

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

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE 2023**

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

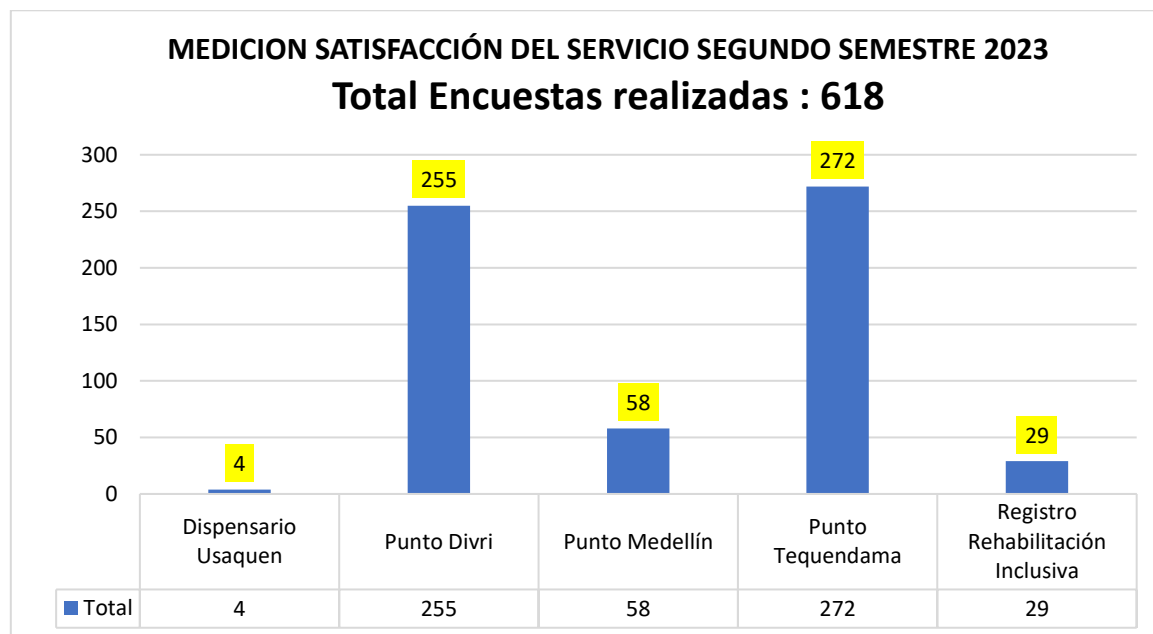
**PRESENTADO POR
YENNY CONSUELO MATEUS CHAVARRO**

MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL SERVICIO DIVRI

ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE

Durante el segundo semestre de 2023 se llevó a cabo la medición de satisfacción del servicio en la DÍVRI 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 618 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



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:

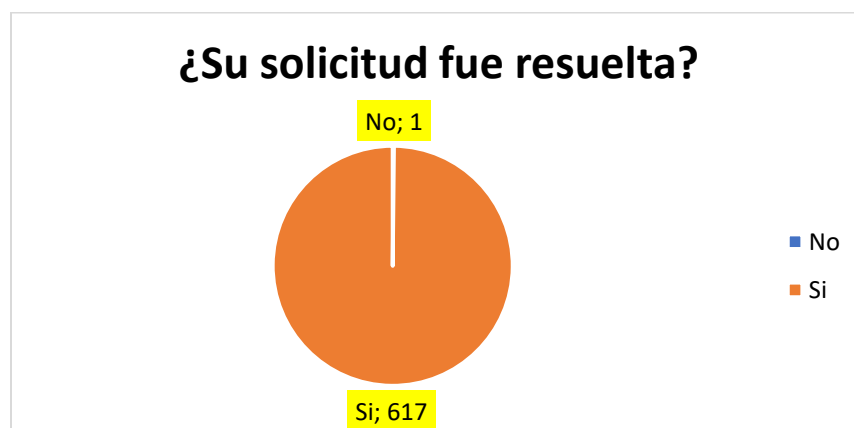
- Mayor divulgación de la existencia de la DIVRI y de los servicios y beneficios que ofrece a los veteranos
- Tener convenios y alianzas que sean más representativas, con descuentos más altos
- Ampliar la cobertura de los servicios a las esposas de los veteranos
- Hacer presencia en otras ciudades, entre 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 29 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.

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?**

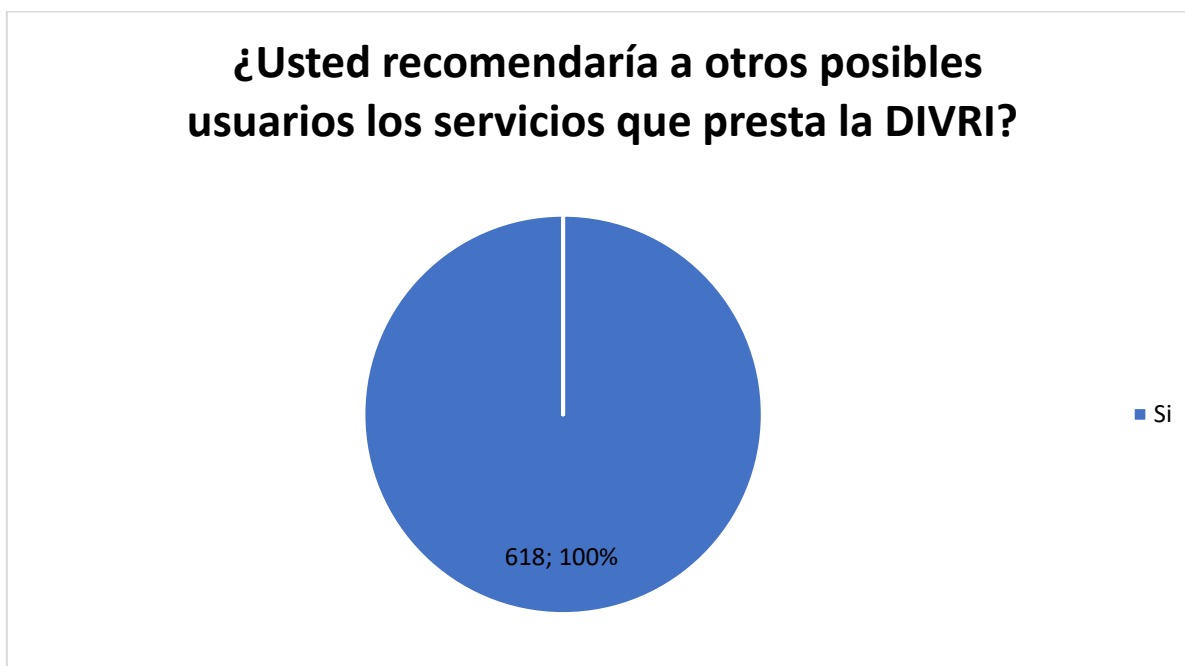
El 99% de los encuestados correspondientes a 617 personas, respondieron que SI fue resuelta su solicitud, y tan solo 1 ciudadano marcó que no resolvió su solicitud, pero no brindó claridad sobre la razón por la cual no resolvió su consulta.

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 **100%** del total de encuestados, correspondiente a 618 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,

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



Al finalizar la encuesta, se pregunta a los usuarios:

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

De los 618 encuestados 229 escribieron sugerencias para mejorar el servicio de la Dirección, a continuación, se relacionan las sugerencias escritas 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.

Su opinión es importante para nosotros, quisiera sugerirnos algo para mejorar nuestro servicio?
Más puntos de atención
Atención toda la semana del PAP dispensario Gilberto Echeverry
Que arreglen la página
Una línea telefónica para saber o averiguar los tramites antes de acercarse al punto
Más puntos de atención
Que los tramites de desprendibles y certificaciones sean por línea

Que existan otros medios para obtener los desprendibles
Tener más puntos que presten los mismos servicios hacia el norte de la ciudad
Desprendibles de pago al correo
Reclamar los desprendibles por correo
Dar a conocer que las solicitudes se pueden hacer a distancia
Entrega de certificación por página web
Que envíen los desprendibles al correo
Enviar los desprendibles al correo electrónico
Que los lugares de las solicitudes estén en el mismo lugar
Que la plataforma funcione para descargar desprendibles. Sería conveniente para los que vivimos fuera de Bogotá
La tecnología para los viejitos es engorrosa
Entregar los documentos aún cuando no se solicitan por correo
Que contesten los correos electrónicos y las llamadas telefónicas
Indicar que se necesita copia de la cédula y enviar oficio para solicitar el despendible
Su opinión es importante para nosotros, quisiera sugerirnos algo para mejorar nuestro servicio?
Claridad en los canales virtuales ya que tramité mi acreditación a través de la plataforma en el mes de abril/23 y no fue posible obtenerla, envié dos correos sin respuesta. Sin embargo, la atención personalizada en relación con el ciudadano, fue muy buena.
Que haya la opción de elegir entre tener los desprendibles de manera virtual y física
Mayor difusión de los servicios
Difundir mejor los servicios que prestan
Dar más información sobre la acreditación (datos de incorporación a la fuerza, literales de ley en que quedan calificadas las lesiones)
Mayor difusión por redes sociales
Internet o Wifi para consultas y tramites
Recibir gente con capacidad profesional que tenga experiencia en su trabajo
Mayor difusión
Señalizar mejor las oficinas, ponerles los nombres
Que se habilite la plataforma para descargar los desprendibles
Cordialidad del funcionario y diligencia
Actualizar la página web
Dar más información de donde se solicitan los documentos o donde se radican
Respeto y consideración con las mesadas de los pensionados
Prioridad en los medios de transporte que uno utiliza para ingresar en el establecimiento
DEjen el punto tequendama
Prestación en cuanto a cita médica
La oficina queda muy lejos no hay transporte público que llegue ahí . Pensar en puntos más accesibles.
La oficina es muy escondida, hay que pensar en los pensionados que son mayores y el lugar no es accesible.
Mejorar la plataforma de desprendibles y abrir sedes en las regiones
Tener sede al norte de bogotá

Hacer o dar retroalimentación de los avances del proceso por email para evitar las venidas presenciales a la sede
Más información a nivel nacional
Atención por llamada o por correo
Expandirse a todos los departamentos de Colombia
Que nos mantengan informados de lo que pasa en la institución
Mayor información sobre los planes y diferentes actividades prestadas por la dirección para los veteranos y la fuerza pública
Mayor información al personal de veteranos. Muchos no tienen conocimiento de estos excelentes servicios
Oportunidad de empleo para personal con limitaciones físicas
Más información por medios tecnológicos
Difundir mejor la información para que los pensionados aprovechen sus beneficios.
Inclusión de conyugue en los servicios
Que no sean excluyentes con los Niñ@s menores de edad, lo cual es absurdo en pleno siglo XXI y máxime cuando hasta las mismas leyes tienen excepciones
Más orden en la atención en la oficina
Tener en cuenta familiares de primer grado, esposa e hijos.

Este consolidado de datos recopilados en la encuesta de satisfacción 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:

Es importante aclarar que con respecto al informe del primer semestre 2023, se mantienen las observaciones a tener en cuenta para la mejora del servicio ofrecido a los grupos de valor de la Dirección.

- ✓ 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.