

INFORME DE PQRSCF

SEGUNDO TRIMESTRE 2025

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA

Fuente: Sistema de Gestión Documental y Electrónica **SGDEA**
Estadísticas: TS16 Jeimmy Marisol Nivia
Elaboró seguimiento quejas y reclamos: Claudia Margarita Prada Media
Elaboró Informe: Claudia Margarita Prada Mejía
Revisó Informe: Yenny Consuelo Mateus

OBJETIVO

Dar a conocer de manera detallada la gestión realizada por los grupos de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva en atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones radicadas en la plataforma SGDEA durante el segundo trimestre de 2025. Adicionalmente, proporcionar recomendaciones estratégicas a la alta dirección para optimizar y fortalecer los procesos de atención y respuesta oportuna, garantizando así una gestión más eficiente y orientada al ciudadano.

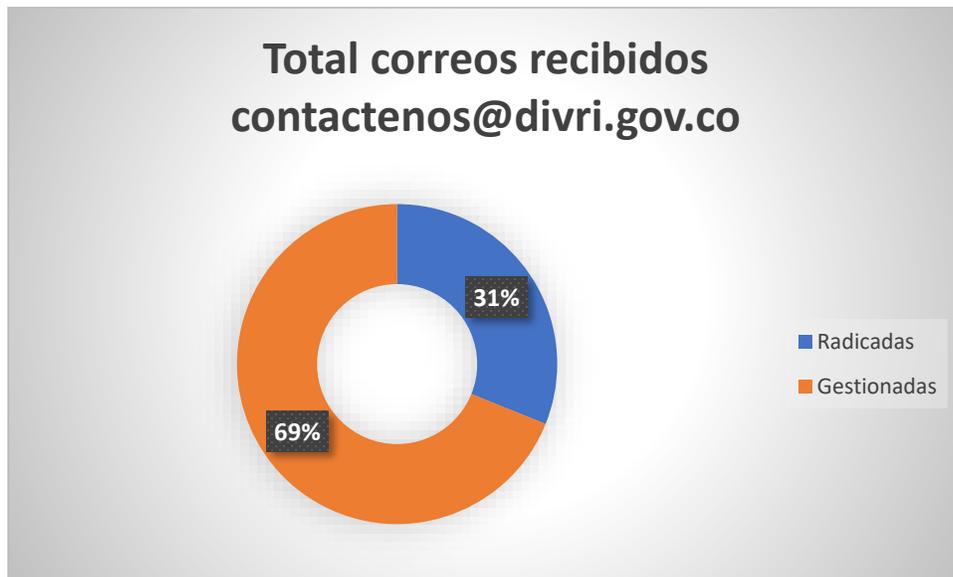
INFORME PQRSCF

Durante el segundo trimestre del presente año, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva gestionó un total de 6.124 PQRSCF a través de la herramienta de Gestión Documental SGDEA. Del total de solicitudes recibidas, el 96% (5.879) fueron atendidas dentro de los términos establecidos, mientras que el 4% restante (245) se resolvieron fuera del plazo previsto.

A continuación, se encuentra discriminado mes a mes el total de peticiones contestadas a tiempo y el total de peticiones contestadas vencidas.



Durante el periodo reportado, a través del canal institucional de atención ciudadana contactenos@divri.gov.co, se recibió un total de 14.873 solicitudes. De estas, el 31,11% (4.627) fueron remitidas a radicación, mientras que el 68,9% (10.246) fueron gestionadas directamente por los servidores del equipo de Relacionamiento con el Ciudadano.



❖ **Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones:**

Durante el segundo trimestre del año 2025, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI) recibió un total de **39 registros de PQRS** a través de la herramienta SGDEA. No obstante, tras realizar el análisis correspondiente, se evidenció que no todos los registros fueron clasificados de manera adecuada conforme a la naturaleza del requerimiento.

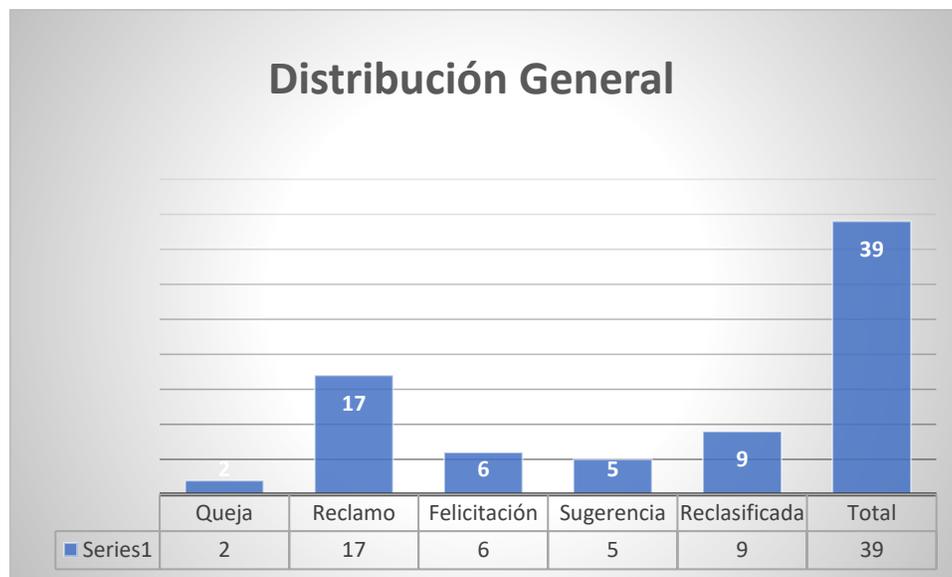
Luego del proceso de revisión y reclasificación para este informe, la distribución final de los registros fue la siguiente:

- **Reclamos:** 17 registros (**43,6%** del total)
- **Sugerencias:** 5 registros (**12,8%**)
- **Felicitaciones:** 6 registros (**15,4%**)

- **Quejas:** 2 registros (5,1%)

Por tanto, los **9 registros restantes (23,1%)** que inicialmente fueron radicados como quejas o reclamos, fueron reclassificados para este informe como **peticiones**, al no corresponder con los criterios de las otras categorías.

Esta revisión permite ajustar la clasificación de las solicitudes, optimizando así la trazabilidad y gestión de la información, y contribuyendo a una atención más eficiente y ajustada con los lineamientos institucionales.



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

- **Prestaciones Sociales** con un total de 10 registros, de los cuales **4 se clasifican como reclamos** sobre temas tales como; Novedades en el pago de la mesada o el retroactivo y el restante, es un (1) reclamo por actualización de información para realizar tramite de sustitución pensional, los (5) restantes son peticiones clasificadas como queja o reclamo.
- **En el grupo de Veteranos** se identifican **3 registros clasificados como reclamos**, los cuales son de temas relacionados con novedades con la obtención de la Acreditación como veterano de la Fuerza Pública (2), e inconformidad en actividad programada (1).

- **Rehabilitación Inclusiva** cuenta con nueve (9) registros, distribuidos de la siguiente manera; una (1) queja por trato irrespetuoso a usuario, **(4) reclamos**, de los cuales dos corresponden a temas de respuesta oportuna en el chat para agendamiento, uno por falta de atención en el área de registro, y el restante por inconformidad por el despido de servidores de la DIVRI; los otros tres (3) registros corresponde a sugerencias sobre ampliar beneficios a esposas de veteranos, mejoras locativas e implementación de curso de orfebrería.
- **En Relacionamento con el ciudadano**, se evidencia un total de (8) registros dentro de la connotación de queja, reclamo, sugerencia o felicitación distribuidos de la siguiente manera: cuatro **(4) reclamos**, de los cuales uno (1) hace referencia a la dificultad para descargar el desprendible, un (1) registro relacionado con la atención telefónica, dos (2) hacen referencia a la atención recibida y una **(1) queja** frente al servicio recibido, y los tres (3) restantes son peticiones mal clasificadas.
- Por último, en el **grupo Administrativo y Financiero** se reportaron tres (3) registros de los cuales uno (1) hace referencia una sugerencia en el protocolo de ingreso a las instalaciones de la DIVRI, y los otros dos **(2) a reclamos** frente al servicio a la hora del ingreso a las instalaciones.



Al realizar el análisis temático de estos registros, se identificaron diversas áreas de inconformidad por parte de los ciudadanos, distribuidas en los siguientes asuntos:

- Novedades en el pago de la mesada pensional o retroactivo
- Solicitud de acreditación como veterano de la Fuerza Pública
- Dificultades en la atención telefónica
- Percepción sobre la calidad del servicio recibido
- Problemas en la descarga de desprendibles de pago
- Un caso relacionado con el despido de funcionarios de la entidad

Esta distribución evidencia una variedad de inquietudes por parte de los usuarios, destacando la importancia de continuar fortaleciendo los canales de atención, así como los procesos internos asociados a la prestación del servicio, con el fin de garantizar una experiencia institucional más eficiente, clara y alineada con los principios de calidad y oportunidad en la atención al ciudadano.

A continuación, se presenta el detalle de la gestión adelantada por cada uno de los grupos que conforman la Dirección, en relación con las PQRSCF asignadas durante el periodo.

Segundo trimestre 2025					
	A TIEMPO	%	VENCIDO	%	TOTAL, RECIBIDAS
DIRECCION	12	86%	2	14%	14
REHABILITACION	126	96%	5	4%	131
PRESTACIONES	5077	96%	220	4%	5297
VETERANOS	471	97%	14	3%	485
CAF	60	94%	4	6%	64
RELACIONAMIENTO	133	100%	0	0%	133
Totales	5879	96%	245	4%	6124

En conclusión, en el segundo trimestre del año 2025, se gestionaron un total de 6.124 solicitudes PQRSCF por parte de los distintos grupos que integran la Dirección. El análisis muestra un alto nivel de cumplimiento general en los tiempos de respuesta, con un 96% de las solicitudes atendidas dentro del plazo establecido, lo que refleja el compromiso institucional con una atención oportuna, eficiente y centrada en el ciudadano.

A continuación, se presenta el detalle por grupo:

Las áreas que conforman la dirección recibieron 14 solicitudes, de las cuales 12 fueron gestionadas a tiempo (86%) y 2 fueron gestionadas vencidas (14%).

Grupo de Rehabilitación Inclusiva atendió 131 solicitudes, con 126 resueltas en tiempo (96%) y 5 fuera del plazo (4%).

Grupo de Prestaciones Sociales, con el mayor volumen de gestión, recibió 5.297 solicitudes, logrando responder 5.077 en tiempo (96%) y presentando 220 vencidas (4%).

Grupo de Veteranos recibió 485 solicitudes, de las cuales 471 fueron atendidas oportunamente (97%) y 14 vencidas (3%).

Grupo Administrativo y Financiero gestionó 64 solicitudes, con 60 dentro del plazo (94%) y 4 fuera de tiempo (6%).

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano recibió 133 solicitudes, logrando un cumplimiento del 100% en los tiempos de respuesta, sin casos vencidos.

Estos resultados reflejan un desempeño positivo en términos generales, con especial reconocimiento al grupo de Relacionamiento por mantener una gestión completamente dentro de los plazos establecidos.

A continuación, se presenta una comparación entre las estadísticas del primer y segundo trimestre, con el objetivo de analizar su tendencia.

Tabla N. 1

Grupo	Peticiones I	Vencidas I	Peticiones II	Vencidas II
Dirección	10	0	14	2
Rehabilitación inclusiva	79	3	131	5
Prestaciones sociales	5,825	121	5,297	220
Grupo de veteranos	333	15	485	14
Administrativo y financiero	42	2	64	4
Relacionamiento con el ciudadano	155	0	133	0

Dirección: Aunque el volumen de peticiones es bajo, se evidencia un incremento en la gestión de tiempos de respuesta en el segundo trimestre, pasando de 0% a 14% de vencimientos. Se sugiere revisar las causas del incumplimiento para evitar una tendencia creciente.

Rehabilitación Inclusiva: Aunque el volumen de peticiones aumentó en un 66%, el porcentaje de vencimientos se mantuvo estable. Esto indica una buena capacidad de adaptación, aunque se deben mantener esfuerzos por mejorar aún más la eficiencia.

Prestaciones Sociales: Aunque hubo una reducción del 9% en el volumen de peticiones, los vencimientos casi se duplicaron en términos porcentuales, lo cual indica una disminución en la eficiencia operativa.

Veteranos: A pesar del incremento en el volumen (46%), se logró reducir el número absoluto y relativo de vencimientos, lo cual muestra una mejora en la gestión del tiempo de respuesta.

Administrativo y Financiero: Se observa un aumento en la tasa de vencimiento, se sugiere evaluar las posibles causas del incumplimiento.

Relacionamiento con el ciudadano: Este grupo mantiene una gestión estable, logrando cero vencimientos incluso con volúmenes constantes de trabajo.

Sugerencias Estratégicas para el Fortalecimiento del Proceso PQRS

- a) Continuar **fortaleciendo competencias** de los servidores públicos a través de talleres o espacios de formación en análisis de PQRS, enfoque al ciudadano, y herramientas de resolución efectiva, con especial énfasis en la atención de reclamos recurrentes como mesadas pensionales y trámites de sustitución.
- b) Sensibilizar en la importancia del servicio al ciudadano ya que varias de las quejas y reclamos están orientadas a la percepción en la atención por parte de los servidores.
- c) Mantener el **seguimiento semanal** a la gestión de las PQRS por parte de los servidores responsables de emitir respuestas, con el acompañamiento de los coordinadores de cada grupo, quienes deberán reforzar este compromiso dentro de sus equipos de trabajo como parte del fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- d) Continuar con los tips de **#JuntosPorElServicio** en temas de responsabilidades en el manejo de las peticiones de los ciudadanos tales como tiempos de respuesta, manejo del lenguaje claro y en especial en otorgar respuestas acordes a la petición.
- e) Implementar de ser posible, desde el área de Tics, un mensaje explicativo o guía breve en lenguaje claro y accesible en el formulario de PQRS radicadas a través de la página WEB, que ayuden al usuario a **diferenciar correctamente entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**, con ejemplos prácticos para cada categoría, reduciendo errores de clasificación desde el origen.
- f) Fortalecer el grupo de relacionamiento con el ciudadano para brindar atención efectiva al canal telefónico y de esta forma minimizar los reclamos de los usuarios sobre este servicio y a su vez, prever la radicación de solicitudes de información que pueden recibir respuesta a través de este canal.

Por otra parte, desde Relacionamiento con el Ciudadano, se han implementado acciones de control orientadas a prevenir la recurrencia de inconsistencias en el proceso de radicación. Como parte de estas medidas, desde el 10 de marzo se realiza un ejercicio mensual de verificación aleatoria de registros, en el cual

se seleccionan aleatoriamente diez (10) peticiones para revisar el correcto diligenciamiento de campos clave como nombre completo, número de documento de identificación, correo electrónico, número de contacto y la clasificación adecuada del requerimiento (petición general, radicado de entrada o solicitud pensional).

Esta información es enviada a la servidora Angelica Valbuena de Gestión Documental, con el fin de ser socializada con su grupo de trabajo y tomar las acciones correspondientes.