

DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
ANÁLISIS SEGUNDO SEMESTRE 2025

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

PRESENTADO POR
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO DIVRI

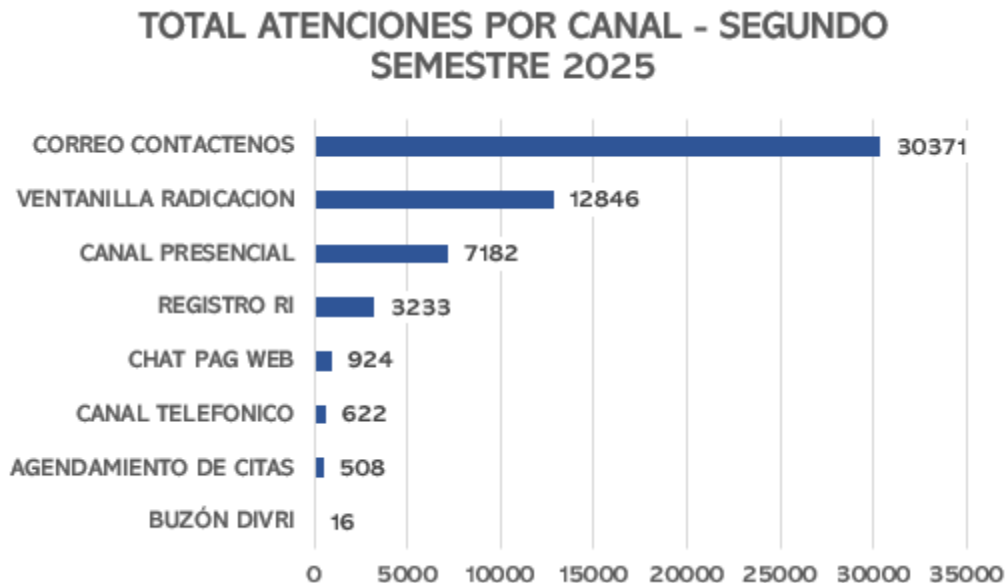
Elaboró. María Camila Peñaloza Becerra
Revisó. Yenny Consuelo Mateus Chavarro

INFORME SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE – DIVRI 2025

Con el propósito de promover una atención eficiente, transparente y participativa, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva diseñó e implementó 8 canales de atención (canal presencial, correo contactenos@divri.gov.co, canal telefónico, chat, buzón, ventanilla de radicación, sede electrónica y agendamiento de citas), los cuales integran la estructura operativa de atención que la entidad ha dispuesto para garantizar un servicio accesible, oportuno y eficiente para nuestros grupos de valor.

Estos canales reportaron los siguientes totales, en término de atención a grupos de valor, en el segundo semestre de la anualidad.

1. Grafica - Atenciones registradas por canal – Segundo semestre año 2025.

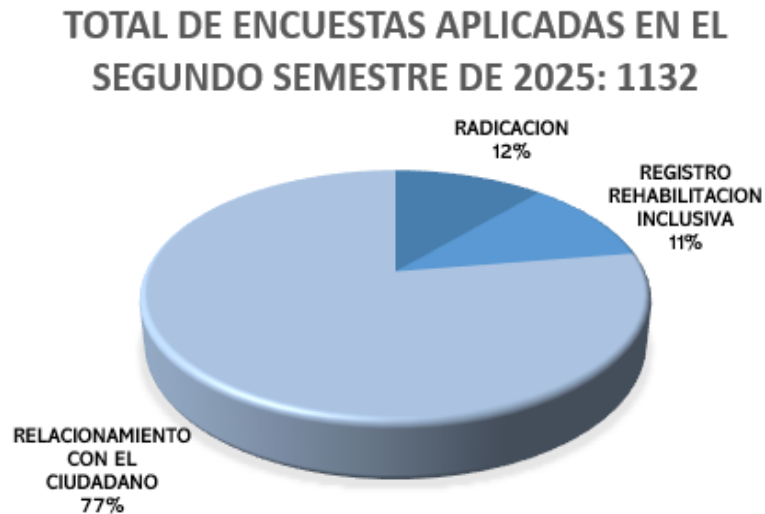


En este sentido, se pudo establecer que el canal con mayor número de atenciones es el **correo electrónico** con un porcentaje de participación del **54,52%**

Con el ánimo de medir el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor, se realizó un sondeo en las atenciones brindadas por los siguientes grupos: **radicación, registro – rehabilitación inclusiva y relacionamiento con el ciudadano**; el cual nos permitió evidenciar oportunidades de mejora en la calidad del servicio, identificar fortalezas en los procesos actuales y recopilar información clave para orientar acciones que optimicen la experiencia del ciudadano.

El sondeo reporto los siguientes resultados por grupo.

2. Grafica - Porcentaje de encuestas realizadas por grupo en el segundo semestre del año 2025.



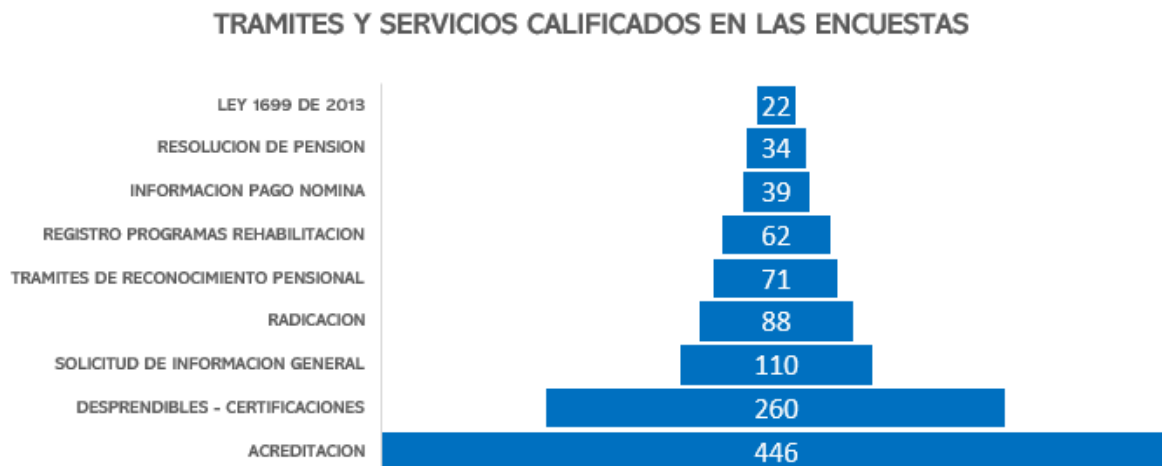
GRUPO QUE APLICO ENCUESTA	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE PERSONAS ENCUESTADAS
Radicación	130	11,48%
Registro Rehabilitación Inclusiva	125	11,04%
Relacionamiento con el Ciudadano	877	77,47%

De acuerdo con la tabla anterior, se puede evidenciar que en el último semestre el 77,47% de las personas encuestadas (877 encuestas realizadas), fueron atendidas por la oficina de Relacionamento con el Ciudadano, el 11,48% fueron atendidas por la oficina de radicación (130 encuestas realizadas) y el 11,04% por la oficina de registro, la cual forma parte del área de Rehabilitación Inclusiva de la Dirección con 125 encuestas realizadas.

Ahora bien, a partir de esta distribución, resulta pertinente profundizar en la interpretación de datos, revisando el servicio que tuvo mayor número de encuestas calificadas, el cual fue **Acreditación (Información o solicitud de Acreditación)**, con 446 encuestas realizadas por el grupo de relacionamiento con el ciudadano.

3. Grafica – Trámites y servicios calificados en las encuestas – segundo semestre 2025.

Este resultado refleja la importancia que tiene este trámite para los usuarios, ya que concentra una parte significativa de la interacción con la entidad. Analizar este comportamiento permite



comprender que la alta demanda puede estar asociada a la necesidad de acceder a beneficios que dependen de este documento.

Por otra parte, se evidencia que, en el segundo semestre del año, el servicio de solicitud de desprendibles y certificaciones representó el 22,97% con 260 encuestas calificadas. En tercer lugar, se encuentra el servicio de información general con el 9,72% (110 encuestas calificadas), seguido por el servicio de recepción de documentos para radicar, que obtuvo una equivalencia del 7,77% (88 encuestas calificadas); el servicio de trámites de reconocimiento pensional el 6,27% con 71 encuestas calificadas y luego el servicio de registro para programas de rehabilitación con una representación del 5,48% y 62 encuestas calificadas.

Además de otros servicios como información de pago de nómina que representó el 3,45% con 39 encuestas calificadas, solicitud de copia de la resolución de pensión con el 3,00% de representación y 34 encuestas calificadas y finalmente la solicitud del carné de la ley 1699 de 2013 que tuvo una representación de 1,94% con 22 encuestas calificadas.

5. Grafica - Percepción del servicio / atención recibida.

DE ACUERDO CON EL SERVICIO / ATENCION
RECIBIDA ¿ SU SOLICITUD FUE RESUELTA?

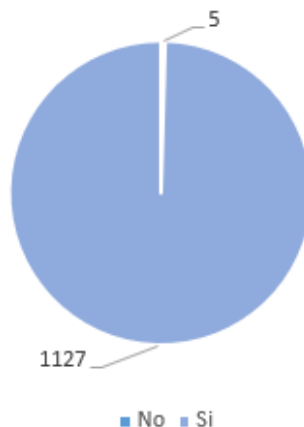


Frente a este gráfico, se puede observar un desempeño sobresaliente en términos de efectividad del servicio, sugiriendo que el proceso de atención logra cumplir con los objetivos planteados en casi la totalidad de los casos.

En relación con la pregunta ¿Usted recomendaría a otros posibles usuarios, los servicios que presta la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva? Del total de encuestas (1132), el 99,56% respondió que si recomendaría los servicios.

6. Grafica - Indicador de confianza y recomendación de los servicios ofrecidos por la Dirección a otros posibles usuarios.

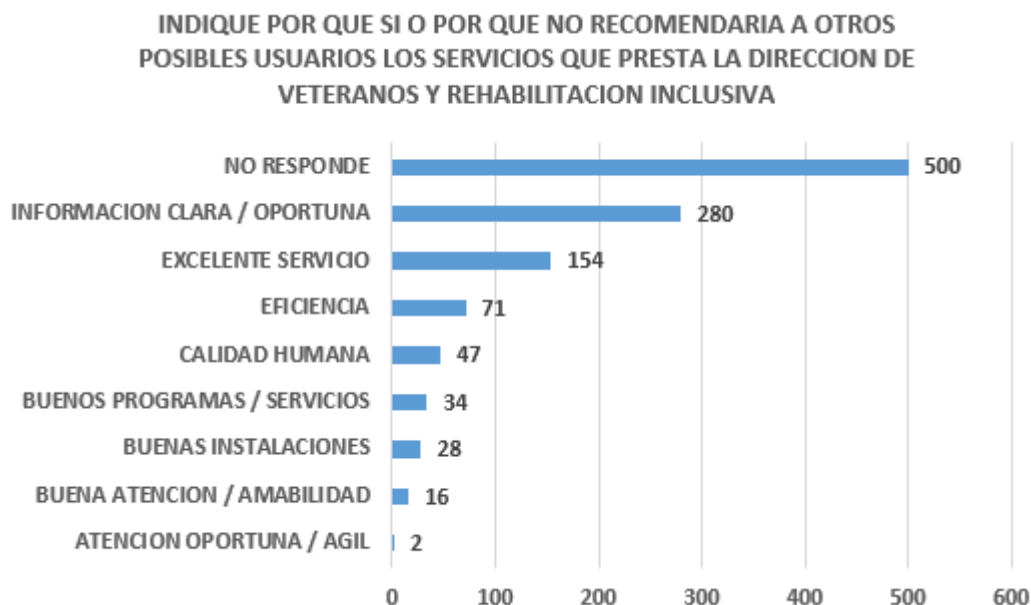
¿USTED RECOMENDARIA A OTROS POSIBLES USUARIOS,
LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCION DE
VETERANOS Y REHABILITACIÓN INCLUSIVA?



Durante la evaluación de los aspectos que influyen en la recomendación o no, de los servicios que presta la Dirección, se pudo establecer que el motivo que más influye en la recomendación de los servicios a otros usuarios es la información clara con 280 encuestas calificadas.

De la misma manera, se puede observar que la mayoría de los usuarios encuestados no especifica el motivo por el cual recomienda los servicios que ofrece la entidad, pero tiene una percepción positiva, de acuerdo con lo establecido en los resultados de la gráfica número 6.

7. Grafica – Recomendación de los servicios que ofrece la Dirección, a otros posibles usuarios.



En la revisión de los resultados, de la gráfica número 7, se evidencia que el 55,83% de los encuestados considera que la Dirección entrega información clara y oportuna, lo que refleja una adecuada gestión comunicativa. Asimismo, se destaca la percepción favorable sobre la calidad del servicio, respaldada por factores como **eficiencia, calidad humana, pertinencia de programas y servicios, instalaciones adecuadas y atención ágil y amable**; consolidando el compromiso institucional con la excelencia.

No obstante, del 100% de las personas encuestas, el 22,79% de las personas, plantea sugerencias puntuales para cada uno de los grupos que realizaron el sondeo.

Frente a las apreciaciones de los usuarios, ante el sondeo realizado por el Grupo de Rehabilitación Inclusiva, se resalta el excelente servicio, la gratitud de los usuarios con los funcionarios y la eficiencia y amabilidad en la atención.

En cuanto a las sugerencias para mejorar el servicio, los usuarios solicitan mayor agilidad en el proceso de solicitud de la cita de valoración, también solicitan mayor limpieza en los lockers de la piscina y de la misma manera exponen que, les gustaría que sus esposas sean incluidas en los servicios que ofrece la Dirección.

A continuación, se enlistan las sugerencias.

1. Cuadro - Sugerencias Rehabilitación Inclusiva – segundo semestre año 2025.

**	SUGERENCIAS REGISTRO REHABILITACION INCLUSIVA	TOTAL SUGERENCIAS
1	Excelente Servicio	26
2	Agilidad en proceso de solicitud de cita de valoración	1
3	Solicitud de apertura de puntos de atención en los departamentos	1
4	Yo quiero felicitar a los profesionales que manejan el programa De inclusión en cabeza del Doctor Mauricio la Doctora y Lina y los otros profesionales, por su gran gestión y compromiso, frente a los retos con los chicos y personas con algún tipo de dificultad. Por mejorar es que yo como acompañante, me veo limitada en poder hacer uso de los programas y sería bueno para los cuidadores, hacer uso de las instalaciones tan buenas con las que cuenta la DIVRI, tales como: piscina, gimnasio. Porque nosotros también somos parte del proceso de los chicos y llevamos una carga bastante alta, por los diagnósticos y dificultades que ellos tienen. Se hace un gran trabajo de parte de los doctores, para incluirnos, pero hace falta un poco. Gracias y bendiciones por el excelente trabajo	1
5	Cuadrar bien los horarios para poder participar en todas las actividades porque hay actividades que se cruzan.	1
6	Cuando los profesionales de encuentran en periodo de vacaciones, las actividades de los chicos pausan su desarrollo dentro de estas formaciones, en vista de esto sería buena tener en cuenta una formación continua sin que tenga que verse interrumpida por la situación actual de algún profesional	1
7	Es necesario verificar autorizaciones. Mi hijo es menor de edad por lo cual no lo atienden. No hay sistema y complica la atención.	1
8	Limpiar mejor lockers de la piscina.	1

9	La calificación es a él agendamiento de piscina. La línea funciona, pero la extensión no, no contestan y a veces presencial atienden mal.	1
10	Sería bueno tener un carnet de beneficiario.	1
11	Estoy conociendo, hasta el momento me ha parecido interesante.	1
12	Incluir juegos de mesa o lúdicos.	1
13	Es un apoyo importante para los beneficiarios.	1
14	Más información publicitaria a las entidades vinculadas al programa para que más beneficiarios conozcan y participen.	1
15	Más programas.	1
16	Cordial saludo y muchas gracias.	1
17	Que los beneficios del veterano sean compartidos con el conyugue.	1
18	Que incluyan programas de música.	1
19	Colocar película en los vidrios para que no se vean los baños y haya concentración interactiva usuario - profesional. Poner calefacción.	1
20	Por el acompañamiento en esta nueva etapa de la vida, de la mano de profesionales.	1
21	Recaltar en videos los servicios específicos que ofrecen, compartir en plataformas como TikTok o Instagram.	1
22	Es una gran oportunidad para incluirnos en programas de rehabilitación física y emocional.	1
23	La doctora Diana es excelente en su servicio, pero las otras tres señoritas que atienden no muestran la mejor actitud ni aptitud para atender, se ponen a hablar y no atienden.	1
24	Más servicios para todos los veteranos y sus esposas.	1
25	Me gustaría que hubiera personas que interpretaran lenguaje de señas y enseñaran el lenguaje.	1
26	Seguir con todo lo que tienen y actualizar más habilidades para los jóvenes y personas que necesitan mejorar sus emociones y en salud.	1
27	Realizar un tipo de actividades de competición para observar mejor hasta que se pueda llegar y estar activo en la competitividad.	1
28	Por temas medio ambientales y de RSE se recomienda esta encuesta de forma digital y evitar el desgaste de recursos (papel).	1
29	Los trámites deberían ser más rápidos. Debería haber otras opciones para las personas a las que no les lee la huella.	1

30	Ser más incluyentes en algunos servicios como en el caso del gimnasio, que dividieron a los veteranos en lugar de unirlos.	1
31	Mucho trámite, mejorar el registro, hacen mala cara.	1
32	Mucho trámite.	1
TOTAL		57

En la oficina de Relacionamento con el Ciudadano, se recibió un total de 107 sugerencias, de las cuales se registraron 73 respuestas que reconocen un servicio excelente, 9 que solicitan la apertura de más puntos de atención en las ciudades principales, 8 que solicitan agilidad en los tiempos de respuesta y 5 que solicitan mayor difusión de los beneficios.

De la misma manera, realizan comentarios concretos, en los que se destacan:

- Solicitud de inclusión de las esposas en todos los beneficios.
- Que haya interpretes de señas y docentes que enseñen este lenguaje.
- Mayor difusión de información a través de los medios.
- Reconocimiento a la Dirección por ser incluyente.

2. Cuadro Sugerencias Relacionamento con el Ciudadano – segundo semestre año 2025.

**	SUGERENCIAS RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	TOTAL SUGERENCIAS
1	Excelente servicio	73
2	Solicita apertura de puntos de atención en ciudades principales	9
3	Solicita agilidad en los tiempos de respuesta	8
4	Solicita mayor difusión de los beneficios	5
5	Solicita agilidad en el llamado de los turnos	1
6	Dios los bendiga por apoyar a nuestras familias de las FF.MM.	1
7	Me gustaría que las esposas pudieran participar en todos los beneficios de esta institución.	1
8	Gracias por apoyar a los veteranos.	1
9	Más publicidad.	1
10	Ofrecen muy buenos beneficios para los veteranos, de trabajo y estudio.	1
11	Que haya intérpretes de señas y que enseñen el lenguaje.	1
12	Hasta la fecha, me ha parecido excelente la atención del personal que labora en la DIVRI.	1
13	Mayor divulgación de los servicios de la DIVRI.	1
14	Difundir mejor la información por los medios.	1

15	Dejé de recibir información por correo o whatsapp.	1
16	Es un espacio en el que nos sentimos incluidos. Gracias.	1
	TOTAL	107

Con el propósito de contar con una visión integral del desempeño del servicio y de los factores que inciden en la percepción ciudadana, a continuación se exponen las sugerencias, recibidas por el área de radicación.

Para este grupo, se obtuvo un total de 36 respuestas, dentro de las cuales se destacó el excelente servicio, con una representación del 77,78.

De igual forma, se evidencia que los ciudadanos no formulan sugerencias específicas de mejora para este grupo. La mayoría de los comentarios se orientan a resaltar el trato respetuoso y la amabilidad del personal. Las pocas recomendaciones registradas se relacionan principalmente con las gestiones que adelanta el Grupo de Relacionamento con el Ciudadano, más que con aspectos propios de este equipo.

**	SUGERENCIAS RADICACION	TOTAL, SUGERENCIAS
1	Excelente servicio	28
2	Apertura de sedes de atención en ciudades principales	1
3	Solicita agilidad en la respuesta del correo electrónico	1
4	Buena atención	1
5	Considero que hay buenos canales de comunicación.	1
6	Mantengan siempre la disposición de seguir ayudando a los veteranos.	1
7	Son rápidos.	1
8	Dan soluciones rápidas y efectivas. Agradezco por sus servicios, agilidad y comprensión, se destacan por su calidez.	1
9	Son personas amables y educadas, hacen el trabajo de forma excelente y ágil.	1
	TOTAL	36

CONCLUSIONES

Este informe se dirige a la Dirección y a los líderes institucionales encargados de la gestión operativa, con el propósito de brindar una visión actualizada sobre la experiencia de los usuarios y los aspectos que influyen en su percepción del servicio. Su contenido está pensado para apoyar los procesos de planeación interna, orientar la definición de prioridades y respaldar la asignación de recursos en las iniciativas que buscan optimizar la atención ofrecida.

Aunque los en los grupos de valor que han recibido atención presencial en la Dirección se reconoce un alto nivel de calidad en la prestación del servicio por parte de la DIVRI, emergen necesidades y oportunidades que requieren atención, para fortalecer aún más la relación con los grupos de valor y consolidar una experiencia más eficiente y alineada con las expectativas ciudadanas.

Ahora, dentro de los aspectos que los usuarios más refieren, se encuentran:

La solicitud de apertura de puntos de atención en las ciudades principales, lo que reduciría costos y tiempos en el desplazamiento de los veteranos a la ciudad de Bogotá, ya que aun prefieren asistir personalmente para adelantar trámites de solicitud de acreditación, solicitud del carné de veterano, consultas de procesos de reconocimientos pensionales, solicitud de citas de valoración para ingreso a las rutas de atención y consultas relacionadas con su nómina, entre otras.

La sugerencia para fortalecer este aspecto se fundamenta en aumentar la difusión de la información de los servicios de la Dirección, recalando que la DIVRI cuenta con canales de atención disponibles para apoyar a los veteranos a nivel nacional e internacional, sin necesidad de que asistan personalmente a la oficina principal de Bogotá e invitándolos a acceder a través de internet a todos los servicios.

Esta difusión se podría realizar a través de la página web, el canal de WhatsApp y las redes sociales.

De la misma manera se sugiere la realización del agendamiento de una cita cada mes, en la que se puedan inscribir varios veteranos que tengan dudas sobre la gestión de alguno de los procesos que adelantan ante la DIVRI, estableciendo un cronograma por áreas.

A esta reunión, pueden convocarse representantes de las asociaciones, para que se difunda más rápido la información entre nuestros grupos de valor.

Otro de los aspectos que influyen directamente en la percepción del servicio de atención, es la **solicitud de revisión de las páginas web y plataformas tecnológicas, que utilizan los funcionarios durante la atención**.

Resulta relevante resaltar que, una de las páginas que más reporta caídas, es la página del Registro Único del Ministerio (RUM), a través de la cual se solicitan documentos para acceder a los beneficios de la Ley 1979 de 2019 (Acreditación y Carné de Veterano) y la Ley 1699 de 2013 (Carné).

La recomendación que se hace frente a este punto se enfoca en la realización de mantenimientos a los sistemas, ya que las caídas de las páginas pueden bajar la percepción de la calidad de la atención,

por temas ajenos a la disposición y gestión del funcionario y generar retrasos en la emisión de los documentos; lo que, en algunos casos, afecta la entrega de beneficios como la aplicación a las convocatorias de estudio tanto para veteranos como para viudas y huérfanos, entre otros.

De la misma manera se hace necesario enfocar la atención, en la necesidad de contratar más funcionarios que apoyen el proceso de acreditación. Esto con el ánimo de agilizar los tiempos de respuesta, una vez realizada la solicitud de esta.

- Actualmente se deben esperar 15 días hábiles para que el funcionario encargado realice la verificación de los requisitos y la probación o negación del Carné y la Acreditación, en ocasiones se evidencia que se sobrepasa el tiempo de respuesta y por ende se incumple con la promesa de un servicio oportuno.

Continuando con la evaluación de los aspectos que más sugieren los veteranos, a través del sondeo y el correo electrónico de contactenos@divri.gov.co, podemos evidenciar el aumento en la **solicitud de mayor respuesta a través del canal de atención telefónica**.

Con respecto a este tema, es importante resaltar la necesidad de realizar la contratación de un centro de atención telefónica, que refuerce la atención y garantice el acceso a la información de los veteranos que prefieren el contacto por esta vía, porque no cuentan con servicios de internet o se les dificulta el acceso y/o manejo de sistemas.

Uno de los aspectos que refieren los beneficiarios de los miembros de la Fuerza Pública que consideramos que se debe verificar, en la organización de la agenda del grupo Rehabilitación Inclusiva es la **garantía de la prestación del servicio cuando el funcionario se encuentra en periodo de vacaciones**.

Lo que refiere falta de personal para atender las citas previamente programadas, garantizando una atención oportuna y permanente, que beneficie y apoye a los usuarios en su proceso de rehabilitación.

Otro de los aspectos mencionados por los usuarios encuestados se relaciona con las **restricciones en el acceso a los servicios de piscina y gimnasio para los veteranos con asignación de retiro**. Esta percepción surge a partir de la implementación de las rutas de atención, en las que se prioriza el uso de estos espacios para la rehabilitación de miembros de la Fuerza Pública en condición de discapacidad.

Como sugerencia, podría analizarse la posibilidad de implementar espacios de capacitación que fortalezcan las competencias de los funcionarios del área de Relacionamento con el Ciudadano y del área de Registro del Grupo de Rehabilitación Inclusiva. El propósito sería brindarles herramientas que faciliten la divulgación clara y consistente de los beneficios que ofrece la entidad a cada grupo poblacional, enfatizando las particularidades de cada uno y explicando de manera adecuada las razones que sustentan las decisiones relacionadas con la prestación del servicio.

También se considera importante, reforzar las campañas de comunicación y divulgación de información de oferta de servicios de la Dirección para el grupo poblacional con asignación de retiro y para el grupo de pensionados civiles y sus beneficiarios. Esto contribuiría a mejorar la claridad en la información y a atender las inquietudes que actualmente manifiestan estos grupos de valor.

Para finalizar, es pertinente resaltar el compromiso demostrado por las áreas evaluadas, reflejado en los resultados consistentes y favorables obtenidos durante el sondeo. Este desempeño evidencia la responsabilidad con la que asumen sus funciones y el interés permanente por mantener un servicio alineado con los estándares institucionales.