



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**

**VICEMINISTERIO DE VETERANOS Y
DEL GRUPO SOCIAL EMPRESARIAL
DEL SECTOR DEFENSA - GSED**

■ **SERVIMOS CON CALIDAD Y CALIDEZ**

DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO



Proceso
estratégico

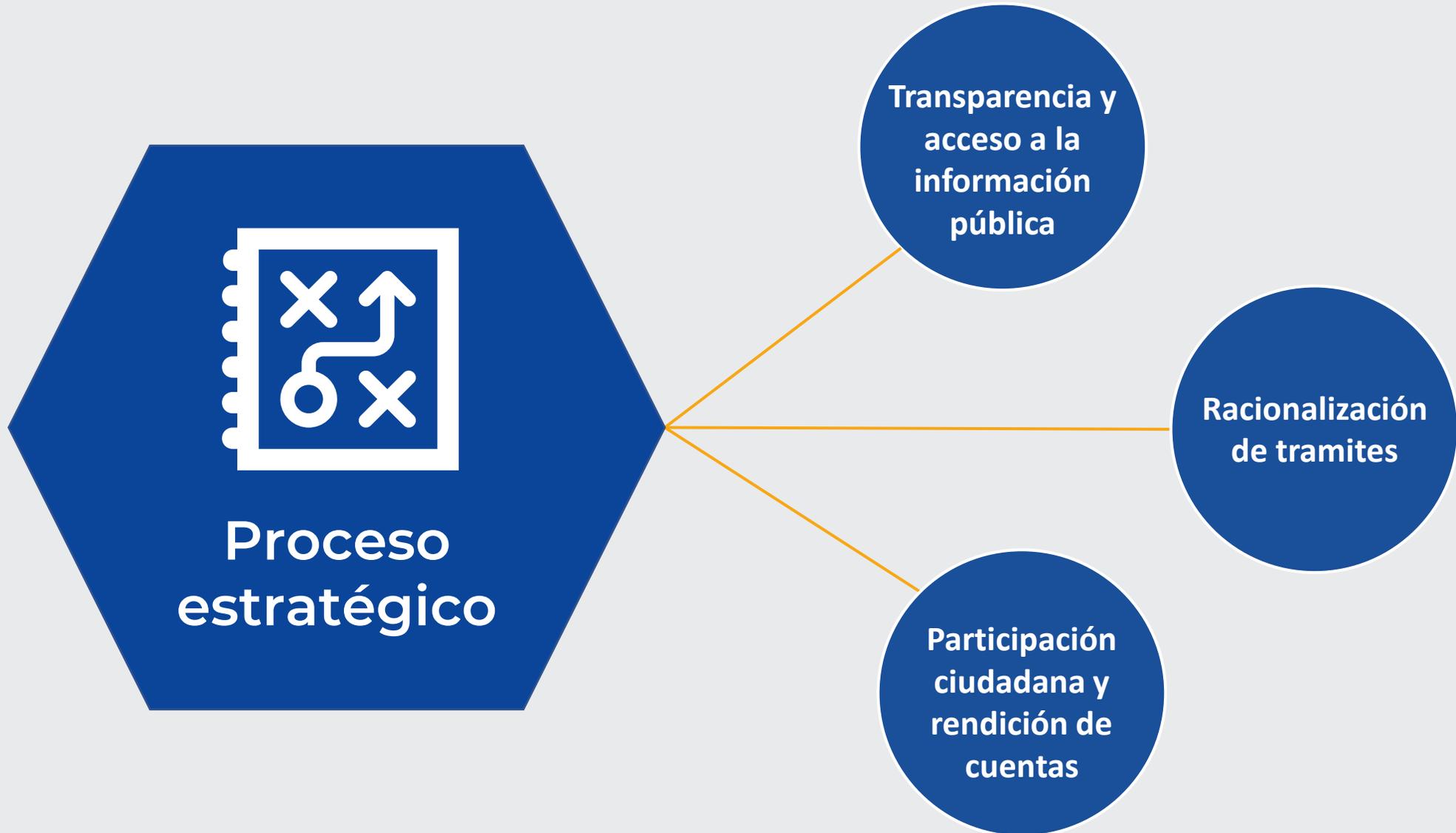


Proceso
operativo

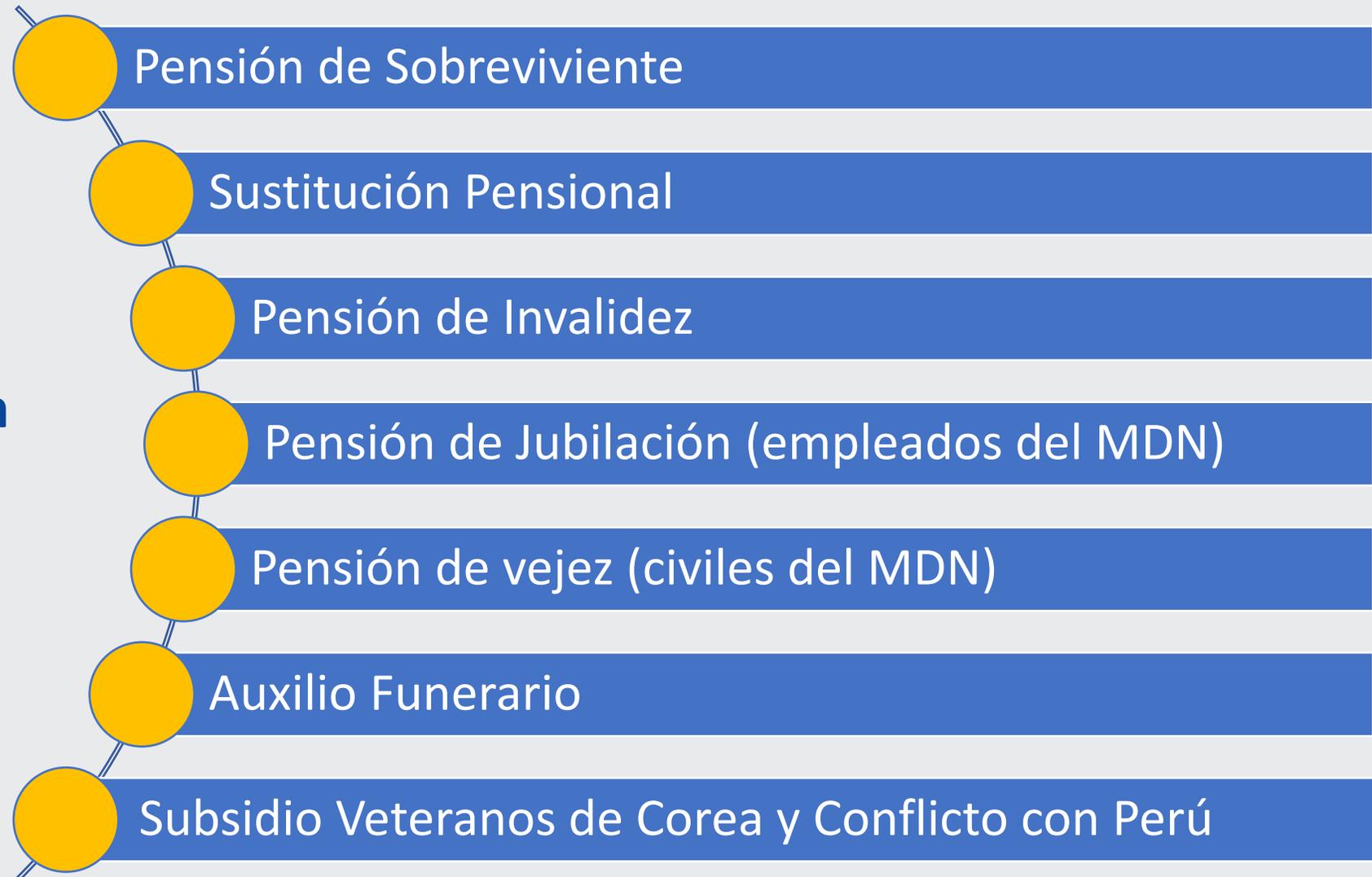


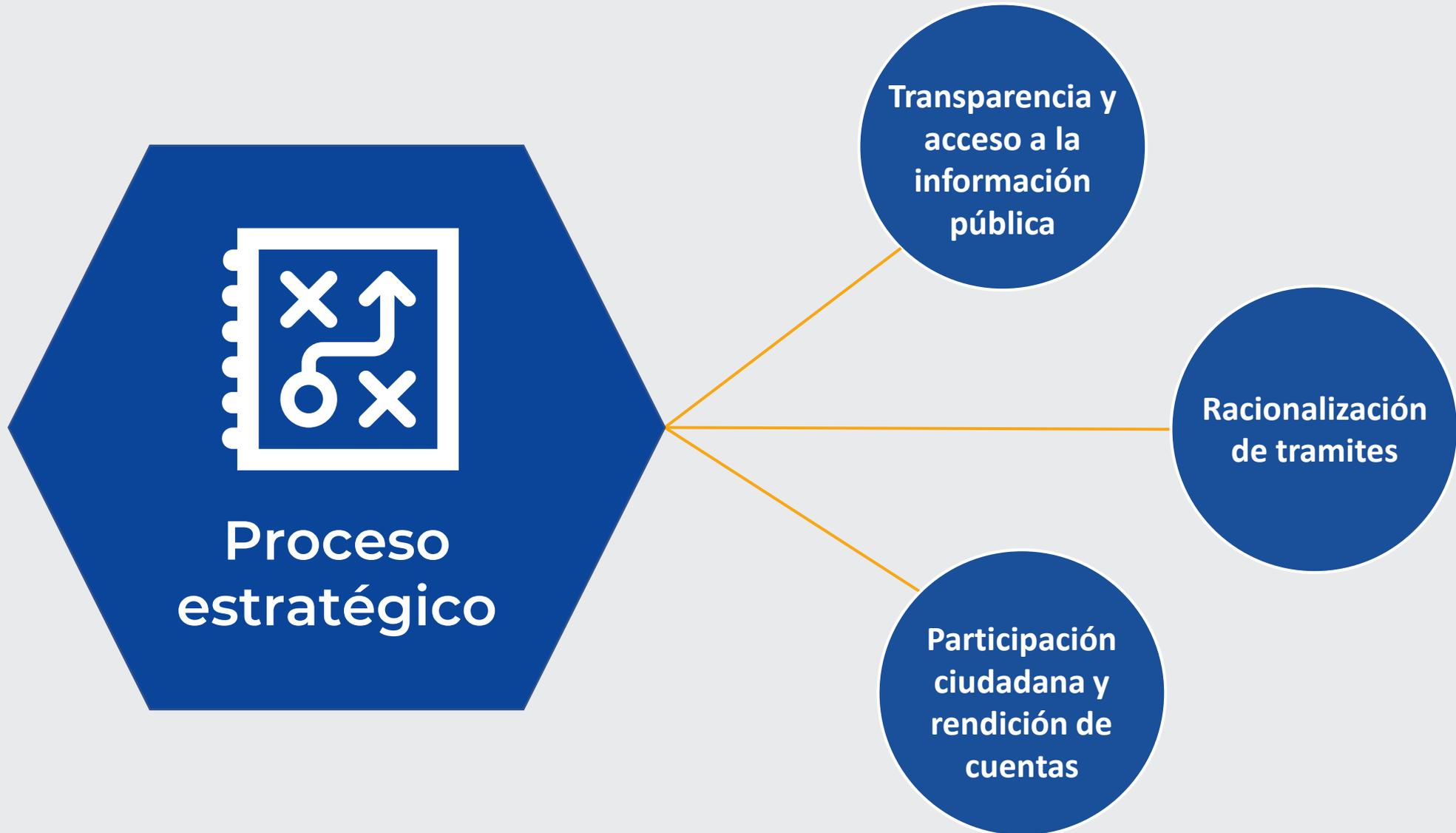
Transparencia y acceso a la información pública





Racionalización de tramites





Estrategias de participación ciudadana

**Participación
ciudadana y
rendición de
cuentas**



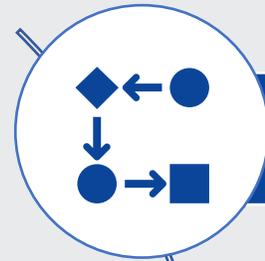
Caracterización de usuarios



Medición de satisfacción

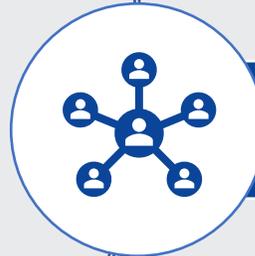


Tramite PQRSDf



Procedimiento de PQRSDf

- Recepción – Gestión – Cierre
- Seguimiento a PQRSDf



Traslados por competencia



Sede electrónica Ministerio

Atención al ciudadano



Registro de atención al usuario



Estadísticas de Atención



Protocolo de Servicio

Estadísticas por canales de atención



Presencial y telefónico



Consultas frecuentes



Correo



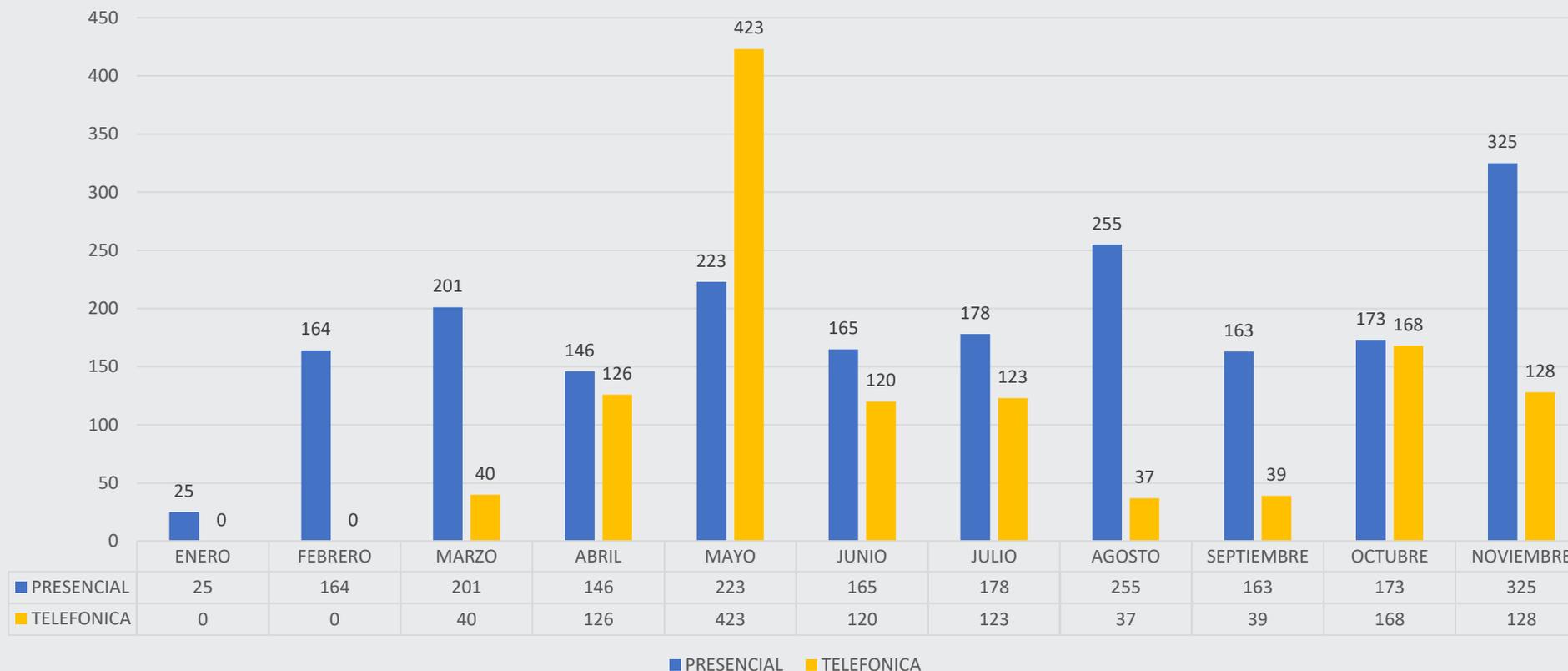
Radicación PQRSDF



Seguimiento de gestión PQRSDF

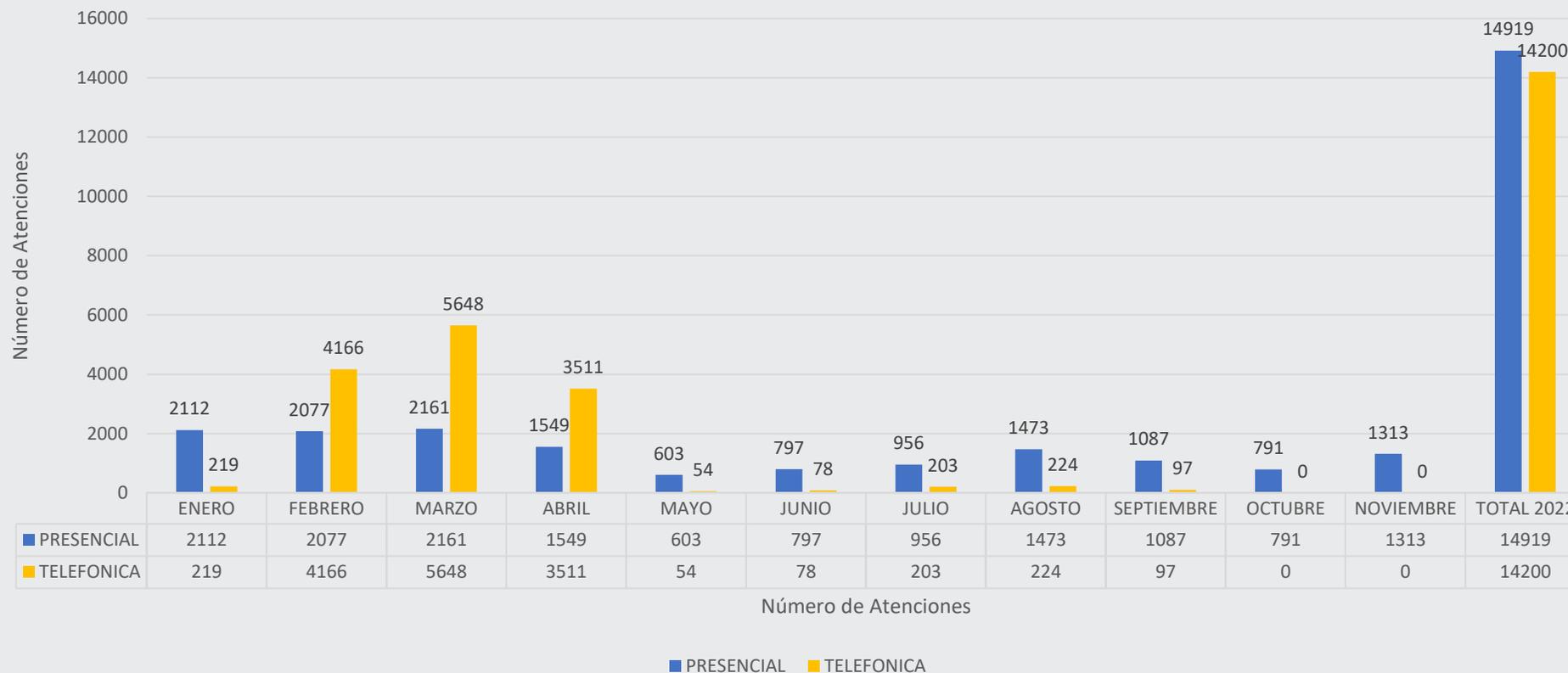


ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA ENERO a NOVIEMBRE DE 2022 SEDE PUENTE ARANDA



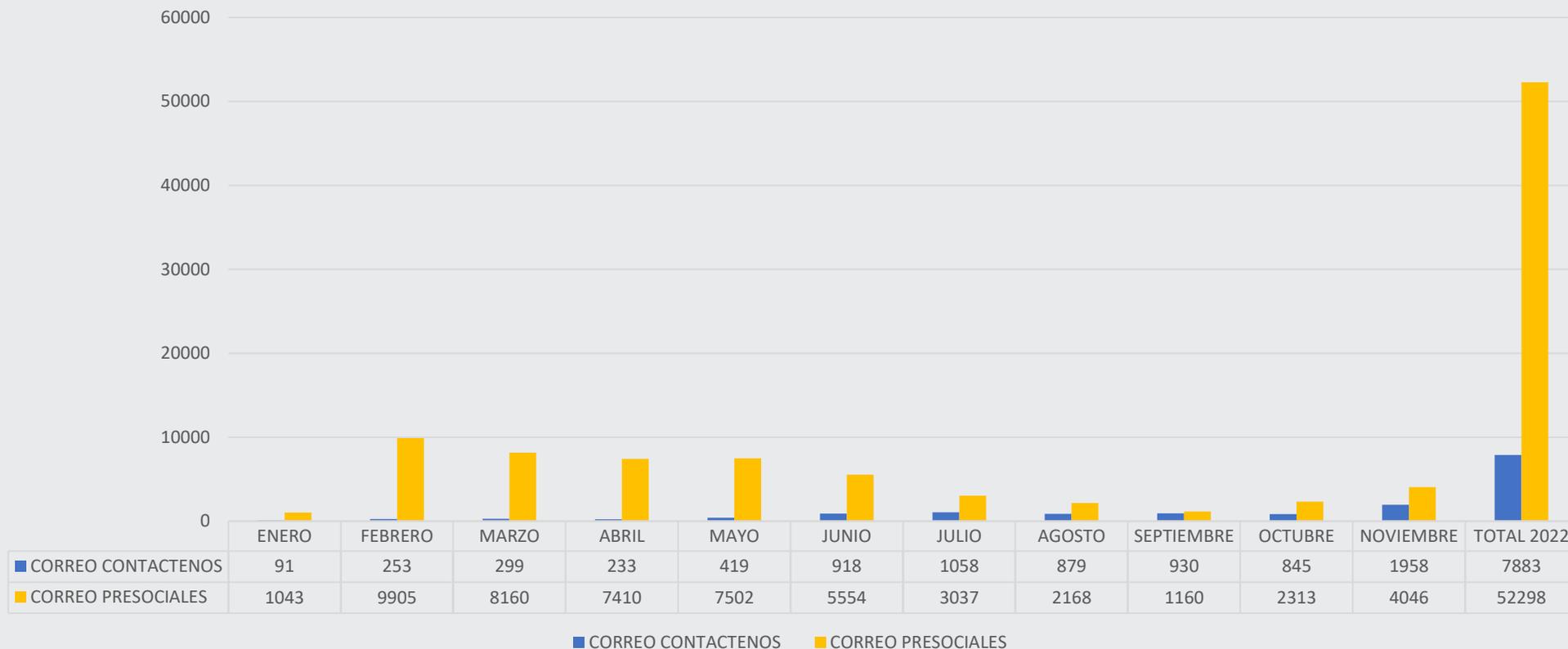


ATENCIÓN PRESENCIAL Y TELEFÓNICA PUNTO PRESTACIONES ENERO A NOVIEMBRE DE 2022

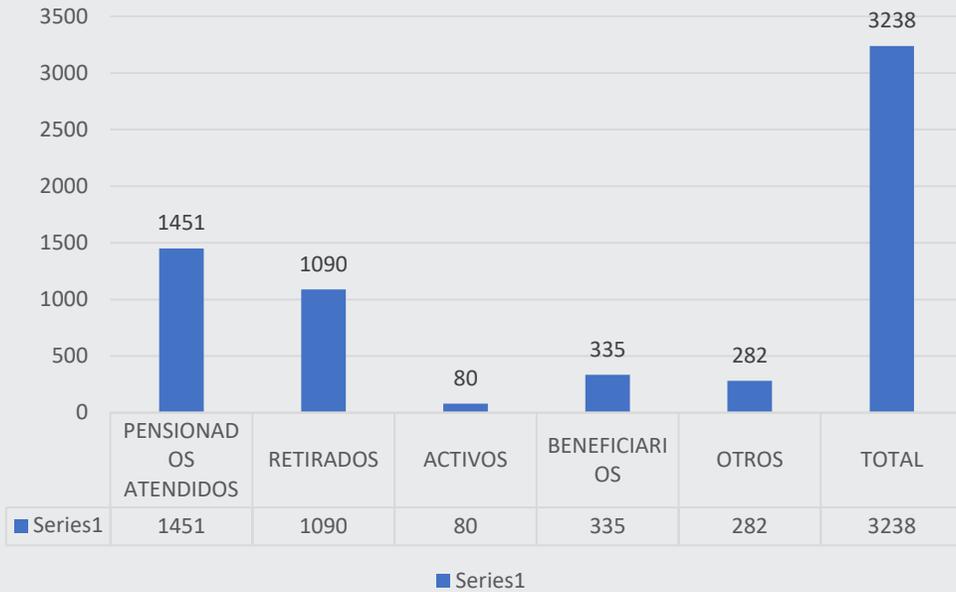




RECEPCION DE CORREOS DIVRI DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2022

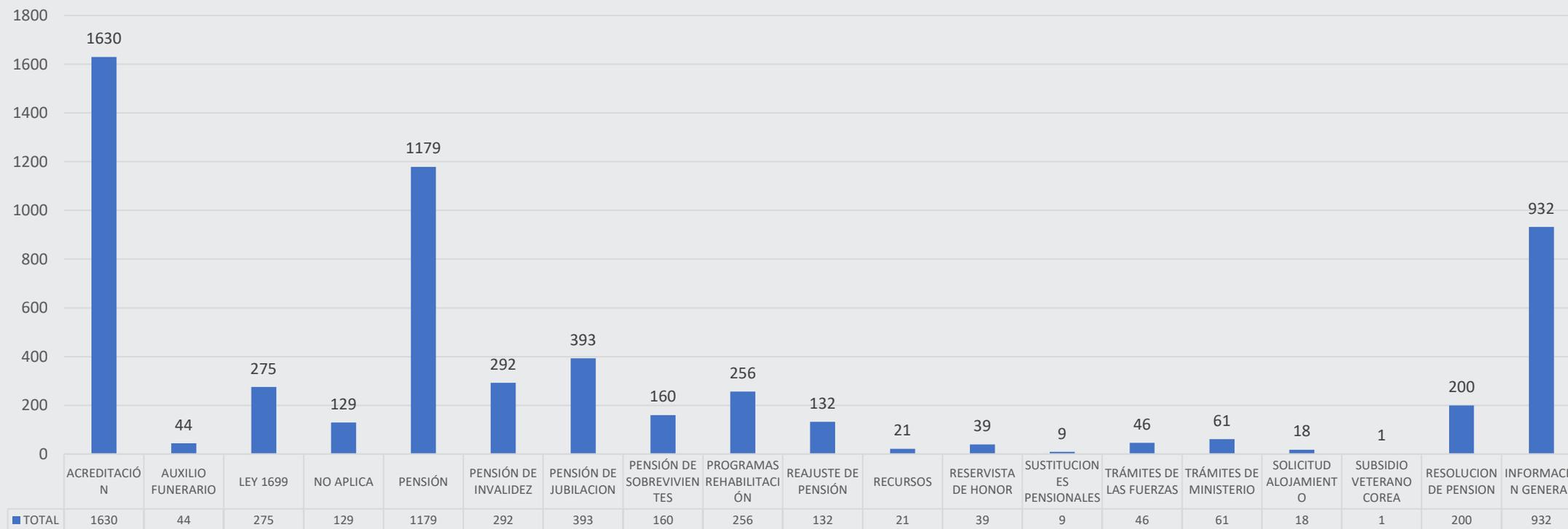


ATENCIÓN POR CATEGORÍA DE USUARIO DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2022 PUNTO PUENTE ARANDA



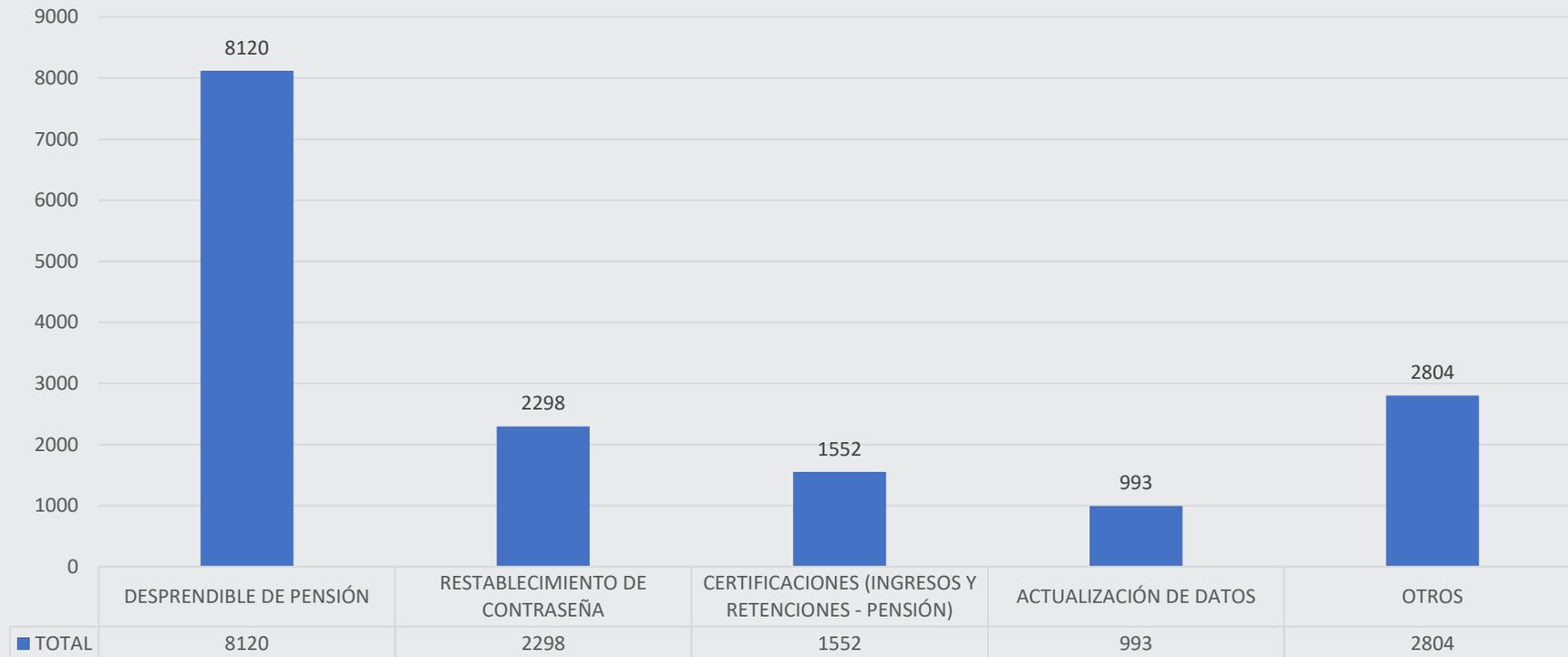


CONSULTAS FRECUENTES SEDE PUENTE ARANDA AÑO 2022





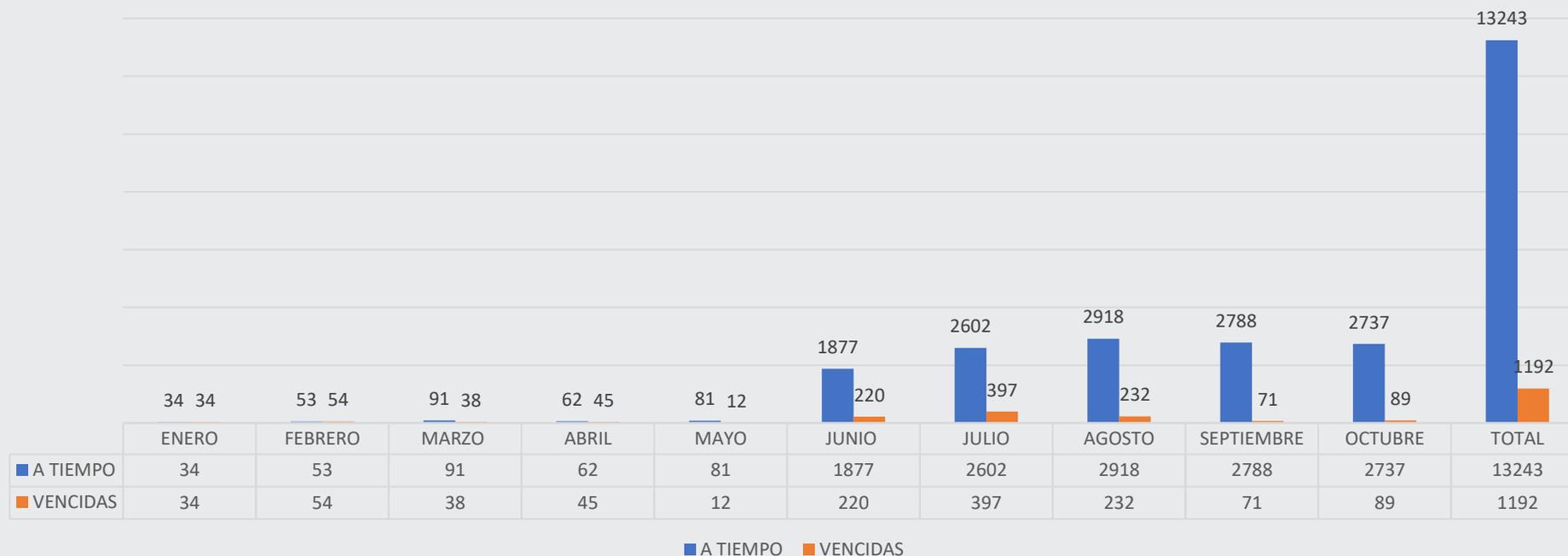
CONSULTAS FRECUENTES PUNTO TEQUENDAMA AÑO 2022



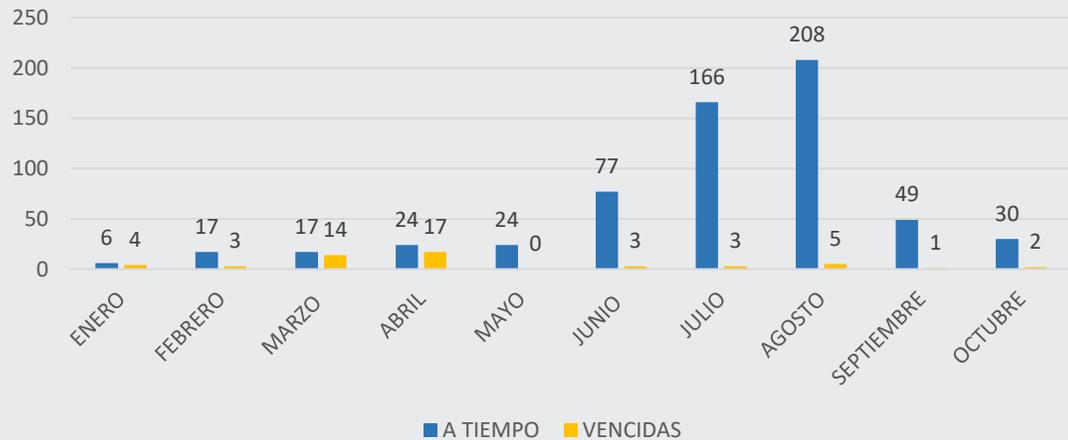


RESPUESTAS A PQRS DIVRI AÑO 2022

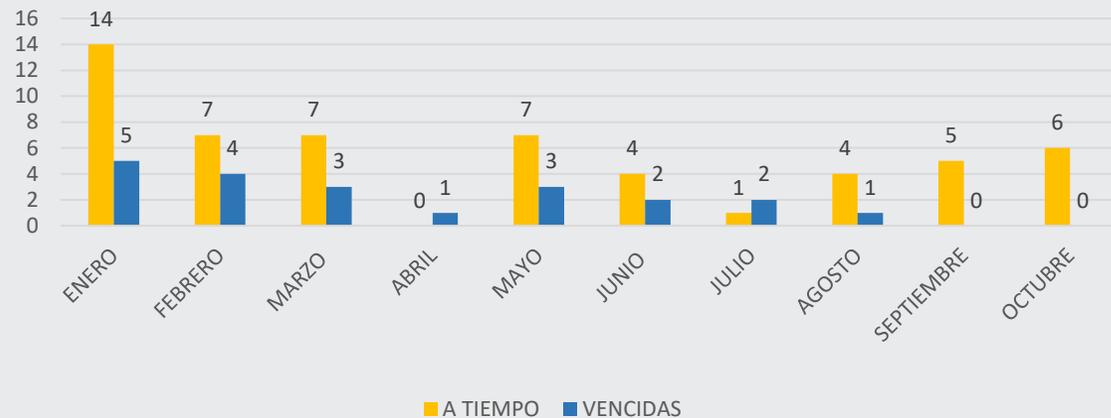
Total entradas 14435



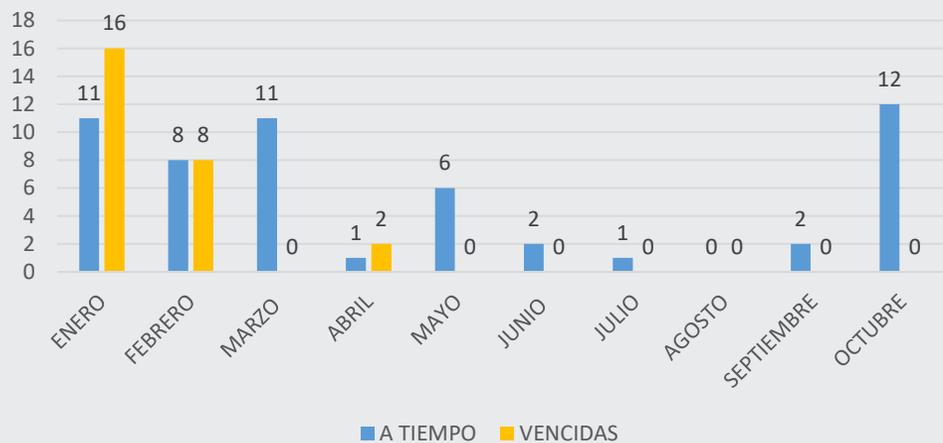
RESPUESTAS PQRS DIRECCIÓN



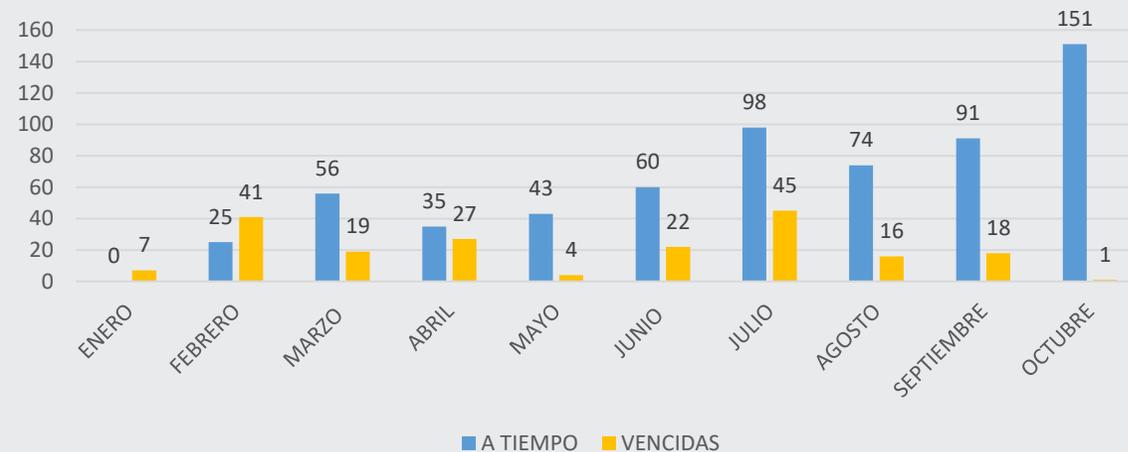
RESPUESTA A PQRS CAF



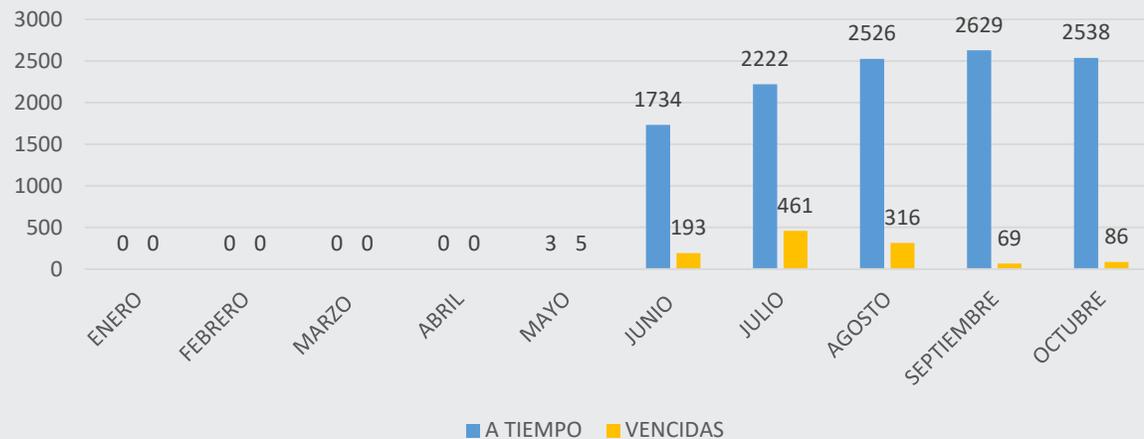
PQRS REHABILITACION INCLUSIVA



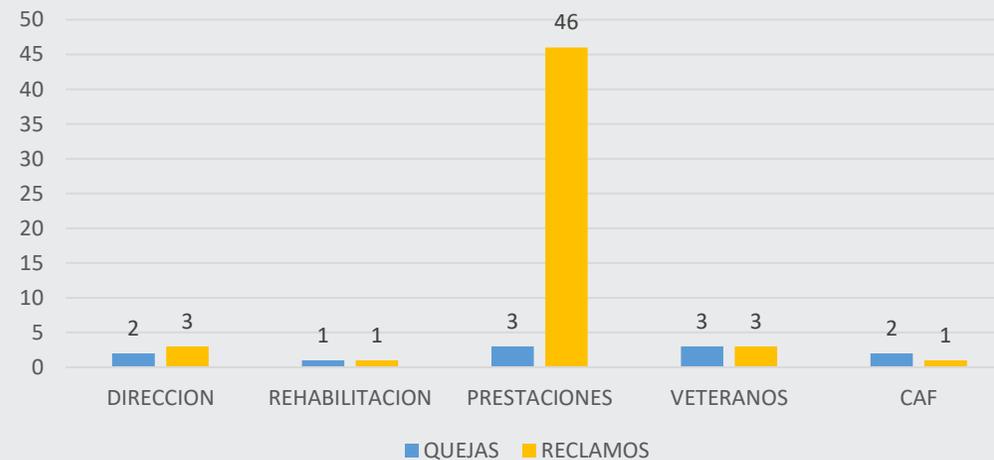
PQRS DE LA OFICINA DE VETERANOS



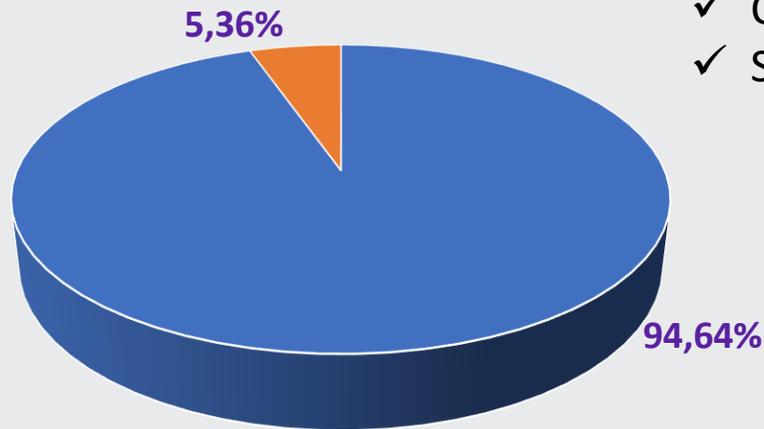
PQRS DE PRESTACIONES SOCIALES



QUEJAS Y RECLAMOS DIVRI A OCTUBRE 2022



Promedio de satisfacción

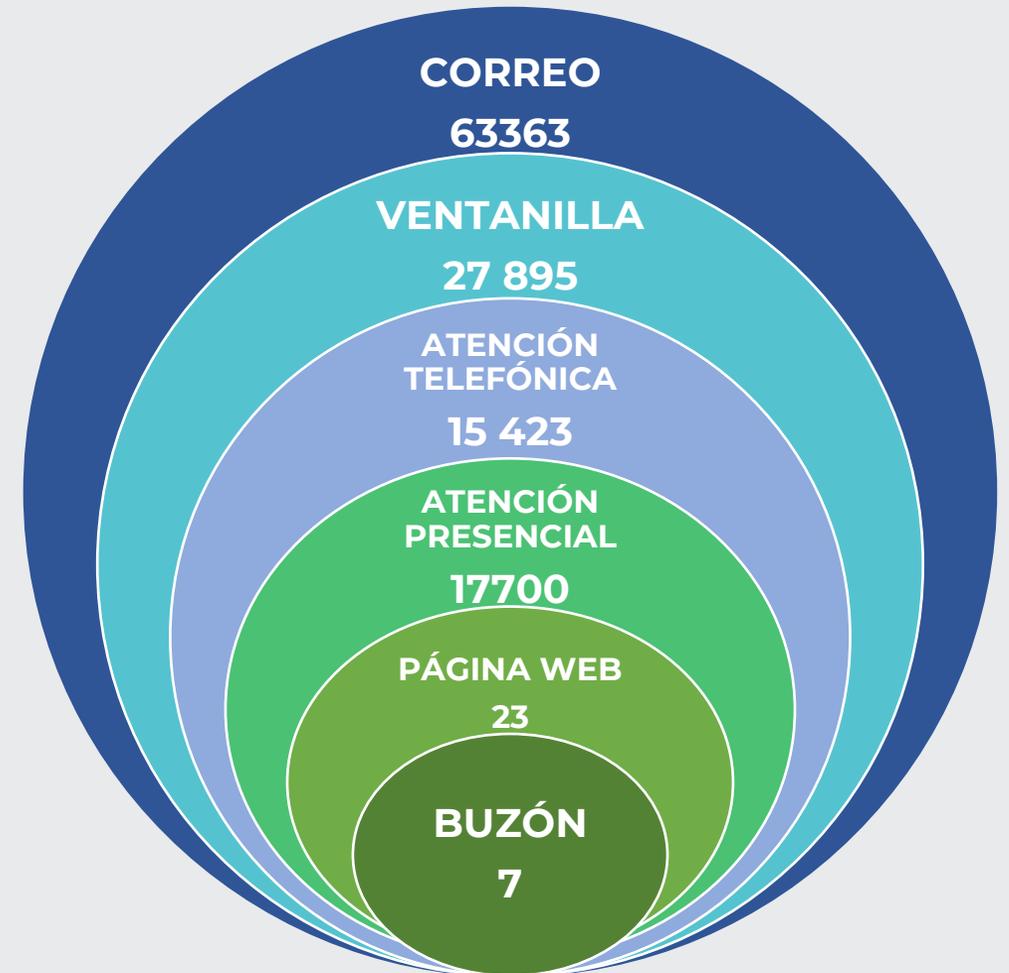


- ✓ Funcionarios
- ✓ Canales
- ✓ Servicios

CARACTERIZACION DE USUARIOS:

- ✓ 70 % es mayor de 50 años
- ✓ 50% terminó bachillerato
- ✓ Se ubican en Cundinamarca, Antioquia, Tolima y Valle del cauca
- ✓ La mayoría son de Ejercito y presentan Discapacidad Física

ATENCIÓN POR CANAL año 2022



124,388 ATENCIONES REALIZADAS



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

DIVRI

DIRECCIÓN DE
VETERANOS Y
REHABILITACIÓN
INCLUSIVA

■ SERVIMOS CON CALIDAD Y CALIDEZ



www.divri.gov.co

Celular. (+57) 313 2862671 | Teléfono. (601) 7465555
Calle 21 # 44 - 40 Puente Aranda. Bogotá, DC - Colombia