ESCUELA SUPERIOR
DE GUERRA
"General Rafael Reyes Prieto"
Colombia

PROTOCOLO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PQRSDF

Horarios de Atención –

Lunes a Jueves

8:00 am - 12:30pm / 1:30 pm – 5:00

Viernes

8:00 am - 3:30 pm /

Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto”

@EsdegCol

Escuela Superior de Guerra

Escuela Superior de Guerra

Escuela Superior de Guerra

www.esdegue.edu.co

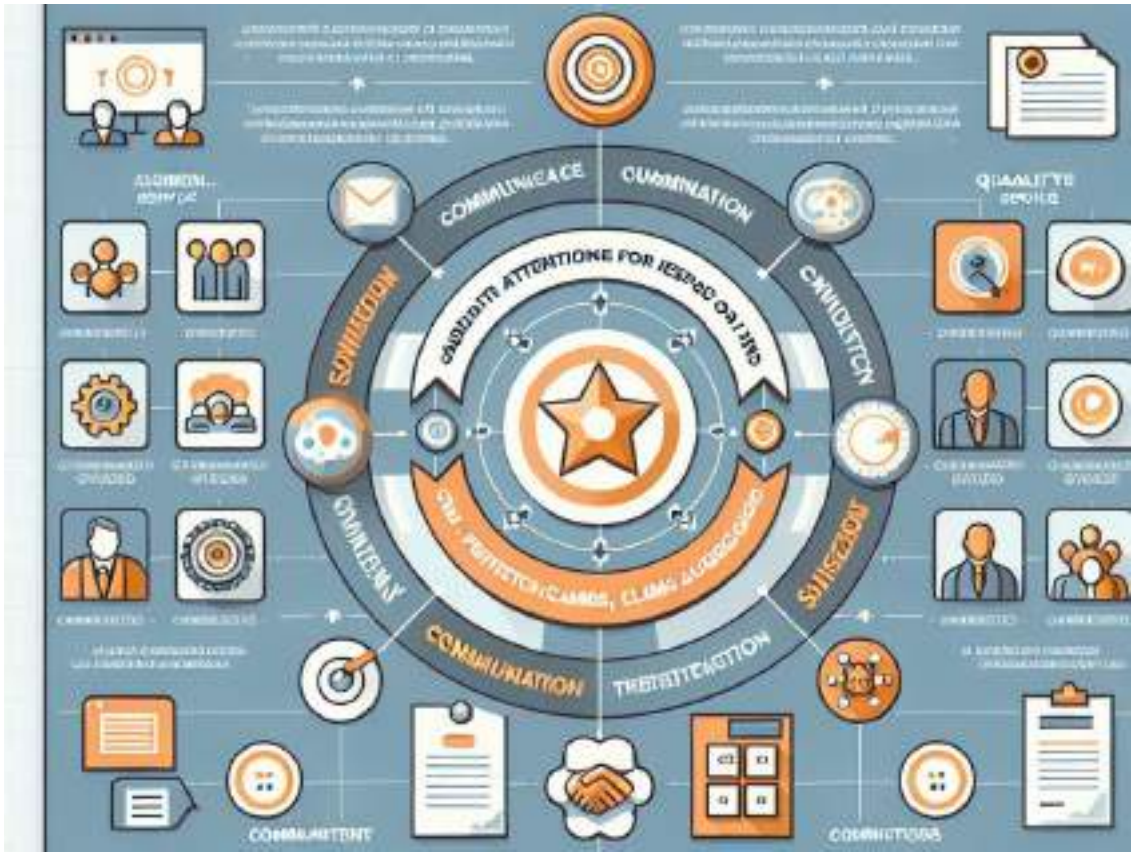
TABLA DE CONTENIDO

Sección	Página
1. Objetivo	4
2. Alcance	5
3. Definiciones	6
4. Documentos de Referencia	7
5. Políticas de Operación	8
6. Fundamento Normativo	9
7. Conceptualización	10
8. Principios y Atributos Generales para una Adecuada Atención Ciudadana	11
9. Valores Institucionales	13
10. Atributos de Atención Ciudadana	14
11. Metodología para la Aplicación de Protocolos Relacionados con el Servicio al Ciudadano	15
12. ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LA ESDEG	16
13. Protocolos de Atención Telefónica	18

1. OBJETIVO

Establecer los **protocolos de los diferentes mecanismos relacionados con el Servicio al Ciudadano**, con el fin de **brindar una atención adecuada** y **mejorar la calidad** en la gestión de **peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)**.

Este objetivo se enmarca en lo establecido por la **Dimensión No. 3: “Gestión con valores para resultados”** del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**.



2. ALCANCE

🔷 **Protocolo de Atención Ciudadana – Escuela Superior de Guerra**
Este protocolo aplica a **todo el personal** (uniformado y no uniformado, funcionarios, alumnos, contratistas, pasantes y soldados) que tenga contacto directo o indirecto con ciudadanos interesados en la gestión o información institucional.

✅ **Aplicación obligatoria y permanente** en:
Procesos y procedimientos institucionales
Oferta de productos y servicios
Relación con públicos internos y externos

🎯 **También incluye**: egresados y exfuncionarios.

3.DEFINICIONES

. Clasificación de los Públicos de Interés

Para efectos del presente protocolo, los públicos con los que interactúa la Escuela Superior de Guerra se clasifican en tres grandes grupos:

Públicos Internos

Aquellos que hacen parte activa de la Institución:

•Oficiales estudiantes

•Estudiantes civiles de los programas académicos

•Funcionarios de planta

•Docentes

Públicos Intermedios

Personas o grupos con vínculos indirectos con la Institución:

•Familiares y amigos de los miembros de la Institución

•Proveedores

Públicos Externos

Actores externos que interactúan con la Escuela en distintos contextos:

•Fuerza Pública

•Ciudadanía en general – Entidades Públicas

•Instituciones privadas

•Instituciones educativas

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la implementación y cumplimiento del Protocolo de Atención al Ciudadano, se consideran los siguientes documentos normativos y procedimentales:

📄 **Carta de Trato Digno al Ciudadano**
Documento que establece los principios y compromisos institucionales para garantizar una atención respetuosa, equitativa y oportuna a todos los ciudadanos.

🔄 **Procedimiento "Manejo de PQRSDF"**
Lineamientos para la gestión de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones**, asegurando su adecuada recepción, análisis, respuesta y seguimiento.

⚖️ **Resolución 038 – Trámite Interno del Derecho de Petición**
Norma interna que regula el procedimiento para la atención de derechos de petición, en cumplimiento de la legislación vigente y los principios de la función pública.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La Escuela Superior de Guerra se compromete a **atender de manera integral a cualquier ciudadano** que, haciendo uso de sus derechos, eleve una petición hacia un área específica. En este sentido, se garantizará:

La **gestión ante la dependencia responsable** para brindar una respuesta:

- **Oportuna**
- **Adecuada**
- **Satisfactoria**

Todo ello bajo los principios institucionales de:

- **Respeto**
- **Transparencia**
- **Honestidad**

Estos valores rigen el actuar de la Institución y orientan la prestación de un servicio público de calidad, centrado en el ciudadano.

6. FUNDAMENTO NORMATIVO

El Protocolo de Atención al Ciudadano se sustenta en el marco legal y técnico que regula la gestión pública y la atención a la ciudadanía en Colombia. Entre los principales documentos normativos se encuentran:

- **Ley 489 de 1998** ➞Establece normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, y reglamenta atribuciones del artículo 189 de la Constitución Política.
- **Carta Iberoamericana de la Calidad (2008)** ➞Documento internacional que promueve la mejora continua en la calidad de los servicios públicos.
- **CONPES 3649 de 2010** ➞ *Política Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- **CONPES 3785 de 2013** ➞ *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.*
- **Ley 1437 de 2011** *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

  (**ha sido modificada**. Según el Diario Oficial No. 53.125 del **22 de mayo de 2025**, se han realizado **actualizaciones recientes** a esta ley)
- **Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013** ➞ *Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.*
- **Guías y herramientas del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano** ➞Diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- **Artículo 13 del Decreto 19 de 2012** ➞ Disposición que simplifica y mejora trámites administrativos para los ciudadanos.

7. CONCEPTUALIZACIÓN

El **Protocolo de Atención Ciudadana** de la **Escuela Superior de Guerra** establece los procedimientos que deben seguir todos los integrantes de la **Comunidad Académica de la ESDEG** en su relacionamiento con los **clientes internos y externos**.

Este protocolo contempla los **principios y atributos esenciales** que deben observar los funcionarios y colaboradores en todas las actuaciones relacionadas con el servicio al ciudadano, con el propósito de garantizar:

- **Eficiencia**: uso óptimo de los recursos disponibles.
- **Eficacia**: cumplimiento de los objetivos de atención.
- **Efectividad**: impacto positivo en la experiencia del ciudadano.

Todo ello mediante el uso adecuado de los **mecanismos, canales y medios establecidos**, asegurando una atención:

- **Personalizada**
- **Telefónica**
- **Virtual**

Objetivo General

Garantizar altos estándares de **calidad y satisfacción** en cada interacción, promoviendo una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía y la responsabilidad.

8. PRINCIPIOS Y ATRIBUTOS GENERALES PARA UNA ADECUADA ATENCIÓN CIUDADANA

Principios Rectores de la ESDEG

Respeto: Trato digno, cordial y considerado hacia todos los ciudadanos.
Transparencia: Actuación clara, abierta y verificable en todos los procesos.
Honestidad: Conducta íntegra, ética y coherente con los valores institucionales.
Compromiso: Vocación permanente de servicio con responsabilidad y entrega.
Equidad: Atención justa, imparcial y sin discriminación.
Eficiencia: Uso óptimo de los recursos para alcanzar resultados de calidad.
Eficacia: Cumplimiento oportuno de los objetivos institucionales.
Calidez: Empatía y cercanía en la atención al ciudadano.

PRINCIPIO DE SERVICIO AL CIUDADANO

🎯 Atributos del Servicio al Ciudadano

Oportunidad: Respuesta en el momento, modo y lugar requeridos.
Accesibilidad: Canales adecuados y disponibles para todos los públicos.
Confiabilidad: Información veraz y procedimientos seguros.
Satisfacción: Enfoque en la experiencia positiva del ciudadano.
Veracidad: Comunicación clara, sincera y sustentada.
Confidencialidad: Protección de la información institucional y del ciudadano.

🏛 Compromiso Institucional

La ESDEG orienta su gestión hacia la **excelencia académica** y una **atención digna y de calidad**, guiada por los principios de **eficiencia, eficacia y transparencia**. La satisfacción del ciudadano es el eje central del servicio, respaldado por un equipo **competente, confiable y comprometido**.

9. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales de la **Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto"** orientan el comportamiento de sus integrantes y fortalecen la cultura organizacional en el marco del servicio al ciudadano:

🟦 **Respeto:** Tratar a los demás con deferencia y consideración, reconociendo su dignidad, creencias, tradiciones, costumbres y derechos.

⚖️ **Justicia:** Dar a cada quien lo que le corresponde, con base en sus méritos y actos, promoviendo la equidad y la imparcialidad.

🤝 **Servicio:** Satisfacer las necesidades de la comunidad, cumpliendo con los fines que la Constitución y la Ley han confiado a la Institución, con vocación y compromiso.

📌 **Compromiso:** Conocer y cumplir con empeño, profesionalismo y sentido de pertenencia los deberes y obligaciones.

📣 **Responsabilidad:** Asumir y aceptar las consecuencias de nuestros actos libres y conscientes.

Se debe informar al ciudadano utilizando un lenguaje claro, sencillo y concreto, dimensionando el alcance de lo que se está diciendo.

🔍 **Honestidad:** Actuar con rectitud, sinceridad, transparencia y legalidad.

📏 **Disciplina:** Cumplir las normas establecidas y reconocer la autoridad.

🤝 **Solidaridad:** Responder con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida, la paz, el orden y la seguridad de los demás.

🛡️ **Valor:** Actuar con coraje, arrojo, intrepidez y prudencia en cada situación que sea necesaria para defender el bienestar de la Nación.

🎖️ **Honor:** Virtud que caracteriza a la persona y que la hace consistente con la esencia de su ser y de los principios que ha prometido defender, respetar y acatar.

🛡️ **Lealtad:** Mostrar fidelidad hacia la verdad, proyectada a uno mismo, la familia, la institución y la patria.

10. ATRIBUTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los atributos de atención al ciudadano constituyen las **cualidades esenciales** que deben ser evidenciadas por todos los integrantes de la **Comunidad Académica de la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" (ESDEG)**, desde el primer momento de contacto hasta la finalización de la interacción con los ciudadanos o clientes que soliciten orientación, información o servicios.

1. ☺ Cordialidad: Trato **amable, empático y respetuoso** en todo momento, generando un ambiente de confianza y profesionalismo.
2. 🗣️ **Claridad:** Comunicación **precisa, comprensible y sin ambigüedades**, que facilite la comprensión de la información brindada.
3. ⚡ **Agilidad y Diligencia:** Atención **eficiente, dinámica y oportuna**, garantizando respuestas rápidas y adecuadas a las solicitudes del ciudadano.
4. 💡 **Empatía y Comprensión:** Capacidad de **entender y atender con sensibilidad** las necesidades del ciudadano, adaptándose a su situación particular.
. 👂 **Escucha Activa:** Mostrar **interés genuino** por comprender al ciudadano, identificando con precisión sus requerimientos.
56. 📞 **Disponibilidad y Disposición:** Actitud **proactiva, abierta y accesible**, eliminando barreras para brindar una atención efectiva.
7. 🎓 **Profesionalismo y Autocontrol:** Actuar con **ética, conocimiento, compromiso institucional y dominio emocional**, incluso en situaciones difíciles.
8. 📋 **Responsabilidad:** Cumplimiento riguroso de los deberes, con **seguimiento adecuado** a los casos atendidos.
9. 🔒 **Confianza:** Generar **seguridad y credibilidad** en cada interacción, fortaleciendo la imagen institucional.
10. 🧭 **Orientación a Soluciones:** Capacidad de **visualizar, recomendar y orientar alternativas viables**, incluso cuando no haya una solución inmediata evidente.
11. 🎯 **Resolver la necesidad del ciudadano con calidad:** garantizando una atención que satisfaga adecuadamente sus requerimientos.

11. METODOLOGÍA PARA LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de mejorar la calidad en la atención de **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)** y facilitar la comunicación entre los ciudadanos y la Institución, la Escuela Superior de Guerra ha implementado una metodología basada en diversos **mecanismos de atención**, organizados en tres momentos clave:

MOMENTOS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

1.Recepción de la solicitud
Identificación clara del canal de ingreso y registro de la solicitud del ciudadano.

2.Análisis y gestión de la solicitud
Evaluación del requerimiento, asignación al área responsable y seguimiento del caso.

3.Respuesta y cierre
Emisión de una respuesta clara, oportuna y satisfactoria, con cierre formal del caso.

LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

La atención al ciudadano en la ESDEG se desarrolla a través de diversos mecanismos presenciales, virtuales y telefónicos. Independientemente del canal utilizado, el protocolo de atención se estructura en **tres momentos fundamentales**, que garantizan una atención integral, eficiente y de calidad

12. ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LA ESDEG

En concordancia con lo dispuesto en el Artículo 13 del Decreto 19 de 2012, la **Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto”** garantiza atención preferencial a los siguientes grupos:

- **Infantes**
- **Mujeres gestantes**
- **Personas en situación de discapacidad**
- **Adultos mayores**
- **Veteranos de la Fuerza Pública**

Esta atención se brinda de manera **prioritaria, digna y sin barreras**, a través de todos los canales institucionales: presencial, virtual, telefónico y electrónico.

NOTA:

Artículo 13 del Decreto 19 de 2012 de Colombia, se establece que todas las entidades de la administración pública deben implementar **mecanismos de atención preferencial** para ciertos grupos poblacionales. El texto establece lo siguiente:
Artículo 13. Atención especial.
Las entidades públicas establecerán mecanismos de atención preferencial a **infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública**, con el fin de garantizar el acceso efectivo a los servicios y trámites ofrecidos por la administración pública

13. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAL

La Escuela Superior de Guerra establece los siguientes parámetros para garantizar una atención personalizada, respetuosa y preferencial a todos los ciudadanos, con especial énfasis en los grupos en condición de vulnerabilidad.

🔷 ATENCIÓN PREFERENCIAL

En cumplimiento del Artículo 13 del Decreto 19 de 2012, se brinda atención prioritaria a:

- ✓ 👶 Infantes
- ✓ 🤰 Mujeres gestantes
- ✓ ♿ Personas con discapacidad
- ✓ 👴 Adultos mayores
- ✓ 🎖️ Veteranos de la Fuerza Pública
- ✓ 🧍 Personas en estado de vulnerabilidad

📌 LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

- ✓ Toda persona perteneciente a estos grupos debe recibir **atención especial y prioritaria** por parte de los funcionarios.
- ✓ El trato debe ser **natural, respetuoso y adaptado** a la condición y necesidad del ciudadano.
- ✓ Los **adultos mayores** deben ser tratados con consideración, reconociendo su autonomía y experiencia.
- ✓ Las personas con **limitaciones visuales o auditivas** deben ser atendidas con especial cuidado, asegurando que comprendan cada paso del proceso.

14 .PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

☎️ La atención telefónica constituye un canal fundamental de interacción entre la Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto” (ESDEG) y sus ciudadanos, usuarios y partes interesadas. Por ello, se establecen los siguientes lineamientos para garantizar una atención eficiente, profesional y orientada al servicio:

📌 1. PREPARACIÓN Y DISPONIBILIDAD

- Verificar el adecuado funcionamiento del equipo telefónico.
- Tener a la mano la información institucional relevante y actualizada.
- Mantener una actitud de disponibilidad y disposición para atender.

📌 2. INICIO DE LA LLAMADA

- Contestar antes del tercer timbre.
- Identificarse con nombre completo, cargo y dependencia.
- Saludar con cortesía y disposición:
  “Muy buenos días/tardes, le habla [Nombre], [Cargo] de la Escuela Superior de Guerra. ¿En qué puedo ayudarle?”

📌 3. DESARROLLO DE LA INTERACCIÓN

- Escuchar activamente, sin interrumpir al ciudadano.
- Utilizar un lenguaje claro, respetuoso y técnico cuando sea necesario.
- Confirmar la comprensión de la solicitud antes de brindar una respuesta.
- Evitar el uso de términos coloquiales, muletillas o expresiones informales

📌 4. GESTIÓN DE LA SOLICITUD

- Brindar información precisa y completa.
- Si no se tiene la respuesta inmediata, informar al ciudadano del procedimiento a seguir y los tiempos estimados de respuesta.
- Canalizar adecuadamente la solicitud a la dependencia correspondiente, si aplica.

📌 5. CIERRE DE LA LLAMADA

- Confirmar que la solicitud fue comprendida y atendida.
- Agradecer la llamada y despedirse cordialmente: *“Gracias por comunicarse con la Escuela Superior de Guerra. Ha sido un gusto atenderle. Que tenga un excelente día.”*

📌 6. REGISTRO Y SEGUIMIENTO

- Documentar la llamada en los sistemas establecidos, si corresponde.
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos durante la llamada.

15 .PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

La atención por correspondencia constituye un canal formal de comunicación entre la ciudadanía y la Escuela Superior de Guerra, mediante el cual se reciben solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), así como otros documentos oficiales.

1. Recepción de Correspondencia

•Toda correspondencia física debe ser recibida por el Suboficial de servicio o el personal designado en la recepción del edificio administrativo.

•Se debe registrar en el sistema de gestión documental institucional, indicando:

- Fecha y hora de recepción.
- Nombre del remitente.
- Tipo de documento recibido.
- Dependencia destinataria.
- Número de radicado asignado.

2. Clasificación y Distribución

Una vez registrada, la correspondencia debe ser clasificada según su naturaleza (PQRSDF, comunicaciones oficiales, invitaciones, etc.).
Posteriormente, se distribuye a la dependencia correspondiente en un plazo no mayor a 24 horas hábiles.
En caso de documentos confidenciales o reservados, se debe seguir el protocolo de seguridad establecido por la Oficina Jurídica.

3. Respuesta y Seguimiento

Las dependencias receptoras deben dar respuesta dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015 y demás aplicables).

Toda respuesta debe ser registrada en el sistema de gestión documental, incluyendo:

- Fecha de respuesta.
- Medio de envío (correo físico, electrónico, etc.).
- Responsable de la respuesta.

4. Archivo y Conservación

•La correspondencia debe ser archivada conforme a las tablas de retención documental institucional.

•Se debe garantizar la conservación, integridad y trazabilidad de los documentos recibidos y enviados.

5. Canales Alternativos

•Además de la correspondencia física, se recomienda el uso del correo electrónico institucional para agilizar la atención:

- **pqrsesdeg@esdeg.edu.co**

•Toda correspondencia electrónica debe seguir el mismo proceso de registro, clasificación y respuesta.

16 .PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

Escuela Superior de Guerra / Cuenta oficial habilitada:
pqrsesdegue@esdeg.edu.co

Publicación oficial:
Disponible en la página web institucional: www.esdegue.edu.co

Responsable del manejo:
La **Oficina de Atención al Ciudadano** de la Escuela Superior de Guerra es la encargada de administrar esta cuenta de correo.

Finalidad del correo electrónico:
Recibir y gestionar comunicaciones de los ciudadanos relacionadas con **PQRSDF** (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones).

Procedimiento aplicable:
Las comunicaciones recibidas a través de esta cuenta están sujetas al procedimiento interno denominado **“Manejo de las PQRSDF”**, el cual define el tratamiento, tiempos de respuesta y seguimiento de cada solicitud.

17. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CHAT

Objetivo:
Brindar atención eficiente, clara y respetuosa a los ciudadanos que se comuniquen a través del canal de chat institucional.

Canal habilitado:
Chat disponible en la página web oficial: www.esdegue.edu.co

Responsable del manejo:
La **Oficina de Atención al Ciudadano** es la encargada de gestionar las interacciones por este medio.

Tipos de solicitudes atendidas:

* Peticiones * Quejas * Reclamos
* Sugerencias * Denuncias * Felicitaciones

Procedimiento de atención:

1.Inicio del chat: El ciudadano debe identificarse con nombre completo y tipo de solicitud.

2.Recepción y clasificación: El agente de atención clasifica la solicitud según el tipo de PQRSDF.

3.Registro: Se registra la solicitud en el sistema institucional para su trazabilidad.

4.Respuesta inmediata o escalamiento:

1. Si la solicitud puede resolverse en el momento, se brinda respuesta directa.
2. Si requiere análisis, se remite al área correspondiente y se informa al ciudadano del tiempo estimado de respuesta.

5.Cierre del chat: Se confirma la recepción de la solicitud y se agradece al ciudadano por su contacto.

Seguimiento:
El ciudadano puede hacer seguimiento a su solicitud a través del correo **pqrsesdegue@esdeg.edu.co** o por el mismo canal de chat si está habilitado para ello.

18. PROTOCOLO TÉCNICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Escucha Activa y Disposición

- **Actitud positiva:** Recibir con amabilidad y apertura.
- **Interés genuino:** Comprender la necesidad del ciudadano.
- **Análisis del requerimiento:** Identificar la mejor solución posible.

2. Gestión Efectiva

- **Visualización de alternativas:** Evaluar el nivel de gestión adecuado.
- **Escalamiento:** Remitir a instancias superiores si es necesario.

3. Comunicación Clara

- **Transparencia:** Informar acciones, pasos y tiempos de respuesta.
- **Lenguaje sencillo:** Evitar tecnicismos y ambigüedades.

4. Uso del Lenguaje Institucional

- **Respeto y empatía:** Adaptar el lenguaje al perfil del ciudadano.
- **Tono profesional:** Voz amable, pausada y segura.
- **Precisión:** Información clara, completa y oportuna.

Una escucha atenta y una respuesta clara fortalecen la confianza del ciudadano en la institución

5. Presentación y Comportamiento

- **Postura corporal:** Erguida, abierta y receptiva.
- **Imagen personal:** Uniforme limpio, cuidado personal adecuado.
- **Espacio de trabajo:** Ordenado, limpio y funcional.

6. Atención Exclusiva

- **Sin distracciones:** Evitar uso de celular u otras interrupciones.
- **Tiempo suficiente:** Dedicación completa a cada ciudadano.

7. Expresión Corporal y Despedida

- **Gestos naturales:** Sonrisa genuina, contacto visual respetuoso.
- **Cierre cordial:** Agradecimiento y disposición futura.

🗣️ Una comunicación clara y respetuosa fortalece la confianza y mejora la experiencia del ciudadano con la institución.

- 🔷 **Momento de Despedida**

- La despedida es una oportunidad clave para dejar una impresión positiva y duradera en el ciudadano. Se recomienda:
- Agradecer al ciudadano por acercarse a la institución.
- Preguntar si hay algo más en lo que se le pueda colaborar.
- Despedirse de forma cordial y respetuosa, con una sonrisa y contacto visual.
- Si es presencial, estrechar la mano (cuando sea apropiado).
- Recordar que un ciudadano satisfecho es la mejor referencia institucional.
- 🗣️ **“Un servicio amable, eficiente y oportuno puede hacer la diferencia.”**

19. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

🏢 **Atención Presencial**
Ventanilla Única de Correspondencia y Atención Ciudadana

📍 *Carrera 11 No. 102-50, Entrada Principal, Bogotá, Colombia*

🕐 *Horario: Lunes a viernes, 8:00 a.m. a 4:30 p.m.*

🌐 **Atención Virtual**

Página Web: www.esdeg.edu.co
📞 **Atención Telefónica**
Celular: **310 273 9049**

📪 **Atención por Correo Electrónico**
Email: **pqrsesdegue@esdeg.edu.co**

📘 **Buzones de Sugerencias**
Ubicados en:
Entrada principal: *Carrera 11 # 102 – 50*
Edificio Administrativo: *Pisos 1° y 2°*
Edificio de Aulas: *1er Piso*

🗂️ **Atención por Ventanilla Única de Correspondencia**
Oficina de Archivo y Correspondencia
📍 *Carrera 11 No. 102-50, Guardia y Piso 2 del Edificio Administrativo*

👉 Opción “Atención al ciudadano” → “Crear PQRS”
Redes Sociales Oficiales:

Facebook: *Escuela Superior de Guerra*
Twitter: @esdegCol
Instagram: *esdeguemil*
You tobe: esdeguemil

GRACIAS

@EsdegCol

Escuela Superior de Guerra

Escuela Superior de Guerra

Escuela Superior de Guerra

www.esdegue.edu.co