

## INFORME DE PQRSCF

TERCER 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

**Reviso Informe:** Yenny Consuelo Mateus

## OBJETIVO

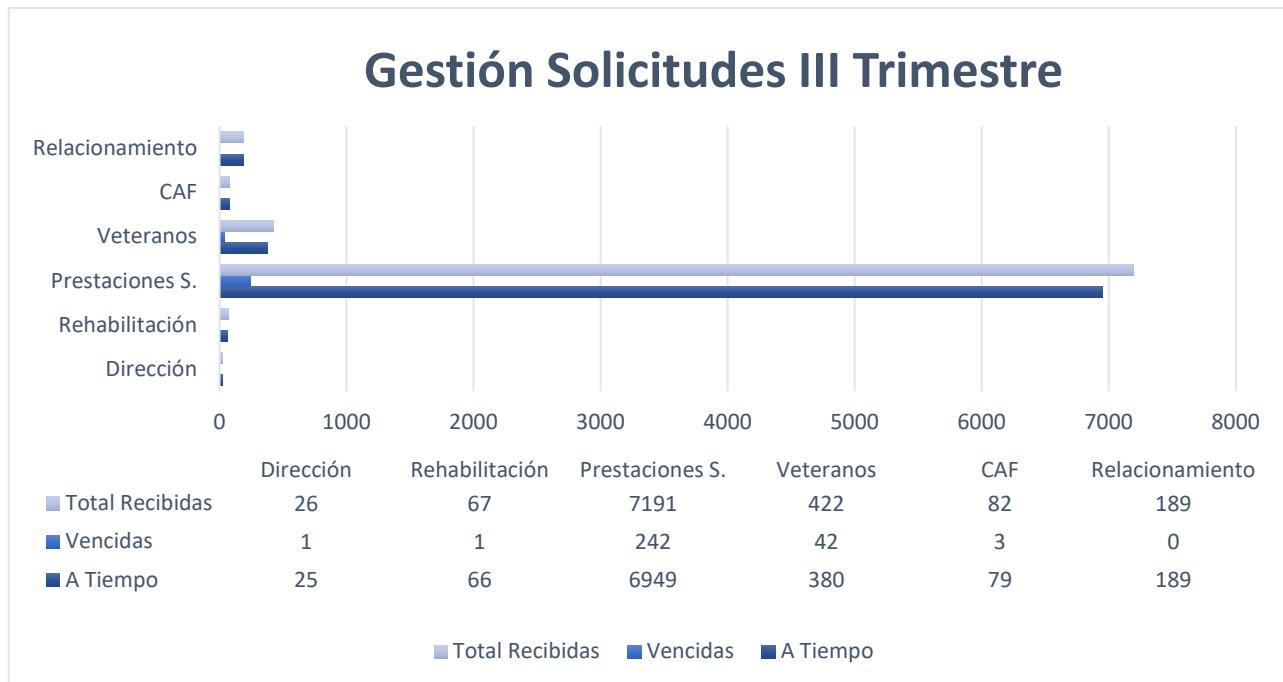
Presentar un informe detallado sobre la gestión realizada por los grupos de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva en respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) registradas en la plataforma SGDEA durante el tercer trimestre de 2025. Asimismo, formular recomendaciones estratégicas dirigidas a la alta dirección, con el fin de fortalecer los procesos de atención y respuesta, promoviendo una gestión más eficiente, oportuna y centrada en el ciudadano.

### INFORME PQRSCF

Durante el tercer trimestre de 2025, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva gestionó un total de **7.977** solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones (PQRSCF) a través de la plataforma de Gestión Documental SGDEA.

Del total de solicitudes:

- 7.688 fueron atendidas dentro de los plazos establecidos, lo que representa un 96,38% de cumplimiento oportuno.
- 289 fueron gestionadas fuera del término previsto, equivalente al 3,62% del total.



Estos resultados reflejan un alto nivel de eficiencia en el proceso de atención, aunque evidencian oportunidades de mejora en la gestión de casos fuera de tiempo, para lo cual se

recomienda implementar acciones correctivas orientadas al fortalecimiento de la trazabilidad y seguimiento oportuno.

Algunas de esas acciones de mejora podrían estar encaminadas a:

**1. Asignación oportuna y balanceada de cargas de trabajo**

- Revisar los tiempos de asignación inicial de las solicitudes y garantizar una distribución equitativa entre los equipos, evitando cuellos de botella o acumulación en determinadas áreas o servidores.

**2. Formación continua en tiempos de respuesta y normatividad**

- Sensibilizar al personal sobre la importancia de los plazos y su impacto en la percepción del servicio, reforzando el conocimiento de los términos legales y las mejores prácticas de atención.

**3. Evaluación y ajuste de procesos internos**

- Realizar un análisis de causas raíz, para identificar fallas estructurales o procedimentales que deben corregirse.

**4. Diseñar planes de contingencia para alta demanda**

- Implementar protocolos de refuerzo temporal del equipo o redistribución de tareas en períodos de alta concentración de solicitudes.

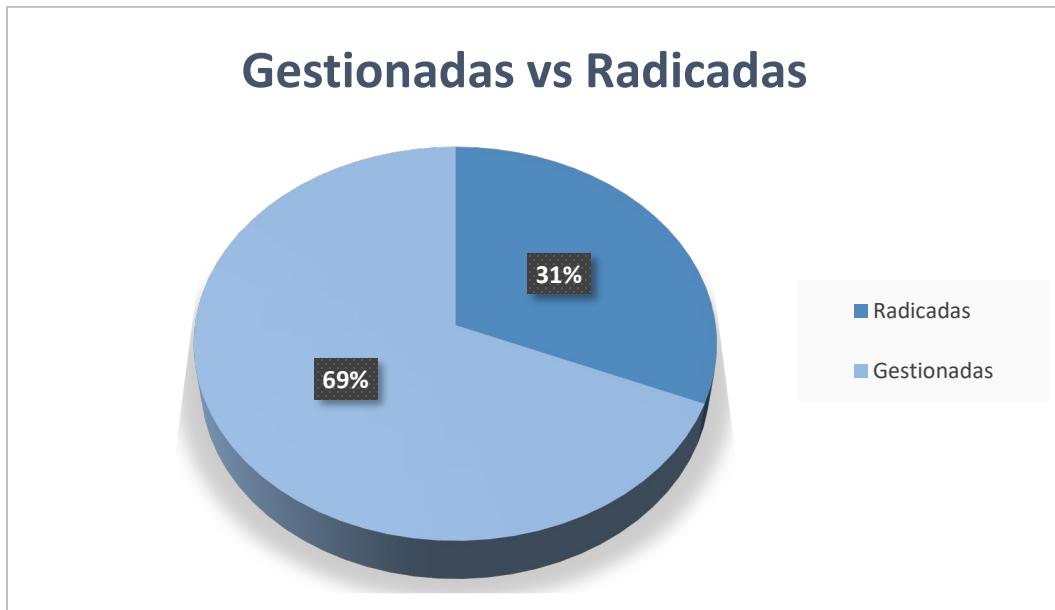
**5. Mejorar los canales de comunicación interna**

- Establecer flujos de información más ágiles entre las áreas responsables, para acelerar la recolección de insumos y respuestas necesarias en la gestión de peticiones complejas.

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

	Tercer trimestre 2025				
	A TIEMPO	%	VENCIDO	%	TOTAL, RECIBIDAS
DIRECCION	25	96,15%	1	3,85%	26
REHABILITACION	66	98,51%	1	1,49%	67
PRESTACIONES	6949	96,63%	242	3,37%	7191
VETERANOS	380	90,05%	42	9,95%	422
CAF	79	96,34%	3	3,66%	82
RELACIONAMIENTO	189	100%	0	0%	189
Totales	7688		289		7977

Durante el periodo reportado, a través del canal institucional de atención ciudadana [contactenos@divri.gov.co](mailto:contactenos@divri.gov.co), se recibió un total de 19.544 solicitudes. De este total, 6.126 solicitudes, equivalentes al 31,3 %, fueron remitidas a radicación, mientras que el 68,7 % restante (13.418 solicitudes) fueron gestionadas directamente por los servidores del equipo de Relacionamiento con el Ciudadano.



#### ❖ Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones:

Durante el tercer trimestre del año 2025, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI) recibió un total de **77 registros con la connotación de queja, reclamo, sugerencia y felicitación** 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:** 37 registros (48.05 % del total)
- **Sugerencias:** 11 registros (14.29 %)
- **Felicitaciones:** 5 registros (6.49 %)
- **Quejas:** 5 registros (6.49 %)

Del total de 19 peticiones clasificadas inicialmente como quejas o reclamos, se identificó que 17 corresponden efectivamente a solicitudes formales (peticiones), mientras que los 2 restantes se tratan de solicitud de información

- **Peticiones:** 17 registros (22.08 %)

- **Solicitud de Información:** 2 (2.6 %)

Esta revisión ha permitido refinar la clasificación de las solicitudes, lo que optimiza la trazabilidad y gestión de la información, y a su vez contribuye a una atención más eficiente, acorde con los lineamientos institucionales.

En este contexto, y como parte del seguimiento a la gestión de Relacionamiento con el Ciudadano, a continuación, se presenta la distribución de las quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, según el grupo de atención:

❖ **Grupo Prestaciones Sociales:**

Durante el periodo reportado, el canal de atención ciudadana registró un **total de 26** solicitudes relacionadas con Prestaciones Sociales. De estas, **21 fueron clasificadas como reclamos**, abarcando diversas temáticas, entre ellas:

- ✓ 8 casos relacionados con pagos de mesada,
- ✓ 5 casos sobre pagos de mesada a estudiantes,
- ✓ 2 solicitudes requerían respuesta a derechos de petición,
- ✓ 3 casos estaban vinculados con el reconocimiento pensional,
- ✓ 1 solicitud hacía referencia a un tema de sanidad, el cual no es competencia de la entidad,
- ✓ 1 solicitud correspondía a turno de pago, competencia del grupo de Obligaciones Litigiosas,
- ✓ 1 caso estaba relacionado con la firma registrada en el desprendible de pago.

De igual manera, se evidencian **radicadas tres (3) peticiones con la connotación de queja** hacia servidor público, de las cuales dos (2) son interpuestas por el mismo ciudadano el cual requiere que se le realice incremento pensional según el decreto 1439 de 2024, la queja restante, es por inconformidad de la respuesta emitida por parte del servidor frente a un proceso de embargo.

Las dos peticiones restantes corresponden: **una (1) a sugerir** que se verifique el pago de una mesada por posible manejo inadecuado del recurso dentro del contexto familiar del pensionado y **la otra corresponde a solicitud de información**.

Esta información permite identificar patrones recurrentes en los reclamos ciudadanos, especialmente en aspectos operativos como pagos y reconocimiento de derechos, lo que orienta oportunidades de mejora en la gestión interinstitucional y la atención al ciudadano.

❖ **Grupo Veteranos**

Se identifica un total de **21 registros**, de los cuales **12 están clasificados como reclamos**, de estos, diez (10) corresponden a la dificultad en la obtención de la Acreditación, uno (1) relacionado con incumplimiento en la atención de cita agendada y uno (1) relacionado con la solicitud del DID, el cual no es competencia de esta dirección, los nueve (9) restantes están

distribuidos en: una (1) solicitud de carné de reservista de honor, dos (2) solicitudes de información sobre beneficios, seis (6) peticiones y una felicitación por los honores fúnebres a Sub Oficial.

#### ❖ **Grupo Rehabilitación Inclusiva**

Cuenta con total de diez (10) registros, distribuidos de la siguiente manera; cinco corresponden a (5) sugerencias:

- ✓ Sugieren realizar fumigación por la presencia de moscas (1)
- ✓ Sugieren validar el ingreso de personas a la entidad por trato irrespetuoso a la encargada de piscina (3)
- ✓ Sugieren verificar conducta de usuario en el área del gimnasio (1)

Se evidencian dos (2) reclamos, uno por planes y programas de la entidad, el peticionario indica presentar incertidumbre en el uso de los espacios y el otro por fallas en las maquinas del gimnasio.

Una queja por el tiempo de espera y el trato recibido en el área de registro.

Y dos felicitaciones a la servidora Diana González.

#### ❖ **Relacionamiento con el Ciudadano**

Se evidencia un total de (3) registros dentro de la connotación de queja, reclamo, sugerencia o felicitación distribuidos de la siguiente manera: Una (1) felicitación a la servidora Alejandra Botero por el servicio ofrecido, una (1) sugerencia frente a la emisión del Certificado de Ingresos y Retenciones DIAN y una petición sobre desprendible.

#### ❖ **Grupo Administrativo y Financiero**

Por último, en el **grupo Administrativo y Financiero** se reportaron ocho (8) registros de los cuales tres (3) hacen referencia a sugerencia:

- ✓ Limpieza de los baños
- ✓ Disponer de servicio de fotocopiadora
- ✓ Señalización de la escalera de emergencia

Dos reclamos por el uso del parqueadero de usuarios, una (1) queja contra el señor José Luis Sastoque de la empresa de vigilancia, una felicitación a la Ingeniera Contratista Carolina Pinzón y una petición de Certificado de Tiempo Laborado, el cual no es competencia de la

### Conclusiones

En conclusión, en el tercer trimestre del año 2025, se gestionaron un total de **7.977** 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 96.38% 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 26 solicitudes, de las cuales 25 fueron gestionadas a tiempo (96,15%) y 2 fueron gestionadas vencidas (3,85%).

Grupo de Rehabilitación Inclusiva atendió 67 solicitudes, con 66 resueltas en tiempo (98,51%) y 1 fuera del plazo (1,49%).

Grupo de Prestaciones Sociales, con el mayor volumen de gestión, recibió 7191 solicitudes, logrando responder 6.949 a tiempo (96,63%) y presentando 242 vencidas (3,37%).

Grupo de Veteranos recibió 422 solicitudes, de las cuales 380 fueron atendidas oportunamente (90,05%) y 42 vencidas (9,95%).

Grupo Administrativo y Financiero gestionó 82 solicitudes, con 79 dentro del plazo (96,34%) y 3 fuera de tiempo (3,66%).

Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano recibió 189 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 I, II Y III trimestre de 2025

**Tabla N. 1**

Grupo	Peticiones I	Vencidas I	Peticiones II	Vencidas II	Peticiones III	Vencidas III
Dirección	10	0	14	2	26	1
Rehabilitación inclusiva	79	3	131	5	67	1
Prestaciones sociales	5,825	121	5,297	220	7191	242
Grupo de veteranos	333	15	485	14	422	42
Administrativo y financiero	42	2	64	4	82	3
Relacionamiento con el ciudadano	155	0	133	0	189	0

Tabla N. 2

Grupo	Total, Solicitudes	A Tiempo	% A Tiempo	Vencidas	% Vencidas
Dirección	26	25	96,15%	1	3,85%
Rehabilitación inclusiva	67	66	98,51%	1	1,49%
Prestaciones sociales	7.191	6.949	96,63%	242	3,37%
Grupo de veteranos	422	380	90,05%	42	9,95%
Administrativo y financiero	82	79	96,34%	3	3,66%
Relacionamiento con el ciudadano	189	189	100,00%	0	0,00%

❖ Análisis General

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano destaca con un cumplimiento del 100%, siendo un referente de buenas prácticas en la gestión de PQRSCF.

El Grupo de Prestaciones Sociales, aunque es el que mayor volumen de solicitudes maneja (90,13% del total), mantiene un cumplimiento destacado del 96,63%, lo que evidencia una gestión eficiente a gran escala.

El Grupo de Veteranos presenta el porcentaje más alto de solicitudes vencidas (9,95%), lo cual sugiere una necesidad de revisión y fortalecimiento en los procesos de respuesta para mejorar su eficiencia.

Las áreas generales de la Dirección y el Grupo Administrativo y Financiero también mantienen estándares de cumplimiento superiores al 96%, reforzando la solidez institucional.

El Grupo de Rehabilitación Inclusiva mantiene un excelente nivel de respuesta con un 98,51% de cumplimiento.

**Sugerencias Estratégicas para el Fortalecimiento del Proceso PQRS**

✓ **Revisión de procesos internos del Grupo de Veteranos**

Dado que este grupo presentó el mayor porcentaje de solicitudes vencidas (9,95%), se sugiere:

- Realizar un diagnóstico detallado de los cuellos de botella que retrasan la gestión de las solicitudes.
- Implementar un plan de mejora con acciones como la redistribución de carga laboral, automatización de tareas repetitivas y capacitación focalizada en gestión de PQRS.
- Establecer alertas tempranas en el sistema de gestión para identificar casos cercanos al vencimiento.

✓ **Fortalecimiento del monitoreo y seguimiento de solicitudes**

Aunque el cumplimiento general es alto (96,38%), es recomendable:

- Hacer seguimiento en cada grupo, con metas internas para mantener el cumplimiento superior al 97%.

✓ **Intercambio de buenas prácticas entre grupos**

El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano logró un 100% de cumplimiento. Se recomienda:

- Documentar y compartir sus estrategias y herramientas de gestión con los demás grupos.
- Realizar talleres de intercambio de experiencias para fortalecer las capacidades institucionales a nivel transversal.

✓ **Capacitación continua y estandarización de procesos**

Para mantener y elevar el nivel de eficiencia, es importante:

- Desarrollar módulos cortos de formación interna sobre gestión eficiente de PQRS, priorización de casos y atención al ciudadano.

✓ **Uso de tecnología para priorización y trazabilidad**

Para prevenir vencimientos y mejorar la trazabilidad:

- Mejorar las herramientas tecnológicas con alertas para identificar la urgencia y /o complejidad de las PQR
- Mejorar el sistema actual para que notifique al funcionario responsable antes de que se acerque la fecha límite de respuesta.

✓ **Evaluación periódica de la capacidad operativa por grupo**

- Revisar trimestralmente si la carga de solicitudes por grupo es proporcional a su capacidad de respuesta.
- Considerar ajustes en la asignación de personal o en la redistribución de solicitudes según volumen histórico y desempeño.