

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

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE 2024**

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

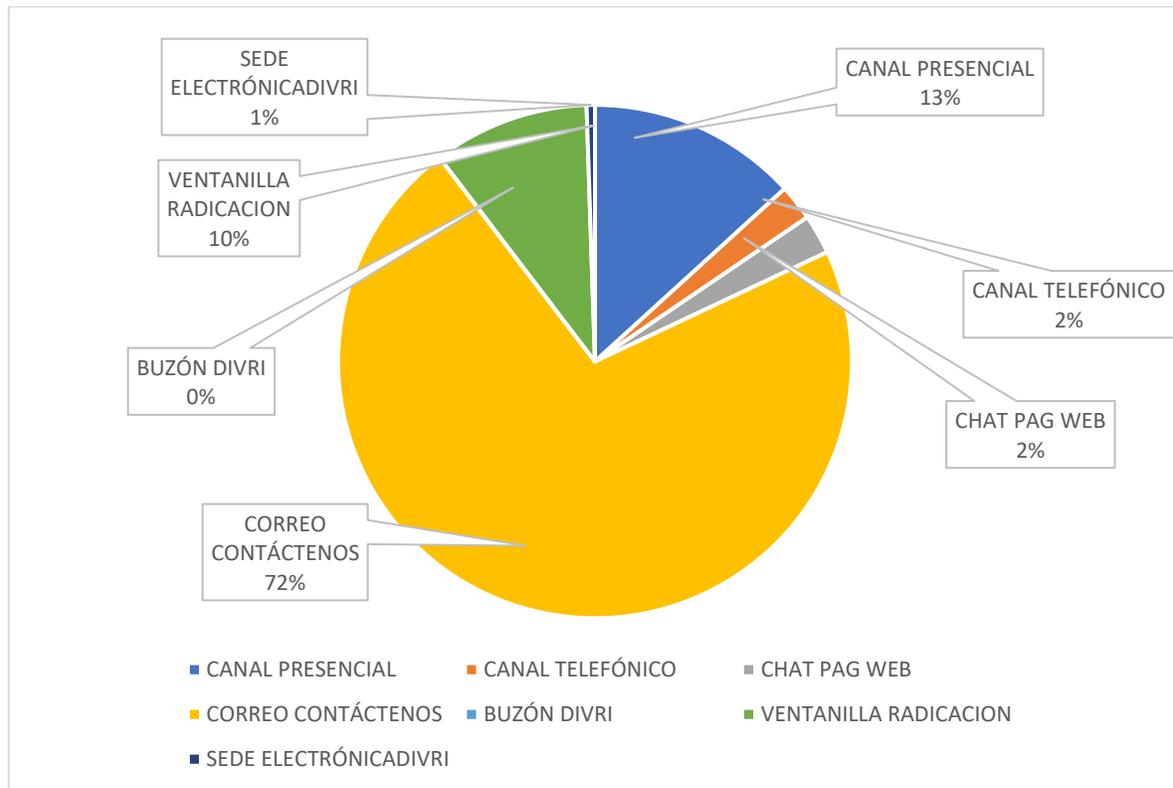
**PRESENTADO POR
YENNY CONSUELO MATEUS CHAVARRO
LÍDER RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DIVRI

ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE

En la actualidad, la DIVRI cuenta con siete canales dispuestos para la atención de sus grupos de valor: Canal presencial, correo contactenos@divri.ov.co, canal telefónico, chat, buzón, ventanilla radicación, sede electrónica. En el primer semestre del 2024 se registraron los siguientes datos sobre la atención realizada por cada canal.

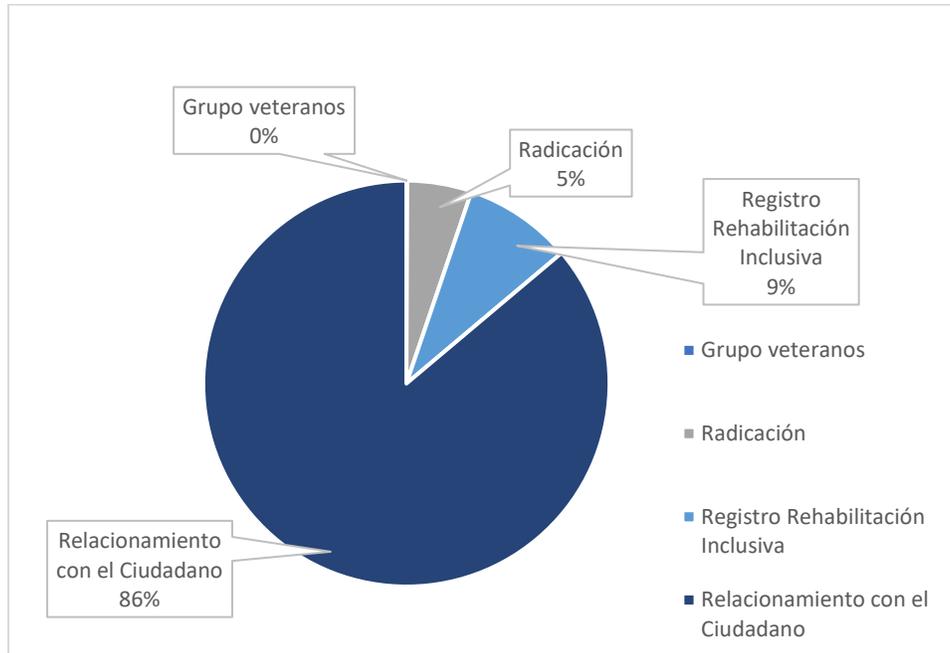
Gráfica 1. Atenciones registrada por canal enero a junio 2024



ATENCIÓN POR CANAL ENERO A JUNIO 2024		PROMEDIO MENSUAL	PROMEDIO DIARIO
CANAL PRESENCIAL	7057	1176	59
CANAL TELEFÓNICO	1208	201	10
CHAT PAG WEB	1327	221	11
CORREO CONTACTENOS	38213	6368	318
BUZÓN DIVRI	7	1	
VENTANILLA RADICACION	5242	874	44
SEDE ELECTRÓNICADIVRI	280	47	2
TOTAL ATENCIONES	53334		

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de servicio de nuestros grupos de valor, se indicó aplicar en las oficinas que realizan atención presencial de la Dirección: Relacionamiento con el ciudadano, Registro de Rehabilitación Inclusiva, punto de radicación y veteranos, el formato de encuesta RC-F003 con vigencia 2023. En este primer semestre se realizaron un total de 1479 encuestas como lo refleja la gráfica a continuación.

Gráfica 2. Porcentaje de encuestas realizadas por grupo Sem 1 de 2024



GRUPO QUE APLICÓ ENCUESTA	ATENCIONES REALIZADAS	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE PERSONAS ENCUESTADAS
Radicación	5242	76	1,44%
Registro Rehabilitación Inclusiva	560	128	22,85%
Relacionamiento con el Ciudadano	7057	1275	18,07%

El 86% de las encuestas que corresponde a 1275, se realizaron en la oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, otro 9% (128) se aplicó a las personas que hicieron su registro con el grupo de rehabilitación Inclusiva en las rutas de atención ofrecidas por la DIVRI y, un 5% (76), por quienes acudieron para radicar documentos. El grupo misional Veteranos no aplicó ninguna encuesta durante este primer semestre de 2024.

El servicio que tuvo mayor número de encuestas calificadas, en el primer semestre, fue la entrega de desprendibles de pago, con 640 encuestas calificadas, equivalente al 43% del total de los formatos aplicados. En segundo lugar, esta la solicitud de acreditación con un

29, 47%, es decir 436 encuestados, seguido por el registro en las rutas de inclusión con el 8.18% de encuestas realizadas, la solicitud de resolución de pensión con 5.27% , el servicio de radicación de documentos por ventanilla con un 3.78% , consultas sobre información general con un 3.51%, información sobre pago de nómina con un 2.9% y tramites de reconocimiento pensional con un 1.69%, solicitud de alojamiento con un 1.28% y solicitud del carné de la ley 1699 con un 0.6%

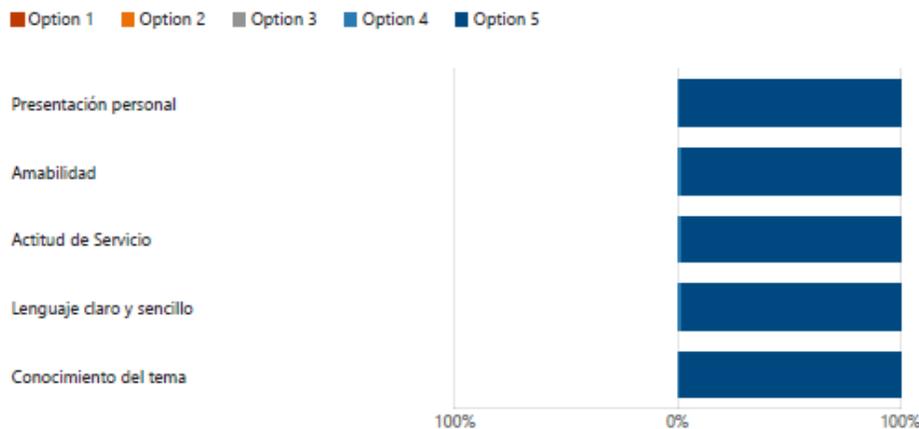
Gráfica 3. Trámites y servicios calificados en las encuestas



Con respecto a la calificación que hicieron los usuarios del servidor público que los atendió, la cual se encuentra contemplada entre 1 y 5 , entendiéndose que una calificación negativa esta comprendida entre 1 y 3 y una calificación positiva comprende los rangos 4 y 5, a continuación se presentan los resultados obtenidos.

Gráfica 4. Calificación del servidor público

4. Califique de 1 "MUY MALO", 2 "MALO", 3 "REGULAR", 4 "BUENO" Y 5 "EXCELENTE", los siguientes ASPECTOS DE LA PERSONA QUE LO ATENDIÓ



De 1479 encuestas, el 99.72% de encuestados calificaron al servidor público de forma positiva marcando 4 o 5 en la evaluación respectiva, mientras que un 0.27% equivalente a 4 personas calificaron entre 1 y 3 al servidor que los atendió.

Al revisar las observaciones registradas en estas encuestas con baja calificación aplicadas en el grupo de relacionamiento con el ciudadano y el área de registro de rehabilitación inclusiva, se encuentra que estas respuestas están relacionadas con la no aceptación de la información brindada por los funcionarios, al aclarar razones por las cuales el peticionario no puede acceder favorablemente a su solicitud, y a la no atención oportuna del canal telefónico para el agendamiento del uso de la piscina.

Frente a la pregunta : **¿su solicitud fue resuelta?** el 99.66% de encuestados respondieron SI a esta pregunta y tan solo un 0.33% equivalente a 5 personas respondieron NO a esta pregunta, de estas 5 personas, 4 fueron atendidas por el área de registro para las rutas de atención y una en relacionamiento con el ciudadano

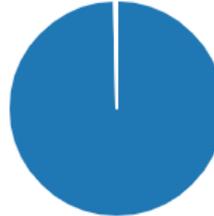
Gráfica 5.

6. De acuerdo con el servicio/ atención recibida
¿Su solicitud fue resuelta?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Si	1474
● No	5



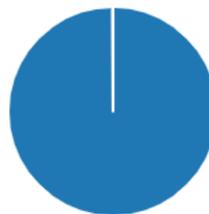
En relación con la pregunta: ¿Usted recomendaría a otros posibles usuarios los servicios que presta la DIVRI? de 1479 encuestas tan sólo una persona respondió que no recomendaría los servicios, pero no expresó una razón por la cual no los recomendaría.

Gráfica 6.

7. ¿Usted recomendaría a otros posibles usuarios los servicios que presta la DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA?

[Más detalles](#)

● Si	1478
● No	1



Al indagar las razones por las cuales recomendaría o no los servicios de la DIVRI se registraron los siguientes temas, como los más reiterativos en las opiniones registradas. (gráfica 7)

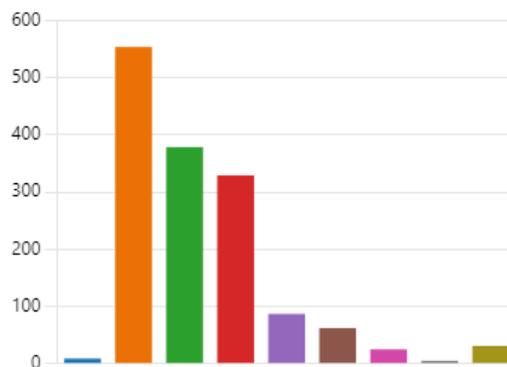
Gráfica 7. Razones por las que recomendaría los servicios de la DIVRI

8. Indique por qué SI o por qué NO recomendaría a otros posibles usuarios los servicios que presta la DIRECCION DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA

[Más detalles](#)

[Información](#)

No responde	9
Buena Atención/amabilidad	553
Atención oportuna/Agil	378
Excelente Servicio	329
Información clara/oportuna	87
Calidad humana	62
Buenos programas/servicios	25
Buenas Instalaciones	5
Eficiencia	31



El 85.18% de encuestados destacan la buena atención, amabilidad, atención oportuna y ágil, así como excelente servicio, como las principales razones por las cuales estarían dispuestos a recomendar los servicios recibidos a otros posibles usuarios. De igual forma, la entrega de información clara, oportuna, con calidad humana y eficiencia, suman un 12.16% a la percepción positiva de la ciudadanía sobre la Dirección. También se destacan el reconocimiento que los usuarios hacen de los programas y servicios ofrecidos, así como el buen impacto que tiene en ellos, la comodidad que ofrecen las instalaciones.

Para finalizar, en la encuesta se pregunta a los ciudadanos qué desea sugerir a la entidad para mejorar los servicios prestados. Del 100% (1479) de encuestas realizadas, el 94.45% (1396) no tuvo registro de sugerencias realizadas por las personas atendidas. El restante 5.54% equivalente a 82 encuestados registraron sugerencias, por cada uno de los grupos que aplicó el formato.

Con respecto al área de Registro del grupo Rehabilitación Inclusiva, se destaca que algunos usuarios, reconocen recibir un excelente servicio, sin embargo, también se hace evidente la necesidad de mejorar la comunicación en cuanto a los beneficios a los que tienen derecho, las actividades que se realizan: cursos, talleres, cronogramas, el aviso oportuno de cancelación de citas y hacen un llamado a mayor compromiso por parte de algunos funcionarios del grupo, la atención oportuna al canal del WhatsApp y verificar el espacio dispuesto para las duchas, el cual tiene algunas falencias en las rejillas para la recepción

del agua. A continuación, en el cuadro 1, se presenta en detalle el total de sugerencias registradas.

Cuadro 1. Reporte de sugerencias escritas en las encuestas aplicadas por el área de Registro de Rehabilitación Inclusiva.

* SUGERENCIAS REGISTRO REHABILITACIÓN INCLUSIVA		
1	Nada	1
2	Excelente servicio	1
3	Excelente atención y servicio al usuario	1
4	La atención es muy excelente	1
5	Se debe tener en cuenta en los refrigerios alimentos saludables	1
6	Comunicación permanente de los beneficios a los usuarios	1
7	Servicio con profesionalismo	1
8	Quedó pendiente parte deportiva y competencia olímpico en las fuerzas armadas 🙏🎁	1
9	Que sigan así muy bien.	1
10	Por el momento todo muy bien	1
11	Informar a los usuarios por correo sobre las diferentes actividades.	1
12	Asear mejor los baños.	1
13	La niña tenía una blusa ombliguera.	1
14	Mejorar el tema de comunicación como cursos, programas y cronograma de actividades, grupo de WhatsApp	1
15	Implementar el sistema de lectura y escritura de braille.	1
16	Por favor arreglar piso y rejillas del baño, ya que se riega el agua en el piso después de la ducha.	1
17	Que todos los funcionarios se pongan la camiseta y tengan sentido de pertenencia, porque algunos no tienen la camiseta puesta	1
18	Daniela Estefany Pinedo Marulanda no responde llamadas para agendar piscina y tampoco los mensajes que se dejan en el buzón.	1
19	Es una falta de respeto no me hayan informado que no había atención para una cita que tenía programada con el Dr. José Luis Garcia y me hayan echo venir desde Cajicá a perder el tiempo y dinero nada más...	1
TOTAL		19

Frente al servicio prestado por la ventanilla de radicación, únicamente se registró una sugerencia relacionada con la necesidad de más información en redes sociales, sobre cómo llegar al punto de radicación.

Cuadro 2. Reporte de sugerencias en las encuestas aplicadas por el área de Radicación

* SUGERENCIAS RADICACIÓN		
1	Más información en redes sobre cómo llegar al lugar	1

Teniendo en cuenta que el grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, presenta el mayor número de encuestas realizadas, también registra un número importante de sugerencias (62) las cuales no sólo están relacionadas con el servicio de atención brindado, el cual ha sido reconocido como excelente y por ende no tiene mayores comentarios.

Cuadro 3. Reporte sugerencias registradas en encuestas de Relacionamiento con el Ciudadano.

* SUGERENCIAS RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO		
1	Abrir más puntos	6
2	Agilizar ingreso a la instalación	2
3	Agilizar los servicios y tener personal suficiente para atender a todos los usuarios.	1
4	Apoyo con el transporte para llegar a las instalaciones.	1
5	Asear mejor los baños.	1
6	Cobertura para la familia.	1
7	Colocar en la página de DIVRI el documento formato #7	1
8	Cumplir con los tiempos de resolución de problemas.	1
9	Dar a conocer la DIVRI y su ubicación	1
10	Deberían resumir el formato, se pierde mucho tiempo.	1
11	En cuanto a convocatoria No. 4 con el ICETEX, ellos no dan la información completa, se nota que solo quieren ponerle trabas al beneficiario	1
12	Entregar desprendibles en físico.	1
13	Enviar desprendible al correo	3
14	Excelente en todo gracias	5
15	Horarios para adultos mayores en el gimnasio.	1
16	Implementar líneas más precisas para trámites	1
17	Informar de forma masiva sobre la página web	1
18	Invitar a conocer las instalaciones.	1
19	Mayor difusión de los beneficios	14
20	Mayor difusión por correo y redes sociales	7
21	Mayor rapidez en la parte tecnológica. Más facilidad para consultar.	2
22	Mejorar atención telefónica	3
23	Mejorar plataformas desprendibles	2
24	Que haya atención en las ciudades principales, que los veteranos sean incluidos en programas regionales de Alcaldías y Gobernaciones	1

25	Que la carnetización se pueda realizar en esta misma sede, facilitando el proceso para los que no son de Bogotá.	1
26	Ordenar los turnos	2
TOTAL		62

Al profundizar en las sugerencias, encontramos como las solicitudes más reiterativas las siguientes:

- Mayor difusión de los beneficios y servicios de la Dirección ya sea por correo electrónico o por redes sociales.
- Apertura de nuevos puntos de atención fuera de Bogotá
- Mejorar la atención telefónica
- Hacer entrega de los desprendibles de pago, a través de correo electrónico sin necesidad de solicitarlos
- Entrega de desprendibles impresos en el punto de atención
- Agilizar el ingreso a la entidad, porque el lector de huella presenta fallas reiterativamente
- Que haya cobertura de beneficios para la familia
- Mayor agilidad en las plataformas tecnológicas para realizar los trámites.
- Agilizar los servicios y tener personal suficiente para atención al público.

CONCLUSIONES

Este informe se presenta al Director y a los coordinadores misionales 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, de tal forma que se puedan ir evidenciando avances sobre los temas en los que se identifican las necesidades de los diferentes grupos de valor. Esto, teniendo en cuenta que en general, los usuarios reconocen que en la DIVRI se presta un excelente servicio, sin embargo, es importante revisar diferentes aspectos que le permitirán a la Dirección mejorar la percepción de servicio que tienen los usuarios:

- **Divulgación de la información:** Es reiterativa la solicitud de los ciudadanos por más información sobre los servicios de la Dirección, la programación de actividades y los beneficios a los que tienen derecho, así como la socialización de la existencia de la página web y de los mecanismos para adelantar sus trámites, a través de canales como correo electrónico y redes sociales. Es importante adelantar de manera periódica campañas informativas, por los diferentes canales dispuestos, sobre los trámites y servicios de la DIVRI
- **Plataformas tecnológicas:** Los usuarios expresan la necesidad de agilizar las plataformas tecnológicas, ya que han experimentado demoras en la atención de diversos trámites como acreditación, lectura de huella al ingresar a la DIVRI o

descarga de desprendibles en la plataforma del Ministerio. Se requiere adelantar acciones para mejorar el tiempo de servicio y respuesta en aplicaciones como el RUM, el cual presenta caídas del sistemas con cierta frecuencia y, realizar mantenimientos o actualizaciones de los mecanismos de lectura de huellas en la recepción de la Dirección, para prever inconvenientes con las personas que necesitan acceder a las instalaciones.

- En las encuestas también se hace la solicitud reiterativa de que los desprendibles de pago de los pensionados sean enviados de forma automática a sus correos electrónicos sin necesidad de tener que hacer la solicitud cada mes. De igual manera, en las atenciones de tipo presencial, los veteranos que realizan su solicitud de acreditación esperan que cuando el documento es aprobado se debe enviar de forma automática a sus correos personales.
- **Canal telefónico:** Es prioritario optimizar la atención a través del canal telefónico, ya que es el medio más requerido por los ciudadanos, teniendo en cuenta que quienes viven fuera de Bogotá, buscan encontrar respuesta a sus inquietudes, en especial los adultos mayores que no manejan herramientas de tipo tecnológico, en su mayoría de ellos pertenecientes al grupo de pensionados de la Dirección.
- **Instalaciones:** las encuestas arrojaron información importante sobre las condiciones del espacio alrededor de la piscina, por lo cual es necesario revisar por parte del área correspondiente, el adelantar las acciones que permitan consolidar este, como un espacio seguro para los usuarios.
- **Atención presencial:** Se ha solicitado disponer de mayor personal para la atención presencial, de tal forma que los ciudadanos no tengan que esperar demasiado tiempo para ser atendidos, en especial cuando hay un alto flujo de usuarios en la oficina de atención y su tiempo de espera puede oscilar entre 20 y 30 minutos cuando se trata de adelantar una solicitud de acreditación o, un asunto complejo relacionado con el pago de las nóminas.
- **Descentralización de la atención:** Las personas que asisten a la DIVRI por alguno de los tramites o servicios atendidos, expresan la necesidad de contar con sedes de la Dirección fuera de Bogotá, para de esta manera poder tener mayor información sobre su oferta y poder acceder a la misma, sin tener que incurrir en gastos de desplazamiento.
- **Respuestas a peticiones:** Se evidencia un número importante de atenciones presenciales o llamadas telefónicas a causa de la no respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios, razón por la cual se ven obligados a venir hasta las oficinas a requerir información. Se hace necesario que las coordinaciones misionales implementen estrategias con sus equipos de trabajo que, contribuyan a

optimizar los tiempos de respuesta a las PQRSCF de los ciudadanos para evitar reprocesos relacionados con nuevas radicaciones.

- **Aplicación Encuestas:** En el año 2024, se evidencia mayor compromiso por parte de los funcionarios encargados de aplicar las encuestas de satisfacción de servicio, ya que tan sólo en el primer semestre del año se han aplicado casi un 80% del número total de encuestas que se aplicó durante el año 2023, que estuvo sobre las 1600 encuestas. Sin embargo, es necesario por parte de los coordinadores de cada grupo recabar en sus equipos de trabajo la importancia de llevar a cabo este ejercicio de participación ciudadana y poder tener cada vez, mas una mejor muestra representativa de la información que se consolida de este trabajo.
- **Presentación de Avances:** Se propone a partir de la socialización de este informe, que las coordinaciones presenten los avances en las acciones adelantadas frente a las sugerencias y necesidades evidenciadas por la ciudadanía en este ejercicio de participación.