INFORME DE PQRSCF

PRIMER TRIMESTRE 2025

OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

DIRECCIÒN DE VETERANOS Y REHABILITACIÒN INCLUSIVA

Fuente: Sistema de Gestión Documental y Electrónica SGDEA-Archivos de Registro Estadístico Relacionamiento con el Ciudadano

Estadísticas: TS16 Jeimmy Marisol Nivia

Elaboró seguimiento quejas y reclamos: Claudia Margarita Prada Media

Elaboración Informe: Yenny Consuelo Mateus Chavarro

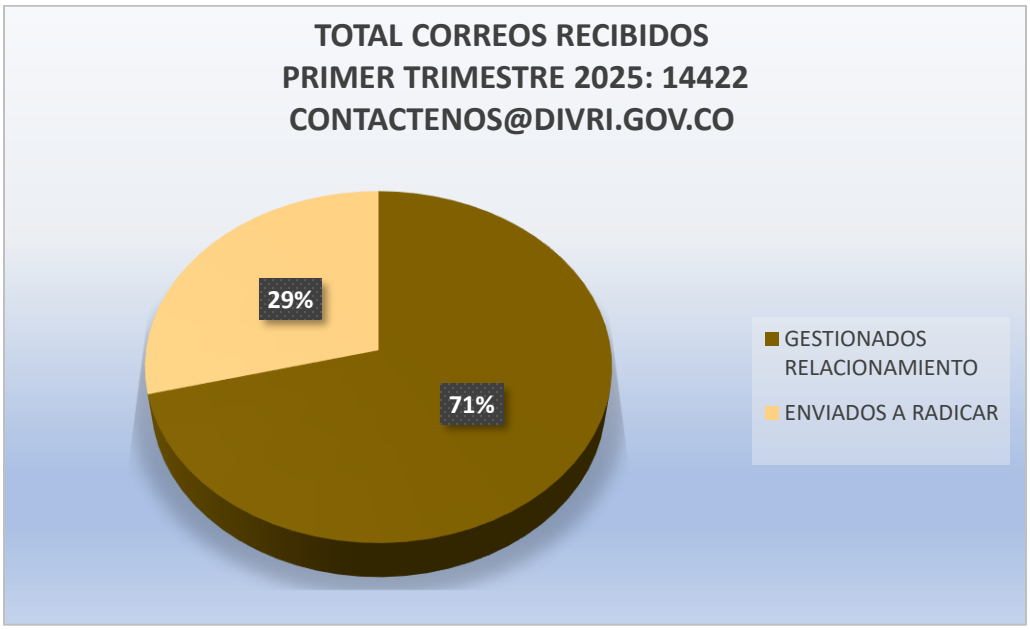
OBJETIVO

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 primer trimestre de 2025, así como hacer recomendaciones a la alta Dirección para la mejora del proceso.

INFORME PQRSCF

Durante este primer trimestre, se radicaron un total de **6444** PQRSCF en la plataforma de Gestión documental SGDEA de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva. De estas 6444 peticiones, **6303** se contestaron dentro de los términos de vencimientos y **141** 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.

Es importante resaltar que a través del correo institucional contactenos@divri.gov.co se recibieron **14422** solicitudes de las cuales **4178** (29%) se remitieron a radicación y **10244** (71%) fueron gestionadas por los funcionarios de Relacionamiento con el Ciudadano, brindando con celeridad la respuesta requerida por los usuarios.



- **Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones:**

Durante el primer trimestre del año 2025, la DIVRI recibió un total de 37 registros de PQRS, dentro de la clasificación de quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias distribuidos de la siguiente manera: reclamos (29), sugerencias (5), felicitaciones (3)

Se radicaron tres (10) solicitudes con la connotación de queja, pero una vez verificado el asunto, ninguna de las 10 corresponde a dicha categoría, por tanto, se clasifican para este análisis como reclamo.

QUEJAS * RECLAMOS * SUGERENCIAS * FELICITACIONES						
GRUPO	DIRECCION	REHABILIT.	PRESTAC.	VETERANOS	CAF	RELAC.
QUEJAS	0	1	10	2	0	0
RECLAMOS	0	1	5	7	0	3
SUGERENCIAS	0	4	0	0	1	0
FELICITACIONES	0	1	0	0	2	0
TOTAL GRUPO	0	7	15	9	3	3

Las PQRS por grupo de atención se distribuyen de la siguiente manera:

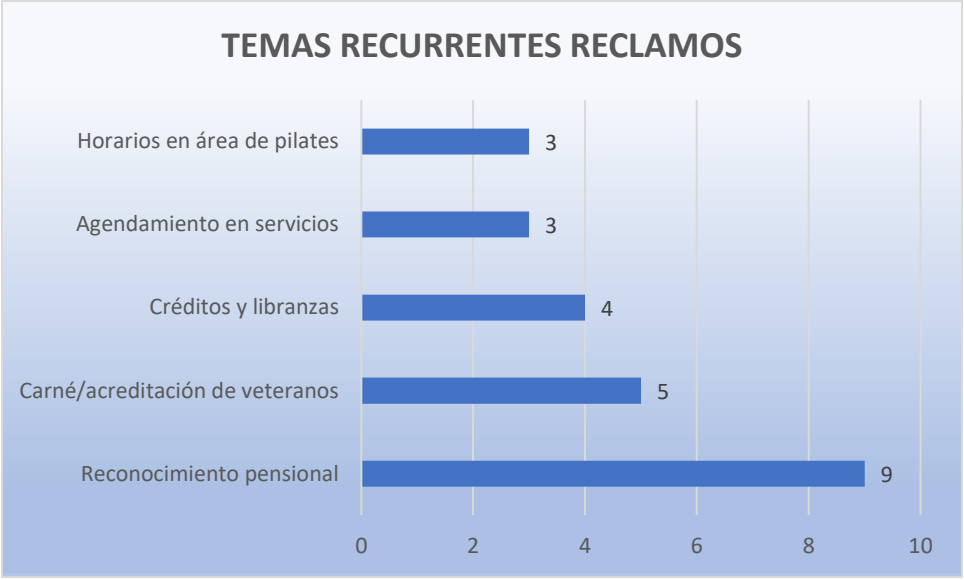
- ***Prestaciones Sociales*** : Con un total de **15 registros**, de las cuales 14 se Clasifican como reclamos sobre temas tales como:
  - Demoras en el reconocimiento pensional (6),
  - Temas relacionados con la solicitud de libranza,(3)
  - Valor reconocido en la mesada pensional, (1)
  - Forma en que se realizó la notificación, (1)
  - Temas varios; (3)
  - Otro registro es una petición relacionada con la solicitud de documentos.

- **En el grupo de *Veteranos:*** *S*e identifican **9 registros** clasificados como reclamos, los cuales son de temas relacionados con:
  - Novedades con la obtención de la Acreditación como veterano de la Fuerza Pública (4),
  - Falta de claridad en requisitos para empleabilidad (1),
  - Solicitud de carné de reservista de honor (1),
  - Incumplimiento en agendamiento de cita (1),
  - Falta de información sobre los reconocimientos realizados a los veteranos (1)
  - Proceso con la convocatoria al ICETEX (1)

- ***Rehabilitación Inclusiva*** : Cuenta con **7 registros**, distribuidos de la siguiente manera;
  - Felicitación para el grupo de RUNNIG (1),
  - Dificultad para agendar el servicio de piscina,(1)
  - Reclamos sobre los horarios de pilates (3)
  - Sugerencias sobre los horarios de pilates.(2)

- **En *Relacionamiento con el ciudadano*,** se evidencian 3 reclamos, de los cuales dos hacen referencia a la dificultad para descargar el desprendible y uno sobre cita de junta médico laboral, asunto que no es competencia de la DIVRI.

- **Grupo *Administrativo y Financiero*** se reportaron dos registros de los cuales uno hace referencia a felicitación sobre los servicios recibidos en las áreas de Rehabilitación Inclusiva, veteranos y Relacionamiento con el ciudadano y el otro, es una sugerencia sobre los insumos de aseo en las instalaciones de la DIVRI.



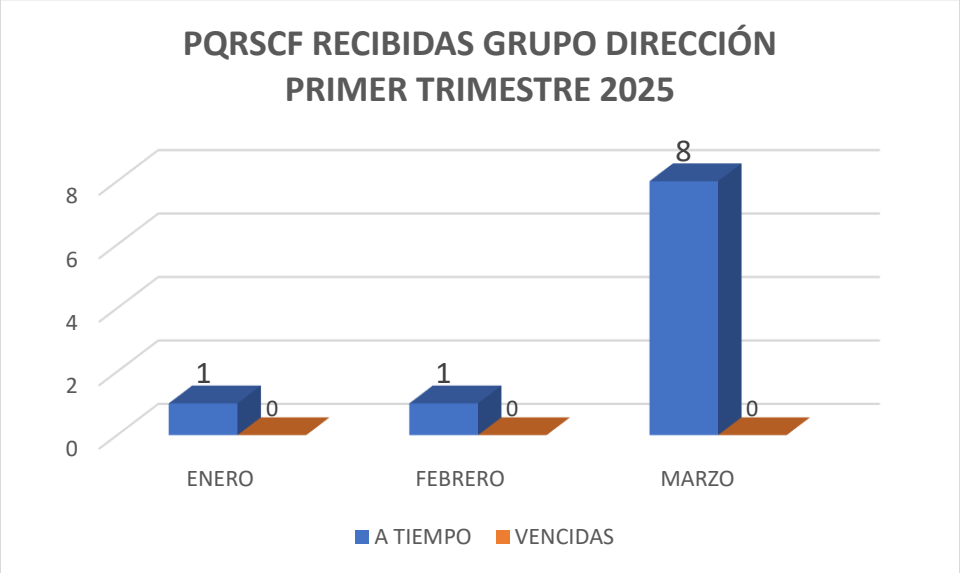
Frente a los temas recurrentes de los reclamos se evidencia que en su mayoría corresponden a temas de **reconocimiento pensional (9)**, por demoras en la expedición del acto administrativo, en segundo lugar, se encuentra la **aprobación de las acreditaciones de veteranos (5),** ya que superados los 15 días los usuarios deben recabar su solicitud para que les sea entregado el documento**.**

En tercer lugar, se encuentran los temas **de créditos y libranzas (4),** que corresponden a reclamos hechos por los usuarios, debido a descuentos en su nómina que no han sido autorizados por ellos. Este tipo de reclamos no son responsabilidad directa del grupo prestaciones sociales, ya que ellos corresponden a los acuerdos realizados previamente por los pensionados con las entidades financieras que les conceden los préstamos.

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

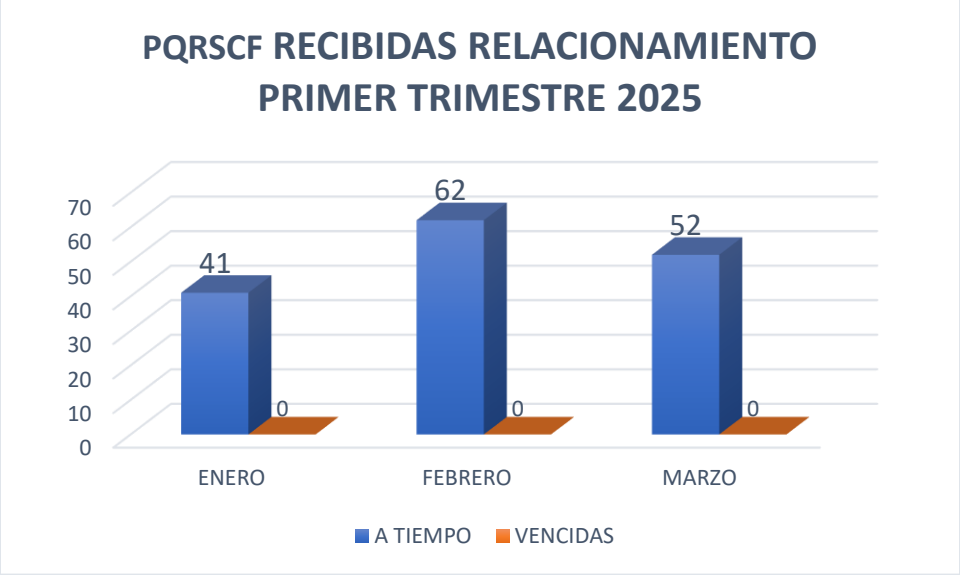
- **Grupo Dirección**

Durante el primer trimestre de 2025 (enero, febrero, marzo) fueron radicadas al grupo de la dirección un total de **10** peticiones, de las cuales el 100% de las peticiones se contestaron a tiempo, cabe señalar que este grupo está conformado por el Despacho, Relaciones Interinstitucionales, Comunicaciones Estratégicas, quienes hacen las veces de Planeación y Relacionamiento con el Ciudadano,. La gráfica a continuación no incluye las PQR gestionadas por Relacionamiento con el Ciudadano, porque la información se discrimina de manera independiente, teniendo en cuenta el alto volumen de gestión de peticiones.



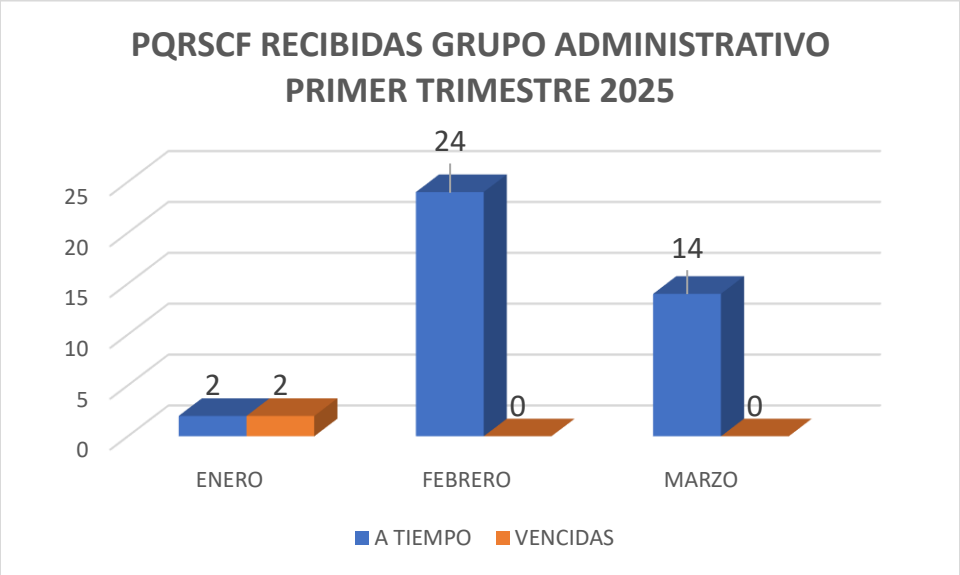
- **Relacionamiento con el Ciudadano**

El proceso de Relacionamiento con el Ciudadano gestionó 155 peticiones en el primer trimestre del año de las cuales el 100% tuvo respuesta dentro de los términos de ley. Se destaca que en comparación al primer trimestre de 2024 donde recibió 492 peticiones, para este mismo periodo del año 2025, tuvo una reducción del 68.25% en número de peticiones radicadas; esta baja se puede atribuir a la aplicación de desprendibles en la página web de la Dirección para autogestión de los pensionados y a la implementación de la integración de plataformas de radicación entre el Ministerio y la DIVRI, la cual permite hacer los traslados por competencia de forma directa a las dependencias del Ministerio, sin necesidad de generar oficios de traslados.



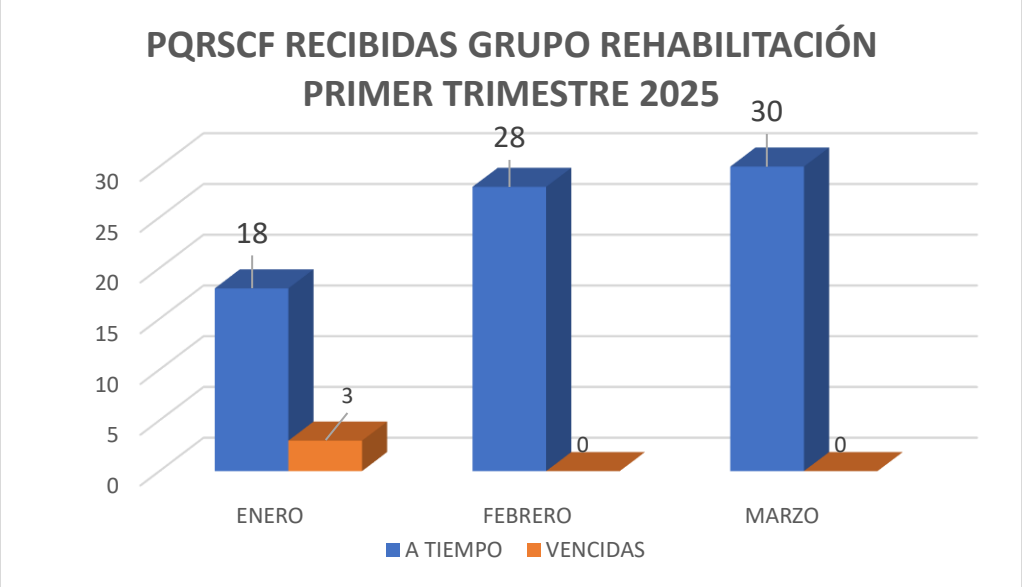
- **Grupo Administrativo y Financiero**

Este grupo tuvo una asignación de 42 peticiones en el primer trimestre, de las cuales respondió a tiempo un 95% (40) y un 5% (2) fuera de términos, en comparación al último trimestre de 2024, se evidencia que mantiene el promedio de respuestas a tiempo como de respuestas vencidas. Los vencimientos se presentaron únicamente en el mes de enero y estuvieron relacionados con temas de cobro coactivo y solicitud de material de sistema de computo.



- **Grupo Rehabilitación Inclusiva:**

En el primer trimestre este grupo gestionó en total 79 PQR, de las cuales el 96% (76) se contestó a tiempo y un 4% (3) vencido. Las peticiones con vencimiento corresponden a solicitud de alojamiento, gestión para un deportista por INVICTUS y solicitud de préstamo de instalaciones para deportistas comando fuerzas militares. Es importante, reiterar a los funcionarios la necesidad de registrar en el sistema una respuesta a las peticiones asignadas, independientemente de que la respuesta se entregue al peticionario de forma verbal o por correo.

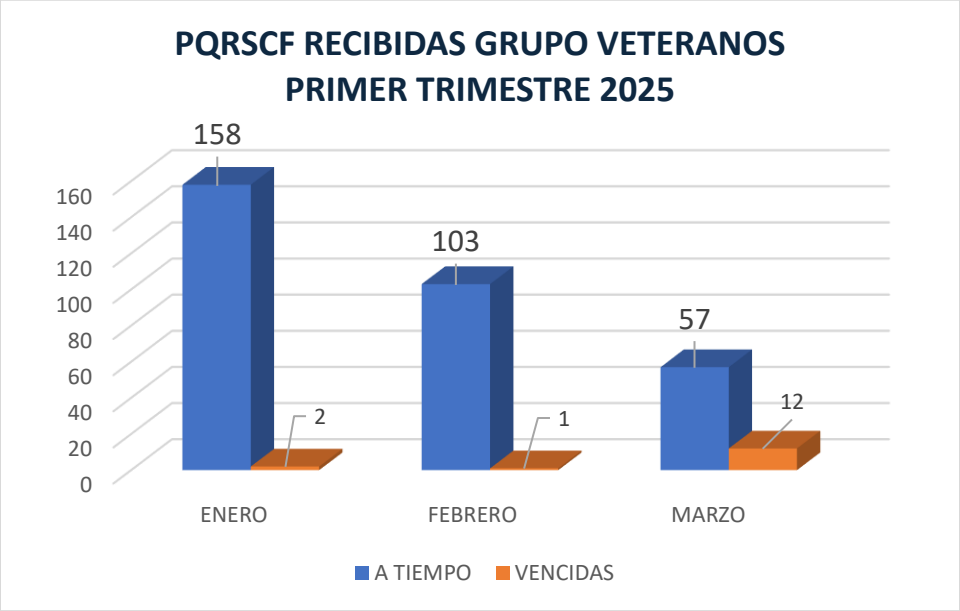


- **Grupo Veteranos:**

El Grupo Veteranos recibió un total de 333 peticiones de las cuales el 95% (318) se contestaron a tiempo y el 5%(15) se contestaron fuera de términos. El mayor número de vencimientos (12) se presenta en el mes de marzo y está relacionado con solicitudes de carné Ley 1699, carné de Reservista y Acreditación, así como solicitudes de espacios de reunión para coordinar actividades propias de la misionalidad del grupo.

Es importante verificar la clasificación correcta de las peticiones asignadas y la competencia para responderlas de manera oportuna, con el objetivo de dar la gestión adecuada a la información. En el caso de que se encuentren

errores en la clasificación de la petición, es necesario reportarlo al equipo de radicación para llevar a cabo una reclasificación y que no se vean afectados los tiempos de respuesta.

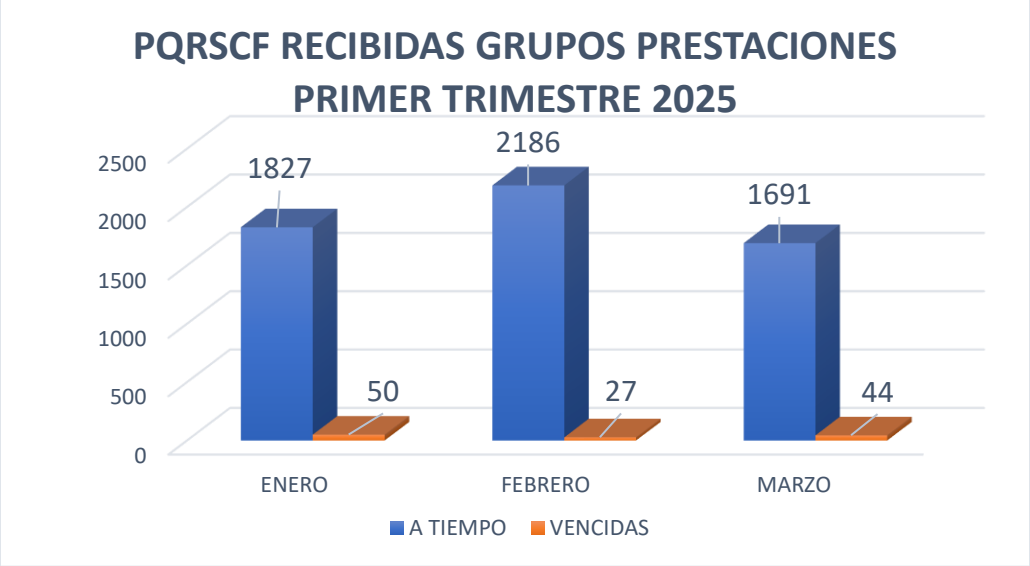


- **Grupo Prestaciones Sociales**

Este grupo recibió en **total 5825 peticiones** de las cuales **el 98%** (5704) fueron respondidas a tiempo y **el 2 %** (121) se respondieron vencidas. Es importante destacar que el grupo Prestaciones Sociales ha mantenido un porcentaje bajo en vencimientos, en los últimos seis meses de gestión, y también bajo en comparación con el primer trimestre del 2024, donde alcanzó un porcentaje del 17% en peticiones vencidas.

El promedio de gestión a las peticiones vencidas es de 15 días, esto significa que después de iniciar la elaboración del oficio de respuesta la gestión hasta llegar a ser firmado, abarca 15 días y el promedio de días pasados después de la fecha límite de respuesta es de 3 días.

Es importante revisar al interior del equipo de trabajo, las causas por las cuales después de iniciar la elaboración de una respuesta se demora hasta 15 días para llegar al momento de la firma y de esta forma determinar qué situación genera el cuello de botella que culmina con el vencimiento de los términos.



❖ **Recomendaciones**

1. Implementar acciones que dinamicen los tiempos de gestión a los trámites de reconocimientos, ya que es una de las razones más recurrentes por las cuales nuestros grupos de valor refieren novedades.

2. Se sugiere a las coordinaciones establecer alertas con el funcionario que tiene el rol de gestor de PQR, en el seguimiento semanal con el fin de optimizar los tiempos de respuesta de las peticiones y minimizar vencimientos.

3. Dar celeridad a los ajustes sugeridos en la página del RUM para disminuir novedades a la hora de realizar la solicitud de acreditación como veterano de la fuerza pública y que la acreditación cuando sea aprobada, sea remitida automáticamente por correo al veterano.

4. Continuar realizando seguimiento al servicio de agendamiento de citas con el fin de garantizar atención personalizada de forma oportuna.

5. Brindar respuestas acordes a la petición de los ciudadanos, con el fin de aclarar de fondo las inquietudes de nuestros grupos de valor y prever la radicación de una nueva petición por falta de claridad en la información

6. Reforzar con los funcionarios la revisión de la plataforma a diario y trabajar en la proyección de las respuestas con tiempo suficiente para la revisión y firma correspondiente.

7. Enfatizar en los grupos la necesidad de verificar de forma oportuna la clasificación correcta de la PQR asignada, así como la competencia para responderla, teniendo en cuenta que hay vencimientos de peticiones que al momento de sacar el reporte todavía se encuentran sin tramitar.

8. Recomendar a los funcionarios solicitar apoyo a las áreas correspondientes (gestión documental y atención al ciudadano) para la correcta utilización de la plataforma SGDEA y oportuna gestión de las peticiones en el sistema.

✶ **Avances**

✓ En general se mejoró el promedio de respuesta de la Dirección, de un porcentaje de vencimiento del 20% en el año 2024 se pasó a tener un porcentaje del 3% en el 2025

✓ Se fortaleció el seguimiento al proceso de gestión oportuna a las peticiones, con el rol del gestor de PQR en cada uno de los grupos y, los coordinadores han puesto mayor atención a este proceso en cada uno de los equipos de trabajo**.**

✓ Se han generado plantillas de respuesta automática, en la plataforma SGDEA, a trámites con alto volumen de radicación, para agilizar la entrega de información oportuna a los ciudadanos y de esta forma, prever la reiteración de solicitudes de información sobre avance de procesos, como la actualización de certificaciones de estudios, supervivencias o cambio de cuentas bancarias. A la fecha. se espera la aprobación de la coordinación de prestaciones para la implementación de esta mejora.

✓ En el marco de la estrategia de racionalización de trámites se esta adelantando el levantamiento de información para un desarrollo tecnológico que le permita a los usuarios consultar en el momento que lo requieran el avance de su proceso de reconocimiento pensional. Con esto se espera disminuir radicación de peticiones por solicitud de información frente a estos temas.