



No. 20250001161106613 / MDN-COGFM-COARC-SECAR-DCOES-OACYV-29.25

Bogotá D.C. 01-04-2025

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 primer trimestre del año 2025.

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 primer trimestre del año 2025, 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 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
9153	9.153	0	0	0	0

b. Periodo actual del 01 de enero al 31 de marzo de 2025.

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER A LA FECHA	PQRDS CONTESTADAS VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
7.687	7.687	0	0	0	0

ARC-FT-001-AYGAR-V21

2. Resultado de las solicitudes recibidas.

A continuación, se realiza una segregación por dependencias de cada una de las 7.687 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	19	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	2	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%

ARC-FT-001-AYGAR-V21



Dependencias	Felicitaciones	Petición de documentos	Petición de información	Queja	Reclamo	Consulta	Sugerencias	Denuncias	Anónima	Defensoría del Pueblo	Subtotal	%
Ayudantía General Comando Armada	0	3	18	0	0	0	0	1	0	0	24	0.86%
Comando Infantería de Marina	1	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%

ARC-FT-001-AYGAR-V21



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	58	904	1.121	111	44	64	9	20	87	1	2.419	100%

ARC-FT-001-AYGAR-V21



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%

ARC-FT-001-AYGAR-V21



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	58	904	1.121	111	44	64	9	20	87	1	2.419	100%

ARC-FT-001-AYGAR-V21



En términos generales, se evidencia el cumplimiento del 100% en los tiempos de respuestas acuerdo a la Ley 1755 del 2015, donde se respondieron dentro de los tiempos ordenados una a una las 7.687 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	1.321	17.18%
PRESENCIAL	42	0.54%
CHAT (APLICATIVO/WHATSAPP)	1.265	16.45%
LÍNEA GRATUITA	945	12.29%
LÍNEA DIRECTA	832	10.82%
INTERNET SITIO WEB INSTITUCIONAL OACARC	2.419	31.46%
INTERNET REDES SOCIALES	852	11.08%
EMPRESA DE MENSAJERÍA	11	0.14%
FAX	0	0%
TOTAL	7.687	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 2.419, equivalente al 31,4 %. 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 904 peticiones de documentos que corresponde al 11,8%, seguido a 1.121 peticiones de información al 14.5% del total de peticiones recibidas durante la presente vigencia. En lo que respecta a las peticiones de documentos, obedece a peticionarios que solicitan

ARC-FT-001-AYGAR-V21

certificaciones de tiempo de servicio militar, cetil, y certificación actitud Sico física, este último es requerido como requisito indispensable para tramite de aspirantes a Infantes de Marina Profesionales.

- b. Actualmente se encuentra implementado al Programa de Transparencia y Ética Pública para la vigencia 2025, 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”.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. La Oficina de Atención al Ciudadano y al Veterano de la Armada Nacional cuenta, con herramienta tecnológica para la recepción, radicación, y control de las PQRSD, (Portal WEB de Atención al Ciudadano), el cual ofrece a la ciudadanía información de manera directa en temas de portafolio de servicios, carta del trato digno, preguntas frecuentes, enlace directo con el centro de relevo, institución que ofrece los servicios de traductor para personas con discapacidad (sordo mudo).
<https://atencionalciudadano.armada.mil.co/> <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>
<https://atencionalciudadano.armada.mil.co/faq>

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 tercer 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	1.238	Regular (2.5 a 3.5)	4.4
		Malo (1 a 2.5)	

ARC-FT-001-AYGAR-V21



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 Programa de Transparencia y Ética Pública de la Armada Nacional 2025 (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. Líneas telefónica Anticorrupción Celular 3166192914. Línea Fija 3692000/ ext. 10314.

ARC-FT-001-AYGAR-V21

Atentamente,



Capitán de Corbeta José Fernando Domínguez Uribe
Jefe de Evaluación y Gestión Comunicacional
Encargado de las Funciones Dirección Comunicaciones Estratégicas Armada Nacional



V.ºB.º: Suboficial Primero Olivares Olivares Orlando
Jefe Oficina Atención al Ciudadano y al Veterano Armada Nacional



Elaboró: SVIF Silva Ymer