

INFORME DE PQRSCF

PRIMER TRIMESTRE 2024

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA

Fuente: Sistema de Gestión Documental y Electrónica **SGDEA**

Estadísticas: TS16 Maria Viviana Avila

Elaboró seguimiento PQRSCF: Claudia Margarita Prada Media

Elaboró seguimiento quejas y reclamos: Diana Marlen Diaz Amaya

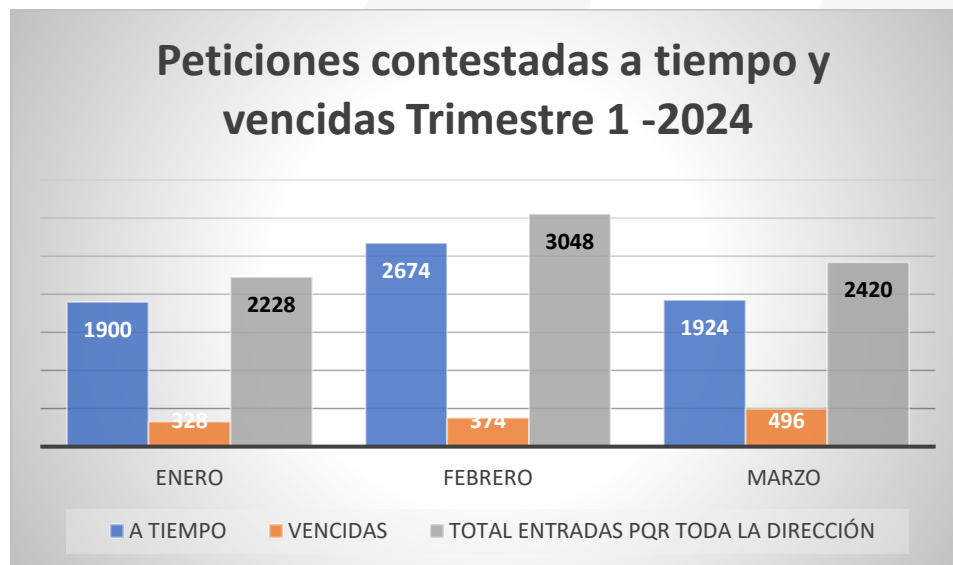
Revisión y Aprobación: Yenny Consuelo Mateus Chavarro

OBJETIVO

Presentar de manera detallada un Informe sobre la gestión realizada por los grupos de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones radicadas en la plataforma SGDEA el primer trimestre de 2024.

INFORME PQRSCF

Durante este primer trimestre, se radicaron un total de **7702** PQRSC en la plataforma de Gestión documental SGDEA de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva. De estas 7702 peticiones, **6498** se contestaron dentro de los términos de vencimientos y **1198** se contestaron vencidos los términos. A continuación se encuentra discriminado mes a mes el total de peticiones contestadas a tiempo y el total de peticiones contestadas vencidas.



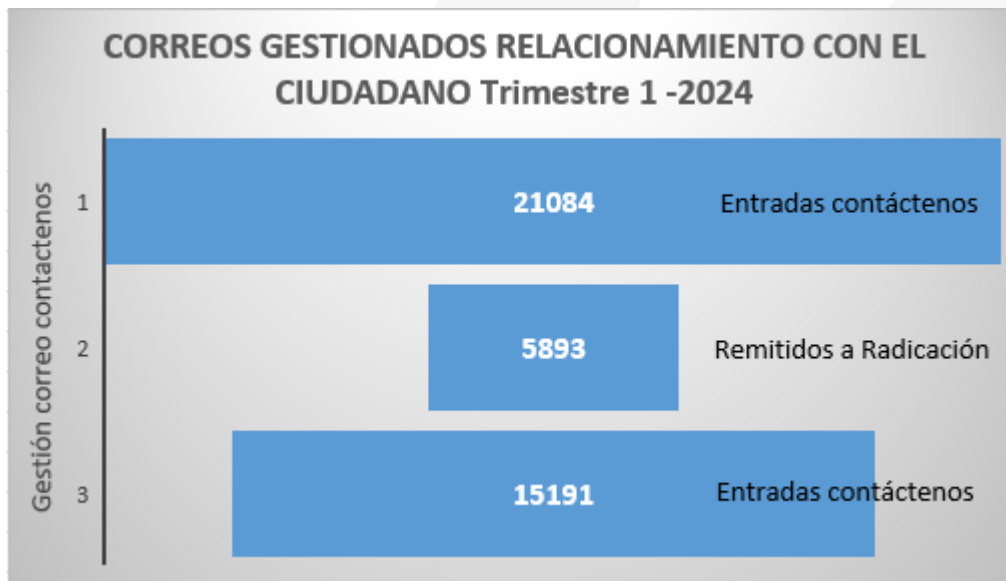
VENCIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	1900	2674	1924	6498
CONTESTADAS VENCIDAS	328	374	496	1204
TOTAL PQRSCF POR MES	2228	3048	2420	7702

Según las estadísticas se evidencia que en el mes de enero se recibió un total de 2228 peticiones, de las cuales el 85,27% fueron contestadas a tiempo y el 14,72% fueron contestas vencidas.

En el mes de febrero se recibió un total de 3048 peticiones, de las cuales el 87,55% fue contestado a tiempo y el 12,44% fue contestado vencido.

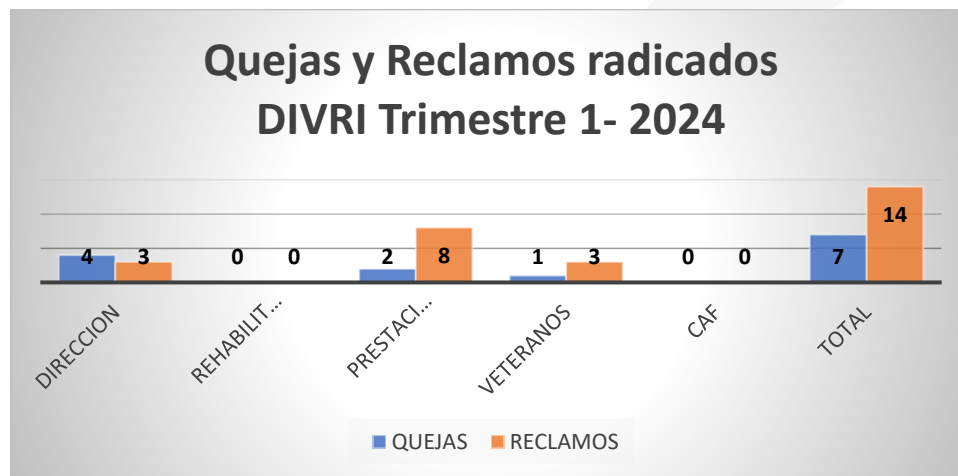
En el mes de marzo se recibió un total de 2420 peticiones en la SGDEA, donde el 79,50% fue contestado a tiempo y el 20,49% fue contestado vencido.

Es importante resaltar que a través del correo institucional contactenos@divri.gov.co se recibieron **21084** solicitudes de las cuales 5893 se remitieron a radicación y **15191** correos fueron gestionados por los funcionarios de la oficina de relacionamiento con el ciudadano, brindando la respuesta requerida por los usuarios.



Quejas y Reclamos

Durante el primer trimestre de 2024 se radicaron 7 quejas y 12 reclamos a los grupos: Dirección- Relacionamento, Prestaciones Sociales y Veteranos. Los grupos Administrativo y Rehabilitación Inclusiva no tuvieron radicación de quejas o reclamos, como se muestra a continuación.



GRUPO	DIRECCION	REHABILIT	PRESTACIONES	VETERANOS	CAF	TOTAL
QUEJAS	4	0	2	1	0	7
RECLAMOS	3	0	8	3	0	14

En la verificación de la información se evidenció que de los 7 radicados como quejas tan solo 2 realmente correspondían a quejas contra funcionarios públicos y los 5 restantes correspondían a reclamos sobre atención telefónica, descargas desprendibles, entrega de acreditación como veterano y pagos de nómina.

Frente a los 12 reclamos radicados a los grupos Dirección-Relacionamento, Prestaciones Sociales y Veteranos, se evidencian los siguientes asuntos:

Dirección:

(3) Problemas con la plataforma Ministerio para Desprendibles

Prestaciones Sociales :

(8) Pago mesada pensional, casos relacionados con la novedad de Ministerio de Hacienda en noviembre, a los que se les efectuó el descuento en nómina y también por cambios de cuenta bancaria de los pensionados, situación que genera en ocasiones el reporte de cuenta inactiva en el sistema SIIF y por ende no consignación de nómina en los tiempos esperados por los usuarios. De los 8 casos 1 no era competencia del grupo prestaciones sociales ya que correspondía a un pensionado por CREMIL.

Veteranos:

(3) Dificultad en el proceso de solicitud de acreditación e intervención en unidad militar de Coveñas por no permitir acceso a familiares de un veterano, al considerar que se incumplía con la Ley 1979 de 2019.

A continuación, se detalla la gestión realizada por cada uno de los grupos de la Dirección, frente a las PQRSCF asignadas.

Grupo Administrativo y Financiero

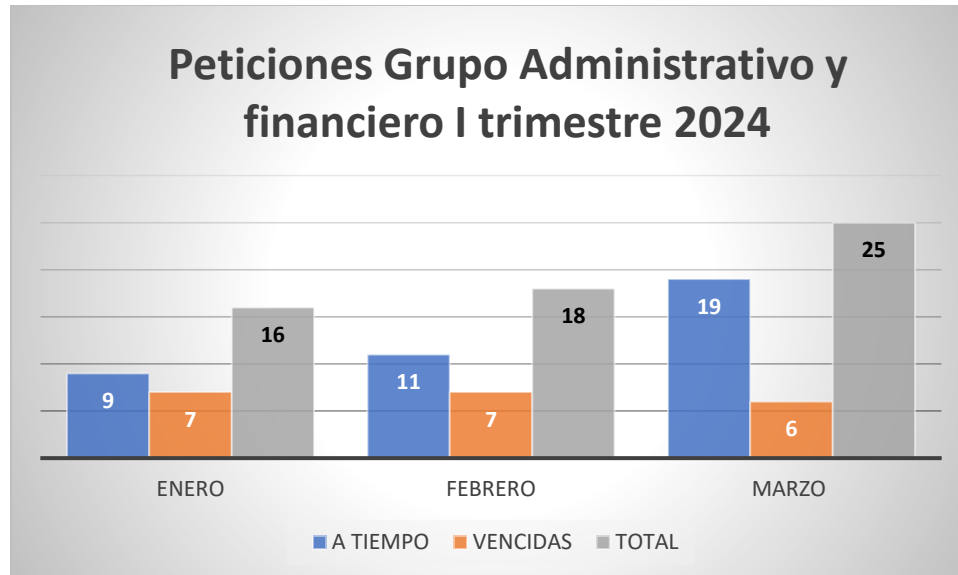
Durante el primer trimestre de 2024 (enero, febrero, marzo) fueron radicadas para el grupo Administrativo y Financiero un total de **59** peticiones, de las cuales 39 se contestaron a tiempo y 20 vencidas.

VENCIMIENTO PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTESTADAS A TIEMPO	9	11	19
CONTESTADAS VENCIDAS	7	7	6
TOTAL	16	18	25

En el mes de enero se recibió un total de dieciséis (16) peticiones, de las cuales, 9 que corresponde al 56,25% se contestó a tiempo y el 43,75% se contestó vencido.

En el mes de febrero se recibió un total de dieciocho (18) peticiones, de las cuales 11 que corresponde al 61,11% se contestó a tiempo y el 38,88% se contestó vencido.

En el mes de marzo se recibió un total de veinticinco (25) peticiones de las cuales el 76% se contestó a tiempo y el 24% se contestó vencido.



Dirección

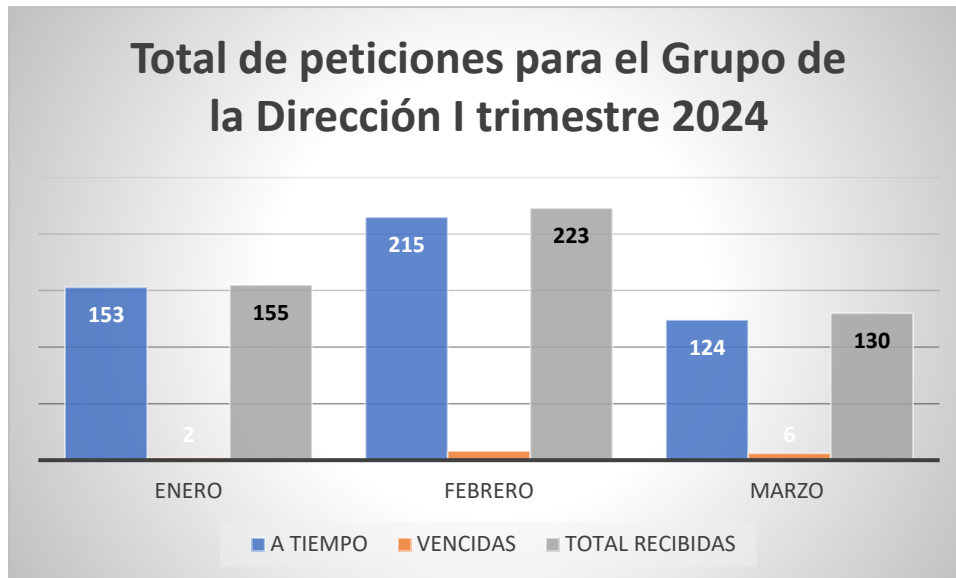
Durante el primer trimestre de 2024 (enero, febrero, marzo) fueron radicadas al grupo de la dirección un total de **508** peticiónes, es importante señalar que este grupo está conformado por el Despacho, Relaciones Interinstitucionales, Comunicaciones Estratégicas, quienes hacen las veces de Planeación y Relacionamiento con el Ciudadano:

VENCIMIENTO PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTESTADAS A TIEMPO	153	215	124
CONTESTADAS VENCIDAS	2	8	6
TOTAL	155	223	130

En el mes de enero se recibió un total de ciento cincuenta y cinco (155) peticiónes, de las cuales, 153 que corresponde al 98,71% se contestó a tiempo y el 1.29% se contestó vencido.

En el mes de febrero se recibió un total de doscientas veinte tres (223) peticiónes, de las cuales 215 que corresponde al 96,42% se contestó a tiempo y el 3.58% se contestó vencido.

En el mes de marzo se recibió un total de ciento treinta (130) peticiónes de las cuales el 95.39% se contestó a tiempo y el 4,61% se contestó vencido.



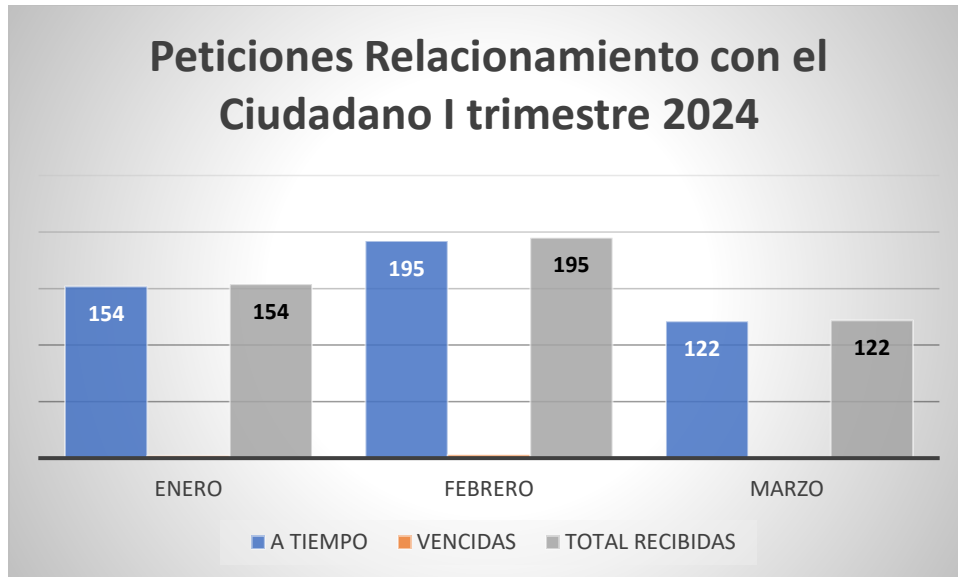
Relacionamiento con el Ciudadano

Teniendo en cuenta el alto volumen de peticiones gestionadas a través de Relacionamiento con el Ciudadano de la DIVRI, la cual hace parte de la Dirección, a continuación, se presentan datos de manera independiente:

Durante el primer trimestre de 2024 (enero, febrero, marzo) fueron radicadas para La Dirección 508 peticiones de las cuales el 92.72% equivalente a **471** peticiones, fueron gestionadas por grupo de Relacionamiento con el Ciudadano y un 7.28% por las otras 4 áreas que hacen parte de la Dirección.

VENCIMIENTO PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTESTADAS A TIEMPO	154	195	122
CONTESTADAS VENCIDAS	0	0	0
TOTAL	154	195	122

De las 471 peticiones gestionadas por Relacionamiento con el Ciudadano el 100% fue contestada dentro de los términos de ley, 211 corresponden a traslados por competencia y 260 a peticiones relacionadas con desprendibles de pago y resoluciones de pensión.



Grupo Prestaciones Sociales

Durante el primer trimestre de 2024 (enero, febrero, marzo) fueron radicadas para el grupo de Prestaciones Sociales un total de **6616** peticiones, de las cuales 5496 fueron contestadas a tiempo y 1120 ya vencidas.

De las 6616 peticiones **3306** corresponden a **Solicitudes Prestacionales** de los trámites de pensión, acrecimientos, pagos de sentencia, reajustes, recursos y **3310** a peticiones relacionadas con información sobre pago de nóminas, retroactivos, primas, descuentos, embargos, cambios de cuentas bancarias, certificaciones, resoluciones.

VENCIMIENTO PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTESTADAS A TIEMPO	1639	2326	1531
CONTESTADAS VENCIDAS	302	345	473
TOTAL	1941	2671	2004

En el mes de enero se recibió un total de mil novecientos cuarenta y un (1941) peticiones, de las cuales, 1639 que corresponde al 84,45% se contestó a tiempo y el 15,55% se contestó vencido.

En el mes de febrero se recibió un total de dos mil seiscientos setenta y un (2671) peticiones, de las cuales 2326 que corresponde al 87,08% se contestó a tiempo y el 12,92% se contestó vencido.

En el mes de marzo se recibió un total de dos mil cuatro (2004) peticiones de las cuales el 76,40% se contestó a tiempo y el 23,40% se contestó vencido.

A continuación, se muestra el comportamiento de las peticiones recibidas para el grupo de Prestaciones Sociales en forma de gráfica:



Grupo Rehabilitación Inclusiva

Durante el primer trimestre de 2024 (enero, febrero, marzo) fueron radicadas para el grupo de Rehabilitación Inclusiva un total de **89** peticiones, en su gran mayoría corresponden a solicitudes de alojamiento y de información sobre los programas, de las cuales **74** se contestaron a tiempo y **15** vencidas.:

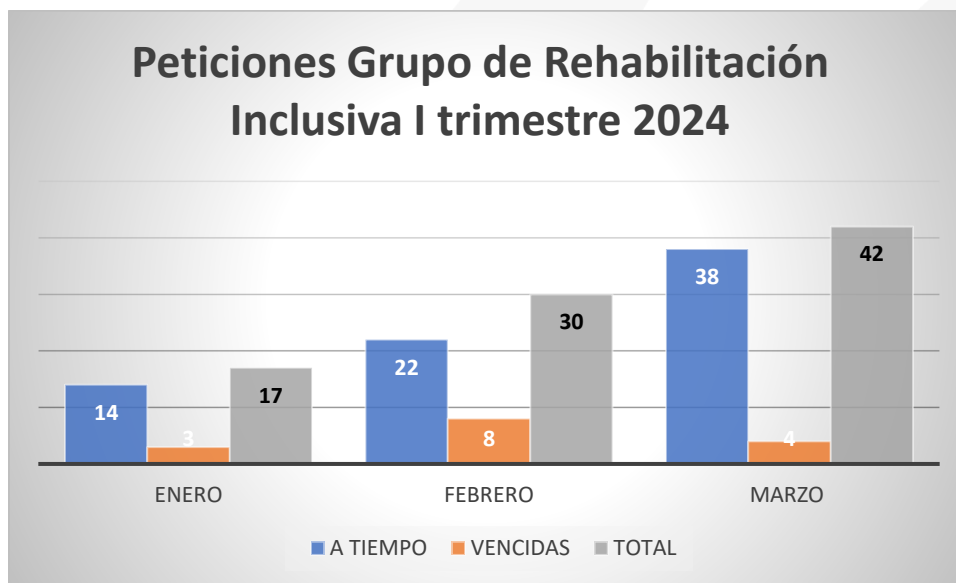
VENCIMIENTO PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTESTADAS A TIEMPO	14	22	38
CONTESTADAS VENCIDAS	3	8	4
TOTAL	17	30	42

En el mes de enero se recibió un total de diecisiete (17) peticiones, de las cuales, 14 que corresponde al 82,35% se contestó a tiempo y el 17,65% se contestó vencido.

En el mes de febrero se recibió un total de treinta (30) peticiones, de las cuales 22 que corresponde al 73,33% se contestó a tiempo y el 26,67% se contestó vencido.

En el mes de marzo se recibió un total de cuarenta y dos (42) peticiones de las cuales el 90,47% se contestó a tiempo y el 9,53% se contestó vencido.

A continuación, se muestra el comportamiento de las peticiones recibidas para el grupo de Rehabilitación Inclusiva en forma de gráfica:



Grupo Veteranos

Durante el primer trimestre de 2024 (enero, febrero, marzo) fueron radicadas para el grupo de Veteranos un total de **430** peticiones, de las cuales **397** se contestaron a tiempo y **33** vencidas. Las peticiones más frecuentes han sido solicitudes de información sobre convocatorias, beneficios como veteranos, solicitudes de acreditación, carné de la ley 1699 de 2013, cesión de beneficio de estudio.

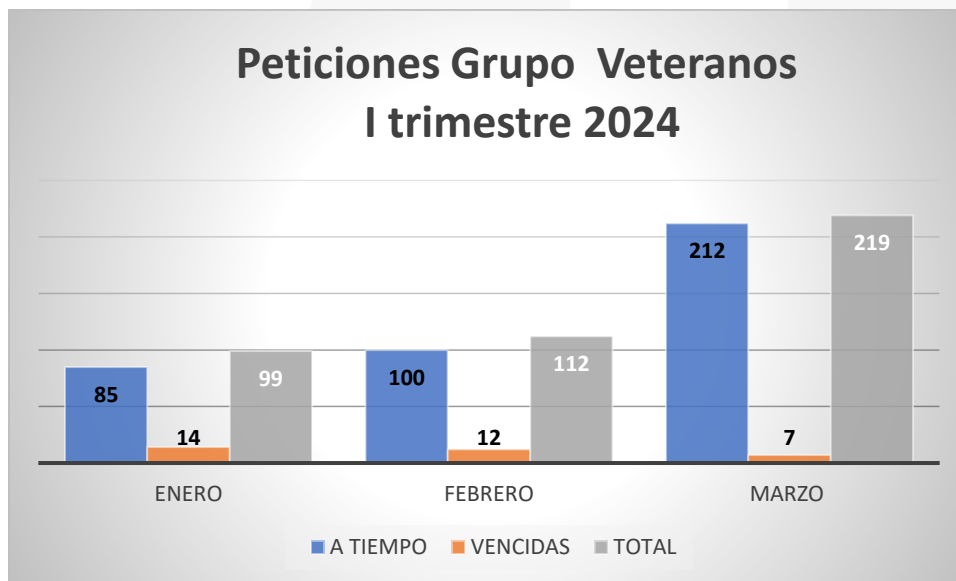
VENCIMIENTO PETICIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO
CONTESTADAS A TIEMPO	85	100	212
CONTESTADAS VENCIDAS	14	12	7
TOTAL	99	112	219

En el mes de enero se recibió un total de noventa y nueve (99) peticiones, de las cuales, 85 que corresponde al 85,86% se contestó a tiempo y el 14,14% se contestó vencido.

En el mes de febrero se recibió un total de ciento doce (112) peticiones, de las cuales 100 que corresponde al 89,28% se contestó a tiempo y el 10,72% se contestó vencido.

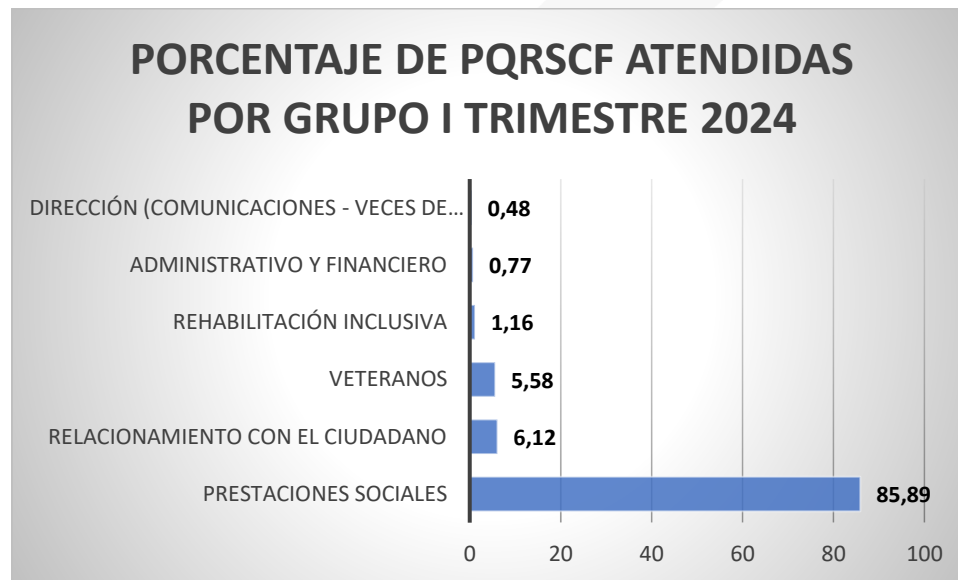
En el mes de marzo se recibió un total de doscientas diecinueve (219) peticiones de las cuales el 96,80% se contestó a tiempo y el 3,19% se contestó vencido.

A continuación, se muestra el comportamiento de las peticiones recibidas para el grupo de Veteranos en forma de gráfica:



Conclusiones:

- El grupo de Prestaciones Sociales tiene la mayor carga de respuestas a PQRSCF de la DIVRI, esto teniendo en cuenta que respondió en el primer trimestre del 2024 EL 85.89% del total de PQRSCF recibidas en la Dirección, Relacionamiento con el ciudadano el 6.12% y el grupo de Veteranos el 5.58%, mientras que los grupos Rehabilitación Inclusiva, Administrativo y financiero junto a la Dirección atendieron el 2.41 % del total de PQRSCF recibidos.



GRUPO	TOTAL I TRIMESTRE	PORCENTAJE
Prestaciones Sociales	6616	85,89
Relacionamiento con el Ciudadano	471	6,12
Veteranos	430	5,58
Rehabilitación Inclusiva	89	1,16
Administrativo y Financiero	59	0,77
Dirección (Comunicaciones - Veces de Planeación)	37	0,48
TOTAL ENTRADAS PQRSCF DIVRI	7702	100

- Al analizar la cantidad de PQRSCF respondidas fuera de termino, se puede evidenciar que los grupos con mayor asignación de peticiones para responder presentan un porcentaje bajo de vencimientos en comparación con los grupos que registran un menor número de peticiones a cargo. Al verificar la información se evidencia que los funcionarios no se aseguran de hacer el cierre de las peticiones a cargo de forma correcta y que algunos documentos radicados no se encuentran clasificados correctamente.

GRUPO	TOTAL TRIM 1	TOTAL VENCIDAS	%
Administrativo y Financiero	59	20	33,9
Dirección (Comunicaciones - Veces de Planeación)	37	10	27,03
Prestaciones Sociales	6616	1120	16,93
Rehabilitación Inclusiva	89	15	16,85
Veteranos	430	33	7,67
Relacionamiento con el Ciudadano	471	0	
TOTAL DIRECCIÓN	7702	1198	

- Es importante reiterar a los funcionarios la responsabilidad de revisar la asignación de PQRS en su plataforma, para efectuar el trámite correspondiente dentro de los tiempos establecidos por ley, de tal forma que no se genere la respuesta para ser firmada sobre el tiempo, puesto que mientras se revisa y firma, existe el riesgo de quedar registrada como una respuesta ya vencida.
- De igual manera, es muy importante que los coordinadores a cargo de firmar los oficios de respuesta, estén pendientes de la plataforma para llevar a cabo la firma de los documentos, y coadyuvar en que no se de el vencimiento de los términos. Adicionalmente, colaborar con la descongestión de las plataformas de los funcionarios a cargo de generar las respuestas, ya que

mientras no se firma el oficio no desaparece la petición de la bandeja de entrada del funcionario.

- Según informe de la plataforma SGDEA frente al recurso de ARCHIVAR peticiones que se radican repetidas al ingresar por diferentes canales, se evidenció que a la fecha hay más de 800 peticiones archivadas que no cuentan con una observación aclaratoria de la razón por la cual se archivan, en un 90% asignadas al grupo prestaciones sociales.
- Es necesario promover el uso adecuado y la gestión debida de las peticiones en la plataforma SGDEA con los funcionarios, para optimizar la trazabilidad de la información en el sistema.
- Al analizar la información del Reporte de la SGDEA, se encuentra que hay varias peticiones radicadas bajo categorías que no corresponden, es decir:
 - Reclamos radicados como quejas
 - correspondencia radicada como petición: Invitaciones, circulares, entre otros.
 - Solicitudes Prestacionales radicadas como RE o como petición

Por lo tanto, se requiere desde el área de gestión documental – radicación, el reforzamiento o la claridad sobre los parámetros acordados para optimizar este proceso con el que se da inicio a toda la gestión de las peticiones en la Dirección.