



No. 20240001162068073 / MDN-COGFM-COARC-SECAR- DCOES-OACYV-29.25

Bogotá D.C. **06 JUL 2024**

Doctora
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 segundo 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 segundo trimestre del año 2024, así:

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

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 (PQRDS). 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 enero al 31 de marzo de 2024.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER A LA FECHA	PQRDS CONTESTADAS VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
8.873	8.873	0	0	0	0

b. Periodo actual del 01 de abril al 30 de junio de 2024.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER A LA FECHA	PQRDS CONTESTADAS VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
8.646	8.646	0	0	0	0

2. Resultado de las solicitudes recibidas.

A continuación, se realiza una segregación por dependencias de cada una de las 8.646 peticiones recibidas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional, dándoles respuesta de fondo 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	2	33	146	23	6	25	0	9	16	0	260	10.75%
Oficina de Atención al Ciudadano FNC	0	4	22	1	0	0	0	0	1	0	28	1.16%
Oficina de Atención al Ciudadano FNP	0	14	18	3	0	0	0	0	5	0	40	1.65%
Oficina de Atención al Ciudadano FNS	0	8	24	2	0	0	0	0	3	1	38	1.57%
Oficina de Atención al Ciudadano FNO	0	2	6	2	0	0	0	1	5	0	16	0.66%
Comando Especifico de San Andrés y Providencia	0	8	12	2	0	0	0	0	0	0	22	0.91%
Segundo Comando Armada Nacional y Jefatura de Estado Mayor Naval	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	0.17%
Jefatura de Acción Integral y Desarrollo	0	0	9	1	0	0	0	0	0	0	10	0.41%
Inspección General	0	3	8	1	0	0	0	4	4	0	20	0.83%
Comando Naval	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.04%
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	0	4	4	1	0	0	0	0	1	0	10	0.41%
Comando Infantería de Marina	0	0	3	2	1	0	0	0	2	0	8	0.33%
Batallón de Infantería de Marina No 70	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0.25%
Brigada de Apoyo a las Operaciones Anfibia	0	0	2	0	0	0	0	0	6	0	8	0.33%
Base de Entrenamiento de IM	1	20	25	3	0	1	0	2	1	0	53	2.19%
Jefatura de Desarrollo Humano y Familia	0	27	39	0	0	4	0	1	1	0	72	2.98%
Dirección Gestión Humana	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0.17%
Dirección de Incorporación Naval	0	58	86	3	5	30	0	0	4	0	186	7.69%
Dirección de Prestaciones Sociales	0	9	149	0	3	3	0	0	0	0	164	6.78%
Dirección de Personal	0	370	355	11	14	18	0	3	2	0	773	31.96%
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Dirección de Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Oficina de Planeación de Desarrollo Humano	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Dirección de Sanidad Naval	1	88	146	5	1	5	0	0	1	0	247	10.21%
Dirección de Bienestar Social	0	1	2	2	0	1	0	0	2	0	8	0.33%
Hospital Naval de Cartagena	0	1	12	4	1	0	0	0	0	0	18	0.74%
Centro de Medicina Naval	0	1	11	0	0	0	0	0	0	0	12	0.50%
Jefatura Integral de Educación Naval	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Escuela Naval de cadetes "Almirante Padilla"	0	9	35	3	2	2	0	0	4	0	55	2.27%
Escuela Naval de Suboficiales ARC "Barranquilla"	0	4	21	1	0	4	0	0	0	0	30	1.24%
Escuela de Formación de Infantería De Marina	0	2	3	0	0	0	0	0	1	0	6	0.25%

Dependencias	Felicitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencias	Denuncias	Anónima	Defensoría del Pueblo	Subtotal	%
Dirección de Historia Naval	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Jefatura de Inteligencia Naval	0	3	9	0	0	0	0	0	0	0	12	0.50%
Jefatura de Operaciones Logísticas	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10	0.41%
Dirección TIC's	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	0.12%
Jefatura Jurídica	0	3	7	0	0	0	0	0	0	0	10	0.41%
Dirección de Gestión Jurídica	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	14	0.58%
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Jefatura de Operaciones Navales	0	1	14	1	0	0	0	0	1	0	17	0.70%
Comando de Alistamiento de Aviación Naval	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Comando de Alistamiento de Guardacostas	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5	0.21%
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	7	21	0	0	0	0	1	2	0	31	1.28%
Base Naval No. 2	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	5	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	11	0	0	1	0	0	0	0	22	0.91%
Brigada de Infantería de Marina No. 1	0	22	41	12	1	0	0	2	12	0	90	3.72%
Brigada de Infantería de Marina No. 2	0	5	21	0	1	0	0	0	1	0	28	1.16%
Brigada de Infantería de Marina No. 3	0	8	9	1	0	0	0	0	6	0	24	0.99%
Brigada de Infantería de Marina No. 4	0	8	7	2	0	0	0	0	1	0	18	0.74%
Brigada de Infantería de Marina No. 5	0	15	2	2	1	0	0	0	3	2	25	1.03%
TOTAL	4	752	1389	71	32	17	0	21	19	2	2.307	100%

ARC-FT-001-AYGAR-V18



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.

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	38	0	0	7	0	0	1	0	46	1.90%
Asuntos personales	4	245	340	56	27	51	0	17	60	1	801	33.11%
Incorporación servicio militar	0	0	5	0	0	3	0	0	0	0	8	0.33%
Sanidad	0	35	91	5	2	1	0	0	0	0	134	5.54%
Libreta militar y/o de conducta	0	10	11	0	1	6	0	0	1	0	29	1.20%
Imagen institucional	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	0.17%
Prestaciones sociales	0	1	68	0	2	0	0	0	0	0	71	2.94%
Nóminas	0	1	22	1	2	1	0	0	0	0	27	1.12%
Certificaciones y/o tiempo de servicio	0	239	23	0	0	4	0	0	0	0	266	11.00%
Información programa cadete/grumete por una semana	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Administración personal	0	1	17	1	0	0	0	0	2	0	21	0.87%
Notificación judicial	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	21	0.87%
Pasantías	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	5	0.21%
Servicio militar	0	6	24	3	1	0	0	0	0	0	34	1.41%
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	8	4	0	0	0	0	0	0	0	12	0.50%
Asuntos familiares	0	1	8	1	0	1	0	1	1	0	13	0.54%
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	1	14	1	0	0	0	0	0	1	17	0.70%
Educación y/o capacitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Presunción acoso laboral	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.08%
DDHH y asuntos internacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Medio ambiente	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.08%
Telemática	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.04%
Denuncias políticas de seguridad de la información	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Acción integral	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
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	2	2	0	1	0	0	9	0	14	0.58%
Control interno	0	0	2	0	0	0	0	0	8	0	10	0.41%
Violencia intrafamiliar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Medicina laboral	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0.25%
Información colegios navales	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Requerimiento de información	0	201	613	18	1	10	0	5	4	1	853	35.26%
Logística	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Información ingreso escuelas de formación	0	0	9	0	0	8	0	0	0	0	17	0.70%
Servicios y consultas médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
Protocolo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
TOTAL	4	752	1389	71	32	17	0	21	19	2	2.307	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 8.646

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	1.121	12.1%
PRESENCIAL	35	0.9%
CHAT (APLICATIVO/WHATSAPP)	1.984	21.0%
LÍNEA GRATUITA	715	8.7%
LÍNEA DIRECTA	1.056	13.2%
INTERNET SITIO WEB INSTITUCIONAL OACARC	2.307	25.9%
INTERNET REDES SOCIALES	1.417	17.5%
EMPRESA DE MENSAJERÍA	11	0.2%
FAX	0	%
TOTAL	8.646	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 2.307, equivalente al 25.9%. 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. Actualmente se encuentra implementado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024, de acuerdo los principios consignados en la Constitución, artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

b. Dicha estrategia contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los

mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el CONPES 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la Guía Estratégica para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- c. Con la creación de la Dirección de Ética, Legalidad y Transparencia de la Armada Nacional (DELTA), se ha reforzado con campañas internas encaminadas al buen uso de los principios y valores éticos de los funcionarios a nivel de personal militar y civil, con el propósito de minimizar los casos de corrupción en la Institución.
 - d. De igual manera, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”, en la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se pretende acercar el Estado Nacional al ciudadano y hacer visible la gestión pública promoviendo la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones, acceso a la información, a los trámites y servicios de las entidades estatales.
6. Impacto del servicio en los ciudadanos.

a. Medición de satisfacción.

La medición del índice de satisfacción se basa en el resultado de la encuesta realizada en el segundo trimestre del año 2024 a través del aplicativo web de Atención y Orientación al Ciudadano. Esta encuesta es diligenciada por el ciudadano al recibir la respuesta de su petición y trimestralmente se ha publicado en la página web de la Armada Nacional los resultados e informes de gestión de atención al ciudadano en el siguiente enlace: <https://www.armada.mil.co/es/content/informes-de-atencion-al-ciudadano>.

- 1) A la pregunta: “Como califica el servicio prestado, en cuanto al trámite de su petición por el sistema de PQRDS de la Armada Nacional”, se obtuvo el siguiente resultado así:

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	421	Regular (2.5 a 3.5)	Malo (1 a 2.5)
		4.8	

- 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	71
Reclamos	32
Opiniones negativas	12
Calificación negativa de percepción del servicio	19
TOTAL	96 = 21.4%
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	4
Opiniones positivas	132
Calificación positiva de percepción del servicio	154
TOTAL	92= 3.2%



El tiempo promedio de respuesta a través de los canales de atención al ciudadano fue de 8 días.

7. Conclusiones.

- a. Se le está dando 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.
- c. Se mantiene la línea gratuita anticorrupción 01 8000 11 69 69 las 24 horas.

De igual manera se articuló la oficina de Atención al Veterano con la Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano estandarizando el uso del Portal Web de Atención al Ciudadano con funciones múltiples para las dos oficinas; así mismo, se capacitó al personal orgánico de la Oficina de Atención al Ciudadano referente a temas de Atención al Ciudadano y al Veterano, proceso liderado por la Dirección de Bienestar Sectorial y Salud del Ministerio de Defensa Nacional.

Atentamente,



Capitán de Navío IBO PLAZAS MORENO
Director Comunicaciones Estratégicas Armada Nacional

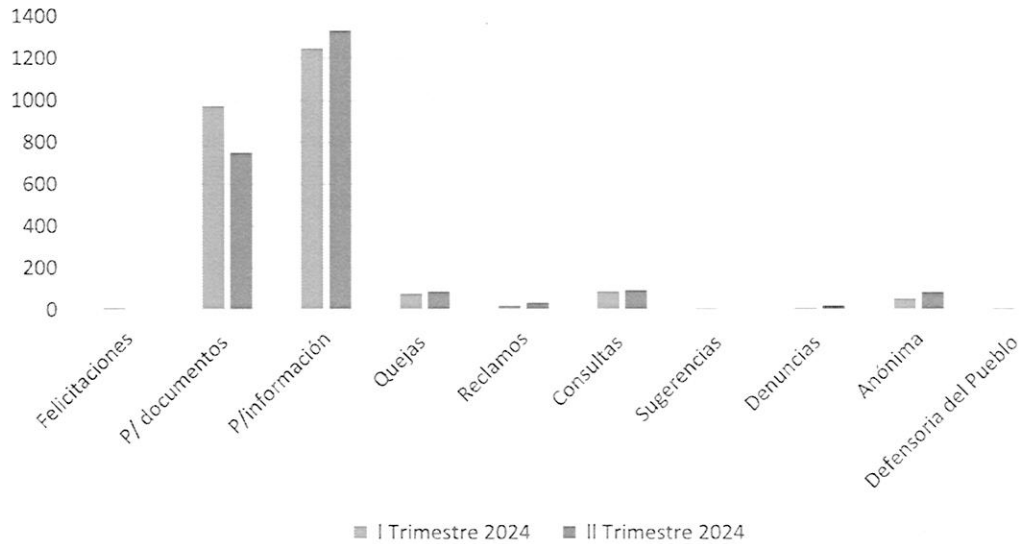
Elaboró: TF Rodríguez Gregory

Anexo: "A" Información gráfica solicitudes del Ciudadano Armada Nacional cuarto trimestre 2023 (01 folio útil)

Anexo "A"

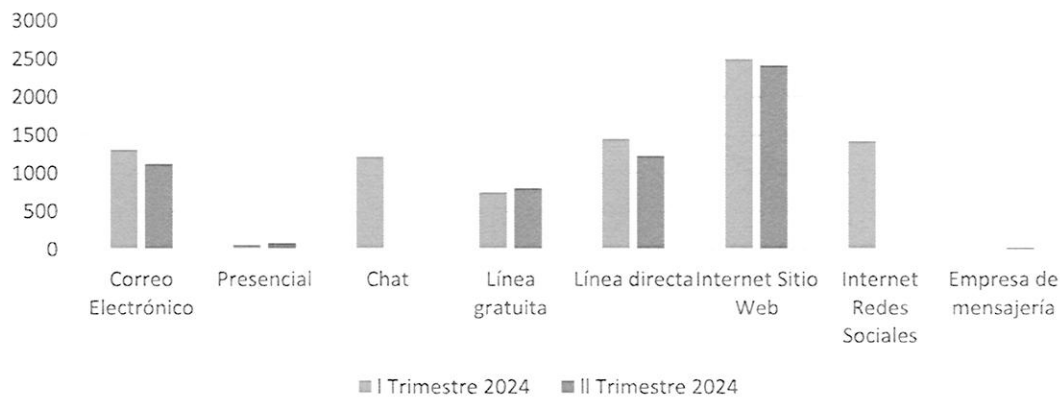
INFORMACIÓN GRÁFICA SOLICITUDES DEL CIUDADANO ARMADA NACIONAL
CUARTO TRIMESTRE 2023

GESTIÓN DE SOLICITUDES



En el segundo trimestre del año 2024 se evidenció un incremento de las peticiones de información relacionados con certificación de CETIL y documentación de tiempo de servicio, donde los peticionarios solicitan para sumar tiempo de servicio prestado en la Armada Nacional para su tiempo de pensión.

MEDIOS DE RECEPCIÓN



La gráfica demuestra que se mantienen las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios de participación ciudadana, en el cual observamos que los medios más utilizados son las redes sociales (Facebook), chat de WhatsApp y el correo electrónico ciudadano@armada.mil.co, en donde se brinda mayor rapidez y oportunidad en las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos, de igual forma se destaca el esfuerzo realizado por la Armada Nacional para dar a conocer los canales de Atención Ciudadano y al Veterano en la difusión de piezas publicitarias en las redes.

Atentamente,



Capitán de Navío IBO PLAZAS MORENO
Director Comunicaciones Estratégicas Armada Nacional