



**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

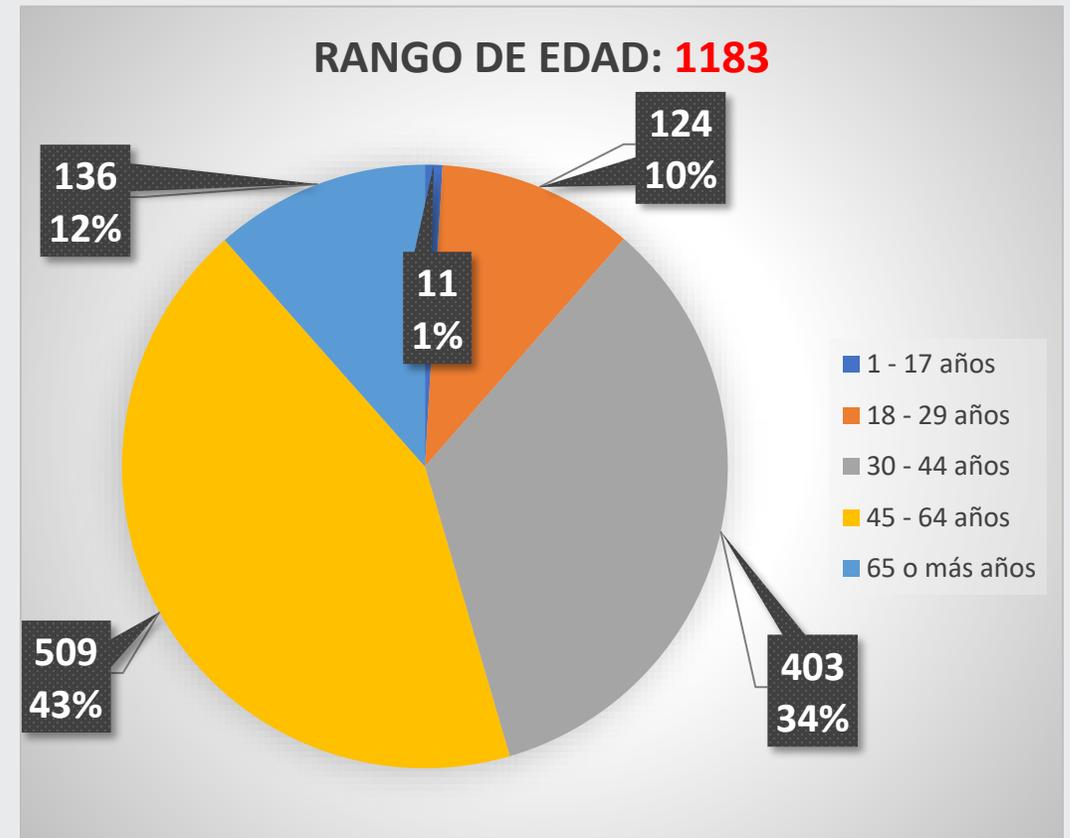
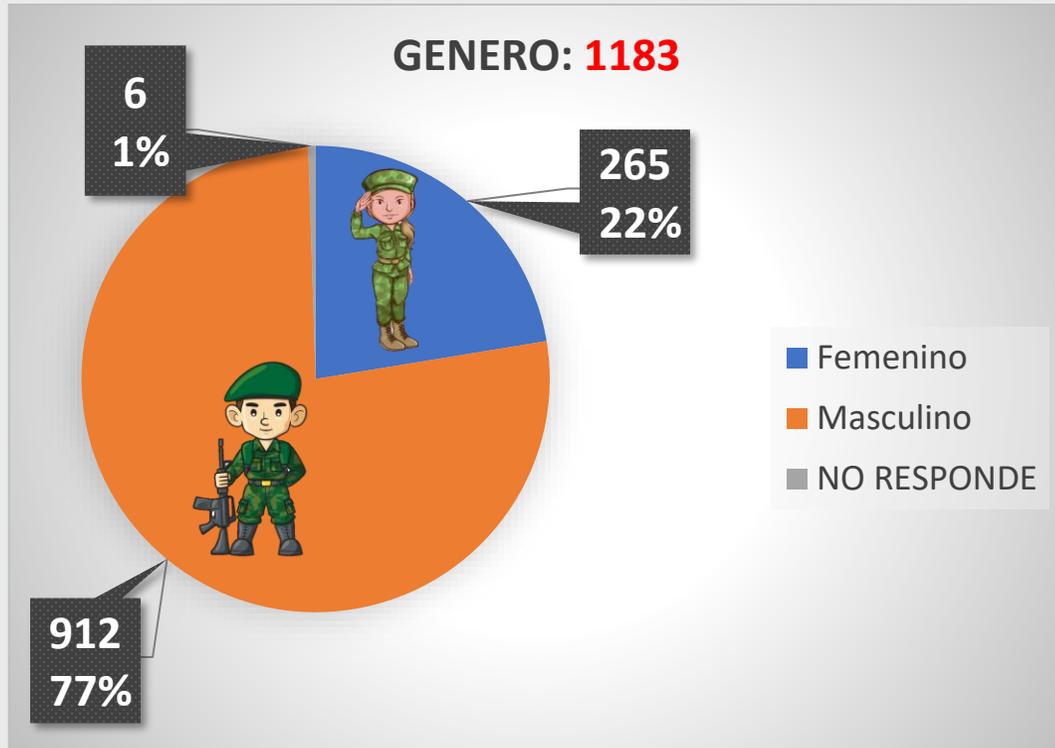


MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

DIVRI AÑO 2022

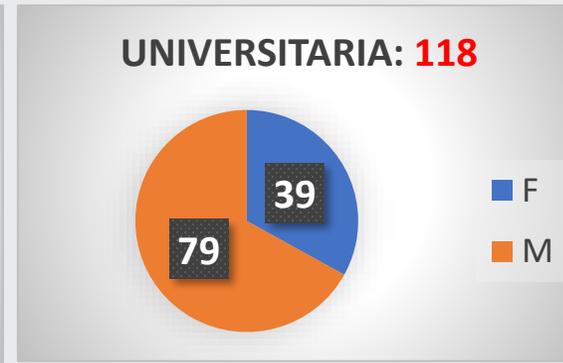
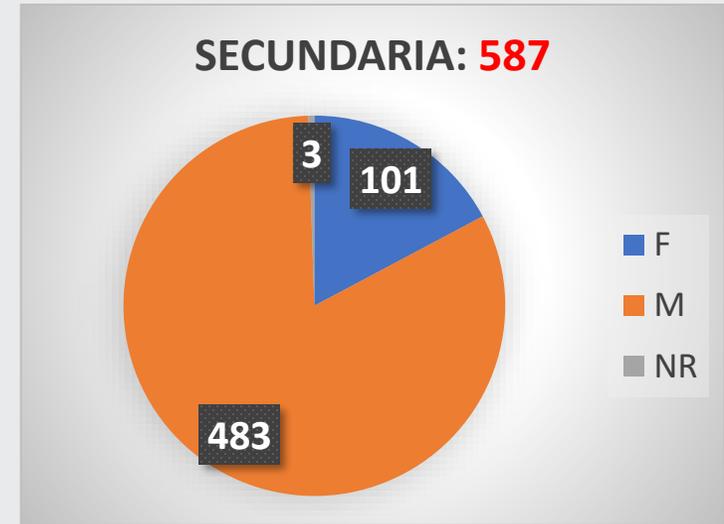
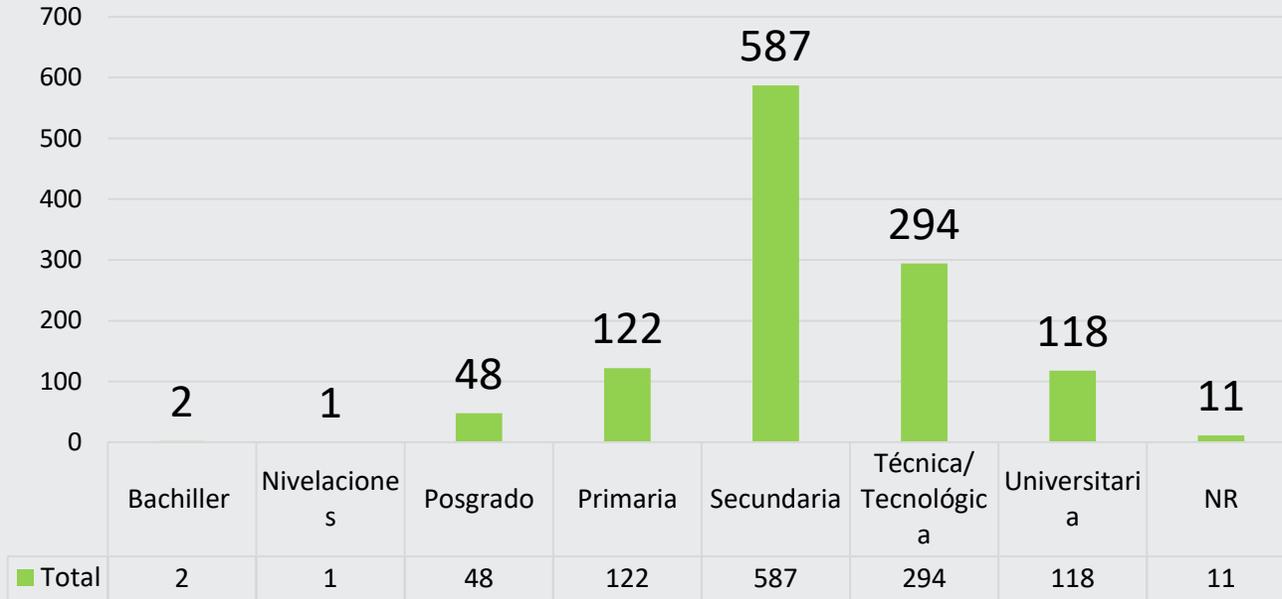
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS **1183**

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2022



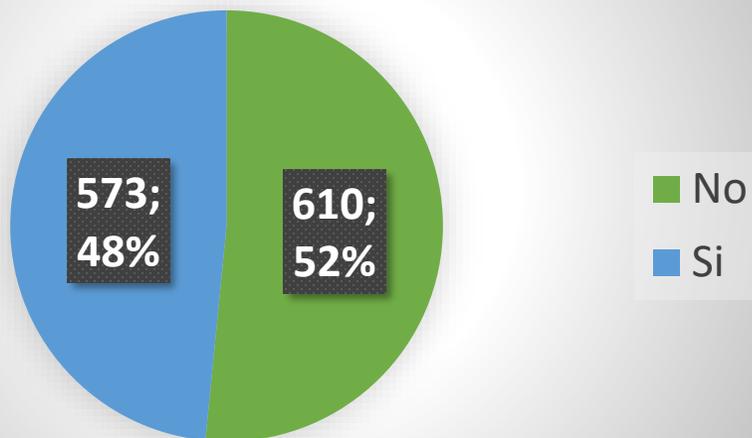
MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2022

NIVEL EDUCATIVO

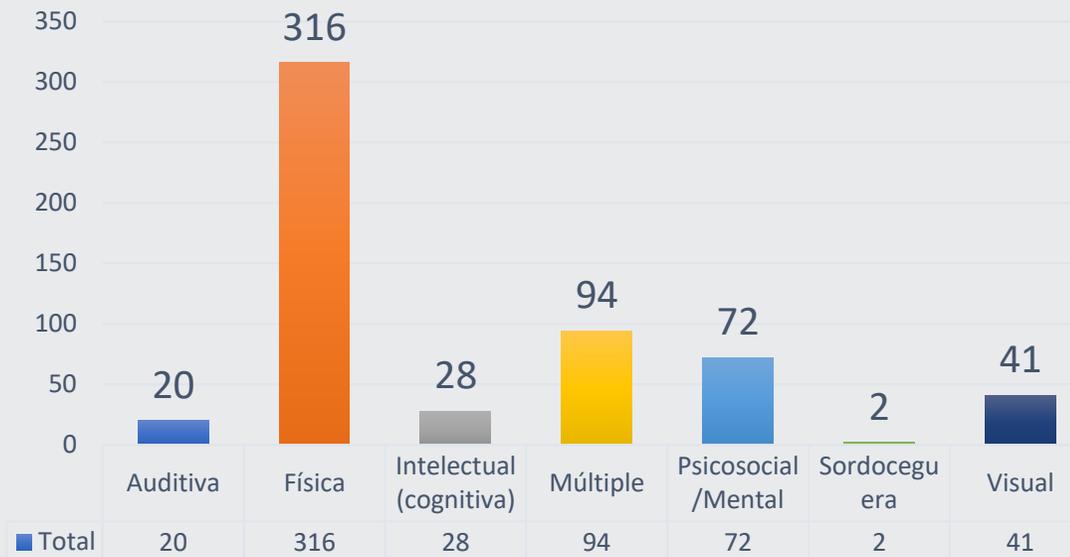


MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2022

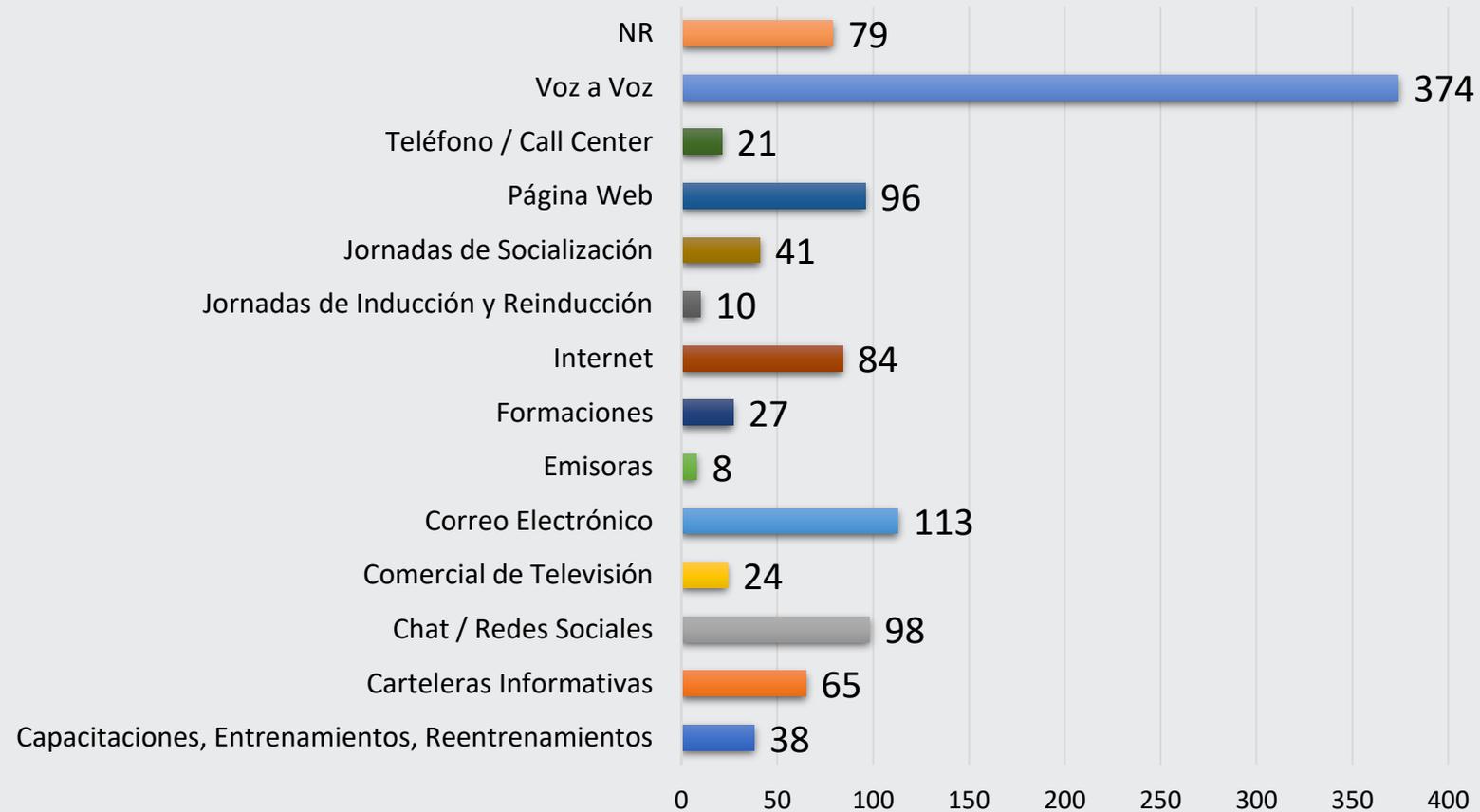
CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD: 1183



PERSONAS CON DISCAPACIDAD: 573

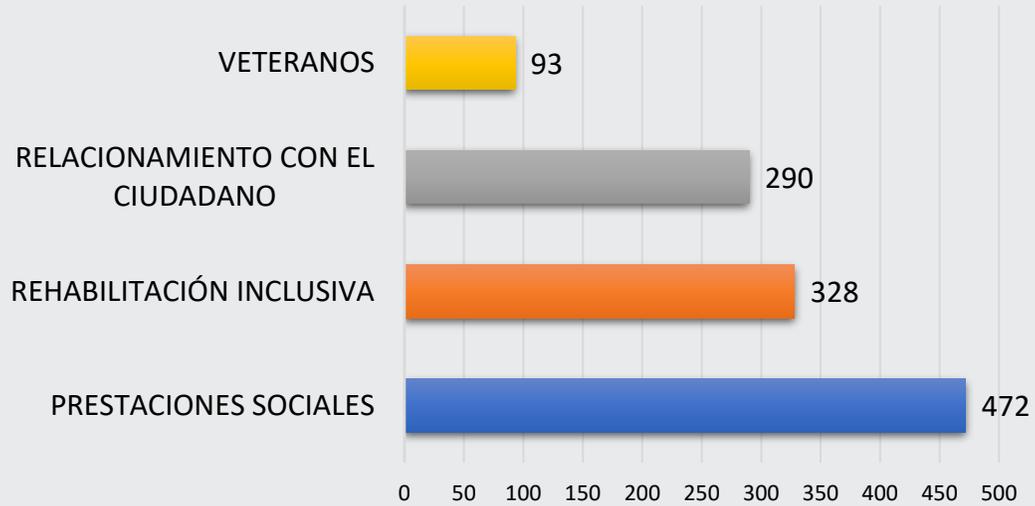


Cómo se enteró de la existencia de la DIVRI?



MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2022

PUNTO DE ATENCIÓN QUE APLICÓ LA ENCUESTA

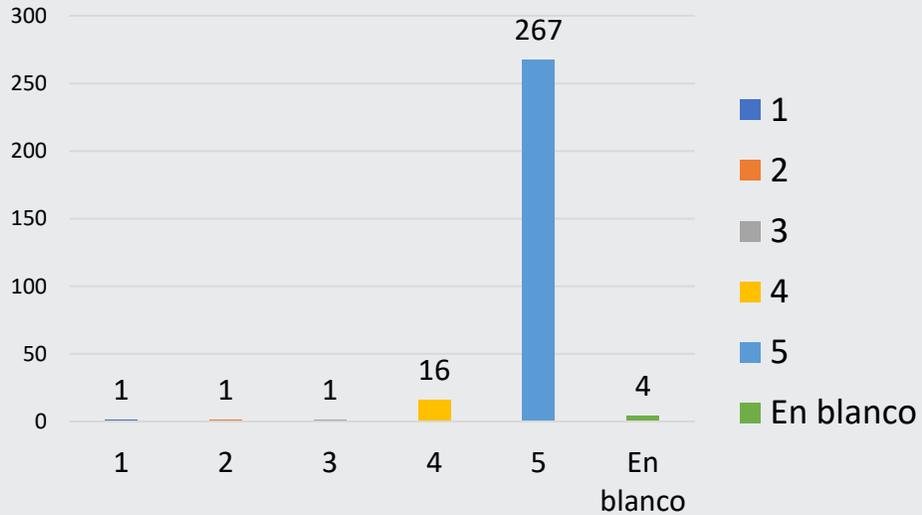


TRÁMITE O SERVICIO A CALIFICAR

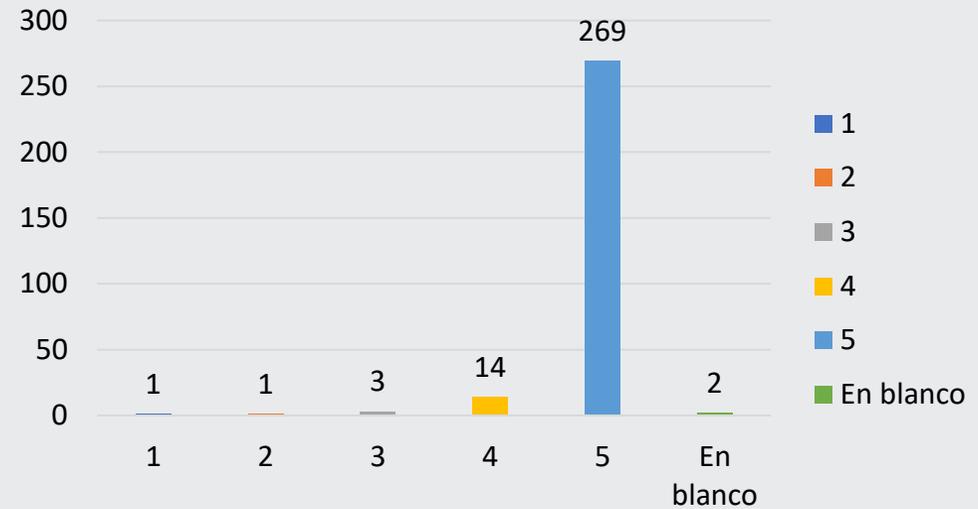


RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO 2022

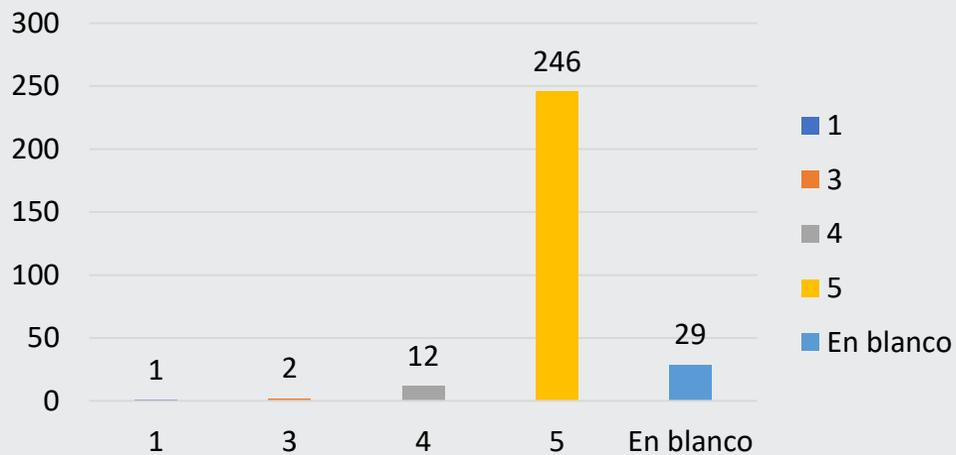
PRESENTACION PERSONAL



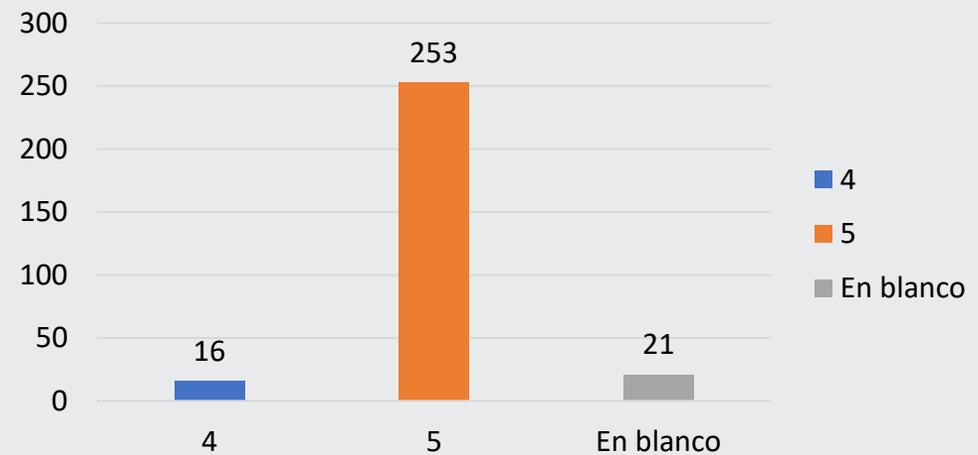
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN



SOLUCIÓN ACORDE

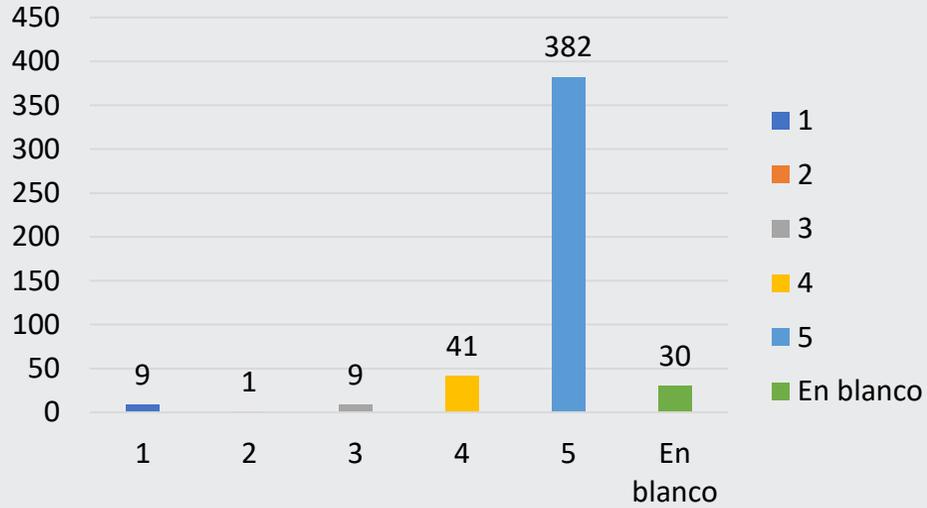


CONOCIMIENTO DEL TEMA

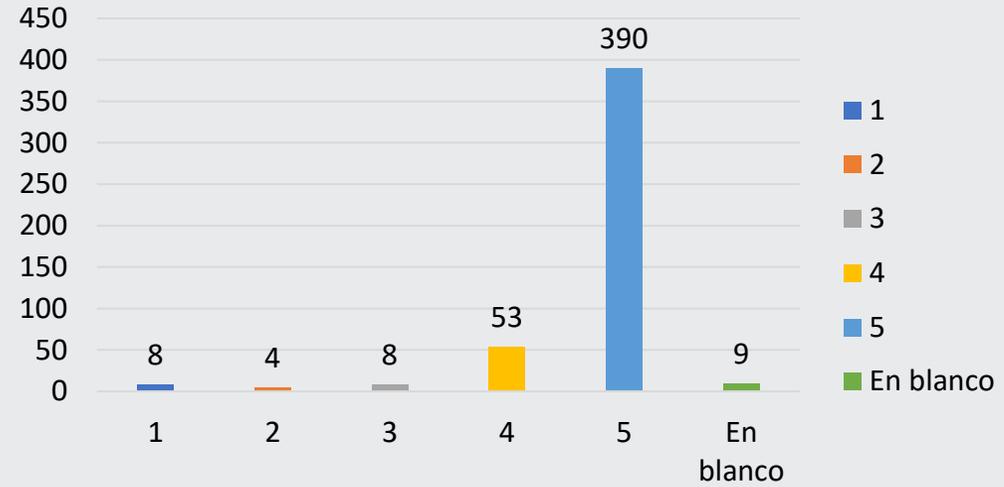


PRESTACIONES SOCIALES 2022

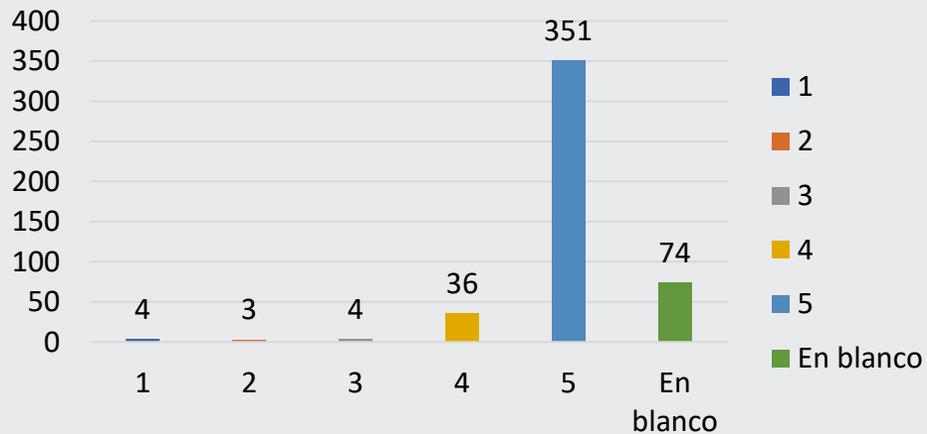
PRESENTACIÓN PERSONAL



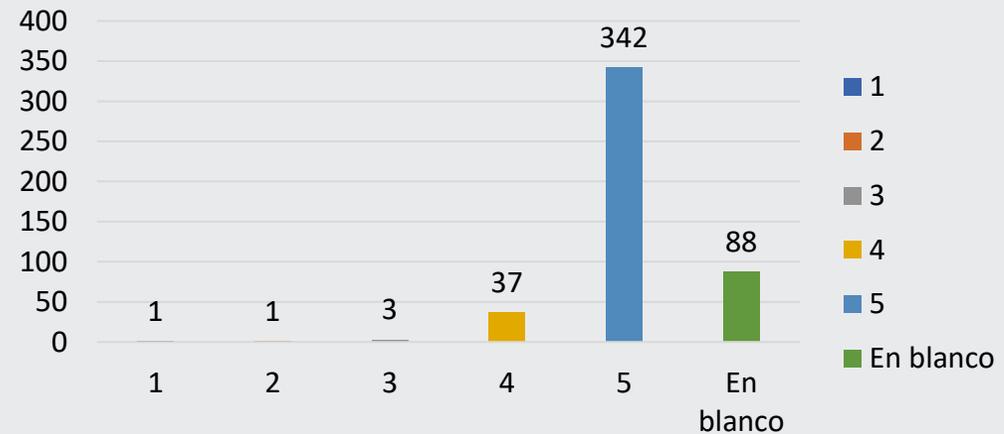
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN



SOLUCIÓN ACORDE

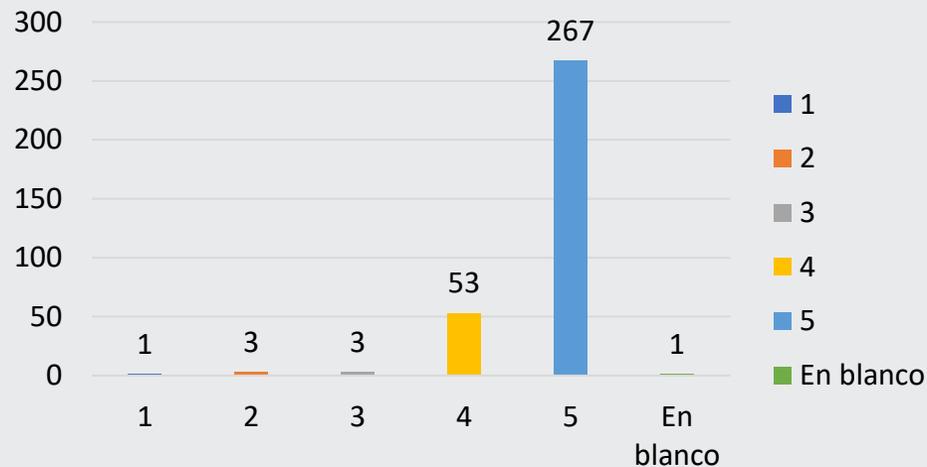


CONOCIMIENTO DEL TEMA

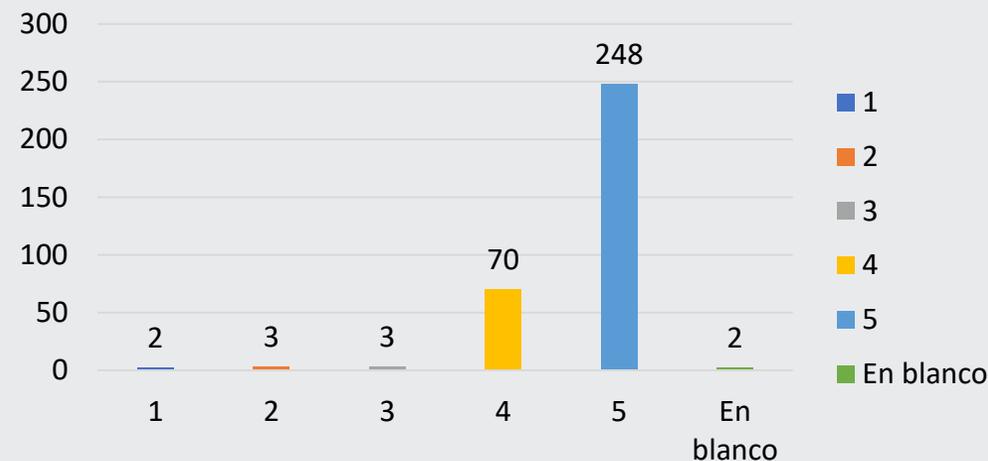


REHABILITACIÓN INCLUSIVA 2022

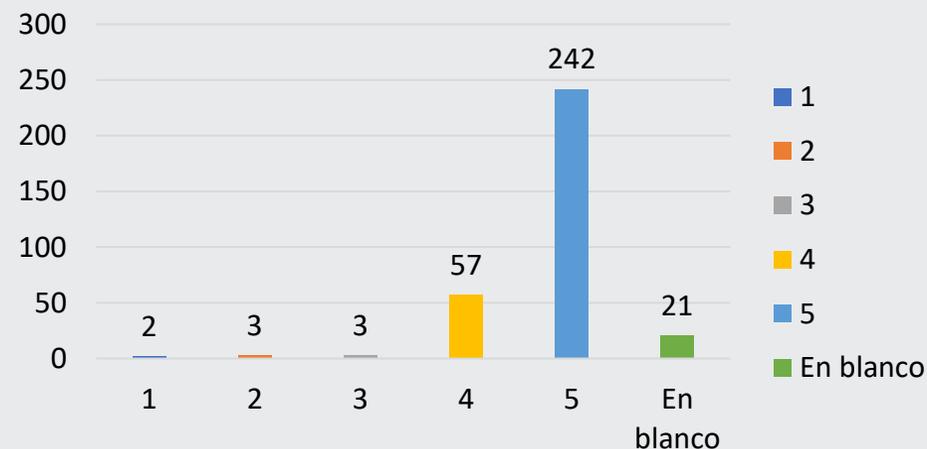
PRESENTACIÓN PERSONAL



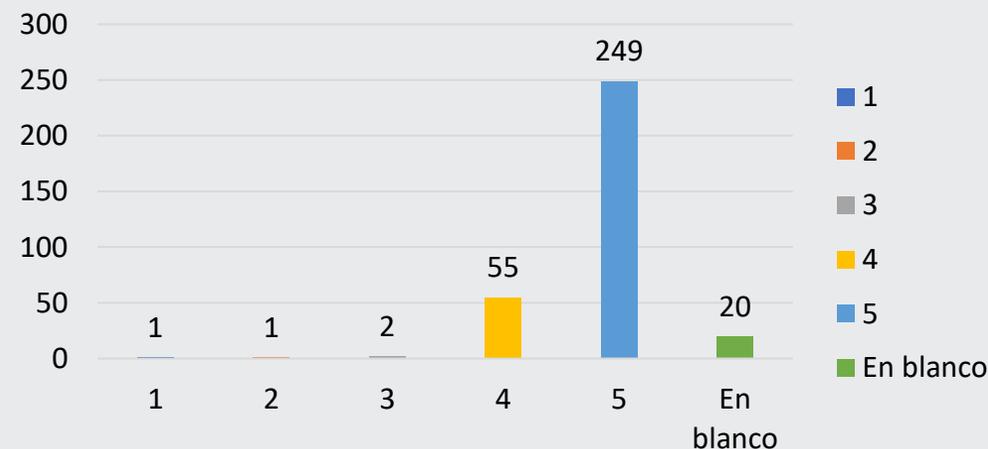
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN



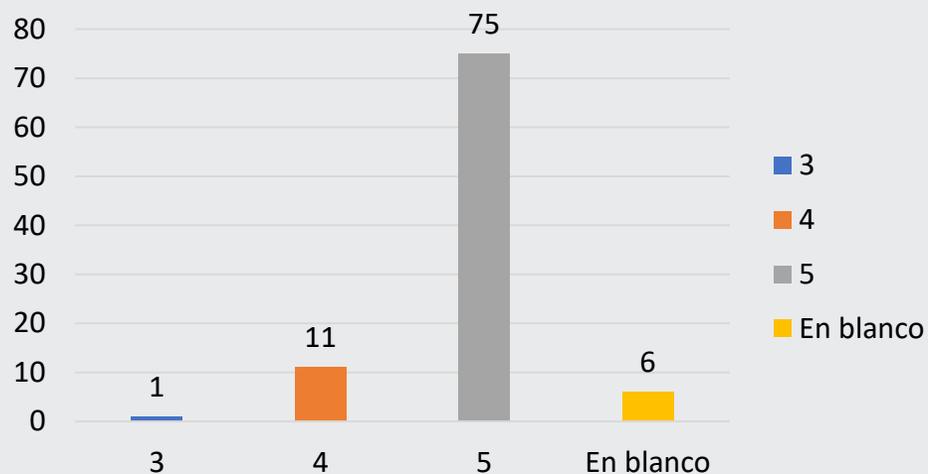
SOLUCIÓN ACORDE



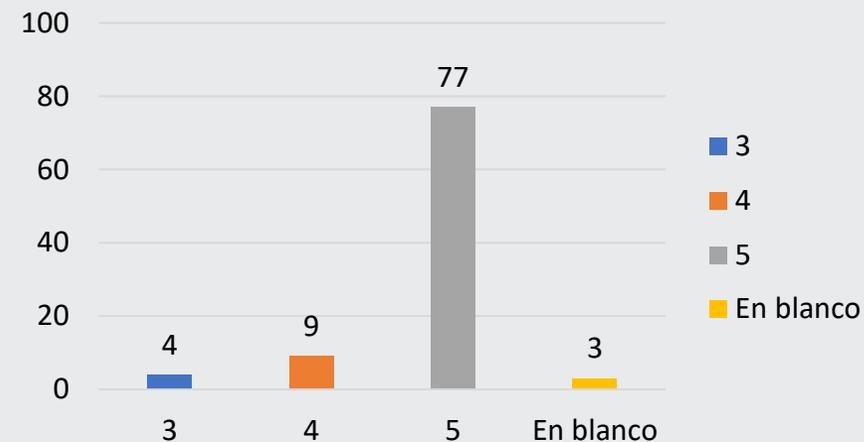
CONOCIMIENTO DEL TEMA



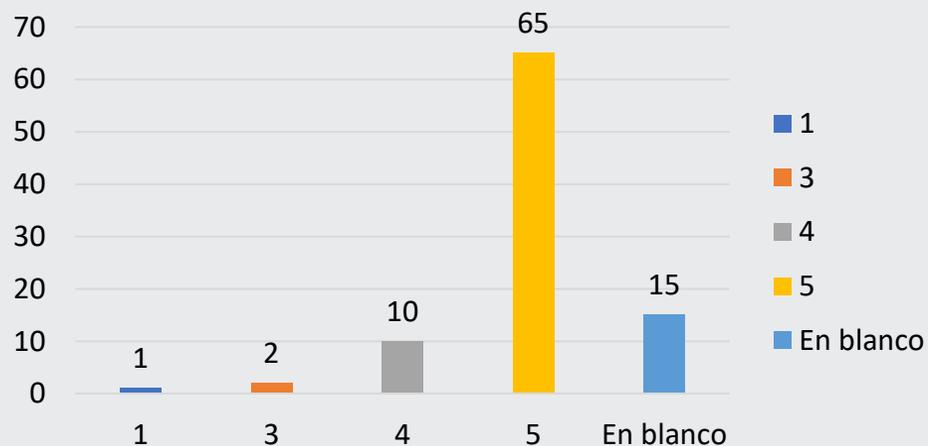
PRESENTACIÓN PERSONAL



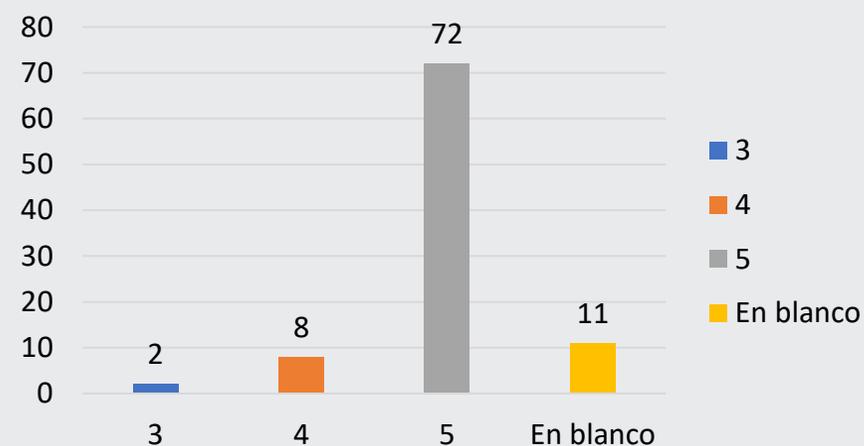
AGILIDAD EN LA ATENCIÓN



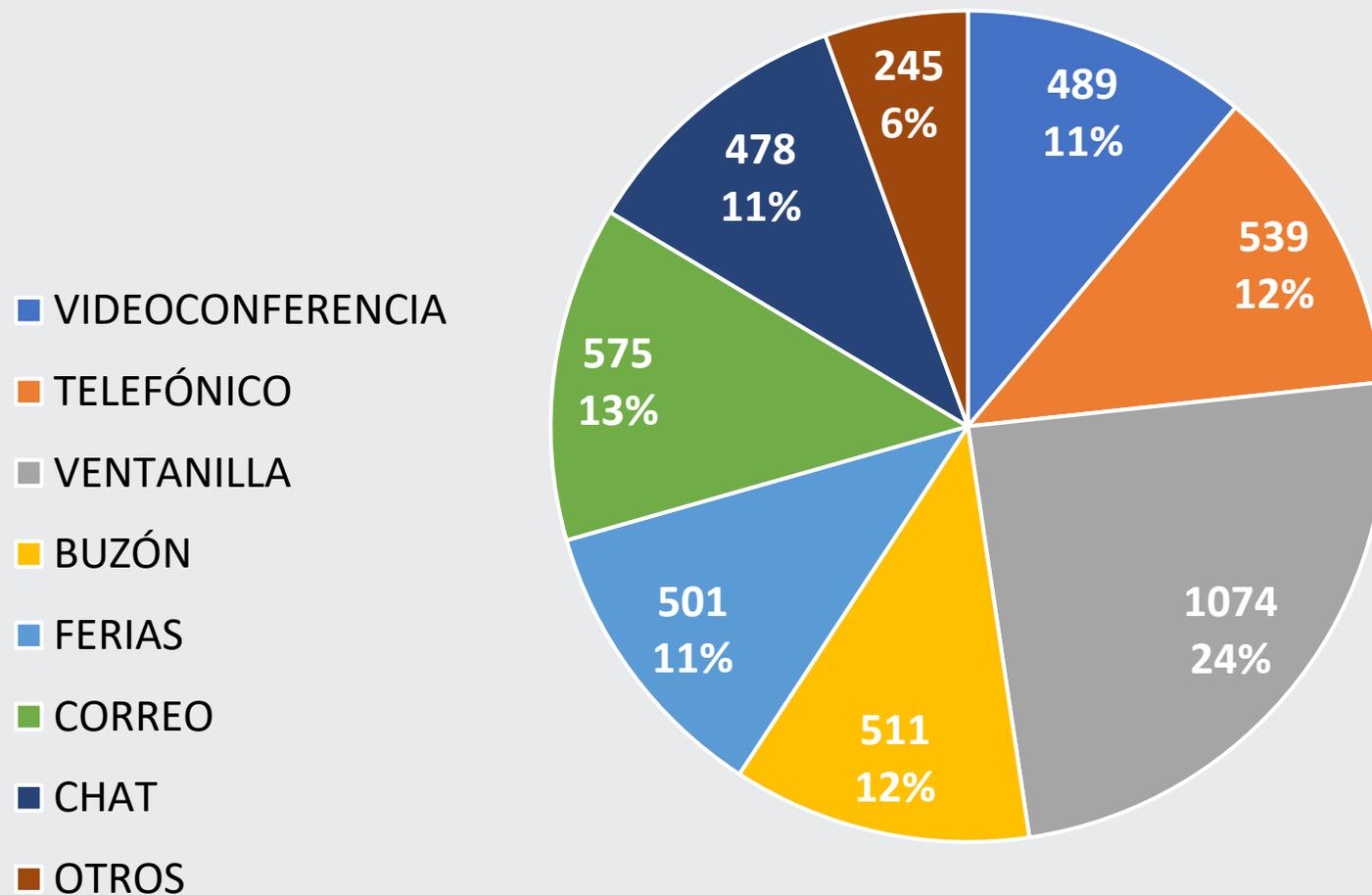
SOLUCIÓN ACORDE



CONOCIMIENTO DEL TEMA

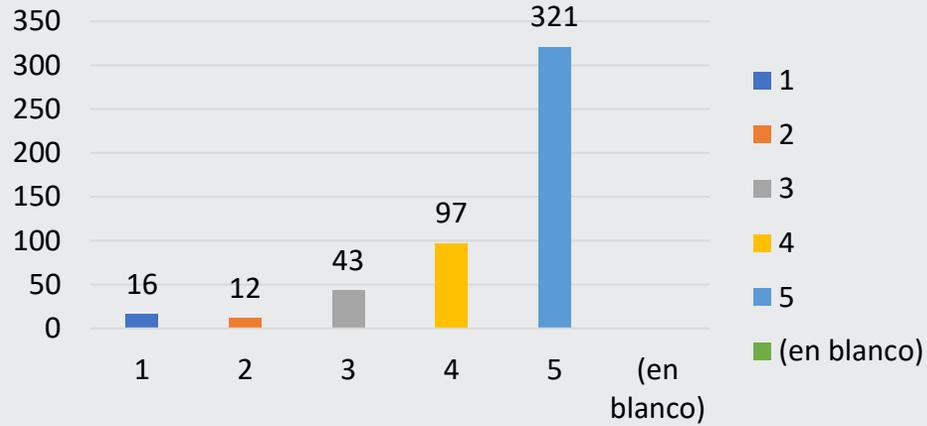


CANALES DE ATENCIÓN

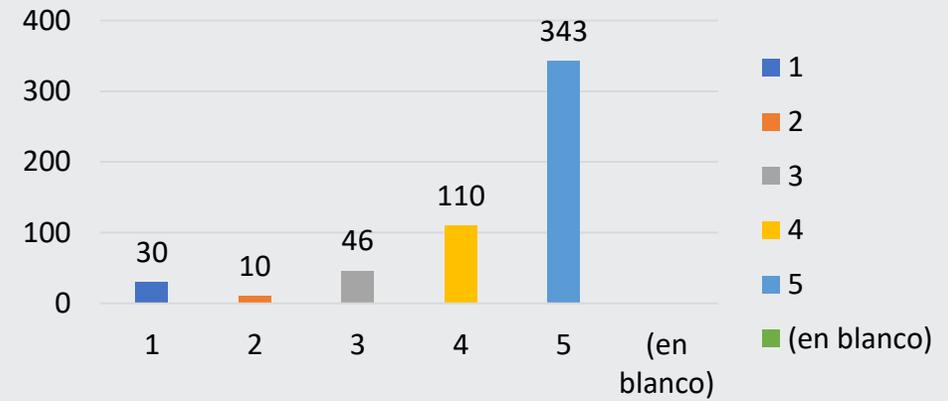


CALIFICACIÓN CANALES DE ATENCIÓN 2022

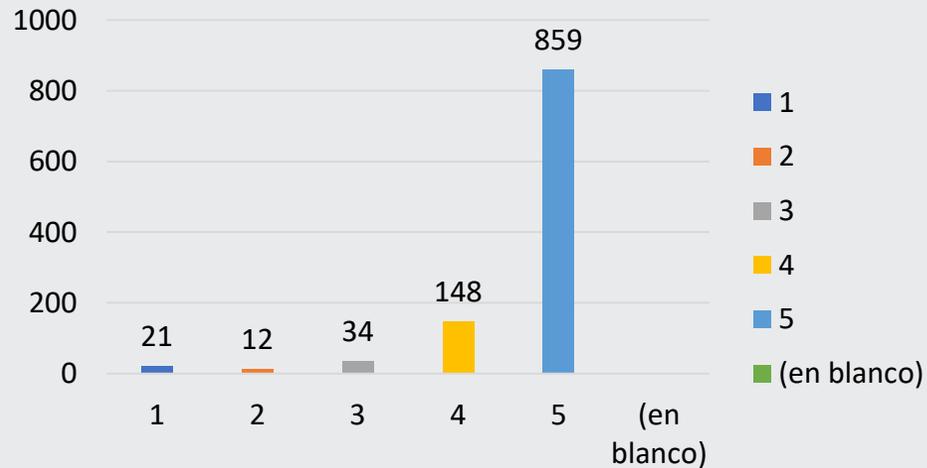
VIDEOCONFERENCIAS
(Meet, Zoom, Teams)



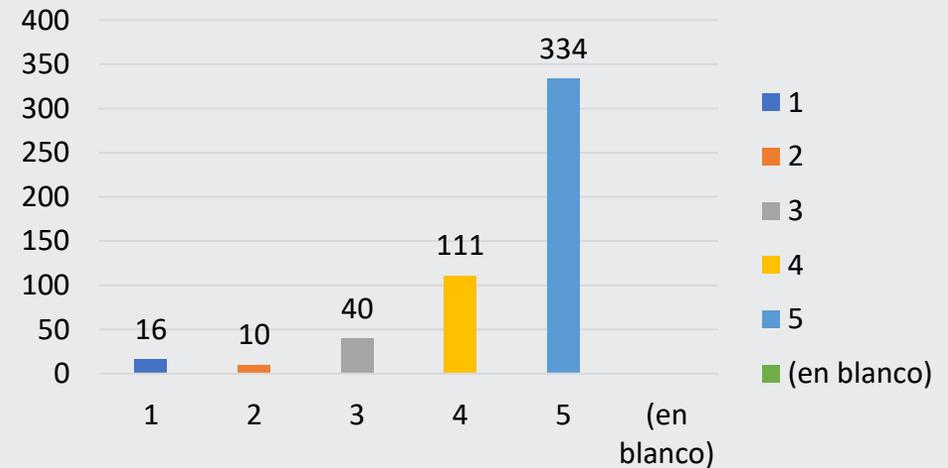
TELEFÓNICO
(Línea fija, PBX, Call center, Celular)



VENTANILLAS Y ATENCIÓN PRESENCIAL

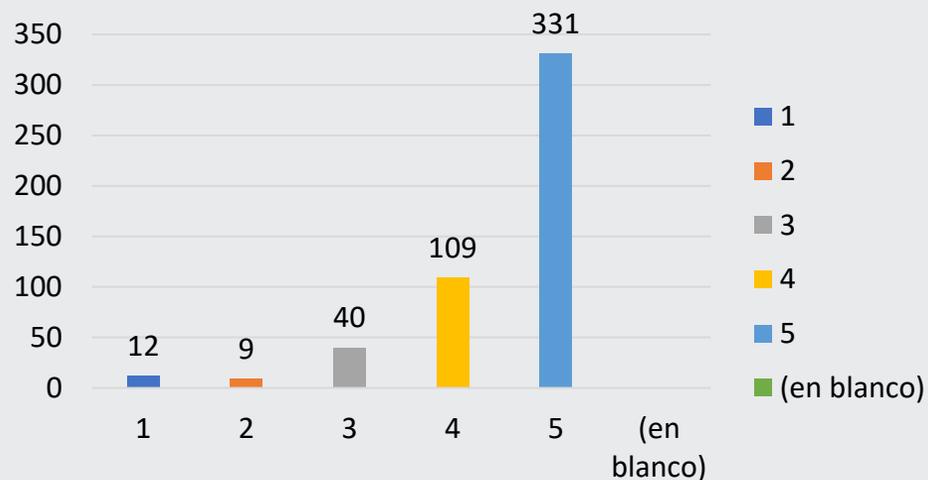


BUZÓN DE SUGERENCIAS

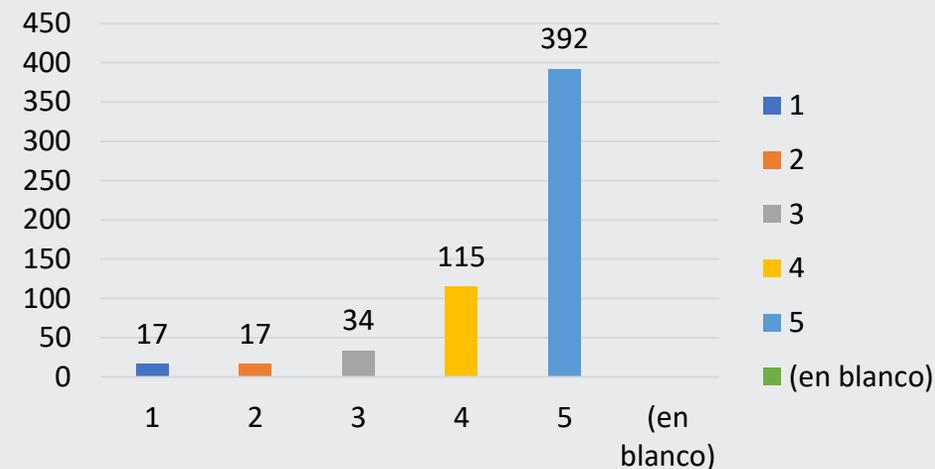


CALIFICACIÓN CANALES DE ATENCIÓN 2022

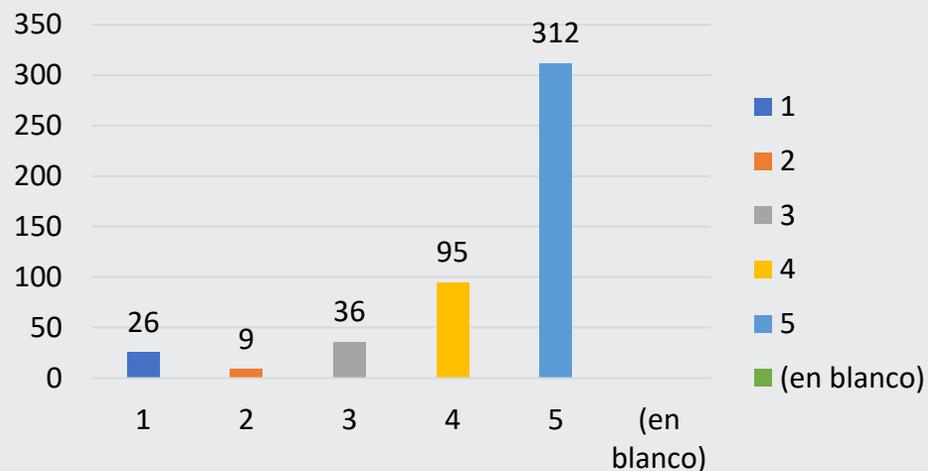
FERIAS O EVENTOS MASIVOS



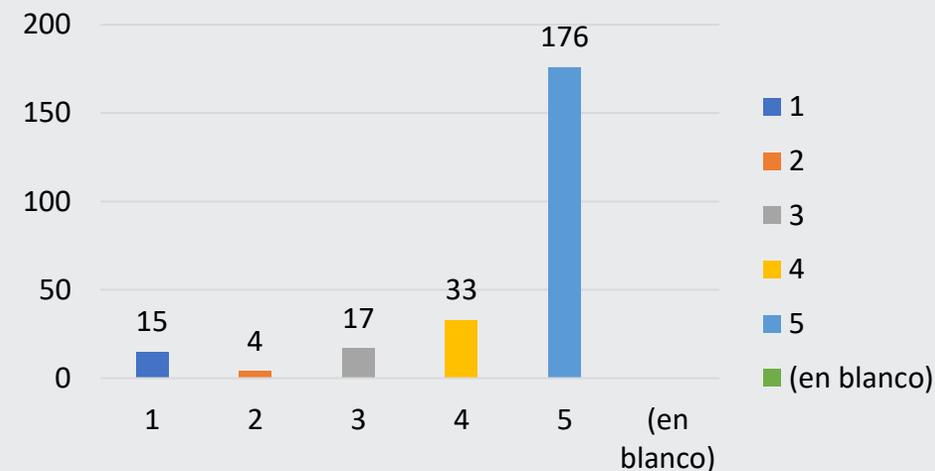
CORREO ELECTRÓNICO



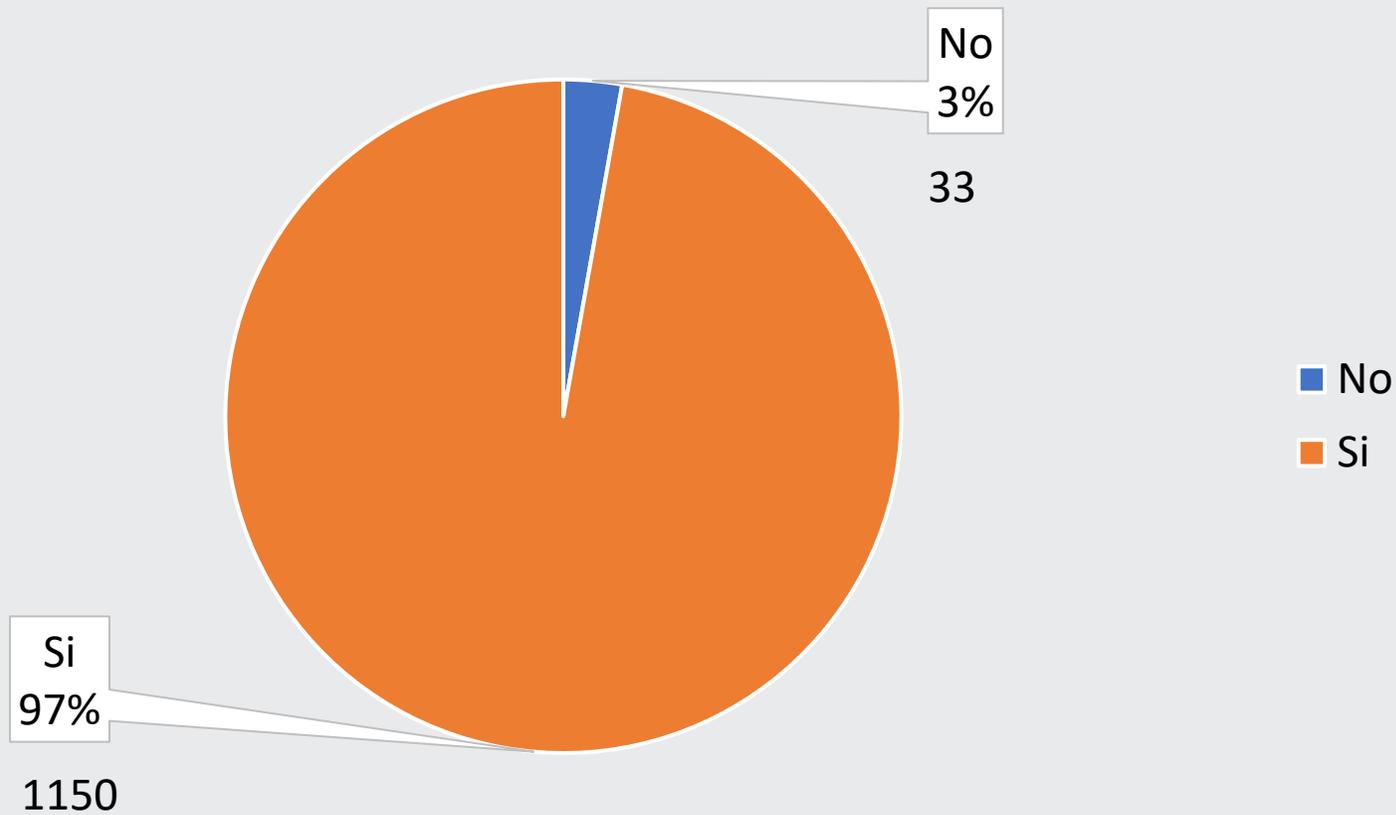
CHAT INTERACTIVO



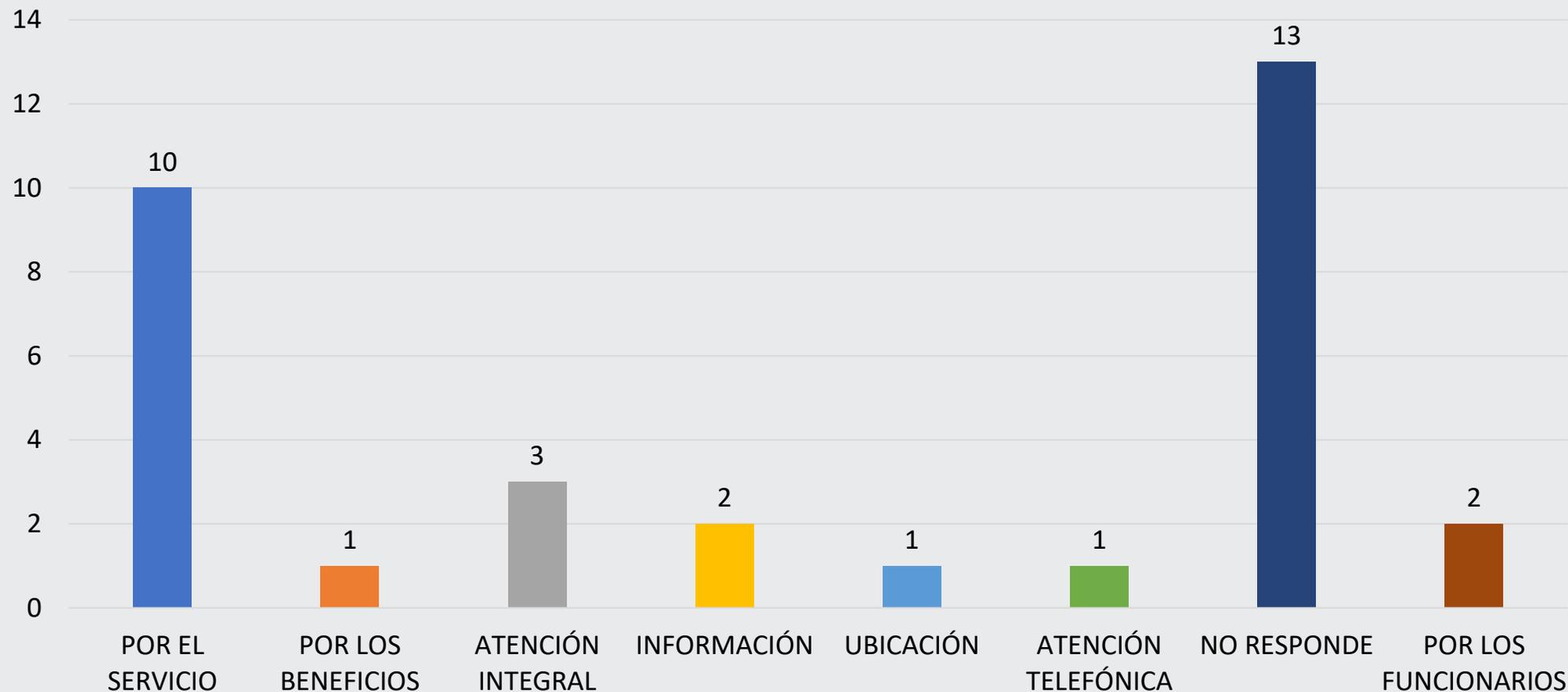
OTROS



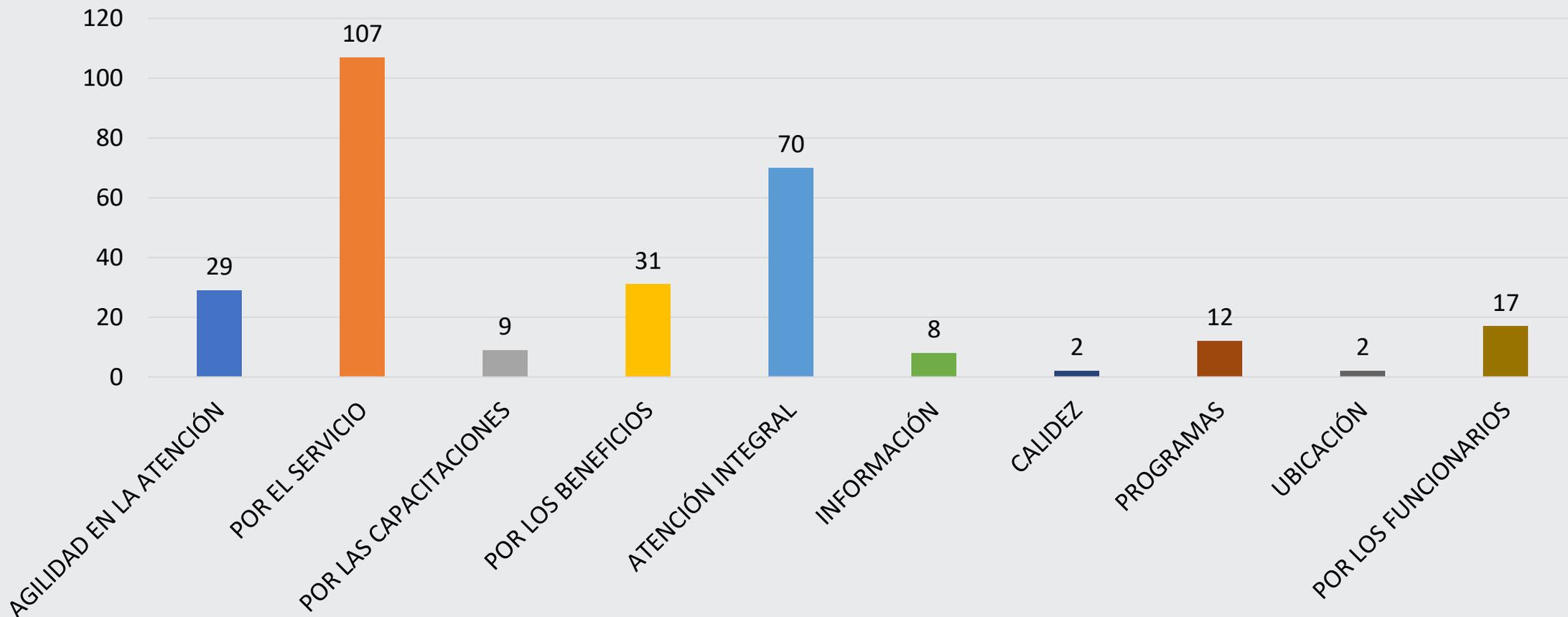
¿RECOMENDARÍA A OTROS USUARIOS LOS SERVICIOS DE LA DIVRI?



POR QUÉ NO RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DE LA DIVRI 33 PERSONAS NO RECOMENDARÍAN



POR QUÉ SI RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DE LA DIVRI 287 PERSONAS RESPONDIERON



863 PERSONAS NO RESPONDIERON

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2022

| CANTIDAD | TIPO DE SUGERENCIAS |
|----------|---|
| 105 | AGRADECIMIENTO |
| 50 | NADA |
| 43 | MAYOR DIVULGACIÓN |
| 27 | ACTUALIZAR LA PLATAFORMA DEL MINISTERIO |
| 21 | AMPLIAR LA COBERTURA DE CIUDADES |
| 20 | AGILIDAD EN LA ATENCION |
| 19 | MEJORAR LOS PROGRAMAS |
| 18 | BRINDAR ALIMENTACIÓN |
| 12 | AMPLIAR LA COBERTURA DE BENEFICIARIOS |
| 12 | MEJORAR LA ATENCIÓN POR CORREO |
| 11 | NO QUITAR EL DISPENSARIO CHICALÁ |
| 10 | MEJORAR LA ATENCIÓN TELEFÓNICA |
| 6 | MEJORAR LA ATENCIÓN |
| 4 | ATENCION POR WHATSAPP |
| 4 | SER PUNTUALES EN RESPUESTAS A PQRS |
| 3 | AGILIDAD INGRESO DIVRI |
| 3 | AMPLIAR LOS HORARIOS DE ACCESO |
| 3 | MEJORAR EL SERVICIO DE CAFETERIA |
| 3 | MEJORAR EL SERVICIO DE CITAS |
| 2 | FELICITACIONES |
| 2 | HAGAN VISITAS EN LAS CIUDADES |
| 2 | MEJORAR EL ACCESO A LA DIVRI |
| 2 | REACTIVAR CAFETERÍA |

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO 2022

| | |
|---|--|
| 1 | AMPLIAR BENEFICIOS |
| 1 | AMPLIAR COBERTURA DE BENEFICIARIOS |
| 1 | ATIENDAN TODO TIPO DE DISCAPACIDAD |
| 1 | BRINDAR BENEFICIOS REALES |
| 1 | BRINDAR INFORMACIÓN PRECISA |
| 1 | CANCHA DE FUTBOL |
| 1 | CHARLAS INFORMATIVAS DE LOS BENEFICIOS |
| 1 | DAR PRIORIDAD ADULTOS MAYORES EN LA ATENCIÓN |
| 1 | DEJAR PERSONAL DE RADIACIÓN CUANDO EL ENCARGADO ENTRE A REUNIÓN |
| 1 | HAY PERSONAS Q NO TIENEN UN COMPUTADOR EN SU CASA |
| 1 | LOS CANALES ELECTRÓNICOS FUNCIONEN |
| 1 | MANTENIMIENTO A LAS MAQUINAS TROTADORAS |
| 1 | MAYOR FACILIDAD EN LOS TRÁMITES |
| 1 | MEJORAR ATENCION EN REGISTRO |
| 1 | MEJORAR SERVICIO DE CITAS |
| 1 | MENOS ENCUESTAS |
| 1 | NO HACER ENCUESTAS LARGAS |
| 1 | OPTIMIZAR LA ENTREGA DE DESPRENDIBLES |
| 1 | Para bajar el desprendible es necesario que faciliten la entrada ya que a uno de viejo la tecnología lo aporrea. Gracias por su atención |
| 1 | PERMITIR ENTRADA HASTA LAS 8PM |
| 1 | PUNTO FAVORABLE EN ATENCION |
| 1 | QUE LOS TRÁMITES SEAN MÁS SENCILLOS |
| 1 | QUE PONGAN CLASES DE BAILE, ZUMBA |
| 1 | QUE SE ABRAN LOS ARCHIVOS |
| 1 | QUE SE INCLUYAN MÁS CURSOS |
| 1 | REALIZAR CARRERAS TECNICAS CON EL SENA |
| 1 | REALIZAR UNA PISTA DE ATLETISMO |
| 1 | RECOMIENDO QUE EN CADA UNIDAD MILITAR SE COLOQUE UNA CARTELERA INFORMATIVA SOBRE LA LEY DEL VETERANO |
| 1 | RECOMIENDO QUE SE APOYEN LOS DEPORTES CON MÁS MATERIALES |
| 1 | SEGUIR CON SUS FUNCIONES |
| 1 | Seguir llenando las expectativas de los usuatios |
| 1 | SER INCLUIDO |
| 1 | SERIEDAD DE HORARIOS DE PISCINA |
| 1 | SERVICIO DE LAVANDERIA POCO FAVORABLE |
| 1 | SERVICIOS |
| 1 | SUGIERO QUE ESTAS ENCUESTAS NO SEAN OBLIGATORIAS |



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