

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
AREA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE 2023

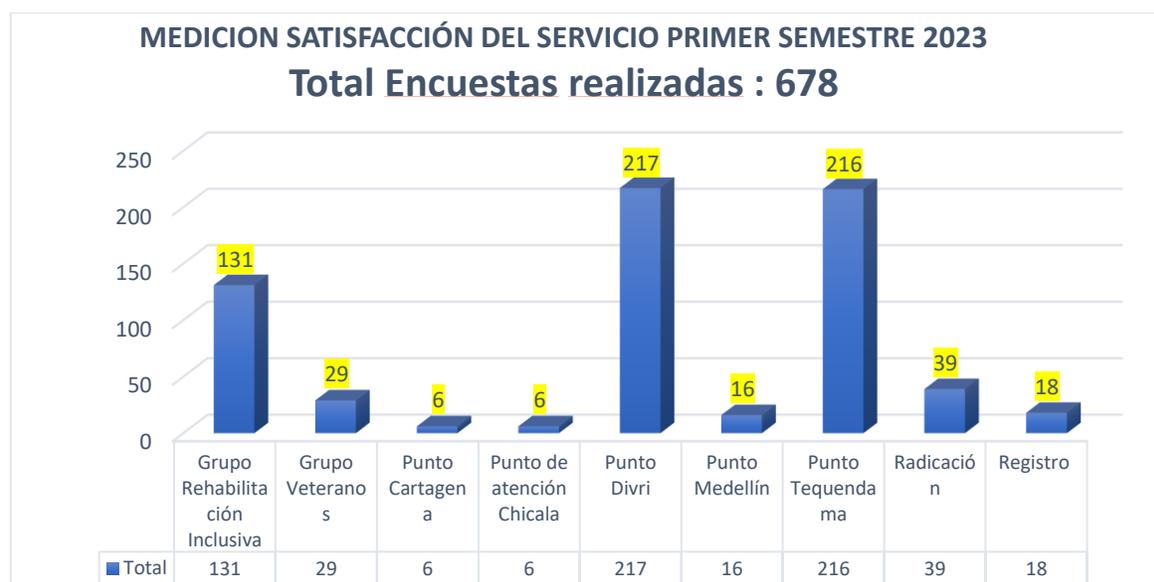
FUENTE :
FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
RC-F003 CON VIGENCIA 2023

PRESENTADO POR
YENNY CONSUELO MATEUS CHAVARRO

MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL SERVICIO DIVRI ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE

Durante el primer semestre de 2023 se llevó a cabo la medición de satisfacción del servicio en la DIVRI a través del formato de encuesta de satisfacción RC-F003 con vigencia 2023, el cual se aplicó de manera presencial a los ciudadanos que asistieron a los diferentes puntos de atención de la Dirección. En este periodo se realizaron 678 encuestas, las cuales se aplicaron por cada uno de los grupos encargados de atención presencial directa, como lo refleja la gráfica a continuación.

Gráfica 1



El 71% de las encuestas que corresponde a 479, se realizaron en los puntos de atención de relacionamiento con el ciudadano, otro 19% (131) se aplicó a los usuarios que hicieron parte de los programas de rehabilitación inclusiva en las instalaciones de la DIVRI, un 4% (29), a las personas que fueron atendidas por el grupo de veteranos en temas relacionados con la ley 1979; un 3% (21), por quienes acudieron para radicar documentos y un 3%(18) por quienes vinieron a hacer su proceso de registro en los programas de Rehabilitación Inclusiva.

Frente a estos datos, a continuación, se detalla el servicio o trámite por el cual los ciudadanos se dirigieron a la Dirección, en este primer semestre (Gráfica 2). En esta gráfica podemos evidenciar que el servicio con mayor frecuencia atendido está relacionado con la entrega de desprendibles de pago a los pensionados y el restablecimiento de contraseña en la plataforma para el descargue de estos desprendibles, la cual se encuentra alojada en la página web del Ministerio de Defensa y presenta fallas recurrentes.

Gráfica 2



Así como la entrega de desprendibles, la entrega de certificaciones de pensión, certificaciones DIAN y resoluciones de pensión, presenta una alta afluencia de usuarios que solicitan este servicio, entre los dos asuntos suman 316 encuestas realizadas, de las cuales 308 afirman que recomendarían los servicios de la DIVRI a otras personas, teniendo en cuenta que se tiene una buena atención y se presta un buen servicio.

Al profundizar en las sugerencias, encontramos que de las 316 personas que recibieron estos servicios 88 hicieron recomendaciones relacionadas con:

- Mejorar la plataforma para entrega de desprendibles porque presenta fallas continuamente y no es amigable con los pensionados
- Mayor colaboración con los adultos mayores en la entrega de los desprendibles de pago impresos, teniendo en cuenta que ellos no manejan internet
- Hacer entrega de estos documentos (desprendibles, certificaciones) a través de correo electrónico sin necesidad de solicitarlos
- Reubicar el punto de Medellín a un sitio con cobertura de internet

Con respecto a las atenciones realizadas sobre temas de acreditación y beneficios para los veteranos de la fuerza pública, se suma la entrega de información general de la Dirección para un total de 138 encuestados sobre estos servicios, de ellos 118 hicieron sugerencias como:

- Mayor divulgación de la existencia de la DIVRI y de los servicios y beneficios que ofrece a los veteranos
- Tener convenios y alianzas que sean más representativas, con descuentos más altos
- Ampliar la cobertura de los servicios a las esposas de los veteranos
- Hacer presencia en otras ciudades, entre ellas Boyacá
- Mejorar la plataforma RUM
- Mejorar la atención por el canal telefónico

Frente a los programas de Rehabilitación Inclusiva, incluyendo el proceso de registro, se aplicaron 149 encuestas, en las cuales los usuarios destacaron el excelente servicio y la buena atención ofrecida a través de los programas, las actividades realizadas y los beneficios que ellas traen para mejorar su calidad de vida. Expresan que con las actividades realizadas se sienten vivos, útiles, reconocidos y respetados, razones por las cuales solicitan que se amplíe el tiempo de los programas y que se tengan en cuenta actividades especiales para adultos mayores.

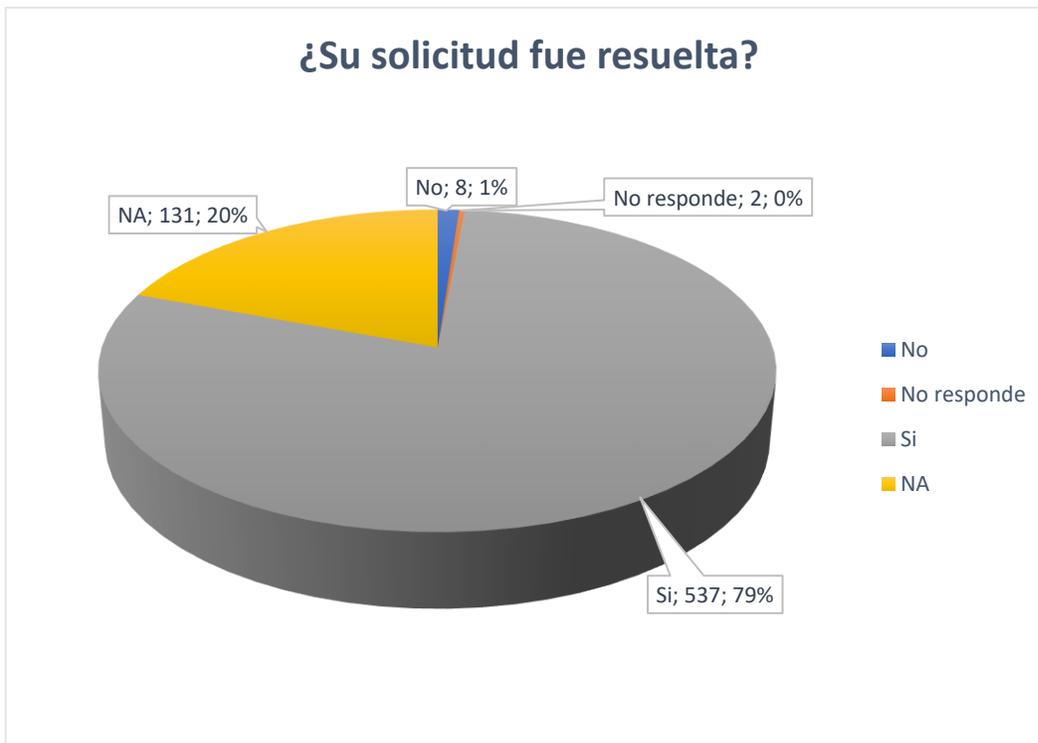
- Sobre el programa VAPE, sugirieron mayor seguimiento terapéutico familiar, variedad en los cursos (incluir gastronomía), ampliar el tiempo en el programa y llevar a cabo clases prácticas en la calle.
- En el Programa HSC, sugieren ampliar oferta de cursos, incluir temas deportivos, más cursos con el SENA, no interrumpir los servicios prestados, retomar servicio a personas foráneas, prestar ayuda psicológica a cuidadores y enviar a tiempo el enlace para las actividades virtuales.
- Para Actividad Física se sugiere ampliar el GYM, hacer mantenimiento a las máquinas, mejorar el sonido en la zona cardio, colocar música acorde al lugar y moderar el volumen, incluir a los cuidadores en los grupos de información.
- Sobre la zona de piscina se expresó incomodidad con los espacios para vestirse y las duchas, se consideran insuficientes e incómodos puesto que en ocasiones la ropa se moja al no contar con un espacio adecuado para cambiarse. Se sugiere ampliar y organizar mejor los horarios para el uso de la piscina, teniendo en cuenta a los usuarios.

Con respecto a la medición de satisfacción del servicio, la cual se obtiene con la formulación de dos preguntas encontramos que, frente a la pregunta : **¿su solicitud fue resuelta?**

El 79% de los encuestados correspondientes a 537 personas, respondieron que SI fue resuelta su solicitud, frente a un 1% equivalente a 8 personas que no pudieron resolver su solicitud en el momento de la atención presencial, puesto que estaban relacionadas con el funcionamiento de la página del Ministerio que permite el descargue de los desprendibles y la mayoría presentaba dificultades en el acceso a su usuario y contraseña, ya que el sistema no funcionaba o porque no recordaban los datos con los que se habían registrado. Frente a esta situación los usuarios solicitan que se les genere el usuario y contraseña por parte de los funcionarios, pero por motivos de seguridad de la información es necesario que ellos mismos realicen este proceso, de ahí que califiquen como no resulta su solicitud.

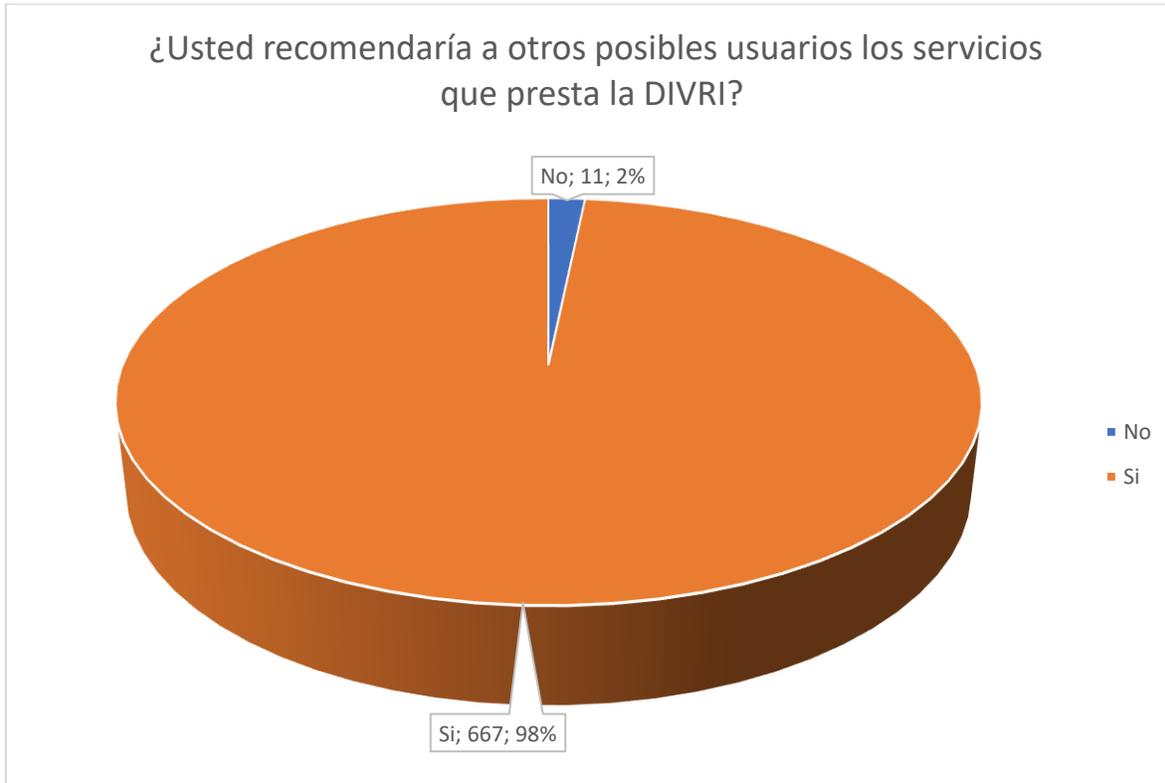
El dato correspondiente a NA (no aplica) con 131 personas visible en la gráfica 3, se refiere a los usuarios de los programas de rehabilitación inclusiva a los cuales no aplicaría la pregunta, teniendo en cuenta que están haciendo parte de los servicios de los programas y no realizando una solicitud en especial. De los encuestados únicamente 2 personas no respondieron a la pregunta realizada.

Gráfica 3



Frente a la pregunta: **¿Usted recomendaría a otros posibles usuarios los servicios que presta la DIVRI?**

Gráfica 4



Tal como lo muestra la gráfica 4 el **98%** del total de encuestados, correspondiente a 667 personas, si recomendarían los servicios que presta la DIVRI a otros usuarios, de las 270 personas que escribieron las razones de su respuesta encontramos que estas se fundamentan en que en cualquiera de los escenarios posibles en que se relacionan con la entidad, han podido experimentar: excelencia en el servicio, atención oportuna a inquietudes, amabilidad, buen trato, información clara y confiable, buena disposición, actitud de colaboración y compromiso por parte de los funcionarios, así como actividades de interés y programas que contribuyen a mejorar su calidad de vida, además de resaltar que las instalaciones están muy bien dispuestas para el trabajo que se realiza.

A continuación, se puede evidenciar en la gráfica 5 de forma detallada las razones puntuales por las cuales los usuarios si recomendarían a otras personas los servicios que presta la Dirección.

Gráfica 5



Frente al 2% que no recomendaría los servicios de la DIVRI correspondiente a un total de 11 personas encuestadas, estas exponen razones relacionadas con el funcionamiento de la plataforma para desprendibles, la no prestación de servicio continuo de radicación cuando se encontraba el punto del Tequendama abierto, no recibir contestación a las llamadas telefónicas y no tener respuestas oportuna a las peticiones en que se solicita mayor claridad sobre los descuentos realizados en los pagos de las mesadas pensionales.

Gráfica 6



Al finalizar la encuesta, se pregunta a los usuarios:

Su opinión es importante para nosotros, ¿quisiera sugerirnos algo para mejorar nuestro servicio?

De los 678 encuestados 229 escribieron sugerencias para mejorar el servicio de la Dirección, a continuación se relacionan las sugerencias escritas a cada uno de las áreas que se encargó de efectuar la encuesta, con el objetivo de que se pueda tener un conocimiento detallado de lo que esperarían los usuarios evidenciar como resultado de este ejercicio de participación ciudadana en la que ellos han realizado sus aportes.

GRUPO REHABILITACIÓN INCLUSIVA	
SUGERENCIA	CONTEO
EN BLANCO	35
EXCELENTE	3
MAS DISPONIBILIDAD DE HORARIOS	2
AMPLIAR HORARIOS EN LA PISCINA	2
PONER MUSICA ACORDE AL ESPACIO	1
MAYOR ORGANIZACIÓN EN LOS HORARIOS	1
AGENDAMIENTO DEMORADO EN CITAS	1
AGUA FRIA EN LAS DUCHAS DE LAS PISCINAS	1
MAS TIEMPO EN LOS PROGRAMAS	1
AMPLIAR LA CAPACIDAD DEL VESTIDOR	1
MEJORAR ALIMENTACION PARA ALOJADOS	1
AMPLIAR SERVICIO FINES DE SEMANA	1
TIENDA CON OFERTA VARIADA DE COMESTIBLES	1
BONO PARA ALIMENTACION	1
MAS ACTIVIDADES DE BAILE	1
COBERTURA EN REGIONES	1
MAS TALLERES	1
COORDINAR LOS HORARIOS CON EL TIEMPO DE LOS USUARIOS	1
MAYOR DIVULGACION	1
CURSOS MAS LARGOS DE SERVICIOS TECNICOS	1
ME GUSTAN LOS CURSOS DEL SENA	1
ENSEÑEN A TODOS LOS SOLDADOS DE LA PATRIA	1
MEJORAR LOS BAÑOS	1
QUE HAGAN MÁS PROYECTOS COMO ESTOS	1
AGRADECIMIENTO	1
QUE NO HAYA MUJERES COQUETAS QUE VAN AL GRANO POR EL BILLETE Y QUE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN LAS OFICINAS SEAN MAS SERIAS	1
TENER EN CUENTA A LAS MADRES PARA LOS BENEFICIOS	1
EXCELENTE ATENCION	1
FELICITACIONES	1
LAS DUCHAS SON INCOMODAS, SE MOJA LA ROPA	1

RELACIONAMIENTO CIUDADANO	
SUGERENCIA	CONTEO
MEJORAR CANAL DESPRENDIBLES	19
NADA	14
TODO BIEN	7
ENTREGAR DESPRENDIBLES IMPRESOS	5
BUEN SERVICIO	4
PONER DIGITURNO	4
EXCELENTE ATENCION	4
EXCELENTE SERVICIO	4
REUBICAR LA OFICINA DE MEDELLIN	3
ENTREGA ELECTRONICA DE DESPRENDIBLES	3
MEJORAR CANAL TELEFONICO	3
CONTINUAR CON LA BUENA ATENCION	3
BUENA ATENCION	3
MUY BUEN SERVICIO	2
MAYOR DIVULGACION	2
ENCUESTAS MAS BREVES	2
AGILIZAR LA ATENCION	1
MEJORAR LA COMUNICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES	1
ABRIR UNA SEDE EN EL NORTE	1
ATENCION RAPIDA	1
MOSTRAR MAS INTERES EN PRESTAR UN BUEN SERVICIO	1
TODOS DEBERIAN OFRECER LA MISMA AMABILIDAD	1
COBERTURA A LAS ESPOSAS EN SERVICIOS	1
PERMITIR TRAMITES POR INTERNET	1
EL SISTEMA NO ES PARA ADULTOS MAYORES	1
REPONDER PQR OPORTUNAMENTE	1
MEJORAR TIEMPO DE ATENCIÓN CORREO	1
BUEN SERVICIO	1
EXCELENTE	1
CARNET PARA LOS VETERANOS	1
MAS PERSONAL PARA ATENCION CUANDO HAY MUCHA GENTE	1
DAR BENEFICIOS AL PERSONAL CIVIL PENSIONADO	1
ATENDER NECESIDADES ESPECIALES DE ADULTOS MAYORES	1
RESPUESTA OPORTUNA A LA SOLICITUD	1
HACER TRAMITES POR INTERNET	1
SERVICIO AGIL Y EFECTIVO	1
MANTENER RADICACION TEQUENDAMA	1
MAS OFICINAS EN LA CIUDAD	1
UNIFICAR TODO LOS TRAMITES EN UN EDIFICIO	1

FORTALECER GESTION DE EMPLEO	1
GRACIAS	1
EN BLANCO	245

GRUPO VETERANOS	
SUGERENCIA	CONTEO
MAYOR DIVULGACION	3
CONTINUAR CON LA BUENA ATENCION	2
PRESENCIA EN BOYACA	1
MAYOR SEGUIMIENTO A CAPACITACIONES DEL SENA	1
POTENCIALIZAR LOS SERVICIOS	1
(en blanco)	16

Este consolidado de datos recopilados en la encuesta de satisfacción durante el primer semestre de 2023 se presenta al Director y a los coordinadores de grupo con el objetivo, de que sea socializado y analizado con sus equipos de trabajo como insumo valioso para la generación de los planes de trabajo y destinación de presupuesto 2024 que se adelantarán al finalizar el año vigente. Esto, teniendo en cuenta que en general, los usuarios reconocen que en la DIVRI se presta un excelente servicio, que sumado a la disposición de las instalaciones y los programas a los que acceden, pueden evidenciar el trabajo que se hace por mejorar su calidad de vida, sin embargo, es importante revisar diferentes aspectos que le permitirán a la Dirección mejorar la percepción de servicio que tienen los usuarios:

- ✓ Se hace necesario fortalecer los canales de comunicación con los grupos de valor, de tal forma que la Dirección pueda consolidar su imagen institucional frente a los diferentes grupos de valor, dar a conocer su oferta de servicios y potencializar la estrategia de descentralización para poder llegar a quienes desconocen el quehacer de la entidad.
- ✓ Se evidencia la necesidad de avanzar en el desarrollo de soluciones tecnológicas amigables con nuestros usuarios, teniendo en cuenta que un gran porcentaje de ellos, se encuentran en edad adulto mayor y no interactúan de forma fluida con las nuevas tecnologías.
- ✓ Es prioritario optimizar la atención a través del canal telefónico, ya que es el medio de comunicación primario por el cual los usuarios que viven fuera de Bogotá buscan encontrar respuesta a sus inquietudes, en especial quienes son adultos mayores y no manejan herramientas de tipo tecnológico.
- ✓ Trabajar con los funcionarios la importancia de generar respuestas a las peticiones en lenguaje comprensible, con información puntual sobre las consultas realizadas, para prever solicitudes reiterativas o radicación de quejas por falta de claridad en la información brindada.
- ✓ Verificar las condiciones de los espacios y equipamientos dispuestos en zonas específicas como Gimnasio y piscina con el fin de prever situaciones que puedan poner en riesgo a los usuarios.