



RS20260316RC006258 – MDN-DVGSEDB-DIVRI

Bogotá D.C. 16 Marzo 2026

Señor(a)
ANÓNIMO
andylo98976841@gmail.com

-, -

Asunto: Respuesta al radicado de entrada # P20260316AF004529

Referencia:

Apreciado(a):

En atención a la comunicación recibida, mediante la cual manifiesta su inconformidad frente a la atención brindada por la funcionaria Alejandra Botero Murillo, del área de Servicio al Ciudadano, nos permitimos expresar, en primer lugar, nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada durante su visita.

Para la DIVRI es de gran importancia el bienestar de nuestros grupos de valor, beneficiarios y sus familias. Dentro de nuestra misionalidad se encuentra garantizar a todos los ciudadanos un trato digno, respetuoso y oportuno, así como brindar orientación clara y adecuada frente a los trámites y servicios que ofrece la entidad.

En relación con su solicitud sobre los desprendibles, es importante informarle que la entidad, en cumplimiento de la Ley 594 de 2000 y el Decreto 1078 de 2015, y en concordancia con la política de Cero Papel en la Administración Pública, ha implementado mecanismos digitales que permiten facilitar el acceso a este tipo de documentos.

En este sentido, la DIVRI dispuso en su página web institucional www.divri.gov.co el portal “Descarga de Desprendibles”, a través del cual cada ciudadano puede consultar y descargar sus desprendibles desde cualquier lugar, de manera ágil y segura. Esta herramienta busca, además, proteger la confidencialidad de la información personal, evitando la intervención de tramitadores o terceros que puedan acceder a datos sensibles sin la autorización previa del titular.

Es importante señalar que la implementación de este sistema hace parte de las políticas institucionales de transformación digital, orientadas a mejorar la eficiencia en los servicios, facilitar el acceso a la información por parte de los ciudadanos y contribuir a la reducción del uso de papel en la administración pública.

Frente a la situación manifestada en su comunicación, le informamos que se realizará la revisión correspondiente del caso y se brindará la reinducción necesaria a la funcionaria mencionada, con el propósito de reforzar los lineamientos de atención al ciudadano y



DIVRI
Rad No. RS20260316RC006258
Anexos: Si Con copia: No
Fecha: 16/03/2026 17:52:17



RS20260316RC006258 – MDN-DVGSEDB-DIVRI

garantizar que la orientación brindada se realice siempre con claridad, respeto y considerando las necesidades particulares de cada usuario.

La entidad reitera su compromiso con la transparencia, el respeto y la mejora continua en la prestación del servicio. Agradecemos que haya puesto esta situación en nuestro conocimiento, ya que sus comentarios nos permiten fortalecer nuestros procesos y seguir mejorando la calidad de la atención que brindamos a la ciudadanía.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional y, de ser necesario, con gusto le brindaremos la orientación correspondiente para el registro y descarga de sus desprendibles a través de la plataforma web institucional.

Cordialmente,



Diana Marlen Diaz Amaya
Cooridnadora Grupo Relacionamiento Con El Ciudadano
Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva
Viceministerio de Veteranos y del GSED

Anexos: [INSTRUCTIVO DESPRENDIBLES]
Elaboró: Diana Marlen Diaz Amaya