

INFORME DE PQRSCF

CUARTO 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

Como punto de partida para el presente informe, resulta fundamental evidenciar el volumen de solicitudes que ingresan a la entidad a través del canal oficial de atención ciudadana, el cual es el correo electrónico contactenos@divri.gov.co.

Según datos ofrecidos por el área de Tics, durante el periodo que se va a analizar, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva recibió **6.166** correos en el mes de octubre y **4.661** correos en noviembre, lo que refleja la alta demanda de interacción por parte de los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios.

Así mismo, es relevante indicar que, a través de la ventanilla física de atención, se recibieron en el mes de octubre **664** peticiones y en noviembre **526**; y a través de la página WEB, fueron recibidos **66** registros en octubre y **52** en noviembre.

Estos flujos de entrada constituyen la base sobre la cual se articula la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones (PID) en la plataforma SGDEA, y permiten contextualizar el análisis detallado del informe, enfocado en evaluar la

respuesta institucional y formular recomendaciones estratégicas orientadas a fortalecer los procesos de atención y respuesta.

Ahora bien, es importante destacar la gestión realizada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, responsable del manejo del correo institucional contactenos@divri.gov.co. De acuerdo con la información suministrada por el área de TICS, de los **6.166** correos recibidos en octubre, **1.724** fueron remitidos a radicación, lo que corresponde solo al 28% de los correos recibidos. Por su parte, de los **4.661** correos recibidos en noviembre, **1.274** fueron enviados a radicación, lo equivalente al 27,3% del total.

A continuación, se muestra en una tabla la cantidad de registros radicados por canal:

Tabla N. 01

| MES | Remitidos por Correo electrónico | Ventanilla | Registro Web | TOTAL RADICADOS |
|-----------|-------------------------------------|-------------|--------------|--------------------|
| OCTUBRE | 1724 | 664 | 66 | 2454 |
| NOVIEMBRE | 1274 | 526 | 52 | 1852 |
| TOTAL | 2998 | 1190 | 118 | 4306 |

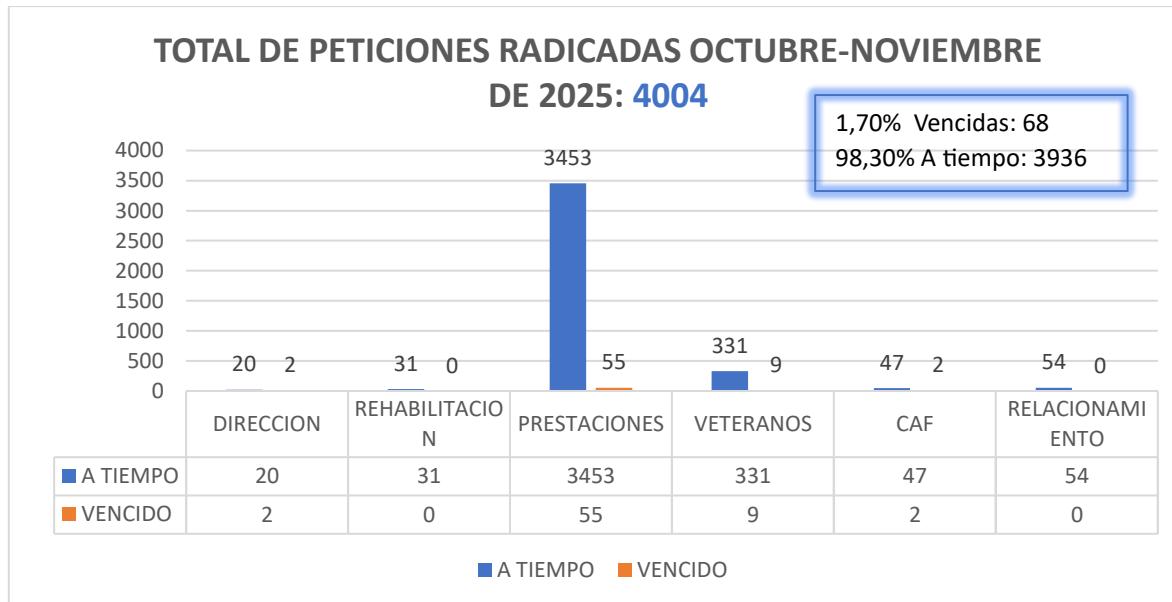
Del total de **4.306** registros recibidos, para el presente informe se excluyen **302**, los cuales no se incorporan al análisis por corresponder a categorías que no integran el proceso de gestión de PID. Estos registros se clasifican en:

- ✓ Hojas de vida
- ✓ Facturas
- ✓ Correspondencia
- ✓ Invitaciones

Entrando en materia, a continuación, se presenta el análisis detallado de la gestión realizada por cada una de las áreas de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, con base en el número de PQRSF recibidas y validadas tras el proceso de depuración previamente descrito. Este apartado expone de manera clara y estructurada el comportamiento de las solicitudes, así como la respuesta institucional frente a los requerimientos que sí cumplen con los criterios de inclusión y forman parte integral del presente informe.

De las **4.004** peticiones radicadas y que hacen parte de este análisis, **3.936** se respondieron dentro de los plazos establecidos, lo que representa un 98,30% de cumplimiento oportuno, mientras que **68** peticiones fueron gestionadas fuera del término previsto, lo que equivale al 1,70% del total.

Gráfico N. 01



Es importante destacar que se observa un alto nivel de eficiencia en la atención, aunque todavía se presentan áreas específicas de mejora en la gestión de casos vencidos. Para abordar esta novedad, se ha venido proponiendo planes de acción que fortalezcan la trazabilidad y el seguimiento oportuno.

Este plan de mejora abarca:

1. Gestión eficiente de la carga laboral: Revisar los tiempos de asignación y asegurar una distribución equitativa de las solicitudes entre los equipos.
2. Actualización normativa y de procesos: Capacitar continuamente al personal sobre la importancia de los plazos legales y las mejores prácticas de atención.

- Evaluación y ajuste de procesos internos: Realizar un análisis de causas raíz, para identificar fallas estructurales o procedimentales que deben corregirse.
- 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 por grupo de trabajo el total de peticiones contestadas a tiempo y el total de peticiones contestadas vencidas.

Tabla N. 02

| | Octubre - noviembre 2025 | | | | |
|------------------------|--------------------------|------|-----------|----|------------------|
| | A TIEMPO | % | VENCIDO | % | TOTAL, RECIBIDAS |
| DIRECCION | 20 | 91% | 2 | 9% | 22 |
| REHABILITACION | 31 | 100% | 0 | 0% | 31 |
| PRESTACIONES | 3453 | 98% | 55 | 2% | 3508 |
| VETERANOS | 331 | 97% | 9 | 3% | 340 |
| CAF | 47 | 96% | 2 | 4% | 49 |
| RELACIONAMIENTO | 54 | 100% | 0 | 0% | 54 |
| Totales | 3936 | | 68 | | 4004 |

❖ Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones:

Durante el periodo de octubre y noviembre del año 2025, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI) recibió un total de **44 registros con la connotación de queja, reclamo, y sugerencia** 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:** 23 registros (52,27% del total)
- **Sugerencias:** 5 registros (11,36%)

- **Felicitaciones:** 0 registros
- **Quejas:** 3 registros (6,81%)

Del total de 44 peticiones clasificadas inicialmente como quejas o reclamos, se identificó que 12 corresponden efectivamente a solicitudes simples (peticiones), y una a denuncia.

- **Peticiones:** 12 registros (27,27%)
- **Denuncia:** 1 registro (2,27%)

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 o sugerencias según el grupo de atención:

❖ **Prestaciones Sociales:**

Del total de 44 registros con la connotación queja, reclamo o sugerencia, un **total de 19** fueron radicados al grupo de Prestaciones Sociales. De estas, **12 fueron clasificadas como reclamos**, abarcando diversas temáticas, entre ellas:

- ✓ 2 casos relacionados con pagos de mesada,
- ✓ 1 casos sobre pagos de mesada a estudiantes,
- ✓ 1 solicitud de gastos de inhumación,
- ✓ 5 casos de reconocimiento pensional,
- ✓ 1 reclamo sobre el servicio recibido,
- ✓ 2 casos sobre la solicitud de prestaciones sociales.

De igual manera, se evidencian radicadas **seis (6) peticiones** con la connotación queja o reclamo, dentro de los temas se evidencian:

- ✓ 1 actualización de datos
- ✓ 1 solicitud de ayuda para viáticos
- ✓ 1 información pago de nómina
- ✓ 1 entrega de paz y salvo libranza
- ✓ 1 solicitud de pago sentencia (competencia obligaciones litigiosas)
- ✓ 1 solicitud de certificación para servicio médico de beneficiario con discapacidad.

El registro restante se podrá clasificar como denuncia, ya que están reportando que una beneficiaria en calidad de madre le fue reconocida la pensión pero que NO dependía económicamente del hijo y que el documento allegado es presuntamente falso.

Tabla N 03

| Reclamos | Petición | Denuncia |
|----------|----------|----------|
| 12 | 6 | 1 |

❖ Veteranos

Se identifica que, de un total de **44 registros con la connotación como queja, reclamo o sugerencia**, 12 registros corresponden al grupo de trabajo de veteranos, de los cuales **7 están clasificados como reclamos así:**

- ✓ 1 solicitud de carne de veterano
- ✓ 4 solicitud de acreditación
- ✓ 1 vulneración de derechos como veterano
- ✓ 1 fallas en la plataforma del ICETEX

Un registro con la connotación de sugerencia en donde el usuario refiere “...Mi pretensión es en cuanto haya alguien que tenga el tiempo y la dedicación de hacer seguimiento al cargue de las solicitudes de veteranos..”, asimismo, cuatro (4) peticiones, dos de actualización de datos y dos de solicitud de acreditación.

Tabla N. 04

| Reclamos | Petición | Sugerencia |
|----------|----------|------------|
| 7 | 4 | 1 |

❖ Rehabilitación Inclusiva

Cuenta con total de dos (2) registros, distribuidos de la siguiente manera:

1 reclamo por los inconvenientes presentados en el funcionamiento del gimnasio de fuerza, y un registro con la connotación de sugerencia, pero no se evidencia ninguna solicitud o anexo.

Tabla N.05

| Reclamos | Sugerencia |
|----------|------------|
| 1 | 1 |

❖ En Relacionamiento con el ciudadano, Dirección

Se evidencia un total de (6) registros dentro de la connotación de queja, reclamo, sugerencia o felicitación distribuidos de la siguiente manera

3 reclamos, uno de ellos donde el ciudadano refiere molestia por saltarse el turno en el digiturno, otro por inconformidad en los servicios ofrecidos a los civiles jubilados por el decreto 1214 y el tercero, inconformidad por la solicitud reiterativa de actualización de datos.

De igual manera se evidencia una queja por servicio ofrecido por un servidor de la oficina de atención, y dos sugerencias, una de ellas para que el personal distinga entre el concepto pensionado y el de asignación de retiro y la otra orientada a la verificación de propuesta sobre adopción de escudo para los veteranos.

Tabla N 06

| Reclamos | Queja | Sugerencia |
|----------|-------|------------|
| 3 | 1 | 2 |

Por último, en el **grupo Administrativo y Financiero** se reportaron cinco (5) registros de los cuales dos (2) hacen referencia a quejas en el servicio ofrecido por los guardas, dos peticiones, de las cuales una hace referencia al certificado de tiempo laborado CETIL y la otra a solicitud de reliquidación de pensión por invalidez, y por último una sugerencia sobre el lector de huellas en el ingreso.

Tabla N. 07

| Peticiones | Queja | Sugerencia |
|------------|-------|------------|
| 2 | 2 | 1 |

A continuación, se presenta una tabla comparativa entre las estadísticas del I, II, III trimestre de 2025 y el periodo comprendido entre octubre y noviembre de 2025.

Tabla N. 8

| Grupo | Peticiones I | Vencidas I | Peticiones II | Vencidas II | Peticiones III | Vencidas III | Peticiones oct/nov | Vencidas oct/nov |
|----------------------------------|--------------|------------|---------------|-------------|----------------|--------------|--------------------|------------------|
| Dirección | 10 | 0 | 14 | 2 | 26 | 1 | 20 | 2 |
| Rehabilitación inclusiva | 79 | 3 | 131 | 5 | 67 | 1 | 31 | 0 |
| Prestaciones sociales | 5.825 | 121 | 5.297 | 220 | 7.191 | 242 | 3.453 | 55 |
| Grupo de veteranos | 333 | 15 | 485 | 14 | 422 | 42 | 331 | 9 |
| Administrativo y financiero | 42 | 2 | 64 | 4 | 82 | 3 | 47 | 2 |
| Relacionamiento con el ciudadano | 155 | 0 | 133 | 0 | 189 | 0 | 54 | 0 |

Durante el periodo de enero a noviembre de 2025, se podría evidenciar que los grupos de la Dirección gestionaron un volumen significativo de solicitudes, demostrando un adecuado desempeño general. A continuación, se presentan los resultados consolidados:

Tabla N. 09

| Categoría | Total, Peticiones | Total, Vencidas | % Vencimiento |
|--------------------|-------------------|-----------------|---------------|
| Peticiones I | 6.444 | 141 | 2,19% |
| Peticiones II | 6.124 | 245 | 4,00% |
| Peticiones III | 7.977 | 289 | 3,62% |
| Peticiones Oct–Nov | 3.936 | 68 | 1,70% |

❖ Análisis por Grupos

- ✓ Prestaciones sociales: Es el grupo con mayor número de solicitudes radicadas, a pesar del alto flujo, mantiene niveles moderados de vencimiento, su desempeño sostiene la mayor parte del volumen institucional con buen control de tiempos.
- ✓ Rehabilitación Inclusiva: En octubre y noviembre logró cero vencimientos, lo que refleja mejoría en la gestión.
- ✓ Grupo de Veteranos: Volúmenes medios (entre 331 y 485 solicitudes en cada categoría), con niveles variables de vencimiento, oscilan entre 3% y 9%, con un pico en Peticiones III (42 vencidas).
- ✓ Administrativo y Financiero: Volumen bajo a moderado de peticiones, con porcentajes de vencimiento estables: entre 3% y 6% según la categoría.
- ✓ Dirección: Volumen bajo, presenta algunos vencimientos en Peticiones II y en octubre y noviembre, pero en niveles manejables (entre 0% y 14% según el tipo).

- ✓ Relacionamiento con el Ciudadano: Gestiónó un volumen significativo en Peticiones I y II (155 y 133), mantiene cero vencimientos en todas las categorías, posicionándose como el grupo con mejor desempeño en tiempos de respuesta.

En términos generales, los indicadores sugieren un sistema de respuesta eficiente, con oportunidades de mejora focalizadas en grupos que presentan variabilidad en los tiempos de trámite, especialmente Veteranos y ciertos procesos de Dirección. No obstante, el comportamiento global confirma un compromiso institucional sólido con el servicio al ciudadano y la calidad en la gestión de las PQRS.

Sugerencias Estratégicas para el Fortalecimiento del Proceso PQRS

Con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta, reducir vencimientos y fortalecer la calidad del servicio al ciudadano, se proponen las siguientes acciones de mejora para la vigencia 2026:

- Realizar un diagnóstico detallado para identificar los cuellos de botella que generan retrasos en la gestión de solicitudes.
- Implementar un plan de mejora que incluya redistribución de cargas laborales, automatización de tareas recurrentes y procesos de capacitación focalizada en gestión eficiente de PQRS.
- Mantener las alertas tempranas en el seguimiento a las PQR que permitan detectar casos cercanos al vencimiento, por parte de los funcionarios encargados.
- Continuar generando reportes semanales por grupo, con el fin de monitorear en tiempo real el estado de las solicitudes y anticipar posibles riesgos.
- Designar responsables de seguimiento en cada grupo, con metas internas orientadas a mantener un nivel de cumplimiento igual o superior al 97%.

- Documentar y compartir estrategias, metodologías y herramientas de gestión entre los grupos que hacen gestión de las PQR, con el objetivo de fortalecer las capacidades institucionales y promover un aprendizaje colaborativo.
- Diseñar módulos cortos de formación interna sobre gestión de PQRS, priorización de casos, uso adecuado del sistema y atención al ciudadano.
- Establecer protocolos unificados de atención, que disminuyan la variabilidad en la gestión entre los diferentes grupos y garanticen una línea de atención homogénea.
- Realizar revisiones trimestrales para evaluar si la carga de solicitudes asignada a cada grupo es proporcional a su capacidad de respuesta.
- Considerar ajustes en la asignación de personal o en la redistribución de solicitudes, con base en el volumen histórico, desempeño y necesidades detectadas.