

## **INFORME DE PQRSCF**

**SEGUNDO 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

Seguimiento PQRSCF: Claudia Margarita Prada Media

Seguimiento quejas y reclamos: Diana Marlen Diaz Amaya

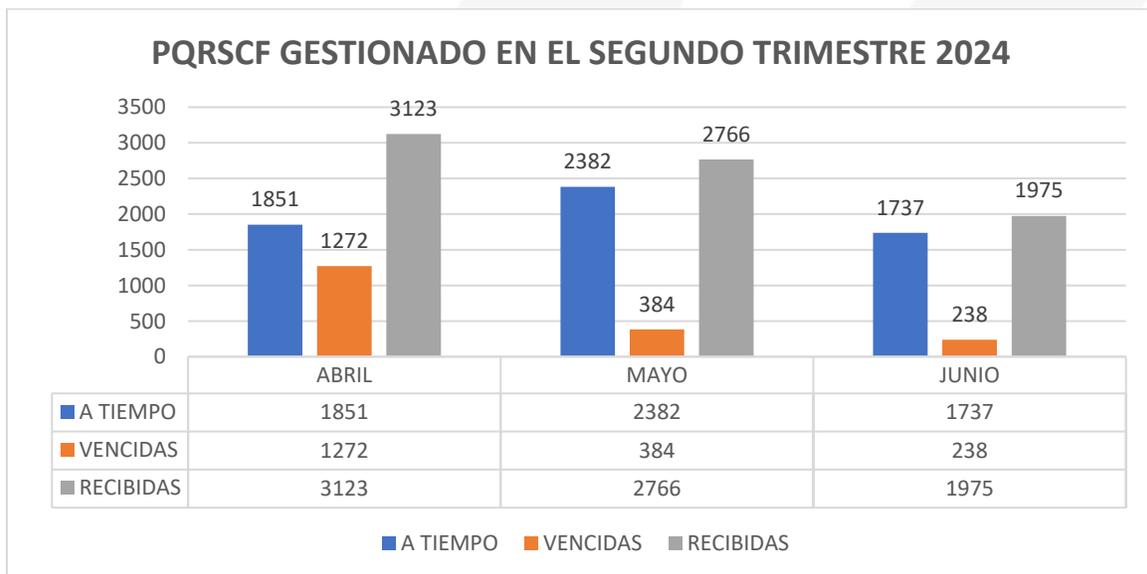
Elaboración Informe: Yenny Consuelo Mateus Chavarro

## 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 segundo trimestre de 2024.

## INFORME PQRSCF

Durante este segundo trimestre, se radicaron un total de **7880** PQRSCF en la plataforma de Gestión documental SGDEA de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva. De estas 7880 peticiones, **5986** se contestaron dentro de los términos de vencimientos y **1894** 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.

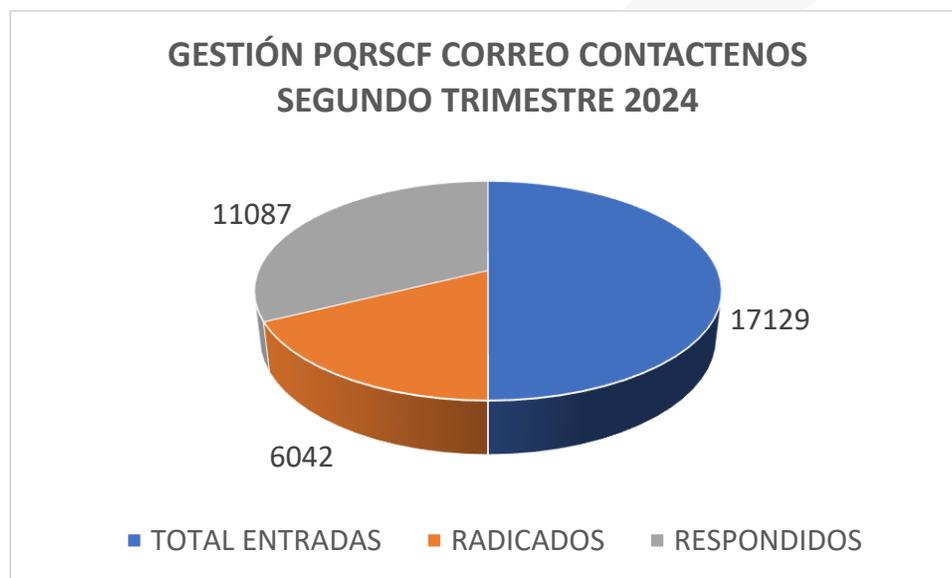


Según las estadísticas se evidencia que en el mes de abril se recibió un total de 3123 peticiones, de las cuales el 51% fueron contestadas a tiempo y el 41% fueron contestas vencidas.

En el mes de mayo se recibió un total de 2766 peticiones, de las cuales el 86% fue contestado a tiempo y el 14% fue contestado vencido.

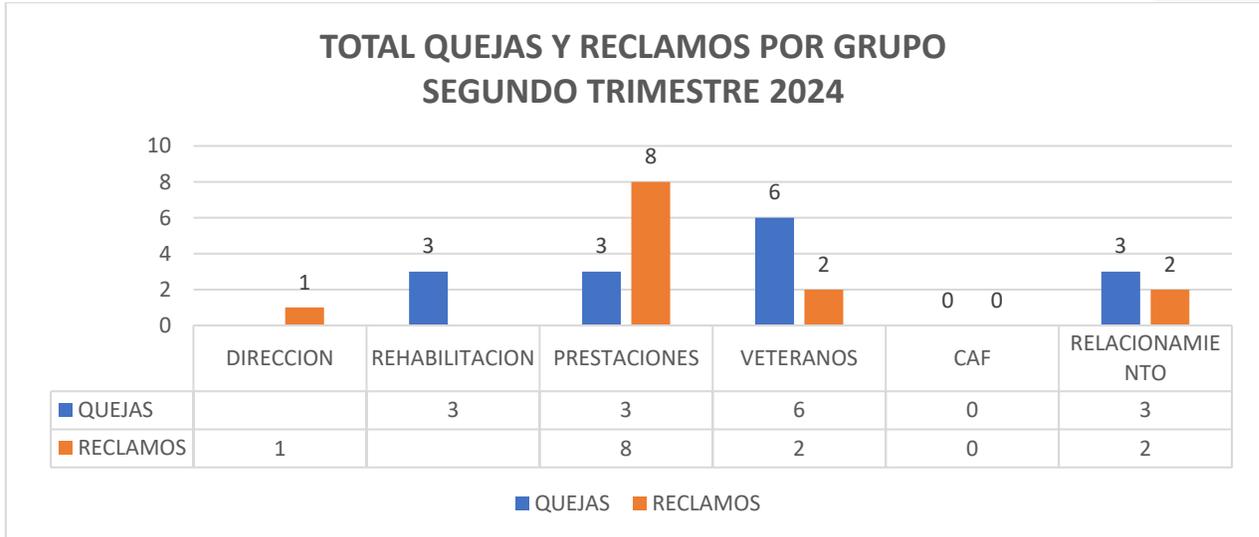
En el mes de junio se recibió un total de 1975 peticiones en la SGDEA, donde el 88% fue contestado a tiempo y el 12% fue contestado vencido.

Es importante resaltar que a través del correo institucional [contactenos@divri.gov.co](mailto:contactenos@divri.gov.co) se recibieron **17129** solicitudes de las cuales 6042 se remitieron a radicación y el restante **11087** solicitudes fueron gestionadas por los funcionarios de la oficina de relacionamiento con el ciudadano, brindando la respuesta requerida por los usuarios.



### Quejas y Reclamos

Durante el segundo trimestre de 2024 se radicaron 15 quejas y 13 reclamos a los grupos: Dirección- Relacionamiento, Rehabilitación, Prestaciones Sociales y Veteranos. El grupo Administrativo y Financiero no tuvo radicación de quejas o reclamos, como se muestra a continuación.



GRUPO	DIRECCION	REHABILIT	PRESTACIONES	VETERANOS	CAF	RELAC.	TOTAL
QUEJAS	0	3	3	6	0	3	15
RECLAMOS	1	0	8	2	0	2	13

En la verificación de la información se evidenció que de los 15 radicados como quejas tan solo 2 realmente correspondían a quejas contra funcionarios públicos y los 13 restantes correspondían a reclamos sobre atención telefónica, descargas desprendibles, entrega de acreditación como veterano y pagos de nómina.

Frente a los 13 reclamos radicados a los grupos Dirección-Relacionamiento, Prestaciones Sociales y Veteranos, se evidencian los siguientes asuntos:

Dirección:

(3) Reclamo por no atención a línea telefónica y al chat

Prestaciones Sociales :

(8) Pago mesada pensional, casos relacionados con 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..

Veteranos:

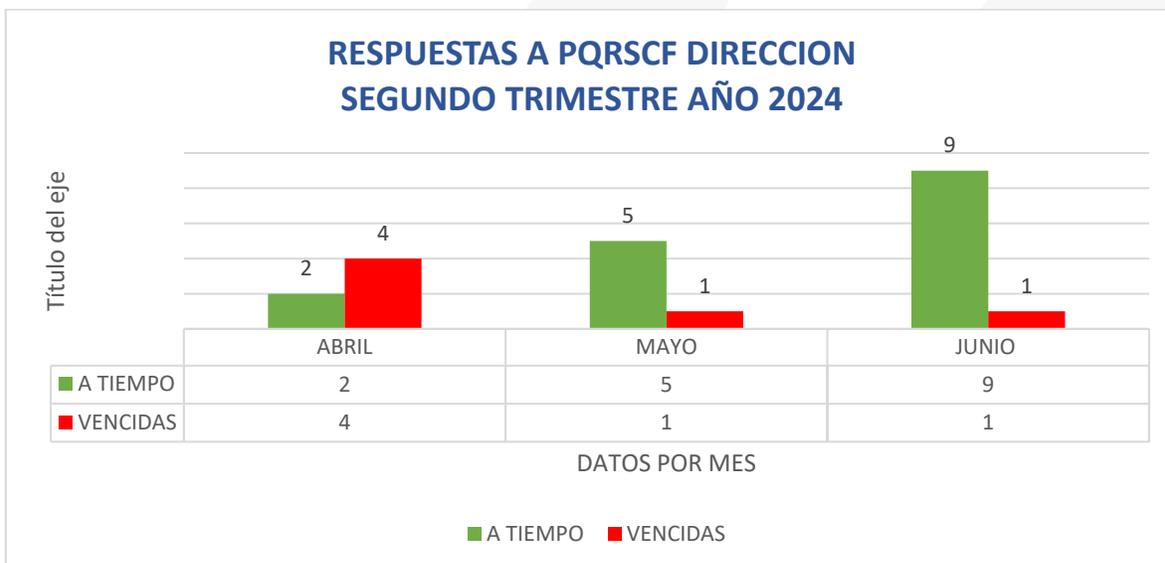
(2) Dificultad en el proceso de solicitud de acreditación

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

### Dirección

Durante el segundo trimestre de 2024 (mayo-junio-julio) fueron radicadas al grupo de la dirección un total de **22** peticiones, es importante señalar que este grupo está conformado por el Despacho, Relaciones Interinstitucionales, Comunicaciones Estratégicas, quienes hacen las veces de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano:

En el segundo trimestre de 2024 la Dirección contestó el 73% de las peticiones a tiempo y el 27% vencida en términos de ley.

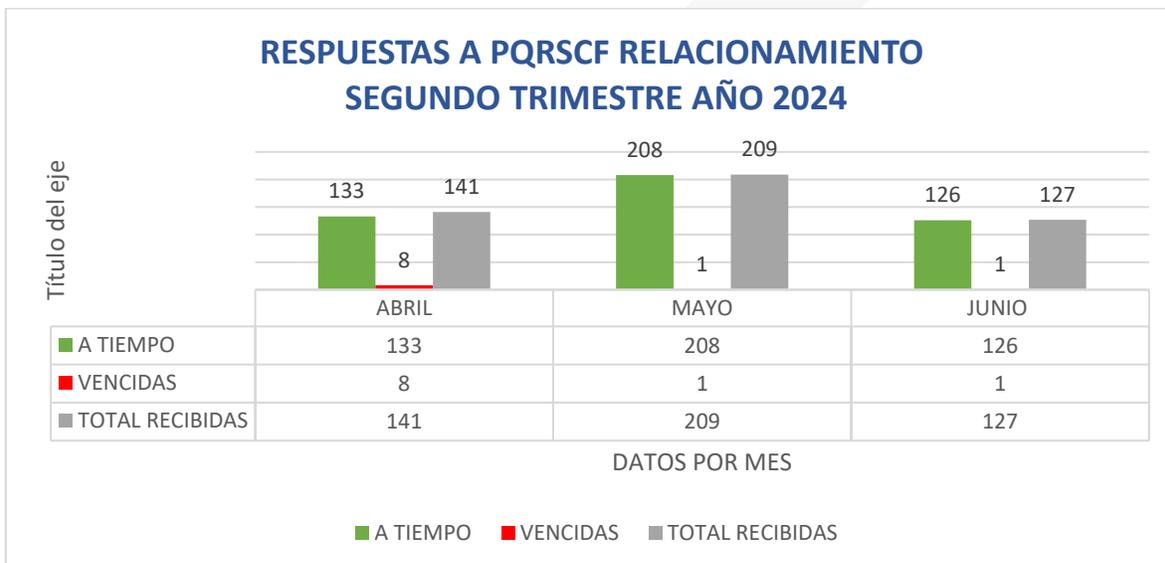


GESTIÓN PETICIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	2	5	9	16
CONTESTADAS VENCIDAS	4	1	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>22</b>

## Relacionamiento con el Ciudadano

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

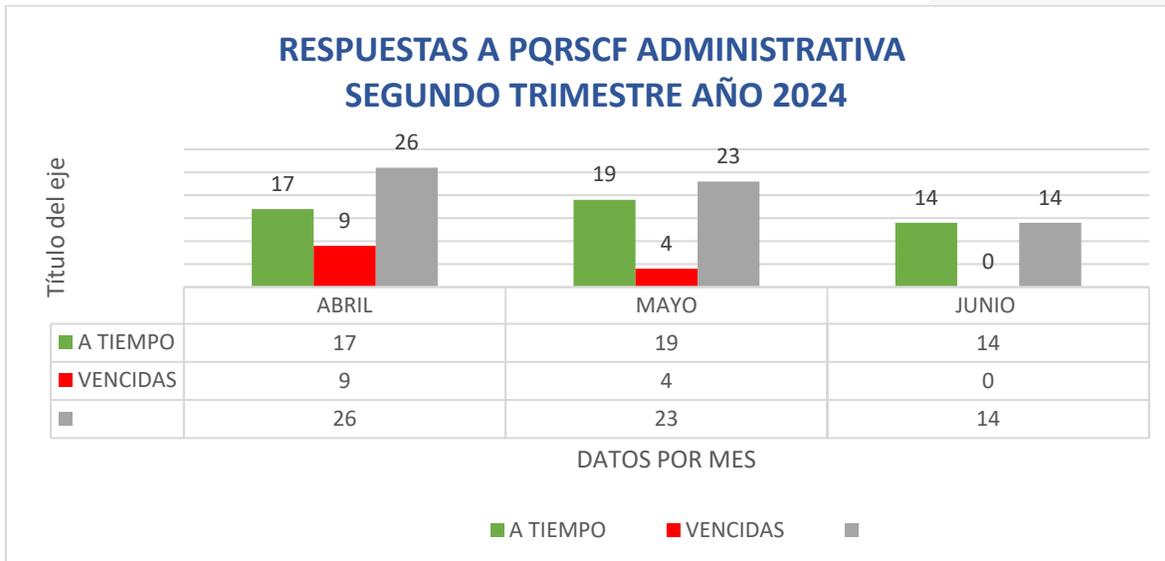
Durante el segundo trimestre de 2024 (abril, mayo, junio) fueron radicadas para el grupo de Relacionamiento con el Ciudadano 477 peticiones, de las cuales el 98% fueron respondidas a tiempo y el 2% vencidas; 278 corresponden a traslados por competencia y 223 a peticiones relacionadas con desprendibles de pago y resoluciones de pensión.



GESTIÓN PETICIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	133	208	126	467
CONTESTADAS VENCIDAS	8	1	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>209</b>	<b>127</b>	<b>477</b>

### Grupo Administrativo y Financiero

Durante el segundo trimestre de 2024 (abril, mayo, junio) fueron radicadas para el grupo Administrativo y Financiero un total de **63** peticiones, de las cuales 50 se contestaron a tiempo y 13 vencidas.



GESTIÓN PETICIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	17	19	14	50
CONTESTADAS VENCIDAS	9	4	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>63</b>

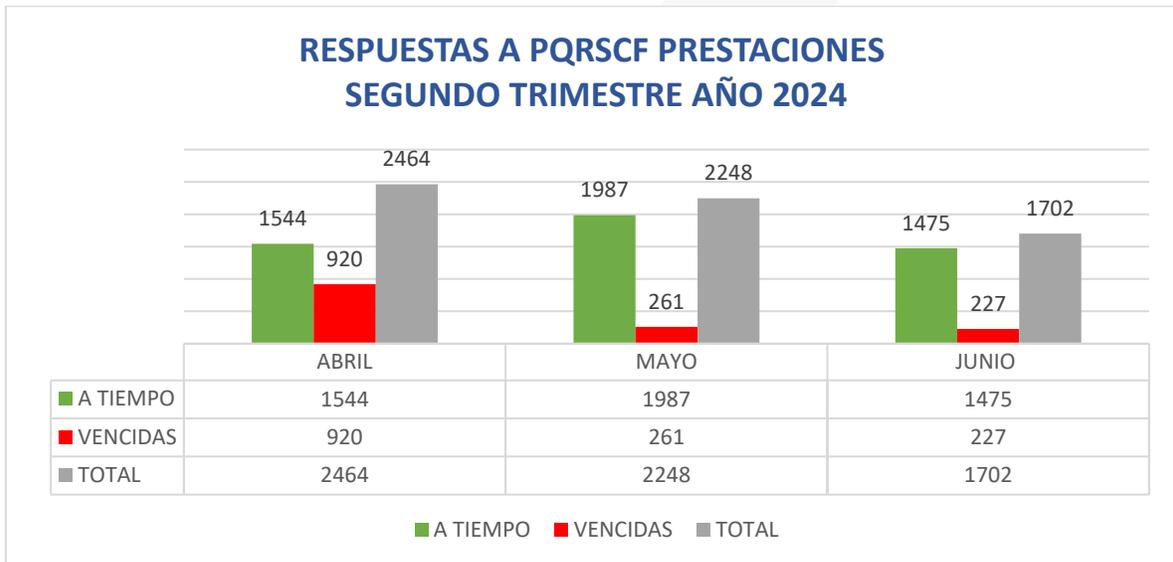
### Grupo Prestaciones Sociales

Durante el segundo trimestre de 2024 (abril, mayo, junio) fueron radicadas para el grupo de Prestaciones Sociales un total de **6414** peticiones, de las cuales 5006 fueron contestadas a tiempo y 1408 ya vencidas.

De las 6414 peticiones 1080 corresponden a **Solicitudes Prestacionales**, de los trámites de pensión, acrecimientos, pagos de sentencia, reajustes, recursos, 662 Tutelas y **4672** a peticiones relacionadas con información sobre pago de nóminas, retroactivos, primas, descuentos, embargos, cambios de cuentas bancarias, certificaciones, resoluciones.

GESTIÓN PETICIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	1544	1987	1475	5006
CONTESTADAS VENCIDAS	920	261	227	1408
<b>TOTAL</b>	<b>2464</b>	<b>2248</b>	<b>1702</b>	<b>6414</b>

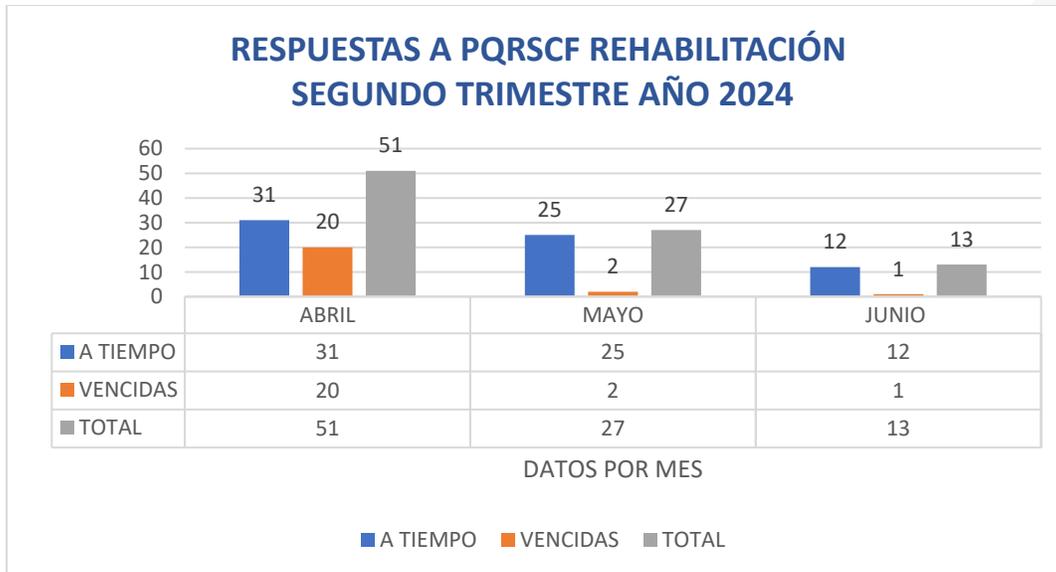
A continuación, se muestra el comportamiento de las peticiones recibidas para el grupo de Prestaciones Sociales en forma de gráfica:



### Grupo Rehabilitación Inclusiva

Durante el segundo trimestre de 2024 (abril, mayo, junio) fueron radicadas para el grupo de Rehabilitación Inclusiva un total de **91** peticiones, en su gran mayoría corresponden a solicitudes de alojamiento y de información sobre los programas, de las cuales **68 (75%)** se contestaron a tiempo y **23 (15%)** vencidas.:

GESTIÓN PETICIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	31	25	12	68
CONTESTADAS VENCIDAS	20	2	1	23
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>91</b>



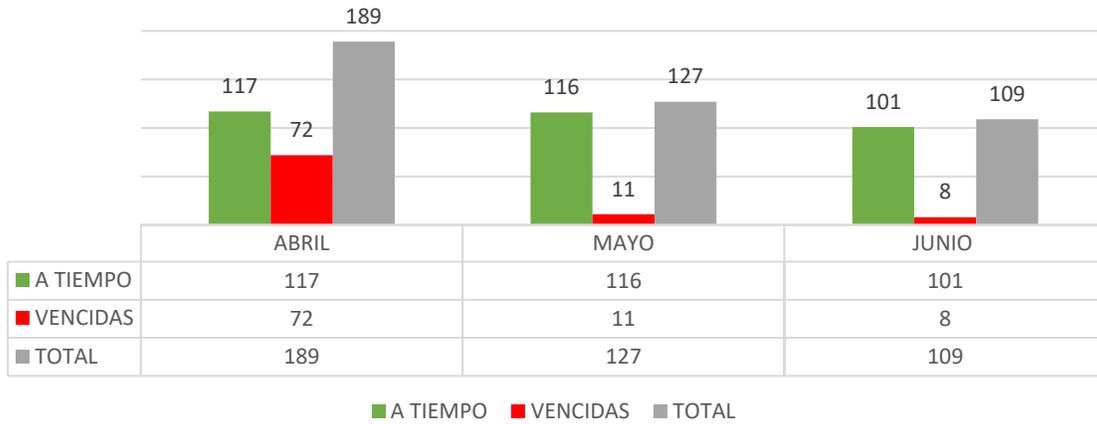
### Grupo Veteranos

Durante el segundo trimestre de 2024 (abril, mayo, junio) fueron radicadas para el grupo de Veteranos un total de **425** peticiones y 380 postulaciones para la convocatoria de vivienda. De estas 425 **peticiones recibidas en el grupo, 334 se contestaron a tiempo y 91 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.

GESTIÓN PETICIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	117	116	101	334
CONTESTADAS VENCIDAS	72	11	8	91
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>	<b>127</b>	<b>109</b>	<b>425</b>

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

**RESPUESTAS A PQRSCL VETERANOS  
 SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2024**



### 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 segundo trimestre del 2024 EL 66.82% del total de PQRSCF recibidas en la Dirección, Relacionamiento con el ciudadano el 6.37% y el grupo de Veteranos el 5.67%, mientras que los grupos Rehabilitación Inclusiva, Administrativo y financiero junto a la Dirección atendieron el 2.35 % del total de PQRSCF recibidos.

Segundo trimestre 2024					
	A TIEMPO	%	VENCIDO	%	TOTAL RECIBIDAS
DIRECCION	16	73%	6	27%	22
REHABILITACIÓN	68	75%	23	25%	91
PRESTACIONES	5006	78%	1408	22%	6414
VETERANOS	334	79%	91	21%	425
CAF	50	79%	13	21%	63
RELACIONAMIENTO	467	98%	10	2%	477
<b>Totales</b>	<b>5941</b>	<b>79%</b>	<b>1551</b>	<b>21%</b>	<b>7492</b>

- 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.
- 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.

- Con el objetivo de agilizar la gestión de peticiones que se radican varias veces, se desarrolló la opción de enlazar radicados en la plataforma para emitir un solo oficio de respuesta a las peticiones repetidas, sin embargo, se ha evidenciado que no se utiliza la opción por desconocimiento de los funcionarios lo que esta relacionado con la baja asistencia a las capacitaciones realizadas por el administrador de la plataforma
- Se continua promoviendo, desde el grupo de relacionamiento con el ciudadano, 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 todavía que hay peticiones radicadas bajo categorías que no corresponden, 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 y mayor rigurosidad en el registro de la información de metadatos de las peticiones.