

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA

ESTADÍSTICAS PQRSCF

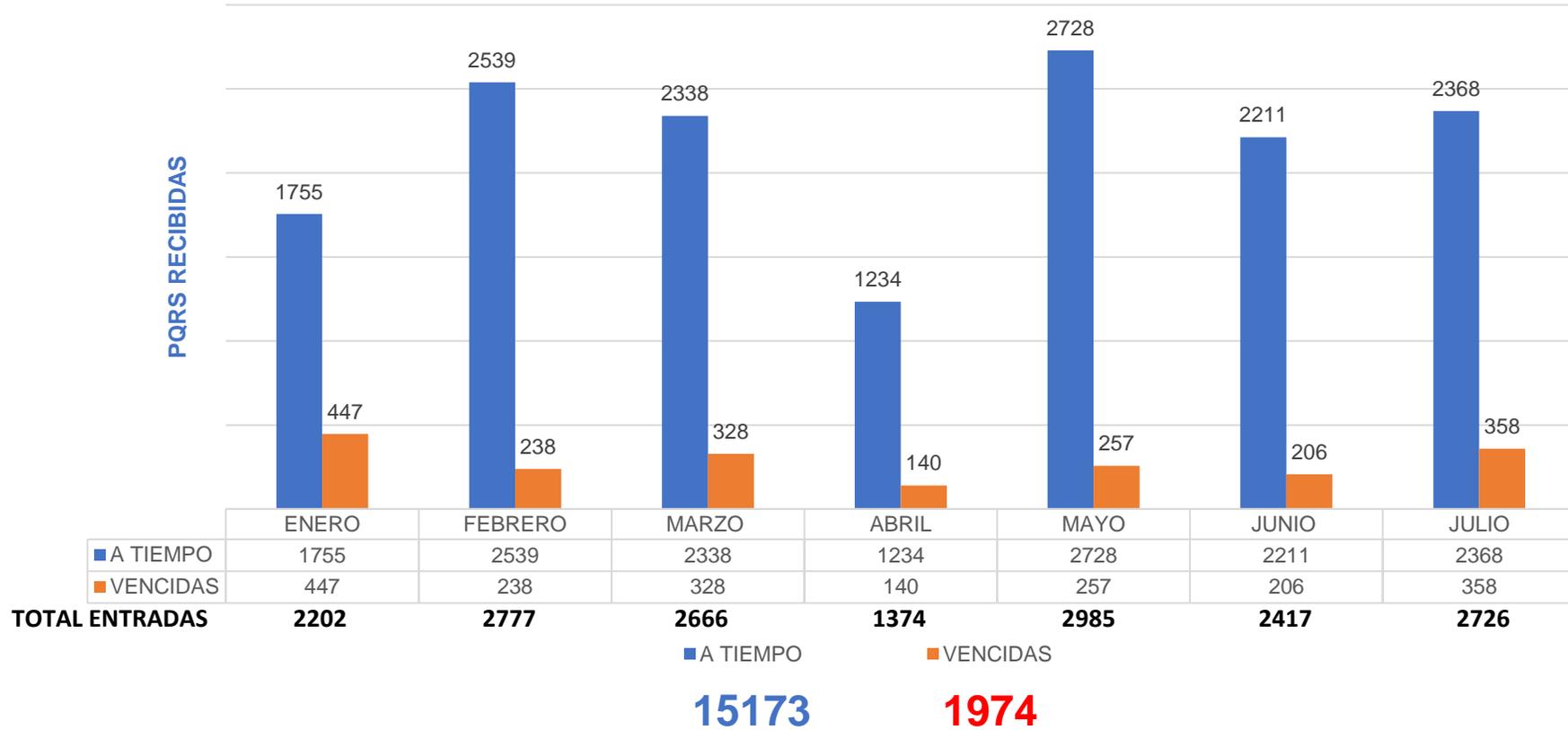
**PRIMER SEMESTRE
AÑO 2023**

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO



GESTIÓN DE PQRSCF ENERO A JULIO 2023

TOTAL RECIBIDAS DIVRI : 17147



TOTAL PQRS RECIBIDAS ENERO A JULIO 2023: 17147

TOTAL RECIBIDAS DIVRI : 17147

DIRECCIÓN



PQRS TOTAL
RECIBIDAS 84



A TIEMPO 56



VENCIDAS 28

TEMAS:

- Solicitudes de Apoyo
- Petición de autoridades
- Solicitudes de información
- Informes



*



*



*

RELACIONAMIENTO



PQRS TOTAL
RECIBIDAS 1291



A TIEMPO 1224



VENCIDAS 67

TEMAS:

- Desprendibles
- Restablecimiento usuarios
- Certificaciones
- Traslados por competencia



5 RECLAMOS: Chat-Teléfono



1 QUEJA: Por atención



ADMINISTRATIVA



PQRS TOTAL
RECIBIDAS 143



A TIEMPO 79



VENCIDAS 64

TEMAS:

- Peticiones de información
- Correspondencia
- Solicitudes
- certificaciones



2 RECLAMO: Vigilancia-duchas



3 QUEJAS: Salud ocupacional-logística



1 FELICITACIÓN : Asovexcor

TOTAL RECIBIDAS DIVRI : 17147

REHABILITACIÓN



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 156**



A TIEMPO 115



VENCIDAS 41

TEMAS:

- Solicitud alojamiento
- Solicitudes programas
- Asuntos administrativos
- Solicitudes por eventos



*



* 2 QUEJAS: Por piscina



* 1 FELICITACIONES : Servicio

PRESTACIONES



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 14476**



A TIEMPO 12800



VENCIDAS 1676

TEMAS:

- 1409 TUTELAS
- Solicitud pagos pendientes
- Reconocimientos pensionales
- Entrega documentos



57 RECLAMOS: suspensión mesada



4 QUEJA: suspensión mesada



*

VETERANOS



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 1120**



A TIEMPO 1005



VENCIDAS 115

TEMAS:

- Solicitud información Ley 1979
- Peticiones de acreditación
- Solicitud carné ley 1699
- Entrega documentos



1 RECLAMO: CRÉDITO ICETEX



10 QUEJAS: ELECCIÓN CONSEJO



1 FELICITACIÓN : 20 JULIO

Informe Estadístico Quejas y Reclamos



Total Quejas: 16

- *Elección Consejo de Veteranos
- *Pagos nómina, cambios de cuenta bancaria
- *Uso de la piscina
- *Atención funcionario Relacionamiento

Total Reclamos: 64

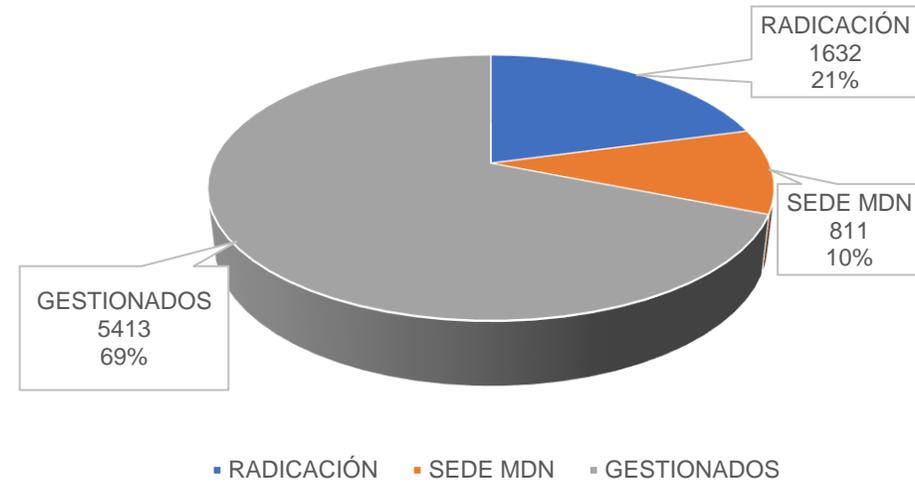
- *Pago nómina a estudiantes (32), supervivencias, cuentas bancarias, primas, retroactivos
- *Reclamo por beneficio crédito condonable
- *Canal telefónico, entrega desprendibles impresos

GESTIÓN DE PQRS ENERO A JULIO 2023

REGISTRO SGDEA JULIO 2023 TOTAL RECIBIDOS 3036



CORREO CONTACTENOS JULIO 2023 TOTAL RECIBIDOS 7856





Defensa