



Defensa



DIVRI | DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

INFORME GESTIÓN PQRSCF

Julio-Agosto-Septiembre 2024

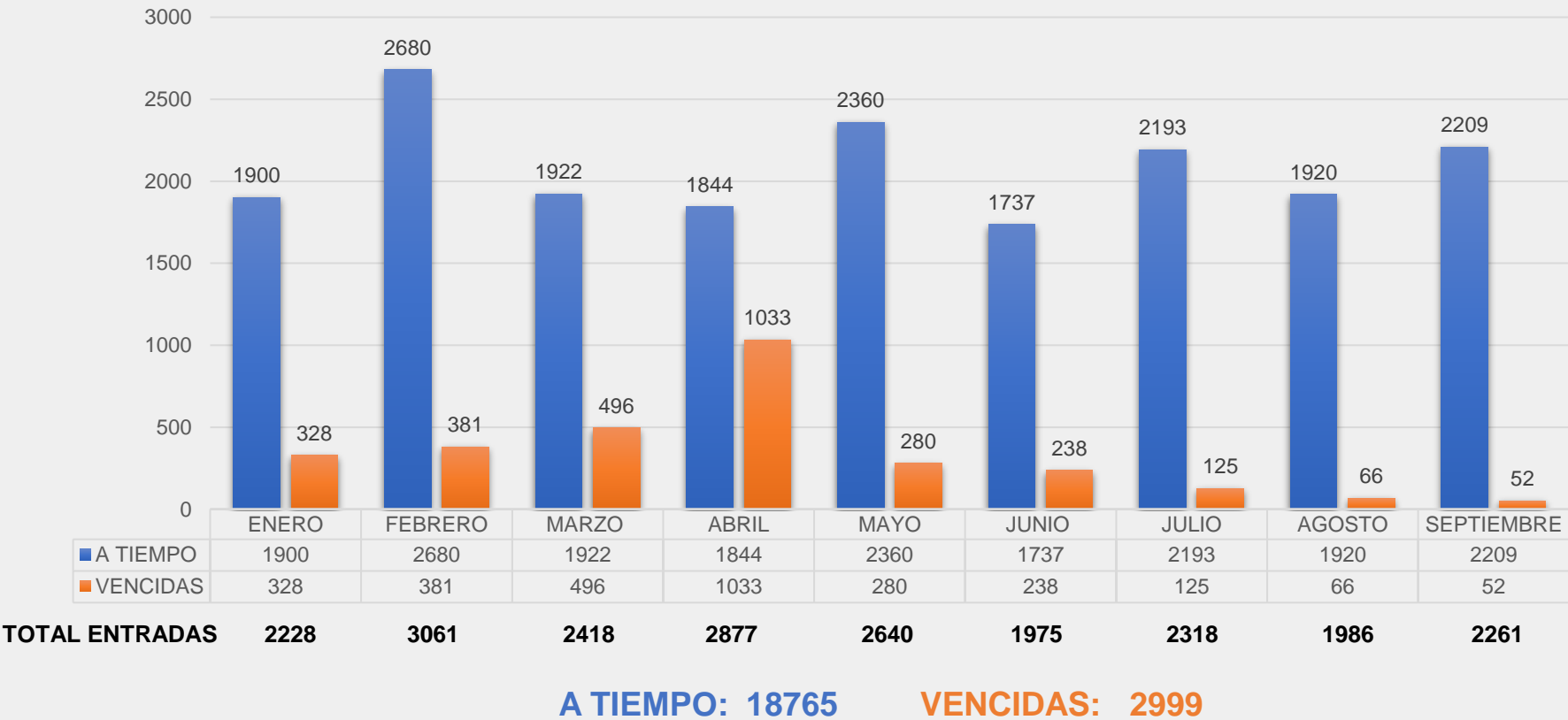
Relacionamiento con el Ciudadano



INFORME DE PQRSCF ENERO A SEPTIEMBRE 2024

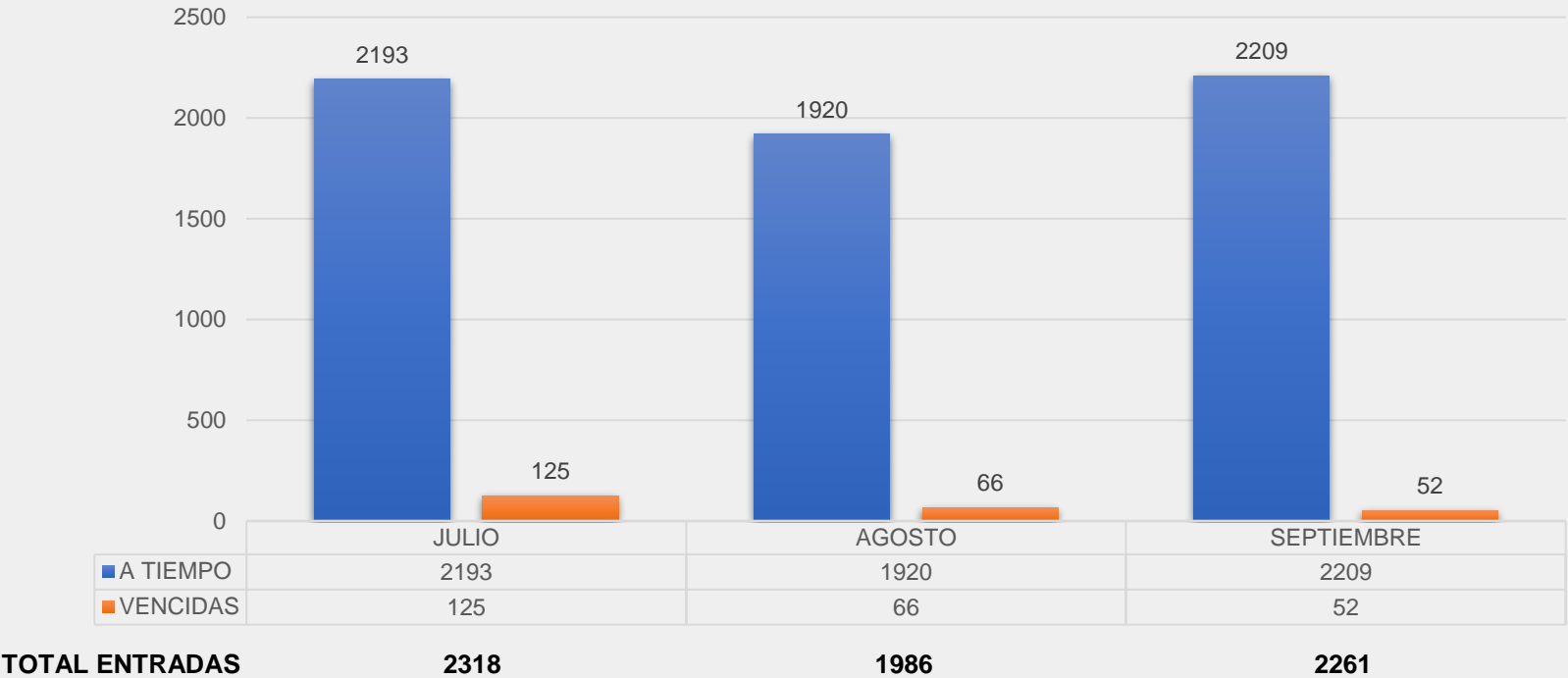
TOTAL PQRSCF RECIBIDAS : 21764

GESTIÓN A PQRSCF DIVRI ENERO A SEPTIEMBRE DE 2024



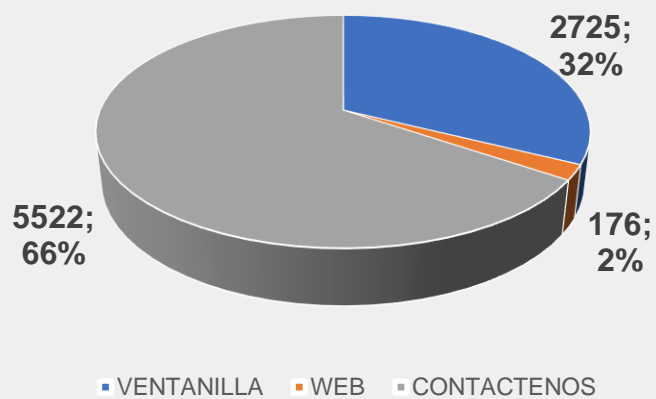
GESTION DE PQRSCF JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE 2024

TOTAL PQRSCF RECIBIDAS : 6565



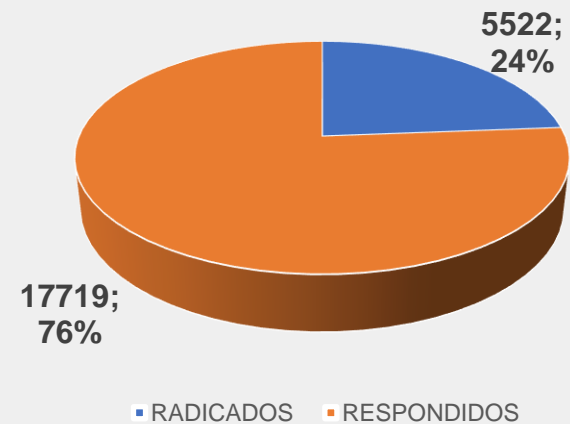
A tiempo: 6322 Vencidas: 243

RADICACIÓN SGDEA TERCER TRIMESTRE 2024



Total Radicados SGDEA 8423

GESTIÓN PQRSCF CORREO CONTACTENOS TERCER TRIMESTRE 2024



Total recibidos en Contatenos@divri 23241

TOTAL RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE : 6565

DIRECCIÓN



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 19**



A TIEMPO 16



VENCIDAS 3

TEMAS:

- Consultas
- Petición de autoridades
- Solicitudes de información
- Informes



* 1 FELICITACIÓN de presidencia por
visita del príncipe Harry

RELACIONAMIENTO



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 534**



A TIEMPO 534



VENCIDAS 0

TEMAS:

- Desprendibles
- Resoluciones de pensión
- Certificaciones DIAN
- Traslados por competencia
- 4 RECLAMOS: Atención al canal
Teléfono
- 2 QUEJA: Demora en llamado para
atención
- 2 FELICITACIÓN por Respuestas
rápidas a correos



ADMINISTRATIVA



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 30**



A TIEMPO 25



VENCIDAS 5

TEMAS:

- Peticiones de información
- Correspondencia
- Solicitudes
- Certificaciones
- 1 RECLAMOS: por falta de agua en
alojamiento 407
- 1 QUEJA: Radicación
- 1 FELICITACIÓN



GESTIÓN DE PQRSCF JULIO A SEPTIEMBRE 2024

TOTAL RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE DIVRI : 6565

REHABILITACIÓN



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 72**



A TIEMPO 71



VENCIDAS 1

TEMAS:

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



*2 RECLAMOS: Por no avisar cancelación del servicio agendado.



* 1 QUEJA: trato de fisioterapeuta a usuario



* 8 FELICITACIONES por Feria del Libro

PRESTACIONES



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 5565**



A TIEMPO 5363



VENCIDAS 202

TEMAS:

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



13 RECLAMOS/ 5 QUEJAS: suspensión mesada, estudiantes, cambios de cuenta, falta de respuesta a PQRSCF



VETERANOS



**PQRS TOTAL
RECIBIDAS 345**



A TIEMPO 313



VENCIDAS 32

TEMAS:

- 22 TUTELAS
- Peticiones de acreditación
- Solicitud carné ley 1699
- Entrega documentos

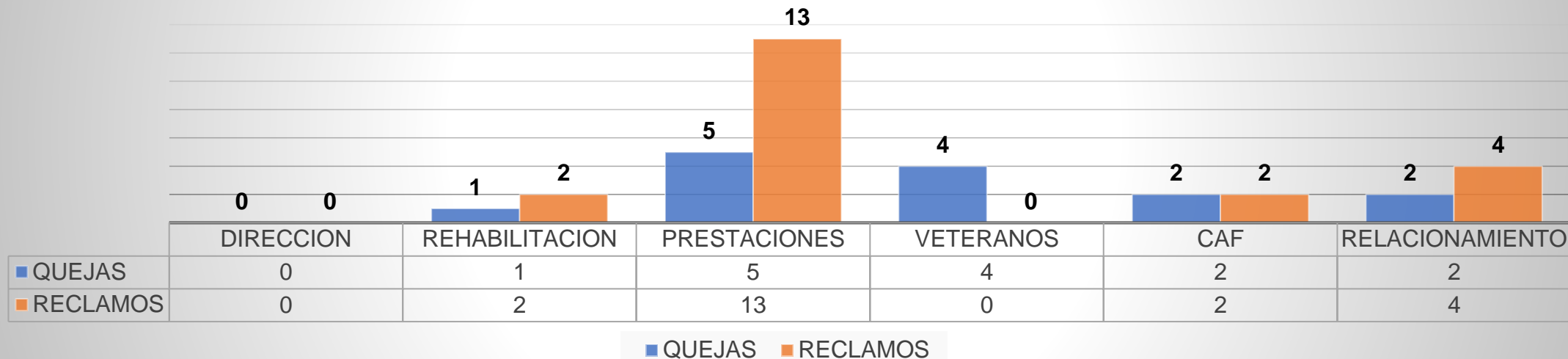


4 RECLAMOS: Entrega carné 1699, acreditación, información fondos ICETEX



:1 FELICITACIÓN

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR GRUPO TERCER TRIMESTRE 2024



Quejas

- ❖ De las 14 peticiones radicadas como quejas, tan sólo 2 corresponden a esta clasificación por estar relacionadas directamente con temas de atención de los funcionarios, los 12 restantes son reclamos sobre la falta de respuesta a trámites, servicios, o consultas realizadas por los ciudadanos.

TOTAL SEMESTRE

QUEJAS:
2

RECLAMOS:
33

Reclamos

- ❖ Falta de atención a la línea telefónica
- ❖ Demora en tiempos de atención presencial
- ❖ Suspensión de pago a estudiantes por certificaciones
- ❖ Suspensión en nómina por cuenta bancaria
- ❖ No responder solicitudes de acreditación.
- ❖ Entrega de carné ley 1699
- ❖ Información Fondos ICETEX

