



No. 20250001160037773 / MDN-COGFM-COARC-SECAR-DCOES-OACYV-29.25

Bogotá D.C. 05 ENE 2025

Doctor
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 10 No 27-51 Residencias Tequendama Torre Norte Piso 2
Oficinas 212-212A
Bogotá D.C

Asunto: Informe de gestión Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano cuarto trimestre del año 2024.

En cumplimiento con lo ordenado en la Directiva Ministerial No. 42222-MDSGAOC del 27 de mayo de 2016, que trata de la coordinación y articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, la Armada Nacional a continuación presenta el informe de resultados de peticiones, quejas, reclamos y consultas de los ciudadanos, la democratización de la Gestión Pública y lucha contra la corrupción, correspondiente al cuarto trimestre del año 2024, así:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones.

Estado de Solicitudes Pendientes.

Se realizó el seguimiento y el análisis de las peticiones ingresadas a todas las dependencias de la Armada Nacional, utilizando como insumo principal el portal web y el correo electrónico de Atención al Ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional, así como también los diferentes canales de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Consultas y Sugerencias (PQRSCF). Igualmente se realizó la verificación de las comunicaciones recibidas en la Institución mediante la herramienta de Gestión Documental "ORFEO".

a. Periodo anterior del 01 de julio al 30 de septiembre de 2024.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER A LA FECHA	PQRDS CONTESTADAS VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
10.669	10.669	0	0	0	0

b. Periodo actual del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2024.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER A LA FECHA	PQRDS CONTESTADAS VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
9.153	9.153	0	0	0	0

2. Resultado de las solicitudes recibidas.

A continuación, se realiza una segregación por dependencias de cada una de las 9.153 peticiones recibidas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional, dándoles respuesta a todas.

Dependencias	Felicitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencias	Denuncias	Anónima	Defensoría del Pueblo	Subtotal	%
Oficina de Atención al Ciudadano ARC	26	46	137	17	8	41	11	5	36	0	327	11.68%
Oficina de Atención al Ciudadano FNC	0	3	18	0	0	0	0	0	0	0	21	0.75%
Oficina de Atención al Ciudadano FNP	0	19	25	0	1	1	0	0	5	1	52	1.86%
Oficina de Atención al Ciudadano FNS	1	9	13	1	0	0	0	0	8	0	32	1.14%
Oficina de Atención al Ciudadano FNO	0	1	6	0	0	0	0	0	1	0	8	0.29%
Comando Especifico de San Andrés y Providencia	0	2	15	1	1	0	0	0	0	1	20	0.71%
Segundo Comando Armada Nacional y Jefatura de Estado Mayor Naval	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Jefatura de Acción Integral y Desarrollo	0	0	7	0	0	3	0	0	0	0	10	0.36%
Inspección General	0	2	4	2	0	0	0	5	1	0	14	0.50%
Jefatura de Material Naval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Jefatura de Planeación	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%

Dependencias	Felicitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencias	Denuncias	Anónima	Defensoría del Pueblo	Subtotal	%
Ayudantía General Comando Armada	2	3	18	0	0	0	0	1	0	0	24	0.86%
Comando Infantería de Marina	0	1	14	0	0	0	0	0	1	0	16	0.57%
Batallón de Infantería de Marina No 70	0	6	3	1	0	0	0	0	0	0	10	0.36%
Brigada de Apoyo a las Operaciones Anfibias	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0.11%
Base de Entrenamiento de IM	1	23	38	2	0	3	0	1	3	0	71	2.54%
Jefatura de Desarrollo Humano y Familia	0	16	22	3	1	0	1	2	0	0	45	1.61%
Dirección Gestión Humana	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Dirección de Incorporación Naval	0	106	69	1	1	20	0	0	1	0	198	7.07%
Dirección de Prestaciones Sociales	0	27	111	2	1	2	0	1	0	0	144	5.14%
Dirección de Personal	0	514	407	4	7	8	1	2	2	0	945	33.75%
Dirección de Nominas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.07%
Dirección de Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Oficina de Planeación de Desarrollo Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Dirección de Sanidad Naval	0	150	163	16	0	6	0	0	5	0	340	12.14%
Dirección de Bienestar Social	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0.14%
Hospital Naval de Cartagena	0	4	21	4	0	1	0	0	0	0	30	1.07%
Centro de Medicina Naval	0	1	9	1	1	0	0	0	0	0	12	0.43%
Jefatura Integral de Educación Naval	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	9	0.32%
Escuela Naval de cadetes "Almirante Padilla"	0	5	45	0	1	0	0	1	0	0	52	1.86%
Escuela Naval de Suboficiales ARC "Barranquilla"	0	13	21	0	0	1	1	0	0	0	36	1.29%
Escuela de Formación de Infantería De Marina	0	4	2	1	0	0	0	0	10	0	17	0.61%

Dependencias	Felicitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencias	Denuncias	Anónima	Defensoría del Pueblo	Subtotal	%
Dirección de Historia Naval	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.07%
Jefatura de Inteligencia Naval	0	2	12	0	0	0	0	2	0	0	16	0.57%
Jefatura de Operaciones Logísticas	0	4	6	0	0	1	0	0	0	0	11	0.39%
Dirección TIC's	0	0	7	0	0	0	0	0	1	0	8	0.29%
Jefatura Jurídica	0	4	20	1	0	1	0	1	0	0	27	0.96%
Dirección de Gestión Jurídica	0	1	10	0	0	0	0	1	0	0	12	0.43%
Dirección de Apoyo a la Transición	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Oficina de Justicia Penal Militar	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.07%
Jefatura de Operaciones Navales	0	3	23	0	0	0	0	1	0	0	27	0.96%
Comando de Alistamiento de Aviación Naval	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Comando de Alistamiento de Guardacostas	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.07%
Estación de Guardacostas Primaria de Cartagena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Estación de Guardacostas Secundaria de Coveñas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Base Naval No. 1	0	12	17	1	1	0	0	0	1	0	32	1.14%
Base Naval No. 2	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	6	0.21%
Base Naval No. 3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Base Naval No. 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Base Naval No. 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Base Naval No. 6	0	10	22	1	0	0	0	0	0	0	33	1.18%
Brigada de Infantería de Marina No. 1	0	18	29	4	2	1	0	2	12	1	69	2.46%
Brigada de Infantería de Marina No. 2	0	13	26	3	1	0	0	0	7	1	51	1.82%
Brigada de Infantería de Marina No. 3	0	10	11	2	0	0	0	0	1	0	24	0.86%
Brigada de Infantería de Marina No. 4	0	3	10	0	0	0	0	1	0	0	14	0.50%
Brigada de Infantería de Marina No. 5	0	8	6	2	0	0	0	0	2	0	18	0.64%
TOTAL	24	1.429	1.281	87	40	172	9	36	95	8	3.181	100%

ARC-FT-001-AYGAR-V20



La mayor cantidad de solicitudes fueron recibidas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional por sus diferentes canales de atención, con un incremento de peticiones de documentos donde los ciudadanos solicitan certificaciones de tiempo de servicio militar, cetil, y certificación actitud Psicofísica.

3. Solicitudes por clase de asunto.

Asunto	Felicitaciones	Peticion de documentos	Peticion de informacion	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencia	Denuncias	Anonima	Defensoria del Pueblo	Subtotal	%
Incorporación escuelas de formación	0	0	23	0	0	6	0	0	0	0	29	1.04%
Asuntos personales	20	278	362	44	21	67	13	14	77	0	896	32.00%
Incorporación servicio militar	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0.14%
Sanidad	1	62	71	14	2	4	0	0	0	0	154	5.50%
Libreta militar y/o de conducta	0	31	1	1	1	0	0	0	0	0	34	1.21%
Imagen institucional	1	1	5	0	0	0	0	1	0	0	8	0.29%
Prestaciones sociales	0	4	26	1	0	1	0	0	0	0	32	1.14%
Nóminas	0	12	46	1	1	1	0	0	0	0	61	2.18%
Certificaciones y/o tiempo de servicio	0	333	7	0	0	0	0	0	0	0	340	12.14%
Información programa cadete/grumete por una semana	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Administración personal	1	2	8	0	0	0	0	0	0	0	11	0.39%
Notificación judicial	0	3	22	0	0	0	0	0	0	0	25	0.89%
Pasantías	0	0	5	0	0	2	0	0	0	0	7	0.25%
Servicio militar	0	3	31	1	0	5	0	0	1	1	42	1.50%
Prensa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Historia naval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Contratación	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	4	0.14%
Asuntos familiares	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	4	0.14%
Procesos jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%

Asunto	Felicitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencia	Denuncias	Anónima	Defensoría del Pueblo	Subtotal	%
Orden público y operaciones	0	6	15	0	0	0	0	1	0	1	23	0.82%
Educación y/o capacitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Presunción acoso laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
DDHH y asuntos internacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Medio ambiente	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Telemática	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Denuncias políticas de seguridad de la información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Acción integral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Abastecimientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Reserva Naval	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Bienestar	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.04%
Control interno	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	4	0.14%
Violencia intrafamiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Medicina laboral	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0.07%
Información colegios navales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Requerimiento de información	7	305	753	13	2	6	1	8	16	2	1113	39.75%
Logística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Información ingreso escuelas de formación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Servicios y consultas médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Protocolo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
TOTAL	24	1.429	1.281	87	40	172	9	36	95	8	3.181	100%

En términos generales, se evidencia el cumplimiento del 100% en los tiempos de respuestas acuerdo la Ley 1755 del 2015, donde se respondieron dentro de los tiempos ordenados una a una las 9.153 peticiones interpuestas por los ciudadanos, evidenciando los buenos resultados en los procedimientos, y controles adaptados por la Oficina de Atención al ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional.

4. Solicitudes recibidas por medio de recepción.

a. Canales para la atención y servicio al ciudadano.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	%
CORREO ELECTRÓNICO	1.117	12.2%
PRESENCIAL	50	0.54%
CHAT (APLICATIVO/WHATSAPP)	1.125	12.29%
LÍNEA GRATUITA	1.214	13.2%
LÍNEA DIRECTA	1.547	16.9%
INTERNET SITIO WEB INSTITUCIONAL OACARC	3.181	34.7%
INTERNET REDES SOCIALES	847	9.2%
EMPRESA DE MENSAJERÍA	12	0.13%
FAX	0	%
TOTAL	9.153	100%

b. Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	%
URNA DE CRISTAL	0	0%
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	0%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	0%
ATENCIÓN PRESENCIAL	0	0%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	0%
CALL CENTER	0	0%
FORO	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	0	0%

El medio más usado de recepción es el portal web de atención y orientación al ciudadano representado con 3.181, equivalente al 33,5 %. por ser un canal de fácil acceso y de respuesta rápida a las inquietudes de los ciudadanos, también se evidencia que este medio se ha convertido en el principal canal generador de satisfacción a las peticiones de consulta rápida, por lo cual este medio ha reforzado la comunicación entre los ciudadanos y la Institución, permitiendo mayor acercamiento y fluidez de la información en cuanto a lo que el ciudadano quiera expresar y/o dar conocer, aumentando el grado de confianza de los usuarios al momento de consultar los canales de atención digitales de la Armada Nacional.

El chat de WhatsApp Business y el correo electrónico de Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional: ciudadano@armada.mil.co, son medios de recepción que también se han convertido en herramientas importantes en la gestión de solicitudes y acercamiento con los diferentes públicos y/o ciudadanos, este fenómeno se evidencia debido a las campañas que desarrolla la Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano, las cuales tienen como objetivo promover eficientemente el uso de los medios digitales para comunicarse con la Institución.

5. Análisis de PQRDS.

a. Durante la vigencia se recibieron 1.429 peticiones de documentos que corresponde al 15,6%, seguido a 1.281 peticiones de información al 13.9% del total de peticiones recibidas durante la presente vigencia. En lo que respecta a las peticiones de documentos, obedece a peticionarios que solicitan certificaciones de tiempo de servicio militar, cetil, y certificación actitud Sico física, este

TRÁMITE / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS EVALUADAS	CALIFICACIÓN	
		Excelente (4.5 a 5)	Bueno (3.5 a 4.5)
Recepción y gestión de PQRDS	832	Regular (2.5 a 3.5)	4.2
		Malo (1 a 2.5)	

- 2) La calificación del índice de satisfacción en el periodo obtuvo una calificación de bueno, por lo cual se observó a comparación del trimestre pasado, se analizaron caso por caso las evaluaciones y se evidenció que el indicador tuvo más calificaciones en bueno y excelente, donde se notó que la ciudadanía agradeció la prontitud y la rapidez que se le dieron a las respuestas de los derechos de petición.
- b. Indicador de pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	75
Reclamos	27
Opiniones negativas	9
Calificación negativa de percepción del servicio	11
TOTAL	97 = 19.3%
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	53
Opiniones positivas	102
Calificación positiva de percepción del servicio	149
TOTAL	94= 3,2%

El tiempo promedio de respuesta a través de los canales de atención al ciudadano fue de 9 días.

7. Conclusiones.

- a. Se da cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Armada Nacional 2024 (PAAC), el cual se encuentra alineado con las políticas institucionales de transparencia y lucha contra la corrupción del Gobierno Nacional. En el plan se contemplaron las estrategias y actividades para minimizar los posibles riesgos de corrupción, estableciendo sus causas y definiendo controles, también generando espacios para la participación ciudadana, llevando el adecuado seguimiento a la rendición de cuentas, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Institución y la interrelación con los grupos de interés.
- b. Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional en ser un “Gobierno Digital”, se implementó canales de atención como Chat de WhatsApp y Facebook, donde la ciudadanía ha respondido positivamente y ha tenido un impacto bueno de respuesta a sus inquietudes y solicitudes, disminuyendo gradualmente la asistencia presencial de los ciudadanos a las Oficinas de Atención al Ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional.

8. Apoyo a la lucha contra la corrupción.

- a. Se cuenta con el correo transparencia.arc@armada.mil.co administrado por la Dirección de Ética, Legalidad y Transparencia de la Armada Nacional - DELTA, en donde el ciudadano puede manifestar posibles casos de corrupción, adicionalmente en nuestra página web principal www.armada.mil.co y en la página web de la Dirección de Incorporación Naval www.haztemarino.armada.mil.co, se encuentra publicada la línea anticorrupción la línea 163 del honor del Ministerio de Defensa Nacional.

- b. En la página web www.haztemarino.armada.mil.co se publican los resultados de cada una de las fases del proceso de selección de los aspirantes, con el fin de lograr transparencia, efectividad y visibilidad en la incorporación de personal a la Armada Nacional.

Atentamente,

Capitán de Navío IBO PLAZAS MORENO
Dirección de Comunicaciones Estratégicas Armada Nacional

Vo.Bo. Teniente de Fragata Rodríguez del Catillo Gregory Iban
Jefe Oficina Atención al Ciudadano y al Veterano Armada Nacional

Elaboró: S1 Orlando Olivares Olivares