

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

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE 2025**

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

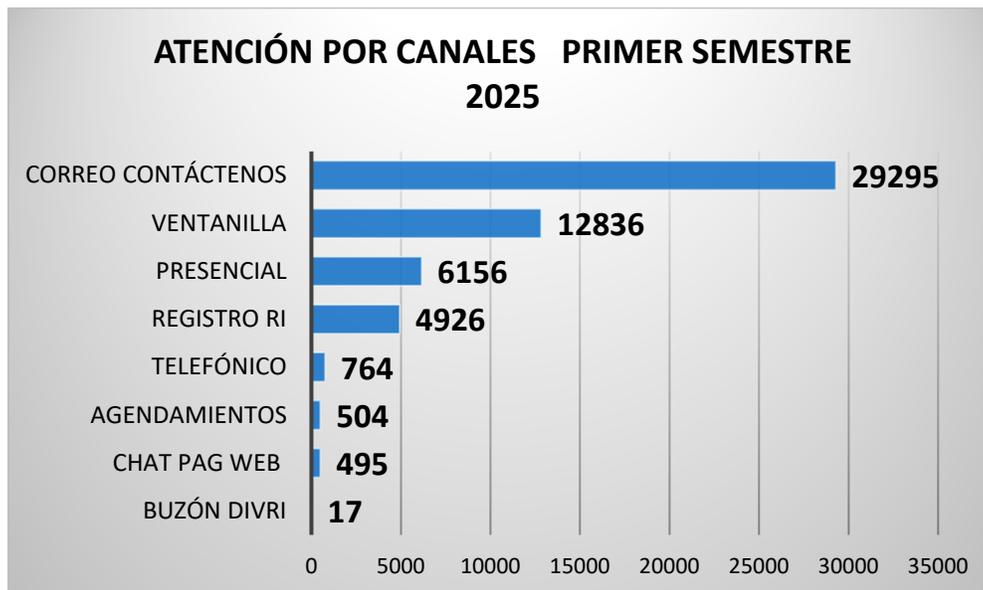
**PRESENTADO POR
YENNY CONSUELO MATEUS CHAVARRO
LÍDER RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO**

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DIVRI

ANÁLISIS PRIMER SEMESTRE 2025

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, agendamiento de citas. En el primer semestre del 2025 se registraron los siguientes datos sobre la atención realizada por cada canal.

Gráfica 1. Atenciones registradas por canal enero a junio 2025



CANAL	SEMESTRE 1	PROM MENS	PROM DIA
BUZÓN DIVRI	17	3	0
CHAT PAG Web	495	83	4
AGENDAMIENTOS	504	84	21
TELEFÓNICO	764	127	7
REGISTRO RI	4926	821	43
PRESENCIAL	6156	1026	54
VENTANILLA	12836	2139	113
CORREO CONTÁCTENOS	29295	4883	257

Sobre el cual que registra los totales de atención por canal es importante destacar que en el caso del canal de **Agendamientos de cita virtual o presencial**, se establece un promedio diario de 21 citas atendidas al mes, teniendo en cuenta que estas citas se atienden únicamente los miércoles en el horario de 8 am a 12 pm.

Así mismo, es preciso aclarar que en el caso de la oficina de Registro de Rehabilitación Inclusiva, el total registrado de atenciones (4926) incluye los turnos atendidos por agendamientos de citas para valoración y acceso a la piscina. En conclusión, con respecto al primer semestre de 2025 en el sistema de turnos se registraron **1049 solicitudes de registro en las rutas de atención**, indicador que se tendrá en cuenta para este informe ya que corresponde al primer momento de interacción entre los usuarios y el punto de Registro.

Con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de servicio de nuestros grupos de valor, se aplicó durante el primer semestre de 2025 el formato de encuesta RC-F003 en las oficinas que realizan atención presencial de la Dirección: Relacionamento con el Ciudadano, Registro de Rehabilitación Inclusiva y Punto de Radicación, para garantizar la validez estadística de los resultados y una adecuada representación de la población usuaria, se aplicó una fórmula estándar de muestreo probabilístico:

Parámetros utilizados:

- **N = 1.000** → Tamaño de la población total mensual que se espera atender
- **Z = 1,96** → Nivel de confianza del 95%, ampliamente aceptado en estudios sociales y de percepción
- **p = 0,5** → Proporción esperada. Se usa este valor cuando no hay datos previos, ya que proporciona el tamaño de muestra más conservador
- **E = 0,05** → Margen de error permitido del 5%, que permite precisión razonable sin sobredimensionar la muestra

Resultado de la estimación:

- **n ≈ 278** → Tamaño de la muestra requerido para lograr representatividad con los parámetros señalados

Este cálculo nos permite asegurar que los resultados obtenidos reflejan la percepción de los usuarios con una confiabilidad estadística del 95%, lo cual es esencial para orientar decisiones institucionales basadas en evidencia.

❖ Resultados de la encuesta:

Para iniciar, con el fin de identificar los puntos de mayor interacción ciudadana, la primera pregunta que plantea la encuesta es “**Indique la oficina en la que se atendió su trámite**”, (Gráfica 2) Los resultados reflejan que la **oficina de Relacionamento con el Ciudadano** concentró la mayor parte de la atención: 6156 personas, y aplicó 524 encuestas, las cuales representan el 81.4% del total de respuestas registradas. Le siguieron las oficinas de **Radicación** con 73 registros (11.3%) y **Registro de Rehabilitación Inclusiva** con 47 encuestas realizadas(7.3%).

Este comportamiento evidencia que la mayor carga operativa recae sobre el proceso de Relacionamento, lo que debe ser tenido en cuenta para la distribución de recursos y

personal, así como para la formulación de estrategias de mejora y fortalecimiento de esta dependencia.

Gráfica 2. Porcentaje de encuestas realizadas por grupo Sem 1 - 2025



GRUPO QUE APLICÓ ENCUESTA	ATENCIÓNES REALIZADAS SEM-1	Número de encuestas aplicadas Sem 1-2025	Encuestas estimadas para el semestre 1-2025
Radicación por ventanilla	3901	73	1446
Registro Rehabilitación Inclusiva	1049	47	720
Relacionamiento con el Ciudadano	6156	524	1680

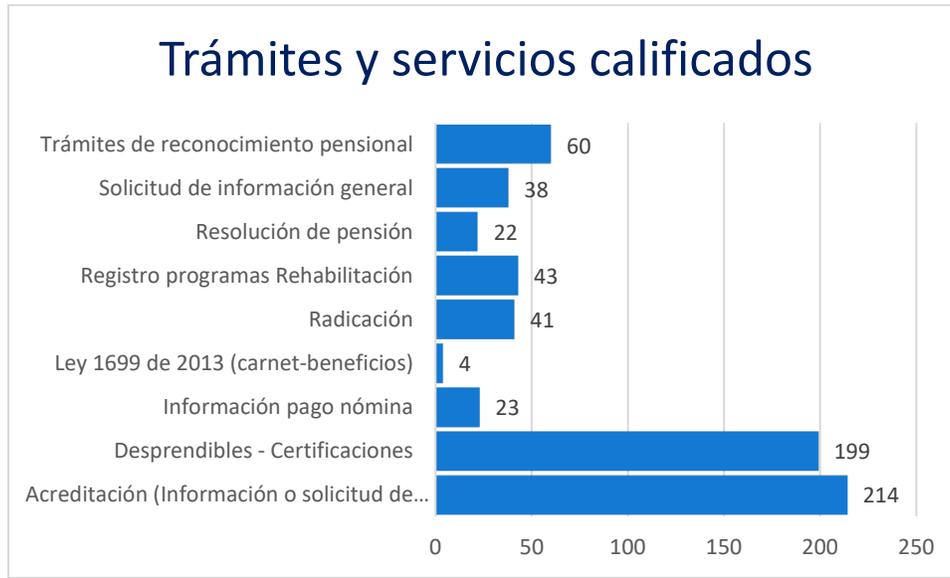
Es importante tener en cuenta que de acuerdo con los parámetros estimados para garantizar una muestra representativa, no fue posible cumplir con el estimado previsto de encuestas aplicadas por cada grupo, por lo que para el segundo semestre de este año, se han previsto nuevas estrategias para la aplicación de la encuesta y se ha solicitado mayor compromiso y seguimiento de este indicador a los grupos responsables de su alcance.

❖ **Trámites y servicios calificados:**

Respecto a los trámites o servicios calificados, los usuarios señalaron mayoritariamente dos servicios: **Acreditación** con 214 menciones y **Desprendibles y Certificaciones** con 199, los cuales agrupan el 64.1% del total de respuestas en la medición. Otros trámites como **Reconocimiento pensional (60 menciones)**, **Radicación (41)** y **Solicitud de información general (38)** también reflejaron una participación significativa. Estos datos permiten identificar que la mayor demanda se orienta hacia trámites administrativos esenciales para el acceso y goce de los beneficios a los que tienen derecho los veteranos.

Además, los datos ofrecen una guía para priorizar recursos, capacitaciones y mejoras operativas, especialmente en los procesos de acreditación y entrega de certificaciones y desprendibles de pago. (Gráfica 3)

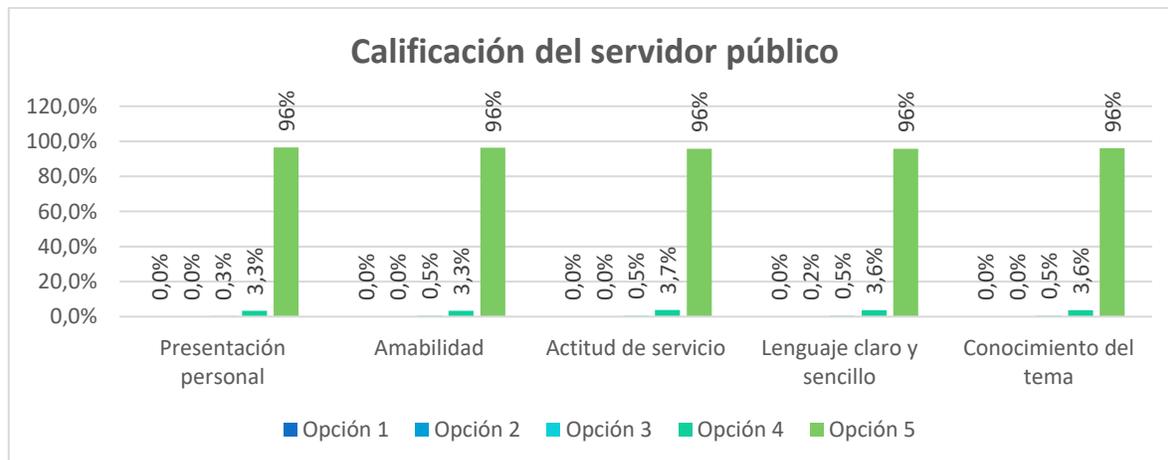
Gráfica 3. Trámites y servicios calificados en las encuestas



❖ **Calificación de los servidores públicos**

A continuación, se evaluaron cinco dimensiones de los servidores públicos que prestan atención presencial: presentación personal, amabilidad, actitud de servicio, lenguaje claro y sencillo, y conocimiento del tema. En todos los casos, la gran mayoría de usuarios calificó con un puntaje de **5**, lo que representa una percepción altamente positiva de los funcionarios. (Gráfica 4)

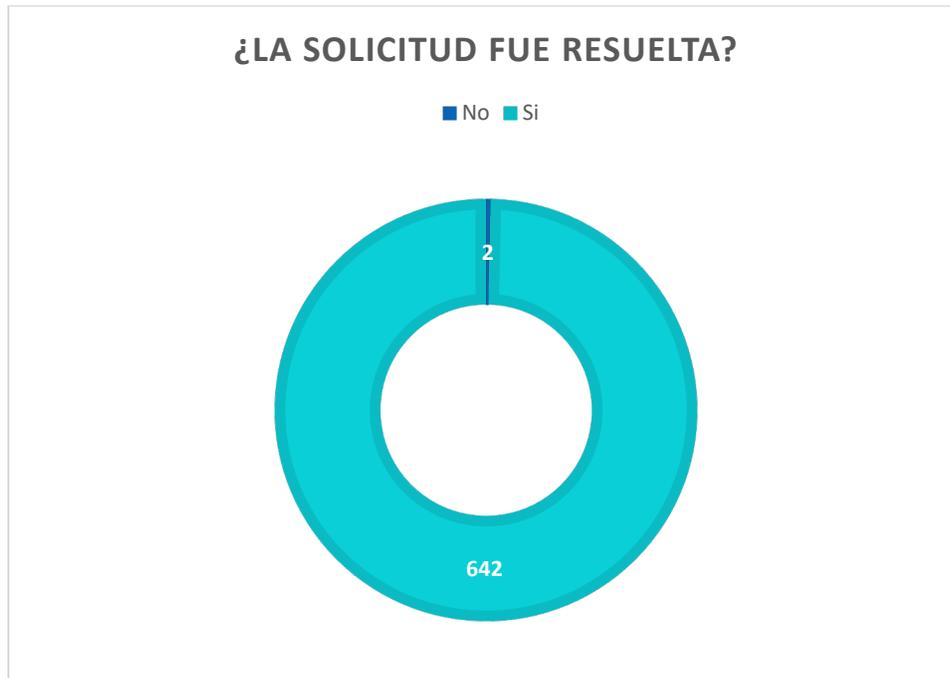
Gráfica 4. Calificación del servidor público



Como se puede observar en la gráfica anterior, la **presentación personal** obtuvo **621 calificaciones de 5**, mientras que solo 2 personas dieron una calificación de 3 o 4 a este indicador. De igual forma, la **amabilidad** recibió **620 calificaciones de 5** y únicamente 3 por debajo. En cuanto a la **actitud de servicio**, **617 encuestados** otorgaron la máxima calificación; el **lenguaje claro y sencillo** fue destacado por **617 personas** con calificación de 5; y el **conocimiento del tema** obtuvo 618 respuestas en esta misma escala.

Adicionalmente, se preguntó si la solicitud presentada fue resuelta, obteniendo una **respuesta afirmativa en 642 de los 644 casos**, lo que indica que la **tasa de efectividad** de la atención fue **cercana al 100%**. Esta cifra refuerza la confianza que los usuarios depositan en la Dirección y destaca la disposición de los servidores públicos para dar respuesta en las atenciones realizadas. Únicamente **2 personas (0.3%)** afirmaron no haber obtenido una solución.. (Gráfica 5)

Gráfica 5.



El siguiente indicador correspondiente a la pregunta ¿Recomendaría los servicios de la DIVRI? refleja el nivel de satisfacción general con la experiencia vivida en la Dirección. La respuesta fue contundente: **642 usuarios (99.7%)** manifestaron que **sí recomendarían** los servicios, mientras que solo **2 personas (0.3%)** dijeron que no lo harían, por las siguientes razones:

1. ***“En las oficinas encargadas de la sustitución pensional es un desorden y no dan trámite. Me tocó interponer tutela”***
2. ***“La persona que me atendió puso su disponibilidad, aunque no está en sus manos resolver mi problema. Sería muy bueno que donde se radican los documentos, le***

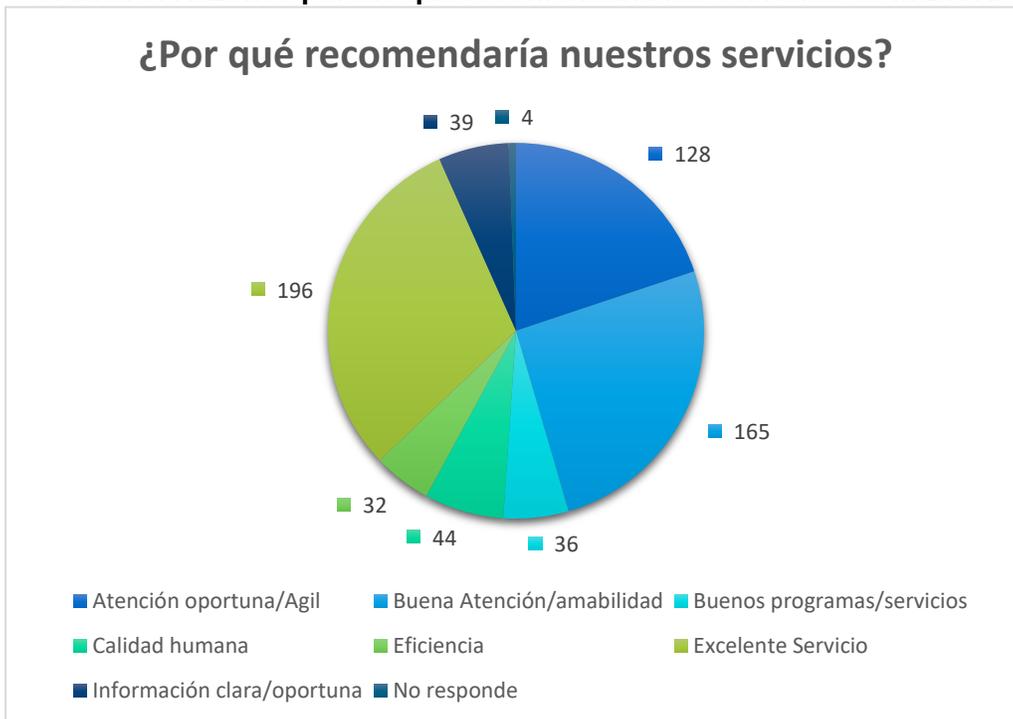
indicarán a uno de una vez si están bien, para no demorarse más en el proceso".
(Gráfica 6)

Gráfica 6.



Con el objetivo de conocer en profundidad las razones detrás de la alta tasa de recomendación, se preguntó directamente a los usuarios por qué recomendarían los servicios de la DIVRI. (Gráfica 7)

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



La opción más mencionada fue **“Excelente servicio”** con **196 registros**, seguida de **“Buena atención/amabilidad”** con **165** y **“Atención oportuna/ágil”** con **128**. También se destacaron elementos como la **calidad humana del personal (44 menciones)**, la **claridad en la información (39)**, la **eficiencia (32)** y el valor de los **programas y servicios ofrecidos (36)**. Solo 4 personas no ofrecieron respuesta a esta pregunta. Estos resultados no solo reafirman las fortalezas institucionales percibidas por los ciudadanos, sino que también sirven como insumo para seguir fortaleciendo aquellas dimensiones del servicio que más impacto generan.

❖ Registro de Sugerencias.

Del total de **644 encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2025**, el **62.73%** (404 encuestas) **no registró sugerencias**, mientras que el **37.26%** restante (**240 encuestas**) **incluyó observaciones, comentarios u oportunidades de mejora**. Estas sugerencias fueron agrupadas y consolidadas según la oficina que aplicó el formato.

Durante este periodo, se recopilaron un total de **47 sugerencias** relacionadas con la atención prestada por la oficina de Registro de Rehabilitación Inclusiva. La mayoría de los encuestados (**34 personas**) no emitieron comentarios adicionales, lo cual puede interpretarse como una señal de conformidad o satisfacción general. Sin embargo, las sugerencias recibidas permiten identificar aspectos específicos para fortalecer.

Entre los puntos positivos, se reconocen los **beneficios otorgados a los veteranos**, el valor de los **talleres ofrecidos** –en especial los de finanzas–, y **felicitaciones** puntuales hacia el servicio prestado. No obstante, también se evidencia la necesidad de **mejorar la programación y cumplimiento de talleres**, ya que algunos usuarios reportan **cancelaciones imprevistas por parte del personal** sin previa notificación. Adicionalmente, se resalta la **dificultad para acceder a citas**, el deseo de **ampliar los horarios de la piscina** y la solicitud de que **los familiares puedan ser beneficiarios**.

En cuanto a la atención en sitio, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con el **sistema de turnos**, especialmente por **la demora en el llamado**, **la mala experiencia con la máquina asignadora** y **la actitud del personal en la entrada de la Dirección**. También se señala que algunas actividades son suspendidas cuando hay labores administrativas, lo cual afecta la continuidad de los procesos con los usuarios.

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

*	SUGERENCIAS OFICINA REGISTRO DE REHABILITACIÓN INCLUSIVA	Cantidad
1	0	34
2	Ayudan al ciudadano en sus tiempos libres.	1
3	Felicitaciones.	1
4	Gracias, los veteranos tienen muchos beneficios.	1
5	Las citas son muy lejanas.	1

6	Los doctores cancelan los talleres y no le avisan a nadie.	1
7	Los talleres de finanzas son muy buenos.	1
8	Más horarios en la piscina.	1
9	Muchos beneficios y talleres para los veteranos. Mejor actitud de las personas que se encuentran en la entrada.	1
10	No hay citas.	1
11	No me gustó lo del turno pues la máquina no es muy buena.	1
12	Que los familiares puedan ser beneficiarios.	1
13	Se demoran mucho en llamar el turno.	1
14	Siempre cancelan cuando hay labores admin sin importar los usuarios.	1
	TOTAL	47

Asimismo, se recopilaron un total de **73 sugerencias** relacionadas con la atención prestada en la oficina de Radicación. De estas, **32 personas no dejaron comentarios** o manifestaron no tener sugerencias, lo que representa casi la mitad del total y podría interpretarse como una señal de satisfacción general.

Los comentarios positivos son recurrentes: se valoran ampliamente la **amabilidad, diligencia, actitud y claridad del personal**, así como la **buena atención recibida desde el ingreso hasta la finalización del trámite**. Varios usuarios destacan el compromiso de los funcionarios, la empatía demostrada y la precisión en el servicio prestado. También se resalta la **atención adecuada a los soldados profesionales**, así como la **claridad de las instrucciones brindadas**.

Entre las oportunidades de mejora, se encuentran aspectos puntuales como la **incomodidad del espacio físico asignado para radicación**, al estar al aire libre y no brindar condiciones óptimas para personas con discapacidad. Asimismo, se solicita **evitar trámites innecesarios** como la entrega exclusiva de documentos originales, **facilitar la radicación virtual**, y **mejorar la atención telefónica**, ya que algunos usuarios afirman haber recibido información incompleta por ese medio. También se evidencian necesidades de **mayor empatía**, así como la **entrega de copias impresas del radicado** y no solo como imagen en el celular.

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

*	SUGERENCIAS OFICINA DE RADICACIÓN	Cantidad
1	¡Sin Sugerencias!	1
2	0	31
3	Agradecer por la excelente atención	1
4	Buena atención	1
5	Dar información completa y clara, por favor.	1
6	El funcionario que me atendió fue muy diligente y claro.	1

7	El servicio momento prestado hasta el momento ha sido excelente.	1
8	En el punto de radicación, muy buena y cordial la atención prestada.	1
9	En las oficinas encargadas de la sustitución pensional es un desorden y no dan trámite. Me tocó interponer tutela.	1
10	Es muy amable la señorita que me atendió	1
11	Evitar en lo posible tramitologías aceptando copias, de por si ustedes verifican datos.	1
12	Excelente atención	1
13	Facilitar el proceso de entrega de certificados de estudio porque vivimos muy lejos y nos demoramos en llevarlo ya que debe ser el original.	1
14	Gracias por tener en cuenta a los soldados profesionales.	1
15	Gracias son amables	1
16	Hace mucho frio en la oficina de radicación.	1
17	La atención es agradable y oportuna.	1
18	La atención excelente desde el personal de seguridad en adelante.	1
19	La persona que me atendió es ágil, educado y responde las preguntas amablemente.	1
20	La señorita fue muy amable ya que no cualquiera tiene disposición a preguntar a otras cosas que no sabe. Qué bueno poder contar con personas como ustedes.	1
21	La ubicación del área de radicación en un espacio que no sea al aire libre, teniendo en cuenta el clima y mayor comodidad para el usuario en caso de ser persona discapacitada.	1
22	La verdad es un excelente servicio no hay que mejorar nada	1
23	Las instrucciones son claras y nos tratan con amabilidad.	1
24	Me encanto la cordialidad por parte de los funcionarios	1
25	No	1
26	Oficinas grandes con todos los servicios y beneficios de la DIVRI en todas las ciudades.	1
27	Pregunté información por llamada y no me dieron la información completa; al llegar presencial, me solicitaron más documentos de los dichos por llamada. Gracias.	1
28	Que permitan la radicación de certificación bancaria para pago de pensión de manera virtual o correo electrónico, ya que al consignar la pensión en el banco elegido por el beneficiario se confirman los datos, de lo contrario la transacción no se realizaría. También, deberían compadecerse de los usuarios que viven muy lejos y deben traer los documentos en físico hasta acá, Bogotá.	1
29	Que se den copias de los radicados, no solamente tomarle una foto al radicado como se nos dice, sino más bien que se nos saque una copia directa	1
30	Si	1

31	Siempre que vengo el servicio es adecuado y preciso. Continuar prestando cada día el excelente servicio y mantenerse empáticos al servicio de la comunidad.	1
32	Sigan siendo disciplinados y ordenados, con buena actitud, gracias.	1
33	Sin comentarios	1
34	Son claros y amables, han sido excelentes en mi proceso, los recomiendo.	1
35	Son muy atentos y prestos para atender.	1
36	Su agilidad y atención en todos los servicios.	1
37	Tener un correo electrónico donde se puedan enviar estos documentos o hacer radicados específicamente.	1
38	Tenía buena presentación personal y buena actitud.	1
39	Todo bien por ahora	1
40	Todo está bien.	1
41	Todo muy bueno	1
42	Todo perfecto, muy ágiles.	1
43	Un poco más de empatía	1
	TOTAL	73

Por último, se recibieron un total de **117 sugerencias** relacionadas con la atención brindada por la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano. La mayoría de los comentarios son positivos y destacan aspectos como la **amabilidad, disposición, diligencia, claridad en la atención y el acompañamiento brindado por los funcionarios**, lo cual refleja un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios. Frases como *“me sentí como en casa”*, *“atención excelente”* o *“personal de alta calidad humana”* fueron recurrentes. Algunos funcionarios como la **Sra. Jeimmy Nivia, el Sargento Efren López y la Sra. Yenny Mateus** fueron mencionados individualmente por su destacada atención y actitud.

También se reconocen con frecuencia los **beneficios y programas dirigidos a los veteranos**, resaltando el impacto positivo en su vida civil y en su bienestar. Asimismo, se observa una alta valoración de la orientación brindada durante el proceso de atención y la capacidad de resolver dudas y trámites de manera oportuna.

No obstante, también se presentaron diversas sugerencias que invitan a **mejorar procesos, ampliar cobertura y fortalecer los canales de atención**. Varias personas expresaron la necesidad de **agilizar los tiempos de atención, mejorar la atención telefónica y el canal de correo electrónico**, así como de **actualizar la página web** con información clara y concreta ante cambios de plataforma o en procesos institucionales. Además, se identificaron solicitudes para **facilitar el parqueo a personas con discapacidad, digitalizar trámites, ampliar la cobertura nacional y difundir mejor los servicios ofrecidos**.

Se destaca también un punto de debate sobre la **inclusión del personal civil pensionado en los beneficios y actividades recreativas** de la DIVRI, con posturas tanto a favor como

en contra, lo que evidencia la necesidad de revisar esta temática con una perspectiva técnica y normativa.

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

*	SUGERENCIAS OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Cantidad
1	Excelente servicio, atención amable, clara y con disposición para resolver inquietudes.	15
2	Funcionarios muy atentos, respetuosos, diligentes y con calidad humana.	9
3	Se resolvieron mis dudas o solicitudes de manera efectiva.	6
4	Me sentí bien recibido; desde el ingreso la atención fue cálida, como en casa.	2
5	Me pareció excelente que me orientaran y explicaran todo con claridad.	3
6	El servicio fue oportuno, rápido y confiable.	4
7	Gran apoyo y beneficios para los veteranos de la fuerza pública.	7
8	Nos brindan bienestar y mejora en la calidad de vida.	3
9	Me han apoyado en mi vida civil.	1
10	Recomiendo todos los servicios, son excelentes.	2
11	Solo queda agradecer el servicio.	2
12	Todo perfecto / Todo muy bien.	3
13	Gracias por lo que hacen.	1
14	Bendiciones a esta institución y familias.	1
15	Agilizar los tiempos de atención, desde el ingreso hasta la resolución.	3
16	Aclarar el turno preferencial para quien realmente lo necesita.	1
17	Mejorar la atención de algunos funcionarios, especialmente en amabilidad.	3
18	Mejorar la atención del Call Center y el canal telefónico; nunca contestan.	4
19	Contestar el correo electrónico y enviar información oportuna por ese medio.	1
20	Facilitar parqueo a personas con discapacidad o con citas médicas.	2
21	Orientar desde el momento de radicar documentos si están completos.	1
22	Que se mantenga el nivel de atención actual.	1
23	Actualizar la página web con información clara y concreta, especialmente ante cambios. Pedí una cita para que me atendiera alguien y esa persona no estaba para atenderme.	2
24	Mejorar el sistema informático y la plataforma virtual para facilitar los procesos.	3
25	Mejorar la conexión a internet y la señal wifi de las instalaciones.	2
26	Cambiar el sistema de ingreso; es obsoleto y se demora demasiado.	1
27	Crear una aplicación para interactuar con la DIVRI de forma más rápida.	1
28	Tener otra línea telefónica o celular porque la actual siempre está ocupada.	1
29	Ampliar la cobertura con oficinas en otras ciudades del país.	5

30	Poder acceder a los servicios sin necesidad de viajar a Bogotá.	2
31	Hacer más visible la sede actual.	1
32	Difundir los servicios a través de redes, emisoras, TV o al momento del retiro.	7
33	Incluir a pensionados civiles con más de 20 años de servicio en los beneficios.	3
34	Permitir su participación en actividades recreativas.	2
35	No incluir a los civiles en servicios recreativos.	1
36	Ampliar la oficina de atención.	1
37	Tener parqueadero para los usuarios.	1
38	Tener más talleres y alianzas con el SENA o universidades.	1
39	Tener personal como el Sr. Efren Eduardo López Sánchez, por su amabilidad y actitud positiva.	1
40	La atención fue excelente. Sra. Jeimmy Nivia módulo 1. Gracias por tener personal de alta calidad humana. Felicitaciones.	1
41	Por la rapidez y diligencia al tramitar, por la gentileza, sonrisa y amabilidad del personal, especialmente del Sargento Efren López, por su calidad humana. ¡Gracias Sargento!! Gracias por su magnífico trabajo, son los mejores!!	1
42	La Sra. Yenny Mateus, excelente en el desempeño de sus funciones.	1
43	La persona que me atendió fue muy amable y clara; ojalá todos fueran así.	1
44	La persona que me atendió no pudo resolver, pero mostró buena disposición.	1
45	La página oficial no contiene información clara y concreta que sea objetiva. Ej.: se cambió de plataforma y quienes ya estábamos como veteranos debíamos actualizar int y en ningún lado lo dice. Luis Carlos Morales C.C. 17.347.173 Lcmm2050@hotmail.com	1
46	No hay beneficios para personal civil. Solicito muy respetuosamente se gestione la posibilidad de aceptar al personal civil que le sirvió más de 20 años al estado mediante trabajo en mi institución Armada Nacional. - Elsa Castro Garcia. Correo: elsacastrog@gmail.com C.C. 51.608086 Cel. 3167610712	1
	TOTAL	117

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.
- Que haya cobertura de beneficios para la familia.
- Agilizar los servicios y tener personal suficiente para atención al público.
- Agilizar tiempos de atención y mejorar el sistema de turnos.
- Actualizar la página web e incluir información clara y oportuna.
- Digitalizar más trámites y facilitar radicaciones virtuales.

- Ampliar y mejorar la infraestructura física de las oficinas actuales de atención.
- Revisión o flexibilidad en la entrega de documentos físicos.

CONCLUSIONES

Este informe se presenta a la Alta Dirección de la DIVRI con el fin de brindar un panorama claro del nivel de satisfacción de los ciudadanos que accedieron a los servicios de atención presencial durante el primer semestre de 2025. La información recolectada busca ser insumo estratégico para el análisis conjunto con los equipos de trabajo, con el fin de definir acciones de mejora, asignar recursos adecuados y responder de manera efectiva a las expectativas de los grupos de valor.

En términos generales, los resultados del presente año reflejan **un alto nivel de satisfacción**, manteniéndose en línea con lo alcanzado en 2024. En 2025, **el 99.69% de los encuestados calificó positivamente la atención recibida por parte de los servidores públicos**, mientras que en 2024 este porcentaje fue de 99.72%. De igual forma, **el 99.68% manifestó haber recibido solución a su solicitud y el mismo porcentaje indicó que recomendaría los servicios de la Dirección**, cifras casi idénticas a las del año anterior.

Un cambio relevante frente al 2024 se evidencia en la **frecuencia de sugerencias registradas**: mientras en 2024 apenas el 5.54% de las encuestas contenían observaciones o recomendaciones, en 2025 este porcentaje aumentó al **37.26%**, lo que demuestra un mayor involucramiento y disposición de los ciudadanos para aportar al mejoramiento del servicio, por **lo que sería de gran valor generar formas de retroalimentación sobre sus aportes y promover de esta forma la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión del servicio**.

Dentro de las observaciones más reiteradas, se destacan las siguientes oportunidades de mejora:

- **Divulgación de la oferta de servicios**: persiste la necesidad de fortalecer los canales de información sobre los beneficios ofrecidos por la Dirección, especialmente a través de medios digitales como redes sociales, correo electrónico o incluso campañas dirigidas a personal en retiro.
- **Cobertura territorial**: se solicita insistentemente la **apertura de sedes fuera de Bogotá**, así como la posibilidad de **realizar trámites virtuales** para evitar desplazamientos, especialmente para personas mayores o con discapacidad.
- **Canales de atención**: el canal telefónico presenta deficiencias importantes, al igual que la plataforma virtual y el sistema de ingreso por lector de huella, por lo que se recomienda **mejorar la infraestructura tecnológica y los tiempos de respuesta**.
- **Calidad de atención**: si bien la mayoría de los usuarios destaca la amabilidad y profesionalismo de los servidores, se sugiere estandarizar la atención para que todos los funcionarios reflejen el mismo nivel de disposición. También se sugiere

ampliar el equipo de atención presencial, especialmente en horas de alta demanda.

- **Inclusión de beneficiarios:** algunas solicitudes hacen referencia a la inclusión de **familiares o personal civil pensionado** como beneficiarios de ciertos servicios.

Con base en las sugerencias más reiterativas, se recomienda considerar las siguientes acciones prioritarias:

1. **Fortalecer la estrategia de comunicación institucional**, segmentando mensajes según el tipo de usuario (veteranos, personal civil, pensionados) y utilizando medios accesibles y permanentes.
2. **Revisar y optimizar los canales de atención no presenciales**, especialmente el canal telefónico y las plataformas virtuales, para mejorar la experiencia del usuario.
3. **Explorar alternativas de descentralización del servicio**, como alianzas regionales o jornadas móviles en otras ciudades.
4. **Realizar mantenimientos periódicos de los dispositivos tecnológicos** de ingreso y atención, incluyendo el lector de huellas.
5. **Unificar criterios de atención al ciudadano** mediante capacitaciones en empatía, lenguaje claro y orientación oportuna, garantizando una atención digna y eficiente.

Finalmente, se propone a las coordinaciones misionales hacer seguimiento y presentar avances sobre las sugerencias aquí expuestas, integrando estos resultados en los planes de trabajo institucional y los procesos de mejoramiento continuo.