado en las escuelas de formación de suboficiales y oficiales de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
- Prioridad en empleo a los reservistas de primera clase en las empresas de seguridad y vigilancia.



**Decidir ser parte
del Glorioso
Ejército de
Colombia es
un privilegio
destinado solo
para los mejores**

CAPÍTULO II

Normatividad vigente



CAPÍTULO II

Normatividad vigente

En las políticas y los lineamientos institucionales se dispone que los procesos para la definición de la situación militar se realicen conforme lo indica la ley, en un marco total de respeto, transparencia y acatamiento de los derechos de los ciudadanos.

Leyes

- **Constitución Política de Colombia**

Artículo 216. La Fuerza Pública estará integrada en forma exclusiva por las Fuerzas Militares y la Policía Nacional. Todos los colombianos están obligados a tomar las armas cuando las necesidades públicas lo exijan para defender la independencia nacional y las instituciones públicas. La ley determinará las condiciones que en todo tiempo eximen del servicio militar y las prerrogativas por la prestación del mismo.

Artículo 217. La Nación tendrá para su defensa unas Fuerzas Militares permanentes constituidas por el Ejército, la Armada y la Fuerza Aérea. Las Fuerzas Militares tendrán como finalidad primordial la defensa de la soberanía, la independencia, la integridad del territorio nacional y del orden constitucional. La ley determinará el sistema de reemplazos en las Fuerzas Militares, así como los ascensos, derechos y obligaciones de sus miembros y el régimen especial de carrera, prestacional y disciplinario, que les es propio.

- **Ley 48 de 1993. Servicio de Reclutamiento y Movilización:** reglamentada por el Decreto 2048 de 1993. Mediante esta ley el Congreso de la Republica de Colombia decreta: el servicio militar obligatorio, la definición de la situación militar, las situaciones especiales, las exenciones, los aplazamientos, las tarjetas de reservista y provisional militar, los derechos, las prerrogativas, los estímulos, las infracciones, las sanciones, la movilización y control reservas.
- **Ley 1184 de 2008. Cuota de compensación militar:** reglamentada por el Decreto 2124 de 2008.
- **Decreto 128 de 2003. Reincorporación a la sociedad civil:** por el cual se reglamenta la Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la Ley 548 de 1999 y la Ley 782 de 2002 en materia de reincorporación a la sociedad civil. Artículo 6°. Documentos: el Ministerio del Interior realizará los trámites para entregar al desmovilizado la libreta militar, la cédula de ciudadanía y el certificado de antecedentes judiciales, para lo cual las entidades pertinentes dispondrán lo necesario para asumir los costos que la expedición de tales documentos demande.
- **Ley 1448 de 2011. Víctimas del conflicto armado:** reglamentada por el decreto 4800 de 2011. Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Artículo 140. Exención en la prestación del servicio militar: salvo en caso de guerra exterior, las víctimas a que se refiere la presente ley y que estén obligadas a prestar el servicio militar, quedan exentas de prestarlo, sin perjuicio

de la obligación de inscribirse y adelantar los demás trámites correspondientes para resolver su situación militar por un lapso de cinco (5) años contados a partir de la fecha de promulgación de la presente ley o de la ocurrencia del hecho victimizante, los cuales estarán exentos de cualquier pago de la cuota de compensación militar.

- **Ley 1450 de 2011. Plan Nacional de Desarrollo:** reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 2693 de 2012, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014. Artículo 188. Exención de pagos derechos libreta militar: los hombres mayores de 25 años y menores de 25 años exentos por ley o inhábiles para prestar el servicio militar obligatorio, vinculados a la Red de Protección Social para la Superación de la Pobreza Extrema o el Registro Único de Población Desplazada, no tendrán cobro de la Cuota de Compensación Militar ni de multa, por la expedición de la libreta militar, quedando por lo tanto cobijados por el artículo 6° de la Ley 1184 de 2008 y exentos de los costos de la elaboración de la tarjeta militar establecidos en el artículo 9° de la misma ley. Este beneficio aplica en jornadas y distritos militares.
- **Decreto 019 de 2012. Antitrámites.** Artículo 105. Libreta Militar: el Ministerio de Defensa Nacional por intermedio del Ejército Nacional, en un período máximo de dos (2) años a partir de la fecha de vigencia del presente decreto, iniciará un servicio en línea que facilite al ciudadano consultar en cualquier momento el estado de su situación militar, así como realizar la inscripción, cancelar el

valor de la cuota de compensación militar y la expedición de un certificado que acredite que ya definió su situación militar. Parágrafo transitorio. El servicio de reclutamiento programará durante el año 2012 convocatorias especiales, con el propósito de solucionar la situación militar de manera definitiva a los bachilleres y no bachilleres mayores de edad inscritos hasta el 31 de diciembre de 2011. A los bachilleres de grado once, previo proceso de inscripción, exámenes de selección y sorteo, en coordinación con el colegio, se les convocará a concentración únicamente durante el transcurso del siguiente año contado a partir de su graduación y, a su término, de no ser incorporados se les resolverá su situación de manera definitiva, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en las normas vigentes de reclutamiento.

- **Ley 99 de 1993. Ministerio de Medio Ambiente:** por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

Artículo 102. Del Servicio Ambiental: un 20% de los bachilleres seleccionados para prestar el Servicio Militar Obligatorio, prestarán servicio ambiental, preferiblemente entre quienes acrediten capacitación en las áreas de que trata esta ley.

El servicio ambiental tiene por objeto prestar apoyo a las autoridades ambientales, a las entidades territoriales y a la comunidad en la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables. Tendrá las siguientes funciones:

(a) educación ambiental; (b) organización comunitaria para la gestión ambiental; (c) prevención, control y vigilancia sobre el uso del medio ambiente y los recursos naturales renovables.

El servicio ambiental estará dirigido por el Ministerio de Defensa en coordinación con el Ministerio del Medio Ambiente, será administrado por las entidades territoriales y se validará como prestación del Servicio Militar Obligatorio.

- **Ley 418 de 1997. Aplazamiento para estudiantes:** modificada y prorrogada por la Ley 548/99, aclarada por la Ley 642/01 y prorrogada por las leyes 782/02, 1106/06 y 1421/10. Ley de orden público en la cual dispone el aplazamiento de la prestación del servicio militar a estudiantes universitarios, de pregrado, técnico y tecnológico.
- **Ley 1738 de 2014. Por la cual se prorroga la Ley 418 de 1997.**

Parágrafo 1. El joven convocado a filas que haya aplazado su servicio militar hasta la terminación de sus estudios profesionales cumplirá su deber constitucional como profesional universitario o profesional tecnólogo al servicio de las fuerzas armadas en actividades de servicio a la comunidad, en obras civiles y tareas de índole científica o técnica en la respectiva dependencia a la que sea adscrito necesite. En tal caso, el servicio militar tendrá una duración de seis meses y será homologable al año rural, período de práctica, semestre industrial, servicio social obligatorio o exigencias académicas similares que la respectiva carrera establezca como requisito de grado. En todo caso, reemplazará el servicio social obligatorio a que se refiere el Artículo 149 de la Ley 446 de 1998.

Jurisprudencia

- **Sentencia C-755/08. Hijos únicos y unión marital de hecho:** la Corte Constitucional declara inexecutable o inconstitucional la expresión “de matrimonio o de unión permanente, de mujer viuda, divorciada, separada o madre soltera”, contenida en el literal c) del artículo 28 de la Ley 48 de 1993.

En su lugar extiende la exención a los hijos únicos de padre soltero, viudo, divorciado o separado. En tal sentido, la exención deberá aplicarse a los hijos únicos de padre o madre, solteros, viudos, separados o divorciados.

La sentencia también ordena extender lo dispuesto en el literal g) del Artículo 28 de la Ley 48/93, “Los casados que hagan vida conyugal” a la unión marital de hecho, cuya existencia deberá ser acreditada por cualquiera de los siguientes medios probatorios dispuestos en la Ley 979 de 2005:

- Escritura pública ante notario
 - Acta de conciliación, en centro legalmente constituido
 - Sentencia judicial.
- **Sentencia T 113/09. Indígenas:** la Corte Constitucional en sentencia de tutela interpuesta por el ciudadano Servio Francisco Coral Ortega, establece que los ciudadanos indígenas pueden ser incorporados a filas siempre y cuando medie la manifestación de voluntad firme y expresa. así mismo determina que de manera voluntaria y en cualquier momento de la prestación del servicio puede solicitar su desincorporación.

- **Sentencia T 774/13. Estudiantes:** En esta oportunidad el alto tribunal Constitucional, advierte al Ejército Nacional, que en lo sucesivo se abstenga de reclutar e incorporar para efectos de la prestación del servicio militar obligatorio, a todas aquellas personas que al momento de definir su situación militar se encuentren inmersas en un proceso educativo de formación y capacitación en una profesión u oficio de cualquier naturaleza, independientemente de su modalidad (profesional, técnica o tecnológica) o de la institución donde los realice, siempre y cuando aquella esté debidamente reconocida.

- **Sentencias C 728/09- T018/12- T430/13. Objeción de conciencia:**

Sentencia C- 728/09, la Corte Constitucional declara exequible el artículo 27 de la Ley 48 de 1993 e insta al Congreso de la República para reglamentar el derecho a objetar conciencia.

Sentencia T- 018/12 y T-430/13, la Corte Constitucional ordena realizar campañas tendientes a difundir lo expuesto en la Sentencia C-728/09 dirigida a todos los miembros de la Fuerza Pública basado en:

- Respeto por las libertades de conciencia, culto y religión.
- El derecho que le asiste a los objetores de conciencia para que su petición sea tramitada de forma imparcial y neutral, de acuerdo a las reglas del debido proceso.

Trámite reconocimiento derecho objeción de conciencia:

Teniendo en cuenta lo resuelto en la sentencia T-018 de 2012, el Ministerio de Defensa Nacional y la Dirección de Reclutamiento, emiten las siguientes políticas al respecto:

El presunto objetor deberá presentar una solicitud motivada ante el Comandante del Distrito Militar, la cual deberá contener:

- Nombre y apellidos completos del solicitante, y de su representante o apoderado, si fuere el caso, con indicación del documento de identidad y la dirección de notificación.
- El objeto de la solicitud.
- Las razones que justifiquen la existencia de convicciones/ creencias externas, claras, profundas, fijas y sinceras por las cuales interpone la objeción de conciencia.
- La relación de documentos o medios de prueba que respalden las razones de su objeción.

El Comandante de Distrito, analizará la solicitud utilizando las herramientas que consideren pertinentes para ello, como por ejemplo la valoración de aptitud psicofísica del objetor.

Hasta la resolución de la solicitud el proceso de incorporación del ciudadano quedará aplazado.

En caso de reconocer el derecho, la autoridad de reclutamiento deberá notificar por escrito al ciudadano del reconocimiento de su solicitud y la citación respectiva, para que continúe con la liquidación de su cuota de compensación.

En caso contrario, indicara al ciudadano del derecho que le asiste de acceder ante la administración de justicia en vía de tutela.

- **Sentencia C879/11.Compelaciones:** Sentencia emitida por la Corte constitucional en la cual se declara exequible o de acuerdo a la constitución, el término compeler contenido en el inciso primero del artículo 14 de la Ley 48 de 1993 (inscripción) y el inciso segundo literal g) del artículo 41 de la misma ley (remisos), lo que indica que se pueden seguir aplicando siempre y cuando se realice el debido proceso establecido en la ley, con presencia de autoridad de reclutamiento y se observen las siguientes consideraciones:

Ciudadanos no inscritos. No se les podrá retener por largos periodos de tiempo ni conducir a cuarteles o distritos militares. El ciudadano solo puede ser compelido de manera momentánea mientras se verifica su situación y se inscribe, sin que se realice ningún otro formalismo como practica de exámenes, estudio de exenciones e incorporación.

Ciudadanos remisos. Al momento de compelerlos si pueden ser conducidos para su incorporación. La Corte Constitucional justifica en este caso una afectación moderada al derecho de libertad personal y de locomoción, siempre y cuando el ciudadano haya sido declarado remiso habiendo agotado las etapas que enmarca la Ley 48 de 1993.

- **Sentencia C-586/14. ICBF:** la sentencia declara exequible o de acuerdo a la constitución el artículo 6° de la Ley 1184 de 2008 “exención pago de la cuota de compensación militar”, sin embargo indica la Corte que aunque los jóvenes adoptados por el ICBF, no se encuentren en la base de datos nacional del SISBEN, deben ser exonerados de la Cuota de Compensación Militar sí se encuentran incluidos en los listados censales del DNP- SISBEN.

Así mismo indica que, en atención al alto grado de vulnerabilidad social de estos jóvenes, no debe ser exigido el costo de la tarjeta militar. Para acceder al beneficio, el ciudadano deberá:

- Resultar no apto en el proceso de selección.
 - Presentar resolución de adoptabilidad por parte del ICBF.
 - Certificación de inclusión del listado censal emitido por el SISBEN-DNP.
 - El ciudadano estará exento de pago de Cuota de Compensación Militar y Decreto 2350/71.
 - No estará exento de multas.
 - Obtendrá tarjeta militar de segunda clase.
- **Sentencia T 476/14. Persona transgénero:** Sentencia de tutela en la cual la Corte Constitucional revoca el fallo proferido por el Juzgado 21 Civil del Circuito de Bogotá. Ordena a la Subdirección de Asuntos LGBTI de la Secretaría de Integración Social de la Alcaldía Mayor de Bogotá, inaplique el Artículo 36 de la Ley 48/93 y proceda a contratar a la ciudadana transgénero Grace Kelly Bermúdez.

Directivas

- **Directiva 0347/2014. Directrices para la incorporación soldados regulares bachilleres y campesinos:** su finalidad es emitir órdenes e instrucciones al Estado Mayor del Cuartel General del Ejército Nacional, a sus dependencias, Unidades Operativas Mayores, Menores, Unidades Tácticas y todo el personal comprometido en el procesos de selección e incorporación del potencial humano para la prestación del servicio militar obligatorio, atendiendo a lo dispuesto en la normatividad y jurisprudencia vigente.

- **Directiva 0355/2014. Instrucciones para la compelación soldados regulares, bachilleres y campesinos:** su finalidad es emitir órdenes e instrucciones principalmente a las autoridades de Reclutamiento y Unidades Operativas Mayores, Menores, Unidades Tácticas, así como al personal comprometido en el proceso de selección e incorporación del potencial humano para la prestación del servicio militar obligatorio, mediante la compelación de ciudadanos remisos y no inscritos, atendiendo a los dispuesto en la normatividad y jurisprudencia vigente para el servicio de Reclutamiento y Movilización.



Los procesos para definir la situación militar deben realizarse conforme lo indica la ley, en un marco total de respeto, transparencia y acatamiento de los derechos de los ciudadanos



CAPÍTULO III

Comité de incorporación



CAPÍTULO III

Comité de incorporación

¿Qué es el comité de incorporación?

El comité de incorporación es un grupo de personas que tienen la responsabilidad de adelantar el proceso de selección e incorporar a los mejores hombres de la República para que presten su servicio militar en las diferentes unidades del país.

Esta actividad debe desarrollarse en coordinación con el Distrito Militar correspondiente, con transparencia, conocimiento de la normatividad vigente, en el marco de la ley y garantizando los derechos constitucionales de los ciudadanos y el respeto total por la dignidad humana.

El comité debe adelantar una excelente selección del personal para su unidad, para ello es necesario recibir previamente capacitación respecto al proceso de reclutamiento, en aras de evitar desmanes y posteriores quejas, derechos de petición, acciones de tutela e investigaciones disciplinarias.

Para desarrollar una buena selección de nuestros hombres, es importante que todo el personal, tenga conocimiento de la Ley 48 de 1993 por la cual se reglamenta el servicio de Reclutamiento y Movilización y la guía de aptitud psicofísica emitida por la Jefatura de Reclutamiento y avalada por la Dirección de Sanidad.

¿Quiénes son los responsables de la selección e incorporación de los soldados?

Los comandantes de las unidades tácticas son los directamente responsables de la selección e incorporación de los soldados regulares, campesinos y bachilleres en un 70% de la cuota a incorporar de acuerdo con las cuotas impuestas por la Dirección de Operaciones, Planes y Relaciones Internacionales. Por el 30% restante responden las zonas y distritos militares.

¿Cómo está conformado el comité de incorporación y quien lo capacita?

El comité de incorporación debe estar conformado por el Sargento Mayor de la Unidad, 01 Oficial Subalterno de grado Capitán o Teniente y/o Suboficial de Grado Sargento Segundo, los cuales en coordinación con los comités de aptitud psicofísica de las Zonas de Reclutamiento y Distritos Militares realizan las actividades de selección e incorporación de soldados regulares y bachilleres.

El comité debe ser capacitado y avalado por las Zonas de Reclutamiento que adelantan el proceso de incorporación a fin de unificar criterios profesionales en las inhabilidades y exenciones de ley con una permanencia mínima de un año en mencionada actividad.

¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del comité de incorporación?

Los comités de incorporación como funcionarios públicos están sujetos al cumplimiento de la ley y su acatamiento, su actuación

debe estar acompañada del conocimiento de las leyes que reglamentan el servicio de Reclutamiento en Colombia: Ley 48 de 1.993, Decreto 204/8 de 1.993, Ley 1184 de 2.008; Sentencia C-879 de 2.011 y otros.

- Realiza actividades de selección e incorporación de soldados regulares y bachilleres en coordinación con los comités de aptitud psicofísica de las zonas de reclutamiento y distritos Militares.
- Una vez seleccionado el personal para prestar servicio militar como soldado regular y bachiller, debe coordinar con los comandantes de zonas y distritos militares, para efectos de verificar, consolidar y registrar los datos en el sistema.
- Debe brindar a la ciudadanía la información veraz y oportuna de las actividades del proceso de definición de situación militar, manteniendo comunicación permanente y amable con los familiares de los conscriptos seleccionados, sobre su ubicación y situación particular.
- El personal militar y no uniformado que conforma el comité de incorporación no es autoridad del servicio de Reclutamiento y Movilización (Art 8 Ley 48/93), razón por la cual no tiene facultad legal para determinar la aptitud o la exención de ley de un conscripto, dicha función solo le compete al comandante del distrito militar, consecuente a lo anterior, las novedades que se presenten en este sentido deben ser de conocimiento del comandante del Distrito Militar para que el ciudadano pueda definir su situación militar de acuerdo a lo establecido.

- Se efectuarán compelaciones cuando se requieran hacer cambios o completar las cuotas establecidas, en estricto cumplimiento del artículo 14 y 41 literal “g” de la Ley 48/93, así como la sentencia C-879/11 de la Corte Constitucional, en el entendido que solo serán conducidos los ciudadanos en condición de remisos, previa coordinaciones con el Distrito Militar del conscripto en el sistema de información.
- Debe adelantar coordinaciones con los entes de control (Personería, Procuraduría, Defensoría del Pueblo) para que se lleve a cabo una verificación de los procesos de incorporación.
- Las exenciones de Ley 48/93 y las inhabilidades presentadas durante el proceso de incorporación únicamente son aplicadas y autorizadas por los comités de reclutamiento de las zonas y distritos militares.
- Los comités de incorporación deben portar elementos de comunicación (Sistema de Avantel), con el fin de verificar en tiempo real, la situación militar del ciudadano, evitando con esto, malos procedimientos.
- Los procesos de incorporación deben quedar registrados filmicamente.
- Orientar adecuadamente a los ciudadanos que manifiesten objetar conciencia en el servicio militar, de acuerdo a las políticas e instrucciones.
- Efectuar presencia institucional permanente en instituciones educativas, ferias de servicios y ferias universitarias, con el fin de informar al ciudadano, acerca del proceso de definición de

situación militar.

- Realizar seguimiento y verificación de aquel personal que manifiesta ser desplazado y que tiene el denuncia ante la personería, para brindarle aplazamiento máximo hasta un (1) año para resolver su situación militar con el fin de ser incluidos en el plan de gobierno (VIVANTO).

¿Que está prohibido hacer por parte del comité?

- La práctica de procedimientos alejados al debido proceso que demanda la Ley 48 de 1.993 y demás normatividad que regula el servicio de Reclutamiento y Movilización.
- Adelantar incorrectamente los procedimientos de selección, estudio de exenciones o inhabilidades, so pena de incurrir en conductas y responsabilidades de índole disciplinarias, penales y administrativas, que además de las sanciones que ellas implican, desdibujan la labor y el buen nombre de las autoridades de Reclutamiento.
- Retención del documento de identidad del ciudadano, así como la destrucción de documentos donde demuestren alguna exención o citación a la prestación del servicio, so pena de adelantar acciones disciplinarias a que haya lugar
- Retención de objetos personales de cualquier tipo, equipos móviles, equipos de cómputo, bicicletas.
- Conducción de ciudadanos exentos de ley a instalaciones militares.
- Conducción de ciudadanos que ya han definido su situación militar a instalaciones o cantones.
- Agresión verbal o física.
- Impedir la comunicación del conscripto con su familia.
- No brindar al ciudadano que no está seleccionado los medios

para retornar a su residencia.

- Evitar abusos que vulneren los Derechos Humanos de los conscriptos.
- Conducción a guarniciones militares o distritos militares a jóvenes que demuestren ser menores de edad.
- Ejecutar actividades de reclutamiento fuera de la circunscripción autorizada por la Jefatura de Reclutamiento y Control Reservas.

¿Cómo debe ser la presentación personal e imagen del comité?

- Los comités de incorporación deben portar correctamente el uniforme militar, con los parches de la Unidad Militar de la cual son orgánicos, es decir identificar plenamente la institución que representan.
- Excelente porte del uniforme (limpieza corporal, vestimenta en buen estado).
- Unidad de imagen y de discurso.
- Comportamiento hacia los demás respetuoso y considerado.
- Cuidar el lenguaje tanto oral como escrito.

“Permite que tus actos, tu lenguaje verbal, tu apariencia y tu vestimenta hablen de forma apropiada sobre tu profesionalismo y compromiso”

¿Cómo debe ser el trato al ciudadano por parte del comité?

Durante el proceso de incorporación el comité a cargo debe seguir unas normas básicas de cortesía, las cuales no solo fortalecen las interacciones humanas sino que también mejoran nuestra relación con la ciudadanía:

- Salude al ciudadano.
- Preséntese con nombre completo y cargo.
- Sea amable con el ciudadano.
- Explíquese siempre al ciudadano su situación actual y el procedimiento que se le realizará.
- Escuche al ciudadano y responda clara y concisamente las inquietudes que tenga.
- Despídase amablemente.

“El buen trato a la ciudadanía, demuestra el cumplimiento de los valores institucionales y el Comportamiento Ético Superior que debe ser evidente en todas las funciones rutinarias o especiales de los miembros del Ejército Nacional”.

Comité de Aptitud Psicofísica

¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del comité de aptitud psicofísica?

- Unificar e implementar criterios y parámetros de evaluación psicofísica, con el propósito de realizar procesos de selección objetivos, evitando excluir personal con criterios diferentes a los códigos de inhabilidades, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente.
- Analizar la estadística sobre la evaluación psicofísica que se realiza en cada unidad táctica, para verificar que estas se realicen bajo los parámetros estipulados, teniendo en cuenta los lineamientos dados por el comando superior y la Jefatura de Reclutamiento.
- Realizar retroalimentación al personal de médicos, odontólogos y psicólogos de las zonas, para mejorar

continuamente los procesos de incorporación.

- Apoyar los procesos de incorporación en las diferentes zonas de reclutamiento, verificando el cumplimiento y aplicación de la normatividad establecida por la Jefatura de Reclutamiento, convocatoria potenciales y Dirección de Sanidad.



El buen trato a la ciudadanía, demuestra el cumplimiento de los valores institucionales y el Comportamiento Ético Superior que debe ser evidente en todas las funciones rutinarias o especiales de los miembros del Ejército Nacional

CAPÍTULO IV

Trato digno al ciudadano y atención al usuario



CAPÍTULO IV

Trato digno al ciudadano y atención al usuario

Carta de trato digno a la ciudadanía

El Ejército Nacional en cumplimiento de su misión institucional busca desarrollar la gestión administrativa dentro de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, garantizando una actitud de servicio a la comunidad por parte de los servidores públicos.

En este sentido, la filosofía de servicio en el Ejército Nacional se fundamenta en que los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos sus esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades, garantizar su bienestar individual y colectivo, a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

En respuesta a esta necesidad, el Ejército colombiano expide la “Carta de Trato Digno al Ciudadano”, con el propósito de mejorar la interacción de la administración con la comunidad, prestar un servicio basado en el respeto a todas las personas que acuden a la Entidad, consolidar su confianza en los servidores públicos, optimizar nuestros servicios, a incrementar su nivel de satisfacción, garantizando los derechos constitucionales de los ciudadanos.

Derechos del ciudadano

- A recibir un trato digno y respetuoso.
- A ser escuchadas sus inquietudes.
- A recibir información clara y veraz.
- A ser atendidas sus consultas y solicitudes en forma oportuna
- A ser recibidas de forma amable sus peticiones, quejas y reclamos.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.

Definición de buen trato

Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos. La noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera ético o correcto desde el punto de vista moral; si existe un buen trato (aprobado y aplaudido), hay otro trato que puede ser condenado: el maltrato.

Claves del buen trato

- Hacer uso de un lenguaje corporal y verbal tanto sencillo como cercano.
- Saber escuchar, ser respetuoso y amable, brindar cortesía y simpatía, dar buena muestra de profesionalismo, dar imagen de fiabilidad e incluso dejar patente que se es creíble.
- Respeto y solidaridad, uso de expresiones como “por favor” o “gracias” forma parte del buen trato, prestar atención cuando habla otra persona, dejar pasar a una embarazada en una fila, recoger un papel que se le cayó a un anciano y devolvérselo, son ejemplos de buen trato y solidaridad
- Educación, buenos modales, control y tolerancia.

- Comprensión, cooperación, comunicación y tener una adecuada actitud hacia los demás, y disposición a desarrollar un buen ánimo.

Protocolos de Atención al usuario

Atención personalizada

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se le acerque.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él quien salude primero, ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- Utilizar los primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- Realizar seguimiento de la información hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Atención telefónica

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"

- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrarlos en el formato correspondiente.
- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

Atención virtual

- Los operadores reciben a través del canal virtual, portal o página web del Ejército Nacional y Fénix, la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una petición, queja, reclamo u orientación.
- El operador realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano la ampliación de la petición, queja, reclamo o sugerencia presentada, la cual se registra en el formato correspondiente.
- El ciudadano automáticamente recibe un número de registro otorgado por el sistema, para que realice el seguimiento de su información.
- Se elabora respuesta al ciudadano y se comunica por el mismo medio e informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

Definiciones

Petición de Información: Es el derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos información sobre lo solicitado. A partir del envío de la solicitud tenemos quince (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

Felicitación: Es el reconocimiento que hacen a la labor desempeñada por el Ejército Nacional o por sus funcionarios. A partir del envío de la solicitud tenemos (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

Queja: Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados. A partir del envío de la solicitud tenemos (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

Reclamo: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión, a partir del envío de la solicitud tenemos quince (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

Denuncia: La normatividad vigente sobre las denuncias anónimas estipula que de estas se deben ajustar a lo consagrado en el Código de Procedimiento Penal Art. 29,

en la ley 190 del 95 Art. 38 y ley 24 de 1992 Art. 27 No. 1. No se admitirán las denuncias sin fundamento y las anónimas que no suministren pruebas o datos concretos que permitan encauzar la investigación, las que serán remitidas a los organismos que desarrollan funciones de policía judicial para que realicen las diligencias necesarias de verificación. En todo caso el denunciante podrá ampliar la denuncia.

Consulta: Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta. Por ejemplo asuntos técnicos especializados etc. A partir del envío de la solicitud tenemos treinta (30) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

Sugerencia: Es la insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. A partir del envío de la solicitud tenemos quince (15) días hábiles para resolverla o informar sobre el trámite de la misma.

Mensaje: Es la redacción o texto breve donde se expresa o transmite información a una persona o grupo de personas que se encuentran al momento de redactarlo.

Prácticas convenientes para tener buenas relaciones con los ciudadanos

- Se ha de hablar amablemente, pues no hay nada tan agradable como una frase alegre al saludar.
- Llama a las personas por su nombre y escúchalas con atención, dándoles el tiempo necesario para que hablen. La

música más agradable para el oído de cualquiera, es el sonido de su nombre.

- Sé cordial, habla y actúa como si todo lo que hiciera fuera un placer.
- Interésate de verdad por las personas, simpatiza con ellas y trátalas con empatía.
- Sé generoso con la gente al resaltar las buenas cualidades y cuidadoso al criticar.
- Ten consideración hacia los sentimientos de los demás.
- Interésate con naturalidad por los demás.
- Trata con sinceridad de que las personas se sientan importantes, de hecho lo son.
- Comienza una frase amistosa cuando trates un tema espinoso.
- Enfoca las conversaciones positivamente, intentando que tu interlocutor diga “sí”.
- Deja que tu interlocutor sea quien más hable. Haz preguntas interesándote en sus cosas.
- Esfuérzate en crear un clima positivo en tu entorno.
- Utiliza el sentido del humor para liberar toda la tensión acumulada y no des importancia a aquello que no la tiene.
- Valórate a ti mismo ante los demás.
- Trata de identificar posible situaciones conflictivas con otros.
- Ataca siempre el problema y nunca a las personas.

Beneficios de una atención con calidad

- Fortalecer la imagen del Ejército Nacional como una institución preciada y fundamental para el desarrollo de la nación.
- Fortalecer la imagen de la Jefatura de Reclutamiento como un ente efectivo que cumple con la misión asignada.
- Aseguramiento que los objetivos de la Jefatura de

Reclutamiento y Control Reservas del Ejército Nacional se cumplan.

- Comprensión de las verdaderas necesidades y las expectativas de la ciudadanía.
- Comunicación de las necesidades y las expectativas de los ciudadanos a toda la Institución.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los usuarios y a otras partes interesadas.
- Aumento de la credibilidad y confianza ciudadana, obtenidas mediante respuestas rápidas y flexibles a las necesidades.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.
- Mayor participación y vinculación activa de los ciudadanos en la solución de sus propias necesidades.



Mediante
respuestas
rápidas y
flexibles
aumentamos
la credibilidad
y confianza de
los ciudadanos

Decálogo de un buen servicio

1. *La calidad del servicio que usted presta está directamente relacionada con la motivación que tenga para servir a los demás.*
2. *Cuando se esfuerce por ofrecer un buen servicio, no espere recompensa; hágalo porque servir es uno de sus principios.*
3. *Un buen servicio es aquel que se anticipa a las necesidades de las personas.*
4. *Para ofrecer un buen servicio no es suficiente dominar unas técnicas de relaciones humanas. Se requieren disciplina, sentido del deber, compromiso con los principios... y querer a la gente.*
5. *El servicio debe ser permanente, con cada persona. El público no existe; existen individuos concretos.*
6. *Póngase en el lugar del otro: qué piensa, qué quiere, cómo se siente. Y pregúntese: ¿qué puedo hacer para ayudar a estas personas?*
7. *Tenga en cuenta que los demás no tienen que adivinar sus buenas intenciones de servir. Sólo ven su cara: el espíritu de servicio hay que concretarlo en la sonrisa, la mirada amable y los detalles de cortesía.*
8. *Trate de igual manera a sus compañeros de trabajo que a los clientes. Viva el espíritu de servicio con todos y siempre: clientes, proveedores, compañeros y familiares, etc.*
9. *Darse a los demás, sirviendo, produce alegría y crecimiento personal; otorga puntos para la propia carrera laboral; merece el respeto de los otros, y agrada a Dios.*
10. *Cuando sirve a otros, usted vive muchos valores: colaboración, ayuda, buenas maneras, solidaridad, respeto por los demás, calidad, alegría.*



CAPÍTULO V

**Sistema virtual para la
definición de la situación
militar en línea
www.libretamilitar.mil.co**



CAPÍTULO V

Sistema virtual para la definición de la situación militar en línea

www.libretamilitar.mil.co

¿En qué consiste el trámite en línea para la libreta militar?

Es un servicio en línea que le permite a los ciudadanos en cualquier momento y desde cualquier lugar realizar algunos de los trámites requeridos dentro del proceso de la definición de la situación militar.

¿Qué trámites se pueden realizar a través de la página web?

- Registro e inscripción para definir su situación militar.
- Recepción de notificaciones del proceso de definición de la situación militar en su correo electrónico.
- Consulta el estado de su situación militar. Sólo necesita seleccionar el tipo de documento e ingresar el número del documento de identidad.
- Expedición del certificado de la libreta militar. Esta certificación no reemplaza la libreta militar.
- Certificación para ciudadanos mayores de 50 años.
- Pago en línea del valor de la Libreta Militar.
- Servicio de contacto.
- Solicitud de duplicados de la tarjeta militar.

Es importante aclarar que a través de este nuevo portal los ciudadanos solo podrán realizar los trámites mencionados anteriormente, Es decir que deben seguir cumpliendo con el deber de asistir a las respectivas citaciones y presentaciones programadas por las autoridades de reclutamiento.

De igual manera solamente los ciudadanos que hayan definido situación militar a partir del año 1990 hasta el día de hoy podrán consultar su situación en línea, los colombianos que hayan definido en años anteriores a 1990 no aparecerán registrados, por lo tanto deberán solicitar la respectiva verificación a través del botón “Contáctenos”.

¿Cuáles son los beneficios de este nuevo servicio?

- Minimiza las filas en los distritos militares.
- Cierra las puertas a oportunistas y tramitadores, quienes buscan estafar a los ciudadanos.
- Se optimizan los procesos en pro de las necesidades de los ciudadanos.
- Permite a los ciudadanos realizar los trámites de manera ágil y eficiente las 24 horas del día y los 365 días del año, desde cualquier lugar, evitando el desplazamiento a los distritos militares, ahorrando tiempo y dinero.
- Los ciudadanos podrán saber exactamente las fechas de presentación y citación ante las autoridades de reclutamiento, ya que por medio del correo electrónico recibirán toda la información.

www.libretamilitar.mil.co

Servicio en línea que permite a los ciudadanos desde cualquier lugar realizar algunos de los trámites requeridos dentro del proceso de la definición de la situación militar.

