

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

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
ANÁLISIS SEGUNDO 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 SEGUNDO SEMESTRE

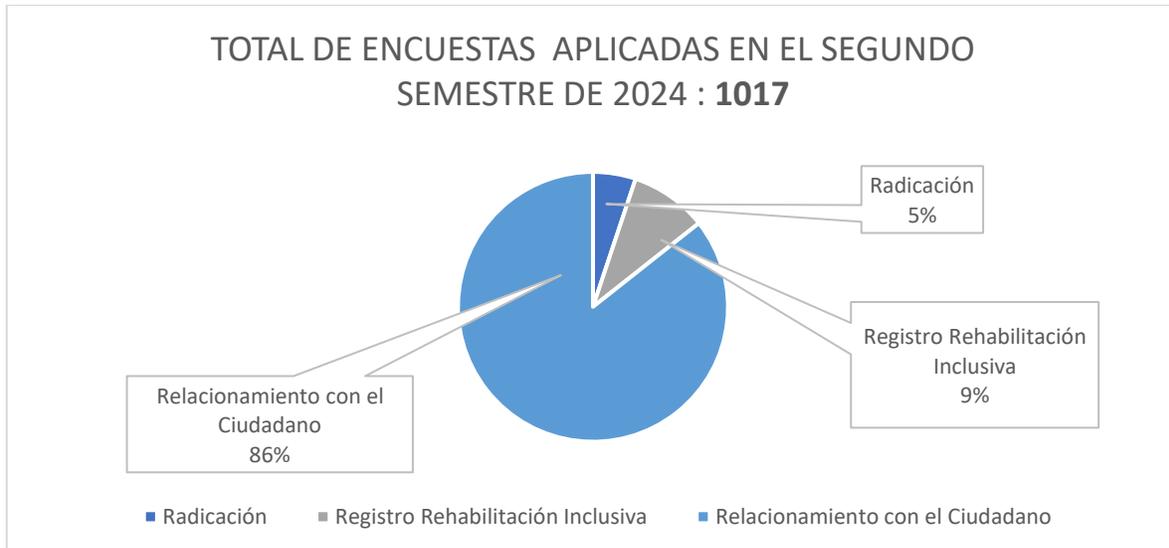
En la actualidad, la DIVRI cuenta con siete canales dispuestos para la atención de sus grupos de valor: Canal presencial, correo contactenos@divri.ov.co, canal telefónico, chat, buzón, ventanilla radicación, sede electrónica, agendamiento de citas. En el segundo semestre del 2024 se registraron los siguientes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

Gráfica 1. Atenciones registrada por canal julio a diciembre 2024



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 el formato de encuesta RC-F003 con vigencia 2023. En este segundo semestre se realizaron un total de 1017 encuestas como lo refleja la gráfica a continuación.

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

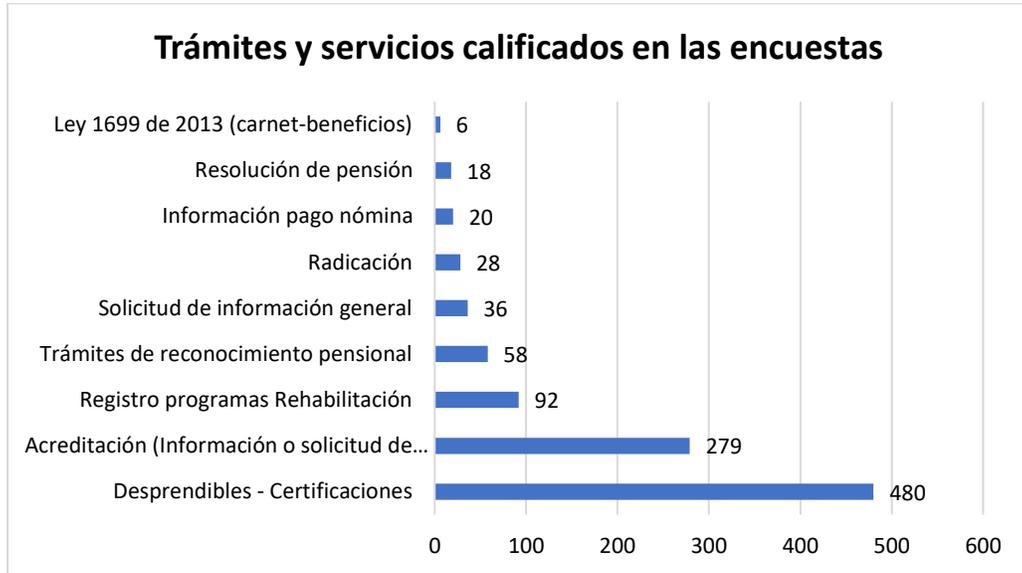


GRUPO QUE APLICÓ ENCUESTA	ATENCIONES REALIZADAS	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE PERSONAS ENCUESTADAS
Radicación	4858	52	5,11%
Registro Rehabilitación Inclusiva	3338	94	9,24%
Relacionamiento con el Ciudadano	7188	871	85,65%

El 85,65% de las encuestas que corresponde a 871, se realizaron en la oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, otro 9,24% (94) 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 5,11% (52), por quienes acudieron para radicar documentos.

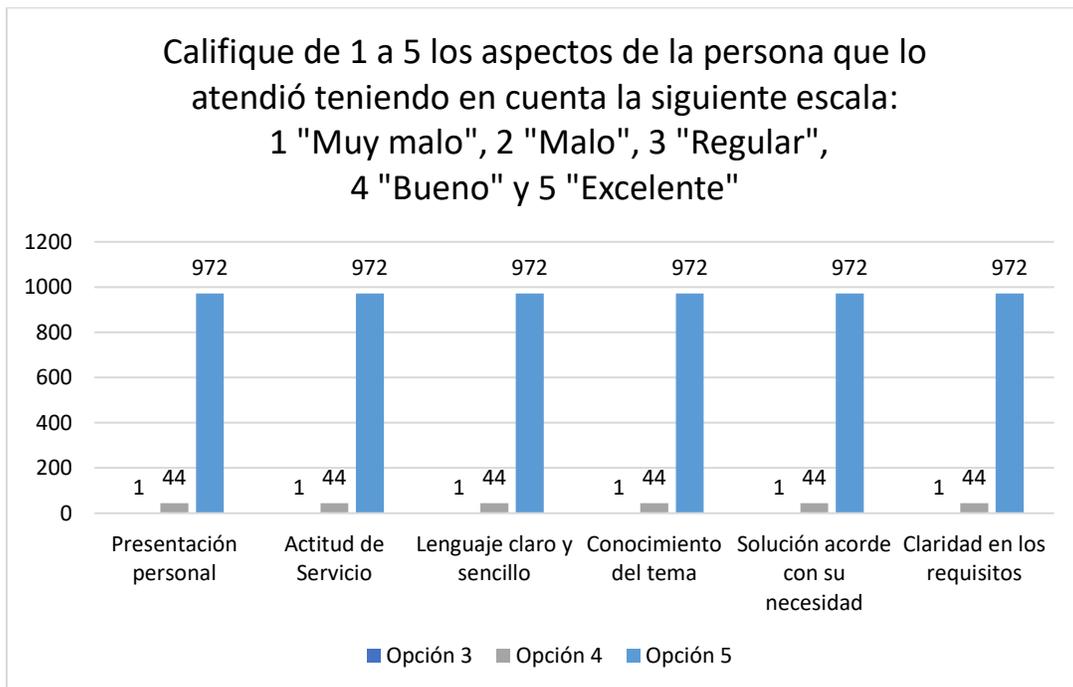
El servicio que tuvo mayor número de encuestas calificadas, en el segundo semestre, fue la entrega de desprendibles de pago, con 480 encuestas calificadas, equivalente al 47% del total de los formatos aplicados. En segundo lugar, está la solicitud de acreditación con un 27,43%, es decir 279 encuestados, seguido por el registro en las rutas de inclusión con el 9,05% de encuestas realizadas, reconocimiento pensional 5,70%, consultas sobre información en general con el 3,54%, servicio de radicación de documentos por ventanilla con un 2,75%, información sobre pago de nómina con un 1,97%, trámite de resolución de pensión con un 1,77%, y solicitud del carné de la ley 1699 con un 0,59%.

Gráfica 3. Trámites y servicios calificados en las encuestas



Con respecto a la calificación dada por los usuarios al servidor público que los atendió, cuya escala se encuentra contemplada entre 1 y 5, entendiendo que una calificación negativa está 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

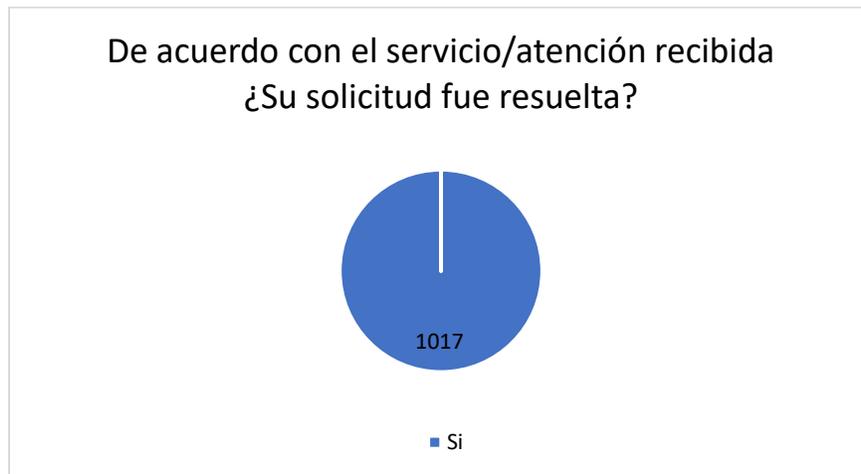


De 1017 encuestas, el 99.90% de encuestados calificaron al servidor público de forma positiva marcando 4 o 5 en la evaluación respectiva, mientras que un 0.10% equivalente a 1 persona calificó en 3 al servidor que la atendió.

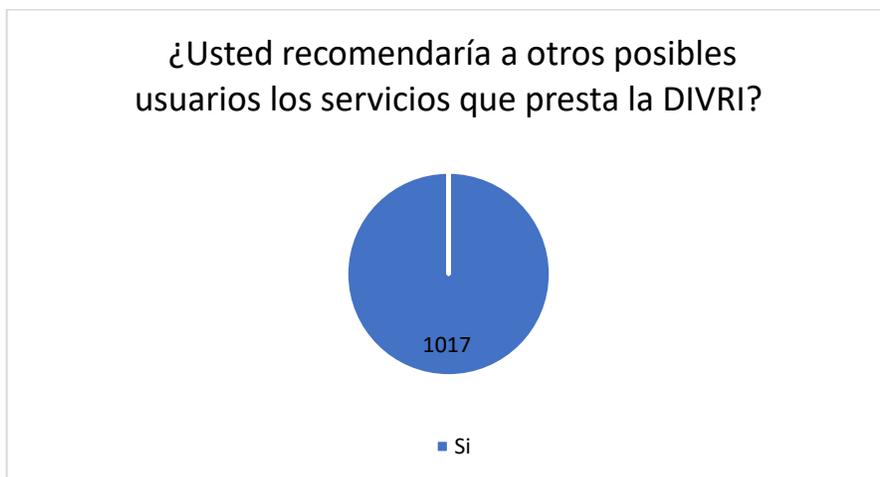
Al revisar las observaciones registradas en la encuesta con baja calificación aplicada en el área de registro de rehabilitación inclusiva, se encuentra que esta respuesta está relacionada con la falta de funcionamiento de la piscina, lo que impidió el uso de la misma por parte del usuario.

Es importante destacar que, frente a la pregunta: **¿su solicitud fue resuelta?** el 100% de encuestados respondieron que, de acuerdo con el servicio y atención recibidos, **SI fueron resueltas sus solicitudes.**

Gráfica 5.



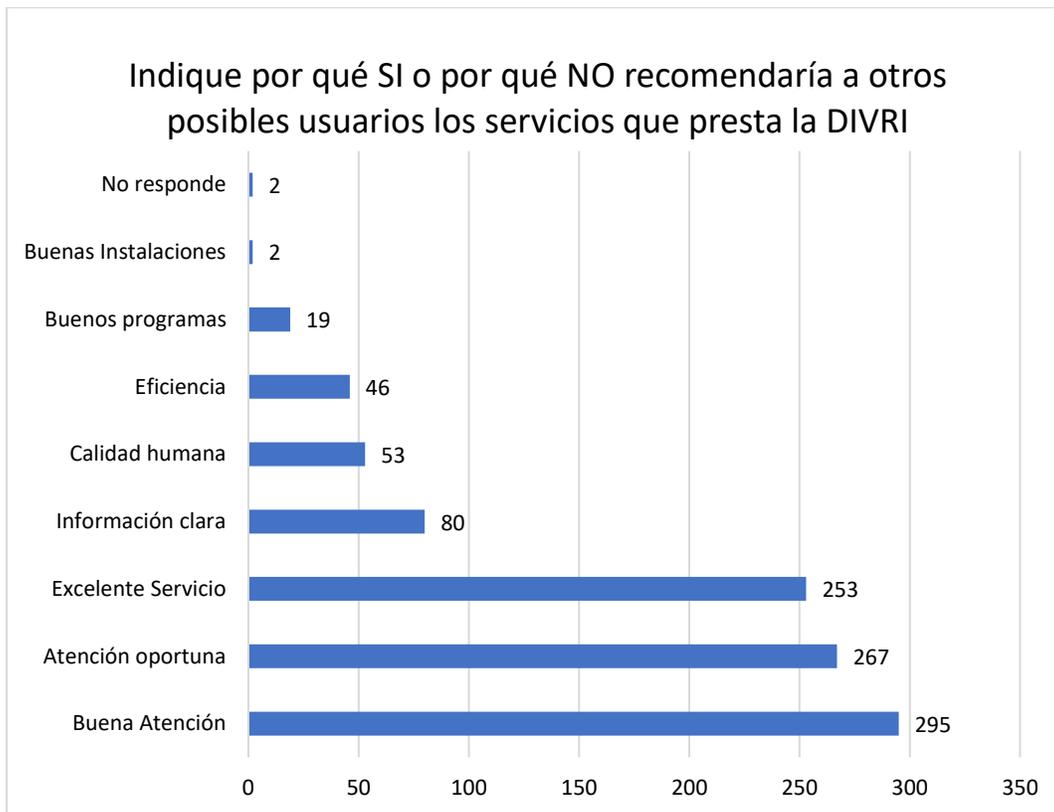
En relación con la pregunta: ¿Usted recomendaría a otros posibles usuarios los servicios que presta la DIVRI? de 1017 encuestas, el 100% respondió que si recomendaría los servicios.



Gráfica 6.

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. Razones por las que recomendaría los servicios de la DIVRI



El 80.14% 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 17.60% 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% (1017) encuestas realizadas, el 86.92% (884) no tuvo registro de sugerencias realizadas por las personas atendidas. El restante 13.08% equivalente a 133 encuestados registraron sugerencias, por cada uno de los grupos que aplicó el formato.

En las encuestas aplicadas por el área de Registro de Rehabilitación Inclusiva se destacada el agradecimiento de los usuarios por los servicios prestados en las rutas de atención, en

los que valoran el aporte significativo a sus vidas haciéndoles sentir útil. En cuanto a sugerencias para mejorar el servicio solicitan agilidad en la atención y el comienzo de los cursos, así como información oportuna en la cancelación de agendas y tener en cuenta a todos los usuarios para la entrega de regalos.

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

* SUGERENCIAS REGISTRO REHABILITACIÓN INCLUSIVA		
1	Deberían implementar estudios superiores para personal activo como pensionados.	1
2	Gracias por hacernos útiles.	1
3	La niña que atiende la piscina no atiende rápido.	1
4	La trabajadora me atendió muy bien	2
5	Muchas gracias por el programa de rehabilitación, me siento muy bien.	1
6	No conocía esta entidad, pero ahora participaré en todo lo que ofrecen, gracias.	2
7	No informan que se cancela el servicio de la piscina por racionamiento	2
8	No invitan a todos los usuarios a los eventos, como la entrega de regalos	1
9	Que me dejen meter a la piscina con mi hijo porque no sabe nadar.	1
10	Se demora mucho en iniciar el curso de cocina	1
11	Se demoran mucho en atender porque tenían un evento	1
12	Son maravillosos, sin ustedes nuestra vida sería aburrida, nos encanta venir todos los días	1
13	Su apoyo, ayuda, asesoría y orientación es invaluable, gracias DIVRI.	1
14	Tuve una buena experiencia, recomendaría el servicio para que todos puedan conocer y disfrutar de los beneficios que ofrecen.	4
15	Mejorar las indicaciones, tiempos de espera y actualizar el digiturno.	4
16	Ofrecen excelentes servicios	2
TOTAL		26

Con respecto a la ventanilla de radicación, los usuarios expresaron en las sugerencias que han recibido un servicio, rápido, amable y claridad en la información por parte de los funcionarios, adicionalmente sugieren que haya atención personalizada, un número telefónico de atención y cambiar el sistema de ingreso a las instalaciones por un lector de código.

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

* SUGERENCIAS RADICACIÓN		
1	Atención personalizada de la oficina en donde uno requiera el servicio. Un número de teléfono donde lo puedan orientar en el servicio que requiera.	1
2	Buena orientación y respeto.	1
3	Cambiar el sistema de entrada a la oficina de atención. Es más rápido un lector de código.	1

4	Deberían implementar estudios superiores para personal activo como pensionados.	1
5	El servicio es rápido y ágil, siempre que vengo me atienden bien	1
6	Gracias por el servicio, es mejor cada día	1
7	Los funcionarios son muy amables y rápidos.	1
8	Mejorar el sistema de huellas.	1
9	Muy amables, gracias.	1
10	Que den prontas respuestas a las solicitudes	1
11	Son muy amables y aclaran cada una de las inquietudes, estoy satisfecha.	1
12	Tener una sede en el norte	1
13	Todo está bien, siempre me han atendido como me merezco, muchas gracias.	1
14	Excelente atención y agilidad	14
	TOTAL	27

En la oficina de Relacionamiento con el ciudadano se recibieron 80 sugerencias, entre las cuales se destacan, mayor señalización, actualización del digiturno, mejorar el tiempo de atención, más personal y en términos generales:

- Divulgar mejor la existencia de la dirección y los beneficios y servicios que presta.
- Tener oficina en las ciudades principales para acceder a los beneficios.
- Mejorar la plataforma (RUM), se demoran mucho los procesos de acreditación.
- Mejorar la página web en todo el tema de documentos.(subir Certificación DIAN)
- Dar a conocer los servicios a veteranos de otras regiones, de manera virtual, correos, WhatsApp, celular
- Mejorar la información sobre nómina.
- Instruir a los veteranos sobre cómo descargar documentos de la página
- Ofrecer transporte a las instalaciones de la DIVRI
- Facilitar el acceso a las instalaciones, la entrada es compleja.

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

* SUGERENCIAS RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO		
1	Ampliar la cobertura de estudios universitarios para los hijos de los pensionados. Difundir más información acerca de dónde se debe dirigir el usuario para sus solicitudes.	1
2	Atención especial para discapacitados en el desplazamiento hacia allá.	1
3	Capacitar a los usuarios que viven lejos en el uso de la plataforma.	1
4	Claridad en la información para personas de la tercera edad.	1
5	Continúen pensando en el ser humano.	1
6	Dan información clara y precisa, muchas gracias.	1
7	Dar a conocer los servicios a veteranos de otras regiones.	2
8	Deberían acreditar a los veteranos en el momento de retiro.	1
9	Demora en la actualización de la página.	1

10	Divulgación de servicios. Me encantó la enseñanza y amabilidad de Claudio Prada, tiene mucha paciencia para los adultos, buena funcionaria.	1
11	El acceso al edificio es complejo	1
12	El llamado debe ser más ágil y el acceso a la página igual.	1
13	Espere más de una hora para ser atendido, vengo desde Girardot solo para sacar el desprendible porque la página es muy difícil de manejar.	1
14	Evaluar posibilidad de crear oficina de notaria para beneficiar a los usuarios con rapidez en trámites legales.	1
15	Explicar documentos y enviar información sobre cambio de sede por correo.	2
16	Facilitar el ingreso para solicitudes de trámites (tener en cuenta a los adultos mayores).	1
17	Gracias por el buen trato y la cordialidad.	1
18	Gracias por su amabilidad, inclusión y pertinencia a la población.	1
19	Habilitar los beneficios de forma presencial a nivel nacional al igual que beneficiar al personal con asignación de retiro.	1
20	Instruir a los veteranos por medio de grupos de Facebook o correo sobre cómo expedir los documentos virtualmente para no tener que viajar tan lejos solo por un documento.	1
21	La certificación de la DIAN debería estar en la página.	5
22	Manejar un folleto con los servicios que ofrecen.	1
23	Mantener el nivel de atención.	1
24	Más facilidad para las personas de la tercera edad.	1
25	Mejor información en el área de nómina.	1
26	Mejorar la página en todo el tema de documentos.	3
27	Mejorar plataforma, se demoran mucho los procesos de acreditación	3
28	Muy buen servicio.	2
29	Muy rápida la atención y muy claras las explicaciones, en la recepción son amables y ágiles.	3
30	Ofrecer transporte para ir a la instalación.	1
31	Promoción de las actividades de manera virtual a los correos, WhatsApp o celular.	1
32	Que por favor haya más personal de atención.	1
33	Se deben mantener los protocolos de servicio y atención al cliente.	1
34	Señalización dentro de la oficina.	1
35	Ser más concretos en los videos de la página.	1
36	Súper excelente el desempeño de la señora Yeimi Nidia, Módulo 1.	1
37	Tener oficina en las ciudades principales para que todos podamos acceder al beneficio.	4
38	Excelente atención y agilidad	14
39	Mejorar las indicaciones, tiempos de espera y actualizar el digiturno.	10
40	Divulgar mejor la existencia de la dirección y los beneficios y servicios que presta.	3
	TOTAL	80

CONCLUSIONES

Este informe se presenta a la Dirección 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 los canales para adelantar sus trámites.

Recomendación:

- Adelantar con mayor continuidad notas comunicativas cortas, pero de alto impacto con respecto a los canales para acceder a información sobre trámites y servicios, en especial para quienes residen fuera de Bogotá. Lo anterior, no sólo a través de redes sociales, sino también de correo electrónico.
- Socializar con el equipo de atención al ciudadano, la información sobre actividades adelantadas por los grupos misionales, antes de que sea publicada a los grupos de valor, así como los cambios en las formas de adelantar los trámites y/o acceder a los servicios de la Dirección, para que de esta forma se pueda brindar a los usuarios información clara y oportuna a través de los diferentes canales dispuestos.

- ❖ **Plataformas tecnológicas:** Los usuarios expresan la necesidad de mejorar, agilizar y actualizar las plataformas tecnológicas, (Digiturno-RUM-Pag Web DIVRI) ya que han experimentado demoras en la atención de trámites como acreditación, entrega Certificaciones DIAN, así como dificultades reiterativas en lectura de la huella al ingresar a la DIVRI.

Recomendación:

- Se requiere adelantar acciones para mejorar el tiempo de servicio y respuesta en aplicaciones como el RUM, el cual presenta caídas del sistema con cierta frecuencia. Adicionalmente influye el tiempo de solicitud de acreditación de casi media hora, situación que afecta los tiempos de atención a las personas que asisten por otros servicios, razón por la cual los usuarios piden más personal en el punto de atención.
- 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 y evaluar la posibilidad de

que los usuarios puedan ingresar con la lectura de código de barras de su cédula.

- Los veteranos y pensionados reiteran la solicitud 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 sea aprobado se envíe 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.

Recomendación:

- Teniendo en cuenta que por austeridad en el gasto no ha sido posible hacer la contratación de un servicio de Contac center omnicanal, se sugiere fortalecer la atención a este canal con nuevos servidores públicos que tengan dedicación completa a esta labor.

- ❖ **Acceso a las Instalaciones:** Los usuarios expresan la necesidad mejorar el acceso a la DIVRI, en términos de disponer transporte para los usuarios y por otra parte reiteran la importancia de facilitar el ingreso a las instalaciones, teniendo en cuenta que muchos de los usuario son adultos mayores y sus huellas digitales ya no las lee el sistema

Recomendación:

- Adelantar gestiones con Transmilenio y el sistema integrado de transporte SITP para estudiar la viabilidad de tener un paradero de una ruta que conecte la Avenida Américas y la Avenida Calle 26 con la DIVRI.
- Evaluar la posibilidad de actualizar el mecanismo de ingreso de los usuarios a la DIVRI a través de la lectura del código de barras de su cédula de ciudadanía.

- ❖ **Atención presencial:** Se ha reiterado la solicitud de disponer mayor personal para la atención presencial en la DIVRI, 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. Adicionalmente, los usuarios han solicitado que haya una persona apoyando la solicitud del turno y orientando a los ciudadanos en la recepción de la DIVRI.

Recomendación:

- Adelantar gestiones para fortalecer el personal de atención con pasantes del SENA o personal de las fuerzas

- ❖ **Descentralización de la atención:** Las personas que asisten a la DIVRI por alguno de los trámites 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.

Recomendación:

- Aumentar campañas de comunicación para divulgar el servicio de agendamiento de citas, informar cómo acceder a documentos descargables desde la página web (acreditaciones, desprendibles, certificaciones, formatos para trámites) promocionar la oferta virtual que maneja el programa de regionalización.
- Fortalecer conexiones con medios de comunicación de las fuerzas, canales o emisoras regionales que apoyen la divulgación de la información de la Dirección.

- ❖ **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.

Recomendación:

- Organizar al interior de los grupos un plan de choque para la respuesta oportuna frente a procesos como la aprobación de acreditaciones y la revisión y firma de resoluciones de reconocimiento pensional.
- Emitir respuestas a peticiones, utilizando lenguaje claro para los ciudadanos de tal forma que no tengan que reiterar sus solicitudes por falta de claridad en las respuestas

- ❖ **Aplicación Encuestas:** En el año 2024, se aplicaron en total 2496 encuestas, evidenciándose un aumento del 90% en la cantidad de personas encuestadas en comparación al año 2023 en el que se aplicaron 1300 encuestas en total. Se destaca el compromiso de los procesos a cargo de esta labor y se insta a continuar llevando a cabo este ejercicio de participación ciudadana y poder tener cada vez más 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.