

INFORME DE PQRSCF

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA

CUARTO TRIMESTRE 2024

Presentado por
OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

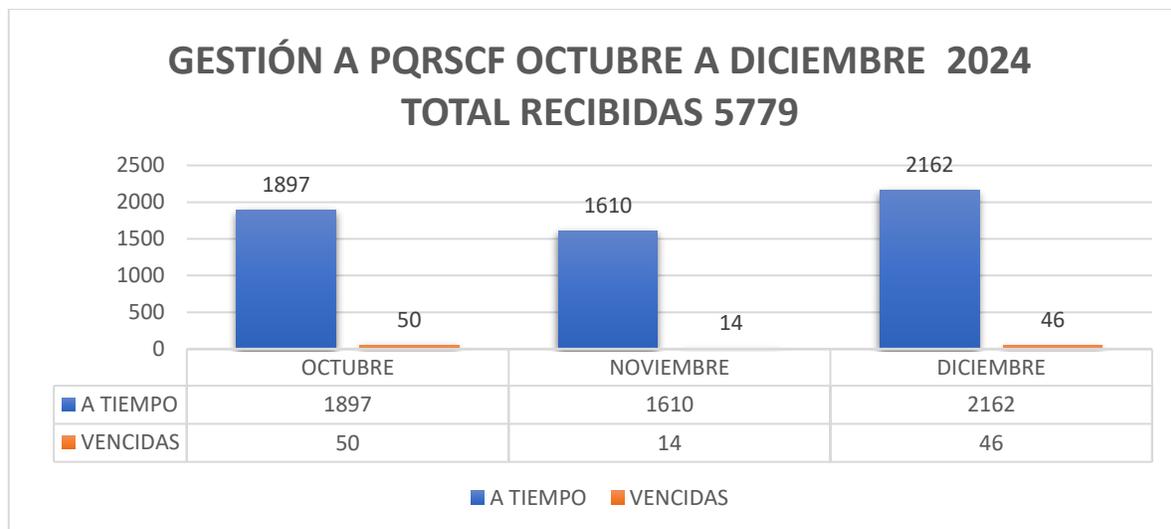
Fuente: Sistema de Gestión Documental y Electrónica **SGDEA**
Estadísticas: TS16 Maria Viviana Avila
Elaboró seguimiento PQRSCF: Claudia Margarita Prada Media
Elaboró seguimiento quejas y reclamos: Diana Marlen Diaz Amaya
Elaboración-presentación informe: Yenny Consuelo Mateus Chavarro

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 cuarto trimestre de 2024.

INFORME PQRSCF

Durante este cuarto trimestre, se radicaron un total de **5779** PQRSCF en la plataforma de Gestión documental SGDEA de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva. De estas 5779 peticiones, **5669** (98%) se contestaron dentro de los términos de vencimientos y **110** (2%) se contestaron fuera de términos. A continuación se encuentra discriminado mes a mes el total de peticiones contestadas a tiempo y el total de peticiones contestadas vencidas.



VENCIMIENTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	1897	1610	2162	5669
CONTESTADAS VENCIDAS	50	14	46	110
TOTAL PQRSCF POR MES	1947	1624	2208	5779

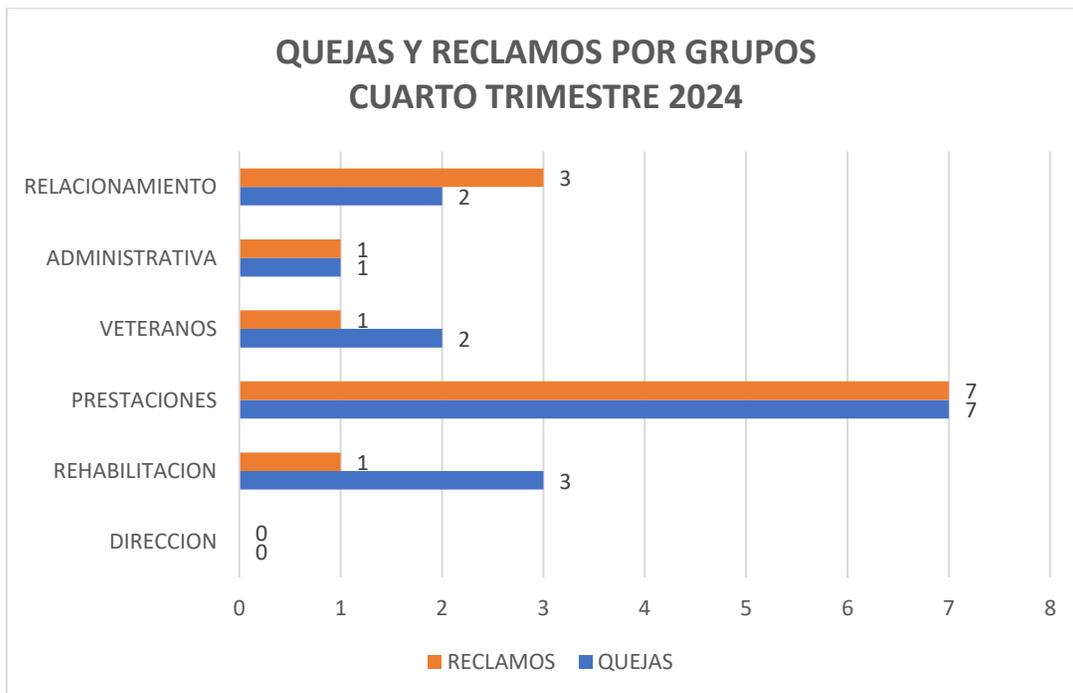
Es importante resaltar que a través del correo institucional contactenos@divri.gov.co se recibieron **13992** solicitudes de las cuales **5023** se

remitieron a radicación y **8969** fueron gestionadas por los funcionarios del Relacionamiento con el Ciudadano, brindando con celeridad la respuesta requerida por los usuarios.



Quejas y Reclamos

Durante el cuarto trimestre de 2024 se radicaron 15 quejas y 13 reclamos a los grupos: Administrativo, Relacionamiento, Prestaciones, Veteranos y Rehabilitación.



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; una queja al funcionario a cargo de la piscina y otra queja a un funcionario del grupo veteranos, por no atender a tiempo un agendamiento de cita virtual. Los 13 radicados restantes fueron reclamos en la prestación de diferentes servicios..

Teniendo en cuenta lo anterior, en total se presentaron 26 reclamos en el último trimestre del 2024, de la siguiente manera:

Grupo Prestaciones Sociales : 14 reclamos

(7) Sobre procesos de reconocimiento pensional de los que no se ha emitido el acto administrativo

(6) Pago mesada pensional, casos relacionados con falta de información sobre el no pago de mesadas pensionales a tiempo o restablecimientos de nómina.

(1) No aceptación de la declaración como deudor del tesoro por cobro de mesadas pensionales de familiar fallecido.

Veteranos:

(2) Dificultad en el proceso de solicitud de acreditación a través de la plataforma RUM

Rehabilitación:

(3) Reclamos por temas relacionados con falta de parqueadero para usuarios, por inconformidad en el servicio prestado en el agendamiento de citas en la oficina de Registro

Relacionamiento:

(5) Reclamos relacionados con la dificultad para acceder a la plataforma RUM para acreditación, dificultades para recuperar usuario y contraseña y atención a la línea telefónica

Administrativa

(2) Reclamo por no avisar oportunamente que no habría servicio de parqueadero para los usuarios por lavado de fachadas de las instalaciones.

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

❖ Dirección

Durante el cuarto trimestre de 2024 fueron radicadas al grupo de la Dirección un total de **11** peticiones, es importante señalar que la información de este grupo comprende PQRSCF del Despacho, Relaciones Interinstitucionales, Comunicaciones Estratégicas y quienes hacen las veces de Planeación:



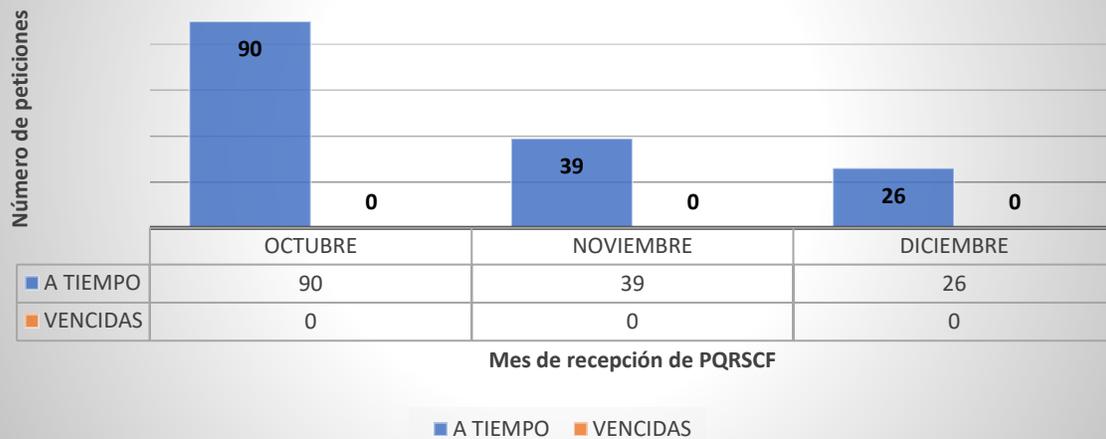
VENCIMIENTO PETICIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	1	7	2	10
CONTESTADAS VENCIDAS	0	0	1	1
TOTAL	1	7	3	11

❖ Relacionamiento con el Ciudadano

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

En el cuarto trimestre de 2024 fueron radicadas para Relacionamiento con el Ciudadano **155** peticiones, las cuales fueron gestionadas a tiempo en su totalidad.

GESTIÓN PQRSCF RELACIONAMIENTO CUARTO TRIMESTRE 2024



VENCIMIENTO PETICIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	90	39	26	155
CONTESTADAS VENCIDAS	0	0	0	0
TOTAL	90	39	26	155

Los temas más frecuentes en las peticiones radicadas fueron:

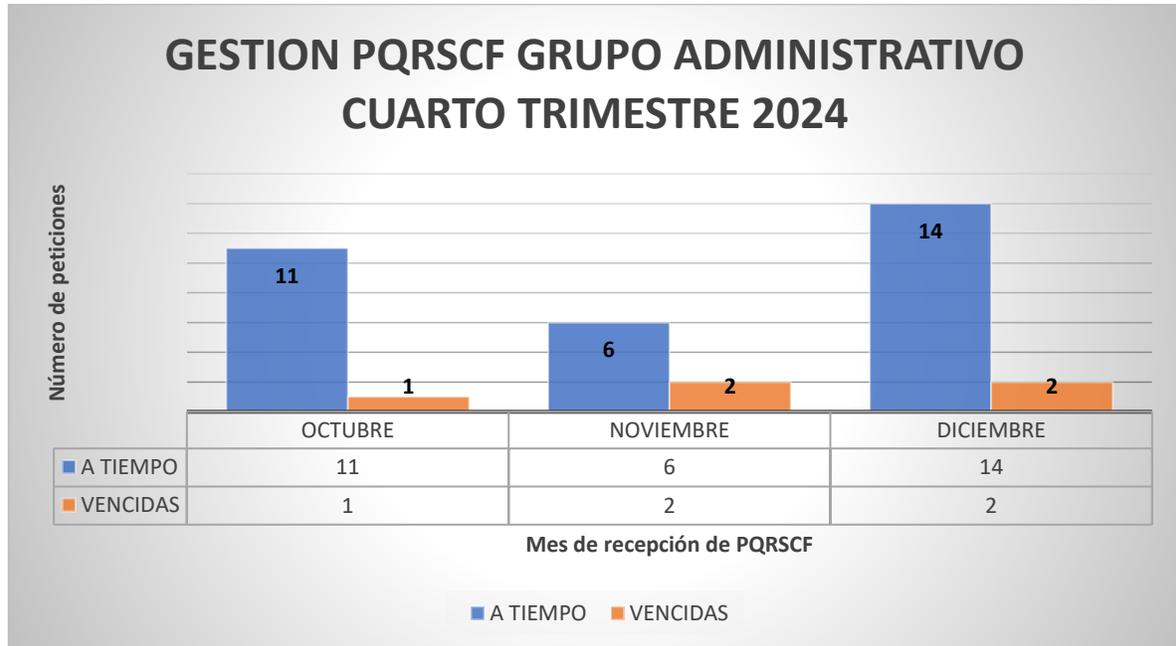
106 peticiones por solicitud de desprendibles, certificaciones DIAN, copias de resoluciones y certificaciones de pensión.

46 traslados por competencia por temas relacionados con trámites del Ministerio y de las fuerzas: CETIL, bonos pensionales, turnos de pago, sentencias de pago, cesantías, copias de junta médica laboral.

8969 peticiones sobre información de plataforma de desprendibles, Registro único del Ministerio, certificaciones DIAN, copias de resoluciones y certificaciones de pensión, así como entrega de acreditaciones, confirmación de documentos recibidos y radicados, también fueron gestionados por el equipo de Relacionamiento con el Ciudadano a través del correo contactenos@divri.gov.co.

❖ Grupo Administrativo y Financiero

Este grupo recibió a finales de 2024, **36** peticiones, de las cuales 31 se contestaron a tiempo y 5 vencidas.



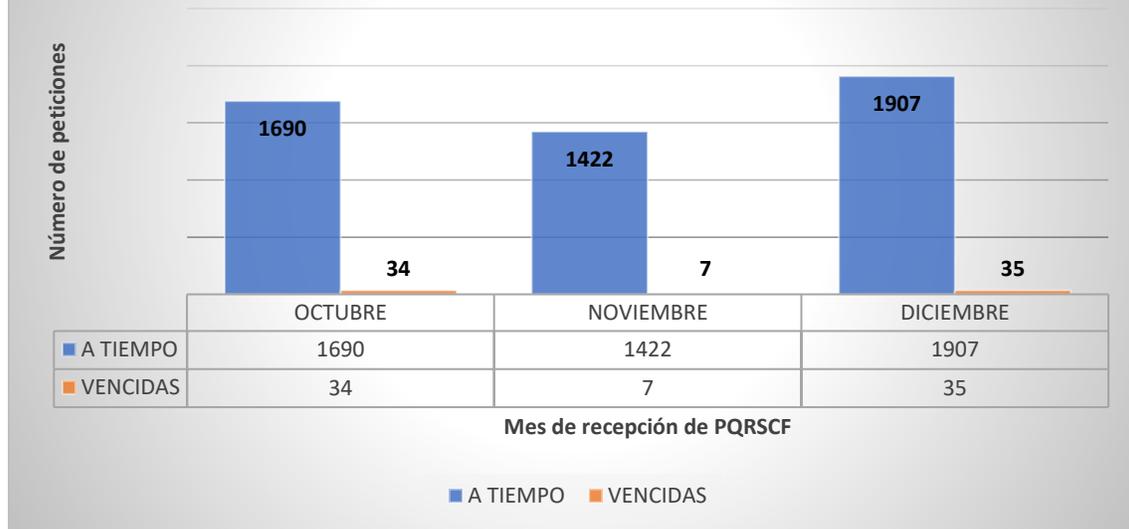
VENCIMIENTO PETICIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	11	6	14	31
CONTESTADAS VENCIDAS	1	2	2	5
TOTAL	12	8	16	36

Los Temas frecuentes en las peticiones radicadas a este grupo están relacionados con talento humano: Solicitudes de certificaciones laborales, expedientes, historia laboral.

❖ Grupo Prestaciones Sociales

El Grupo Prestaciones Sociales gestiona el **88,16%** de las peticiones radicadas a la DIVRI. Para el cuarto trimestre del 2024 recibieron **5095** peticiones de las cuales **5019** (99%) fueron tramitadas a tiempo y **76** (1%) se contestaron vencidos los términos.

GESTIÓN PQRSCF PRESTACIONES SOCIALES CUARTO TRIMESTRE 2024



VENCIMIENTO PETICIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	1690	1422	1907	5019
CONTESTADAS VENCIDAS	34	7	35	76
TOTAL	1724	1429	1942	5095

Los Temas frecuentes en los radicados a este grupo son:

TEMAS	No DE RADICADOS	% SOBRE EL TOTAL RECIBIDO
SOLICITUD RECONOCIMIENTOS PENSIONALES	1547	30,36%
CERTIFICACIONES ESTUDIO-SUPERVIVENCIAS	1190	23,36%
ACRECIMIENTOS	171	3,36%
SOLICITUDES	1583	31,07%
OTRAS PETICIONES	604	11,85%

Frente a la radicación de solicitudes, (1583) se evidencia que el 60% de este ítem se refiere a la solicitud de información por pagos de nómina, claridad en descuentos, cambios de cuenta pensional, inclusión en nómina. El otro 40% de solicitudes corresponde en su gran mayoría a solicitud de información sobre procesos de reconocimiento pensional no resueltos y/o claridad sobre no conformidad en actos administrativos.

❖ Grupo Rehabilitación Inclusiva

Durante el cuarto trimestre de 2024 fueron radicadas para el grupo de Rehabilitación Inclusiva un total de **46** peticiones, en su gran mayoría corresponden a solicitudes de alojamiento y de información sobre los programas, de las cuales **42** se contestaron a tiempo y **4** vencidas.



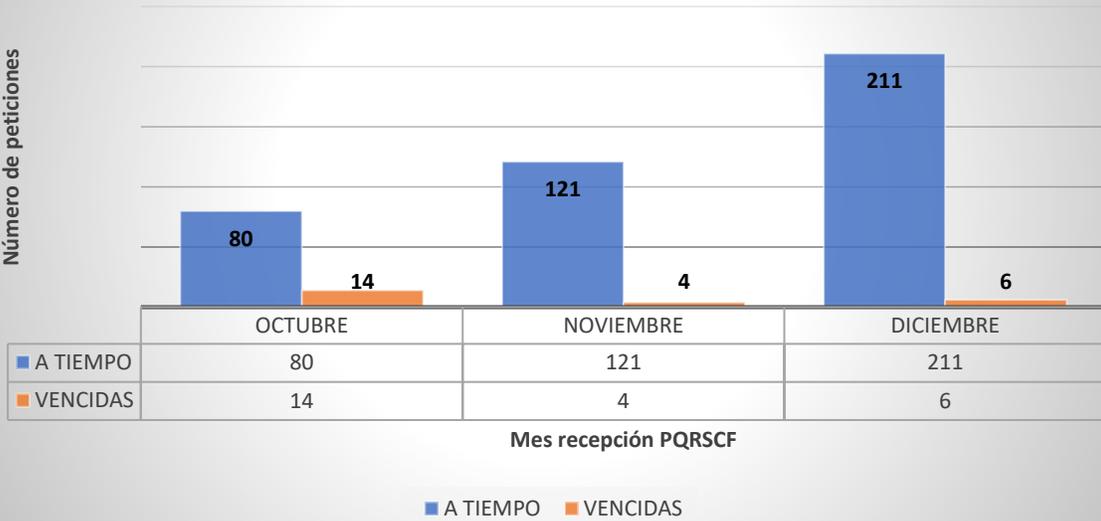
VENCIMIENTO PETICIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	25	15	2	42
CONTESTADAS VENCIDAS	1	1	2	4
TOTAL	26	16	4	46

❖ Grupo Veteranos

En el cuarto trimestre de 2024 fueron radicadas para el grupo de Veteranos un total de **436** peticiones, de las cuales **412** se contestaron a tiempo y **24** vencidas. Las peticiones más frecuentes han sido: solicitudes de acreditación, solicitudes de información sobre convocatorias, beneficios como veteranos, carné de la ley 1699 de 2013, cesión de beneficio de estudio, información asociaciones.

GESTIÓN PQRSCF GRUPO VETERANOS CUARTO TRIMESTRE AÑO 2024

Número de peticiones



VENCIMIENTO PETICIONES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CONTESTADAS A TIEMPO	80	121	211	412
CONTESTADAS VENCIDAS	14	4	6	24
TOTAL	94	125	217	436

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 cuarto trimestre del 2024 EL 88.16% del total de PQRSCF recibidas en la Dirección; el grupo de Veteranos el 7.54% ; Relacionamiento con el ciudadano el 2.68%, mientras que los grupos Rehabilitación Inclusiva, Administrativo y financiero junto a la Dirección atendieron el 0.89 % del total de PQRSCF recibidos.

GRUPO	TOTAL TRIMESTRE-4	PORCENTAJE RECIBIDO
Prestaciones Sociales	5095	88,16%
Veteranos	436	7,54%
Relacionamiento con el Ciudadano	155	2,68%
Rehabilitación Inclusiva	46	0.8%
Administrativo y Financiero	36	0.62%
Dirección (Comunicaciones - Veces de Planeación)	11	0.19%
TOTAL ENTRADAS PQRSCF DIVRI	5779	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 4	VENCIDAS	% Vencidas
Administrativo y Financiero	36	5	14%
Dirección (Comunicac / Planeación)	11	1	9%
Prestaciones Sociales	5095	76	1%
Rehabilitación Inclusiva	46	4	9%
Veteranos	436	24	6%
Relacionamiento con el Ciudadano	471	0	0%

- 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 atentos 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.*
- 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, ya que este se constituye en la fuente primaria de información para los funcionarios cuando los usuarios se acercan a hacer consultas sobre peticiones radicadas.
- Al analizar la información del Reporte de la SGDEA, se encuentra que el 27,39% de las peticiones radicadas están clasificadas como solicitudes, y no clasificadas dentro de los trámites correspondientes, con el fin de identificar claramente en las estadísticas, el asunto concreto de la solicitud.
- El 90% de las peticiones radicadas como quejas en realidad corresponden a reclamos sobre la no conformidad de los usuarios frente a algunos de los servicios prestados por la DIVRI
- Se requiere desde el área de gestión documental – radicación, el reforzamiento o la claridad sobre los parámetros acordados para la clasificación de PQR y así optimizar este proceso con el que se da inicio a toda la gestión de las peticiones en la Dirección.
- Es importante fortalecer, el uso del lenguaje claro en los oficios de respuesta a los ciudadanos, ya que se evidencia redacción con lenguaje técnico que no contribuye a la comprensión de la información brindada e induce nuevamente

al peticionario a recabar su solicitud, lo que genera mayor desgaste institucional.

Avances:

- ✓ Es importante destacar la disminución gradual en el número de peticiones contestadas fuera de tiempo, como un avance resultado de estrategias de seguimiento, con los gestores documentales de los grupos, la implementación de desarrollos en el sistema SGDEA, que alertan sobre peticiones duplicadas y el acompañamiento brindado a los funcionarios desde el área de Gestión Documental y Relacionamiento con el Ciudadano, para una gestión efectiva de las peticiones



- ✓ La implementación de canales de atención como el agendamiento de citas virtuales o presenciales por página web, el Chat, la App para descarga de desprendibles de pensión, así como la respuesta a los correos en contactenos@divri.gov.co han sido altamente significativos en la disminución de radicación de PQRSCF por parte de los peticionarios.