

INFORME DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

**DIRECCIÓN DE VETERANOS Y REHABILITACIÓN
INCLUSIVA**

**VICEMINISTERIO DE VETERANOS Y DEL GRUPO SOCIAL
Y EMPRESARIAL DEL SECTOR DEFENSA (GSED)**

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

2023

**Director Dirección de Veteranos y
Rehabilitación Inclusiva**

My (R) Juan Carlos Barrera Medina

Coordinador Grupo de Veteranos

Abel Rojas Díaz

**Coordinador Grupo de Rehabilitación
Inclusiva**

Marcela María Wilchez Vidal

Coordinador Grupo de Prestaciones Sociales

Stalin Alexis Arguello Beltrán

Relacionamiento con el Ciudadano

Yenny Consuelo Mateus Chavarro

Asesor de Defensa

Paola Margarita Calderon Perez

Analista de Datos

Andrea Johanna Avellaneda Mendieta

Comunicaciones Estratégicas

Natalia Chaverria Sepulveda

Contenido

Glosario	4
Introducción	5
1. RECONOCIMIENTO DE EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN.....	6
1.1. OBJETIVOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	6
1.1.1. GENERAL.....	6
1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.2. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	7
1.3. GRUPOS DE VALOR.....	7
2. VARIABLES	9
3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	10
4. ANALISIS DE INFORMACIÓN.....	10
4.1. Variable Geográfica: Ubicación	10
4.2. Variables Demográficas:	11
4.3. Variables Intrínsecas.....	14
Conclusiones.....	211

Glosario

DAFP: Departamento Administrativo de Función Pública

DNP: Departamento Nacional de Planeación

DCRI: Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva

DIVRI: Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva

MDN: Ministerio de Defensa Nacional

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

RUM: Registro Único del Ministerio

SIMRI: Sistema de Información Misional de Rehabilitación Inclusiva

SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo

PAOYER: Aplicativo de nómina pensionados por invalidez y civiles 1214 del Ministerio de Defensa

Grupos de valor: De acuerdo con la definición contemplada en el Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, los grupos de valor son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas que se benefician de manera directa de los productos que ofrece la Entidad los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad¹
Oferta institucional: En el relacionamiento con la ciudadanía, la oferta institucional se compone de información pública, trámites y otros procedimientos administrativos y de los espacios de interacción a través de los canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana.²

Usuarios: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

¹ Curso virtual Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Dimensión Direccionamiento Estratégico)

² Tomado de la Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía Versión 1.

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR DE LA DIVRI

Introducción

La Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, DIVRI, creada mediante el Decreto 1874 del 30 de diciembre de 2021, es una dependencia del Ministerio de Defensa Nacional, que lidera las políticas y programas en materia de bienestar, rehabilitación inclusiva y prestacional, dirigidas a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los veteranos, así como de otras poblaciones definidas por la Ley.

En el marco de la implementación de las políticas públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y servicio al ciudadano que buscan fortalecer la Relación Estado-Ciudadano planteada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la DIVRI adelantó en el año 2023, el proceso de caracterización de los grupos de valor con los que interactúa a través de sus trámites y servicios.

Este ejercicio de caracterización se desarrolló de acuerdo con los lineamientos de *la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 5.0 año 2022*, del Departamento Administrativo de Función Pública, DAFP, la cual establece que las entidades públicas deben *“identificar y obtener información sobre las particularidades, características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de sus grupos de valor, para ajustar y mejorar su oferta institucional, de tal forma que ellos puedan acceder usar y disfrutar los bienes y servicios del Estado”*.³

Con base en la metodología planteada por la guía de Función Pública, la Dirección, conformó una mesa de trabajo, en la que profesionales de los procesos misionales y estratégicos adelantaron el proceso de caracterización de grupos de valor de la siguiente manera:

- Reconocimiento de ejercicios previos de caracterización.
- Definición de objetivos, fuentes de información
- Establecimiento y priorización de las variables.
- Recolección y depuración de la información.
- Elaboración de documento con el análisis de la información.
- Presentación de caracterización a las directivas de la DIVRI

³ Departamento Administrativo de Función Pública, Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 5.0 noviembre de 2022

1. RECONOCIMIENTO DE EJERCICIOS PREVIOS DE CARACTERIZACIÓN.

El ejercicio de caracterización de grupos de valor de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI mediante Decreto 1874 del 30 de diciembre de 2021, tiene como precedente el ejercicio realizado en la anterior Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva. Con este primer insumo, se inició el proceso de caracterización de los grupos de valor de la DIVRI, a través de los tres grupos misionales que la conforman: Veteranos, Prestaciones Sociales y Rehabilitación Inclusiva, partir de la información y bases de datos disponibles en 2023, con el fin de identificar sus características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias. Este ejercicio busca orientar las acciones y planes de la Dirección para fortalecer la atención integral y gestionar servicios acordes a las particularidades de los grupos de valor

1.1. OBJETIVOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

1.1.1. GENERAL.

Identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de los grupos de valor de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva, con el fin de fortalecer la toma de decisiones, el mejoramiento de productos, trámites y servicios a través de la definición y análisis de las variables significativas que permitan lograr una efectiva retroalimentación institucional. Este ejercicio permitirá orientar las acciones y planes de la Dirección para fortalecer la atención integral y gestionar servicios acordes a las particularidades de los grupos de valor.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y analizar las partes interesadas de la Dirección con el fin de establecer y priorizar sus grupos de valor.
- Identificar las variables geográficas, demográficas, de comportamiento e intrínsecas de los grupos de valor, así como las fuentes de información de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva para enfocar las acciones que permitan optimizar la gestión de la información.
- Analizar las variables significativas con el fin de mejorar oferta de servicios y promover la participación de los usuarios con el fin de fortalecer la toma de decisiones
- Identificar canales de comunicación con los cuales la interacción de los usuarios sea más efectiva y así generar las acciones de diálogo con los grupos de valor
- Generar acciones estratégicas que permitan la mejora continua en la gestión de productos, trámites y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de valor

1.2. FUENTES DE INFORMACIÓN.

Actualmente, la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva cuenta con tres bases de datos que contienen la información mínima requerida para caracterizar a los usuarios.

1. **PAOYER, Base de Datos del Grupo de Prestaciones Sociales:** Esta fuente de información compila datos de la nómina de pensionados por invalidez, sobrevivientes, jubilación y sustitución pensional del personal de las Fuerzas Militares (EJC-ARC-FUC) y del personal civil no uniformado de la planta de empleados públicos del Ministerio de Defensa Nacional. Con un total de 57,988 registros, de esta base se obtienen variables como cédula, fuerza, departamento de residencia, edad, tipo beneficiario, sexo y estado civil.
2. **SIMRI, Base de Datos del Grupo de Rehabilitación Inclusiva:** Este Sistema de Información Misional de Rehabilitación Inclusiva, SIMRI, contiene información completa sobre los usuarios de los programas de rehabilitación inclusiva. Con un registro de 8600 usuarios a 2023, se caracteriza por variables que abarcan aspectos geográficos, demográficos, intrínsecos, comportamentales y relacionales.
3. **RUM, Base de Datos del Registro Único de Veteranos:** Esta base de datos, creada mediante la Ley 1979 del 2019, tiene como objetivo recopilar la información requerida para acreditar a la población de veteranos del país y, los beneficiarios establecidos en el artículo 2 de la ley 1979 de 2019. Con un total de 45.057 registros esenciales para obtener información detallada sobre este grupo específico.

Adicional a estas bases de datos, la encuesta de satisfacción de servicio de la DIVRI, aplicada a 1296 usuarios en los puntos de atención, durante el año 2023, aportó información valiosa sobre la medición de la experiencia de los usuarios y su percepción con relación a los servicios prestados por la Dirección. Así mismo, del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo, SGDEA se tomó la información con respecto a la radicación de PQRSCF en la DIVRI.

1.3. GRUPOS DE VALOR

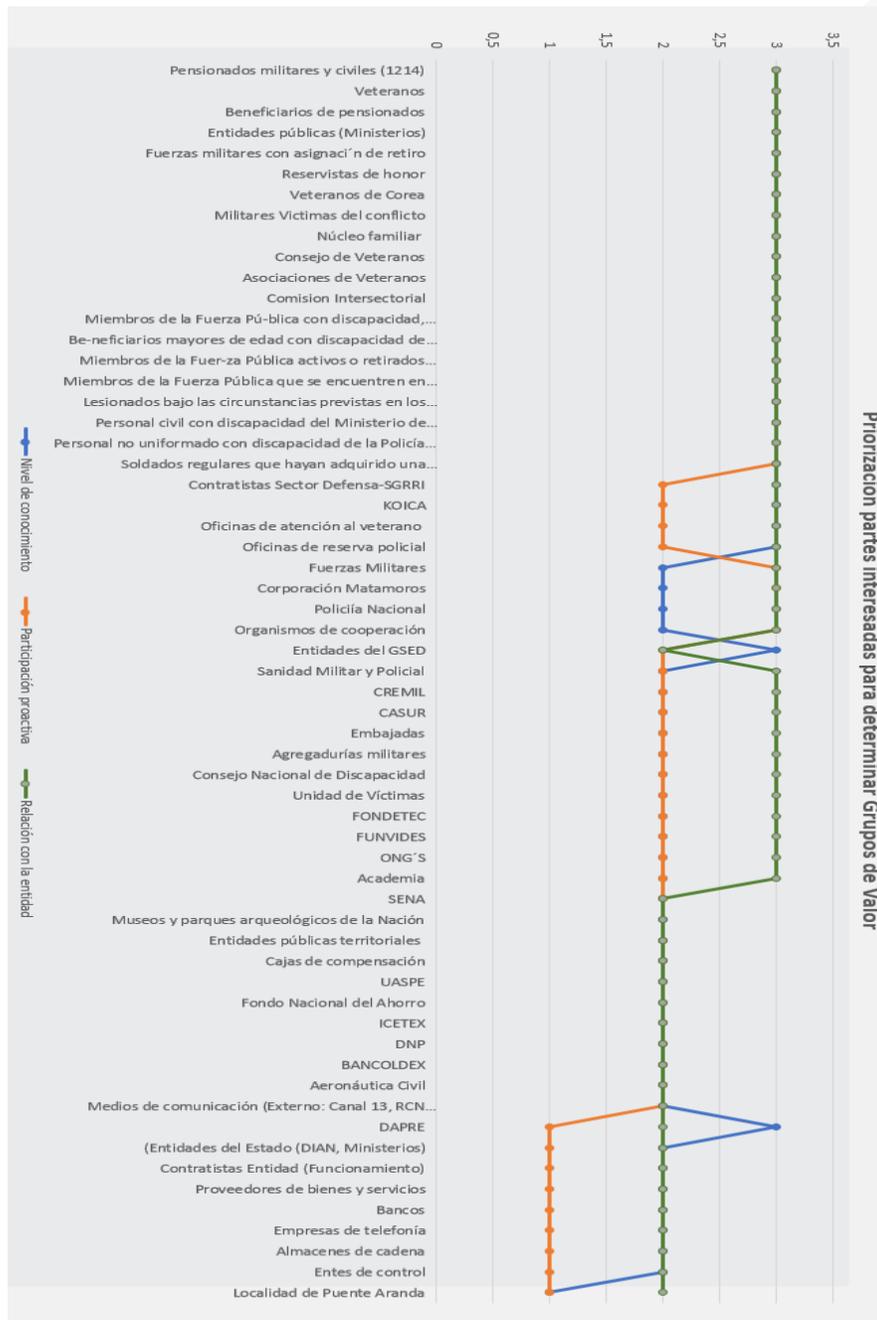
De acuerdo con la definición contemplada en el Manual operativo de MIPG, los grupos de valor son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas que se benefician de manera directa de los productos que ofrece la Entidad los bienes y servicios de una entidad) o individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la entidad⁴

Con el propósito de priorizar los grupos de valor de la DIVRI se llevó a cabo en primero lugar, la identificación de todos los grupos de interés que interactúan con la Dirección, tales como: personal activo de las fuerzas militares, veteranos, ciudadanos, entidades públicas, entidades

⁴ Curso virtual Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Dimensión Direccionamiento Estratégico)

privadas, organizaciones nacionales, internacionales, entre otros, en cualquiera de los escenarios posibles de relacionamiento.

A estos grupos identificados se les dio una priorización de acuerdo con el nivel de interacción con la DIVRI, con el fin de establecer los grupos de valor relevantes para adelantar el ejercicio de caracterización de la DIRECCION.



Cómo resultado de la identificación de grupos de interés se definió y priorizó como población objetivo de esta caracterización los grupos de valor con mayor nivel de relacionamiento con la DIVRI.



2. VARIABLES

Para llevar a cabo la caracterización de los grupos de valor de la DIVRI, fueron definidas los tipos de variable, teniendo en cuenta la información coincidente en las tres bases de datos fuente de este ejercicio:

- **Variables Geográficas:** se refieren a la ubicación geográfica de la ciudadanía y grupos de valor, y a aquellas características que están directamente relacionadas con esta categoría.
- **Variables Demográficas:** se refieren a las características de una población y su desarrollo a través del tiempo.
- **Variables Intrínsecas:** se refieren a actividades o valores comunes asociadas a preferencias individuales o estilos de vida de la ciudadanía y grupos de valor que permiten identificar características para diferenciarlos.
- **Variables de comportamiento:** se refieren a las acciones observadas en la ciudadanía y grupos de valor, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Esto permite identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.

La priorización de la información a valorar por cada tipo de variable, se realizó según el nivel de relevancia, economía, consistencia y posibilidad de medición que tenían los datos, de acuerdo con los objetivos propuestos en la caracterización, por lo cual se establecieron las siguientes variables dentro de cada tipo:



3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

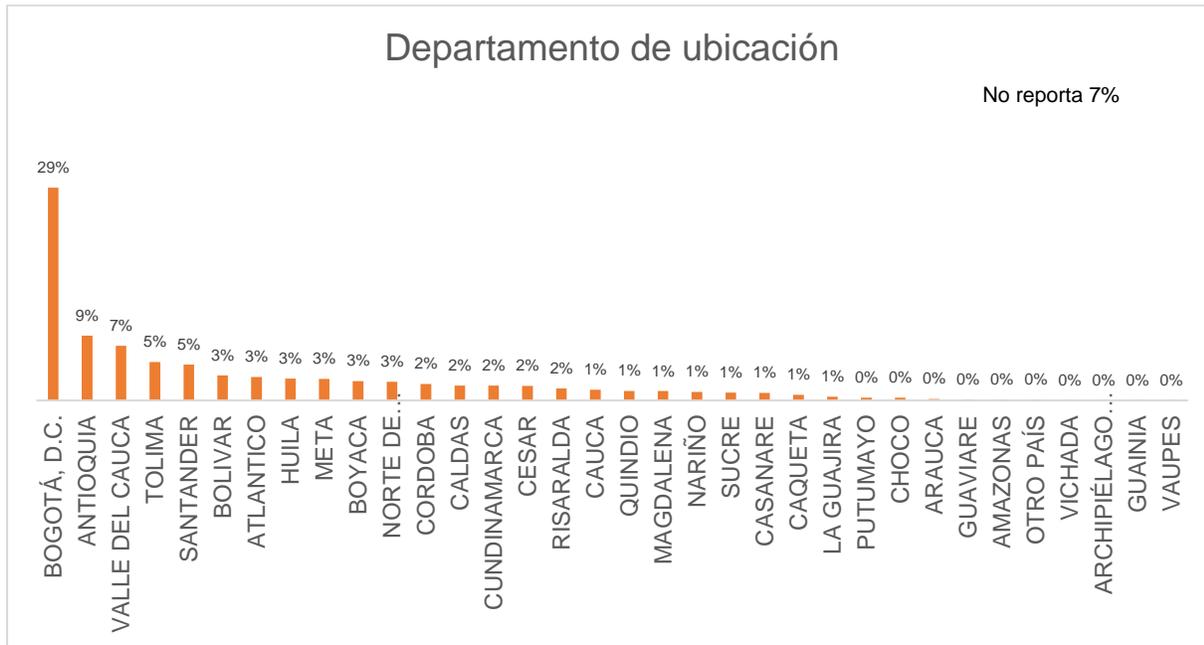
Una vez se recopilaron las tres bases de datos, que contienen la información sobre los usuarios de la Dirección: UM, SIMRI y PAOYER, se procedió a unir las bases y se realizó un proceso de depuración de los datos, con el objetivo de eliminar los registros duplicados y así poder determinar el número único de usuarios de la DIVRI a **31 de diciembre de 2023**, el cual corresponde a 97.791 usuarios únicos. A partir de este dato único de usuarios se consolidó la información sobre cada una de las variables priorizadas.

Por otra parte, se tomó el informe de medición de satisfacción de servicio año 2023 y el reporte de PQRSCF que genera el sistema de gestión documental SGDEA de la Dirección y las estadísticas sobre canales de atención generadas desde el área de relacionamiento con el ciudadano, para aportar la información referente a las variables intrínsecas, tales como acceso a canales, consultas frecuentes y niveles de uso

4. ANALISIS DE INFORMACIÓN

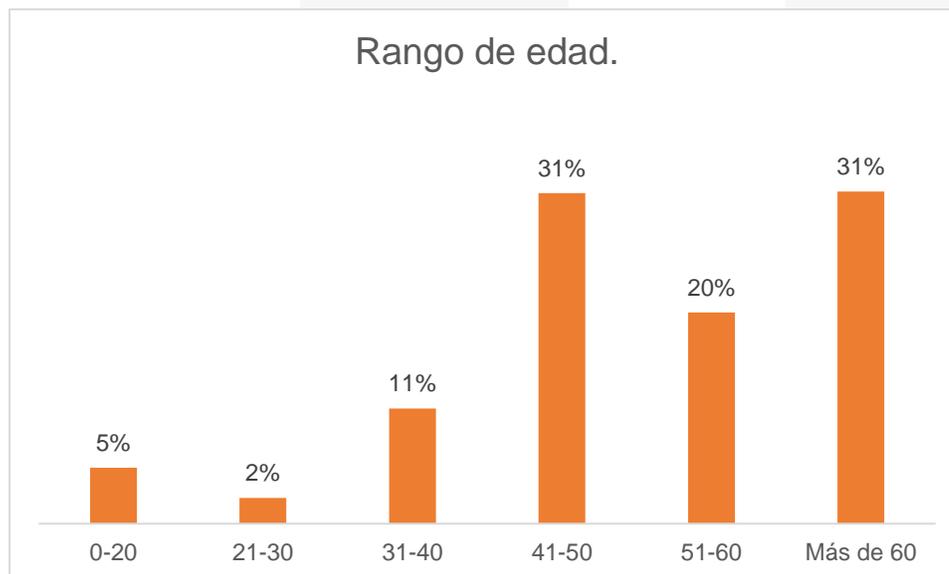
4.1. Variable Geográfica: Ubicación

La caracterización de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva revela una concentración significativa de usuarios en Bogotá, D.C. (29%), seguida por Antioquia (9%) y Valle del Cauca (7%). Se destaca la necesidad de mejorar la recopilación de datos en departamentos como Putumayo y Chocó, donde se reportan pocos usuarios.



4.2. Variables Demográficas:

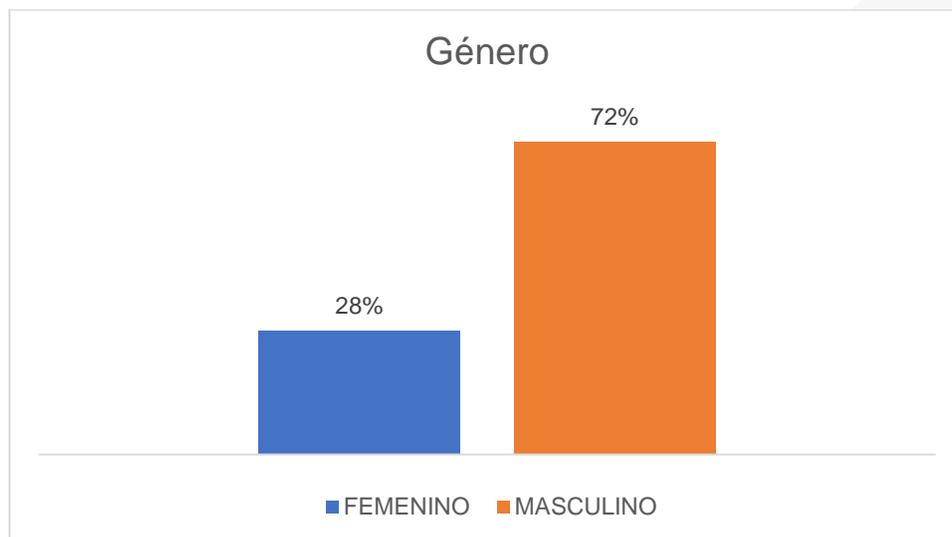
❖ Rango de edad.



Se observa que la mayoría de los usuarios se encuentran en los rangos de edad de 41-50 años y Más de 60 años, ambos con un 31% de participación. Estos dos grupos de edad representan conjuntamente el 62% de los usuarios. Por otro lado, los rangos de edad de 31-

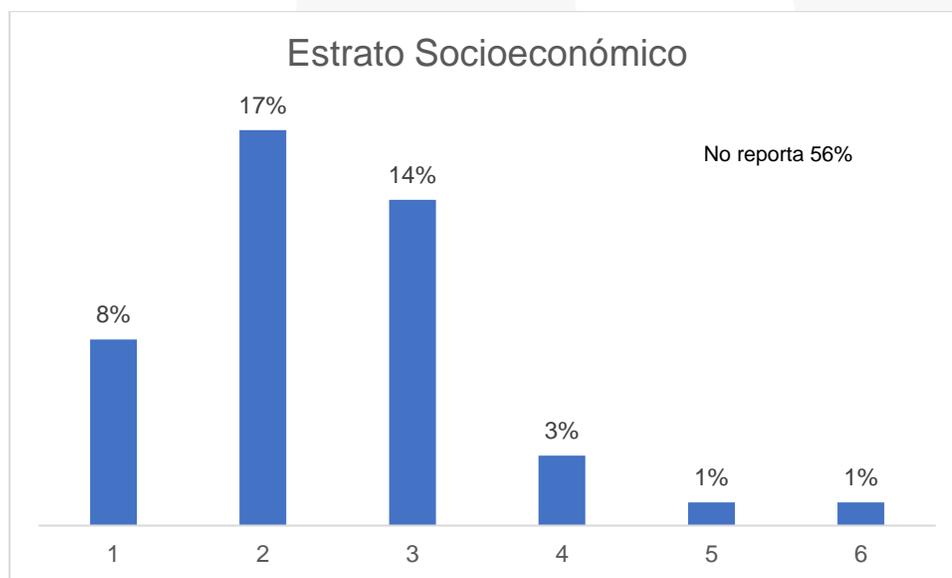
40 años y 51-60 años también tienen una representación significativa, con un 11% y un 20% respectivamente.

❖ **Género.**



La mayoría de los usuarios son de género masculino, representando un 72%, mientras que el género femenino constituye el 28%.

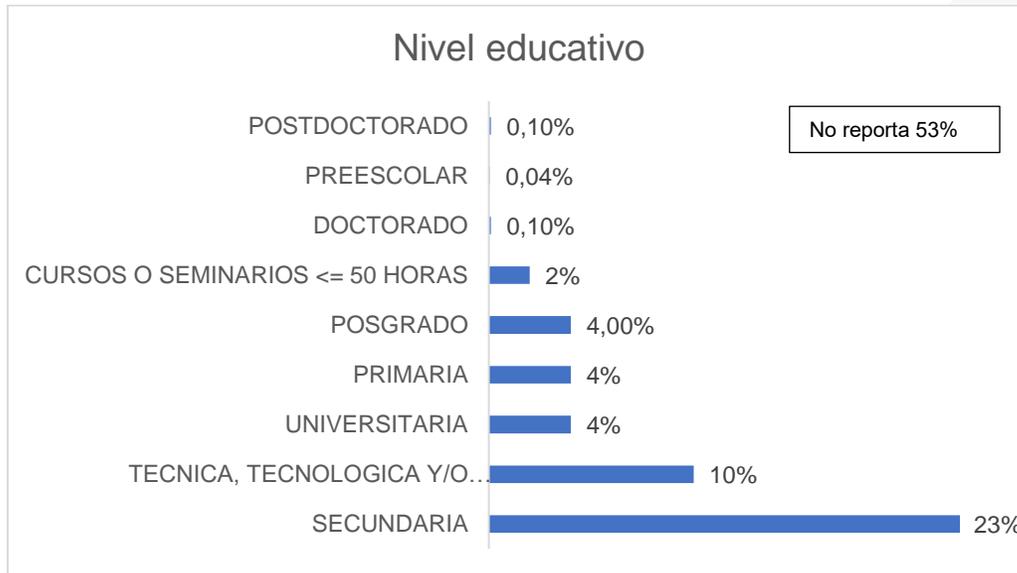
❖ **Estrato Socioeconómico.**



Al observar la distribución por estrato socioeconómico de los usuarios de la dirección, se observa que la mayoría no reporta su estrato, representando un 56% del total. Entre aquellos que reportan información, el estrato más común es el 2, con un 17%, seguido por el estrato 3

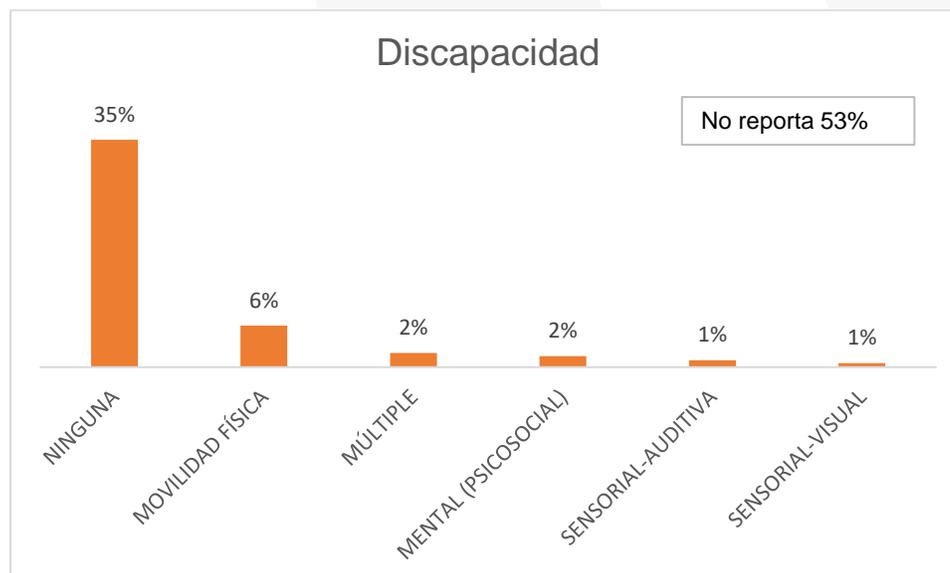
con un 14%. Estratos más altos, como el 4 y 5, tienen una representación menor, con un 3% y un 1% respectivamente.

❖ **Nivel Educativo.**



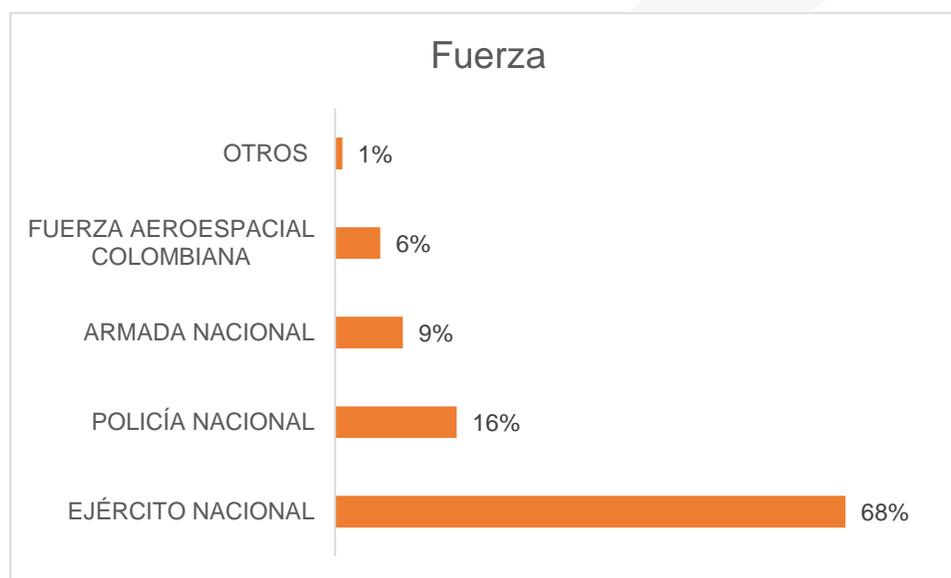
El análisis del nivel educativo muestra que la mayoría de los usuarios (53%) no reporta su nivel educativo, lo que indica una falta de información en esta área. Sin embargo, entre aquellos que sí reportan, el nivel de educación más común es la educación secundaria (23%), seguida de formación técnica, tecnológica y/o diplomado (10%). La proporción de usuarios con educación universitaria, especialización/postgrado, y primaria es menor, representando un 4% cada uno, lo que sugiere una variedad de niveles educativos dentro de la población atendida.

❖ **Discapacidad**



Ahora, al analizar el tipo de discapacidad, se observa que el 53% de los usuarios no proporciona información sobre su condición. Entre los que sí lo hacen, el 35% informa no tener ninguna discapacidad específica. Las discapacidades físicas (6%), múltiples (2%), mentales/psicosociales (2%), y sensoriales auditivas (1%) y visuales (1%) muestran una diversidad de necesidades en términos de rehabilitación y apoyo, destacando la importancia de adaptar los servicios para abordar estas variadas condiciones.

❖ Fuerza.

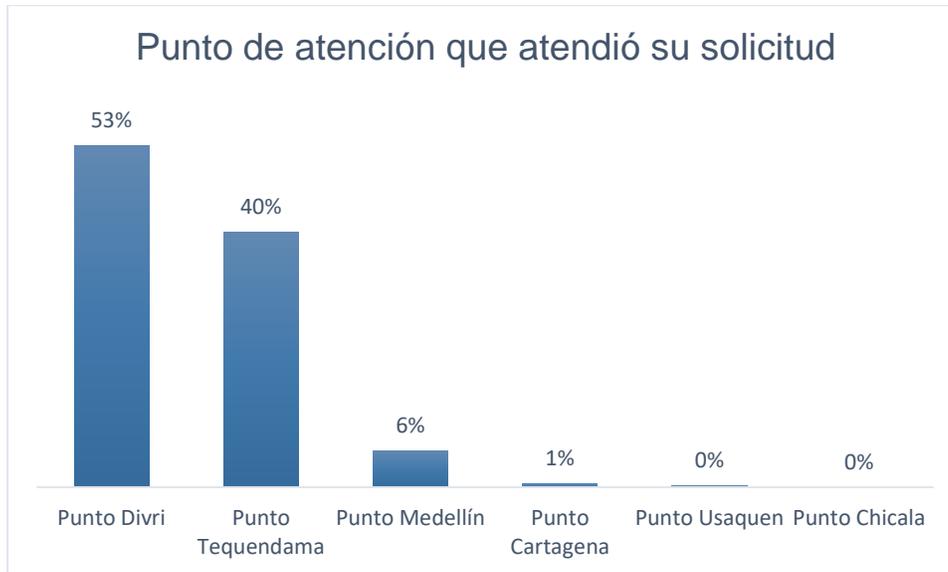


El análisis de la fuerza a la que pertenecen los usuarios muestra que el Ejército Nacional lidera, con un 68%. La Policía Nacional representa el 16%, seguida por la Armada Nacional con un 9%, y la Fuerza Aeroespacial Colombiana con un 6%. Un pequeño porcentaje (1%) no pertenece a las fuerzas como tal, sino que posiblemente representa a personal civil que hizo parte del Ministerio de Defensa o es beneficiario de la ley 1979 por ser familiar de un veterano fallecido en actos del servicio.

4.3 Variables intrínsecas.

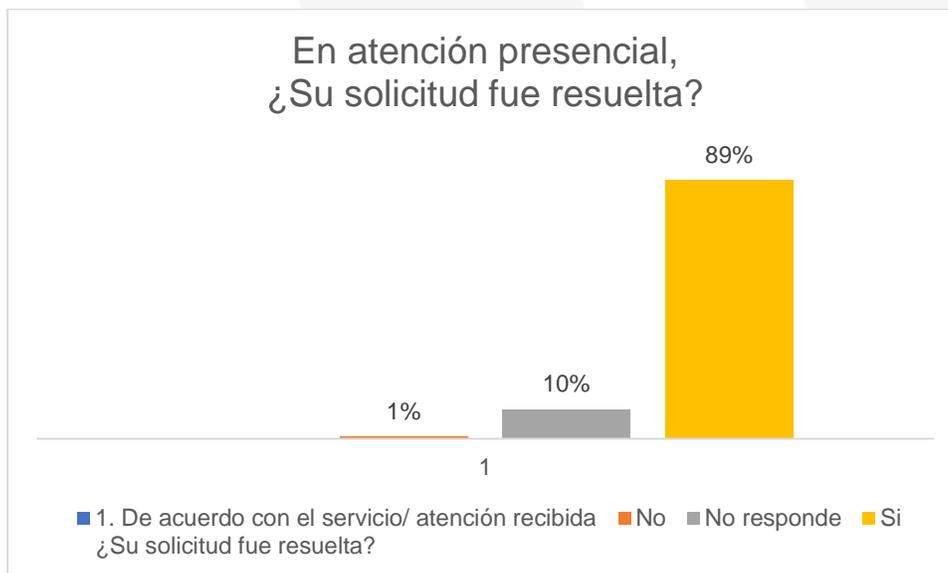
Para realizar el análisis de las variables intrínsecas se utilizó la encuesta de satisfacción aplicada en los diferentes puntos de atención presencial a 1.296 personas y la información reportada por la SGDEA en relación con PQRSCF radicadas a la DIVRI.

❖ **Puntos de atención.**



El análisis de los puntos de atención muestra que la mayoría de las solicitudes (53%) fueron atendidas en el punto DIVRI, seguido por el punto Tequendama con un 40%. Los puntos Medellín y Cartagena representan proporciones menores, cada uno con un 6%, y 1% respectivamente. La distribución resalta los puntos de atención más frecuentados por lo usuarios, como el Punto DIVRI y el punto Tequendama.

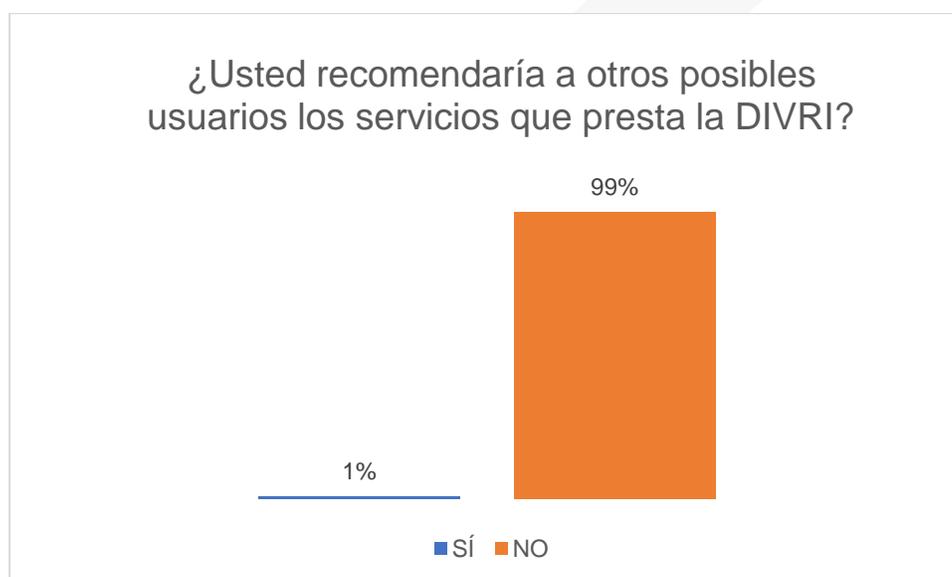
❖ **Solicitudes resueltas**



El análisis de los datos sobre la percepción de los usuarios en cuanto a la resolución de sus solicitudes en atención presencial revela un nivel significativamente alto de satisfacción. El 89% de los usuarios indican que sus solicitudes fueron resueltas, lo que refleja un rendimiento positivo por parte de la Dirección en la atención y resolución de los requerimientos de los usuarios.

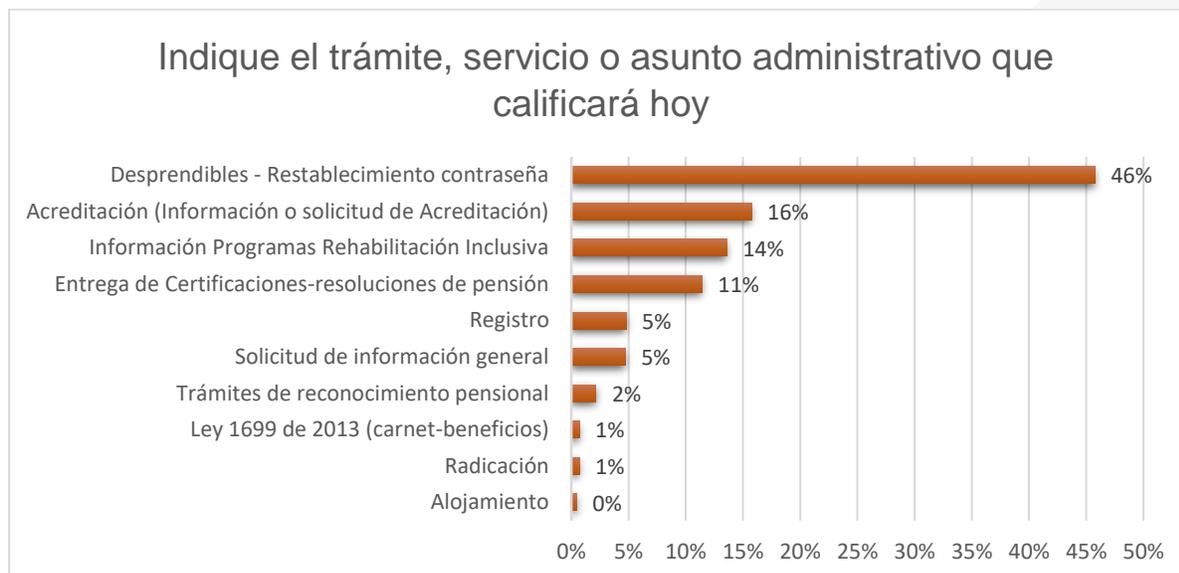
Por otro lado, solo el 1% de los usuarios expresan que sus solicitudes no fueron resueltas, lo cual es un porcentaje bajo en comparación con el total de respuestas positivas, un 10% no dio respuesta a la pregunta.

❖ **Recomendación de los servicios que presta la DIVRI.**



El análisis revela una altísima disposición de los usuarios (99%) para recomendar los servicios de la Dirección, lo que refleja un nivel excepcionalmente alto de satisfacción. Solo un pequeño porcentaje (1%) indica que no recomendaría los servicios, porque residen fuera de Bogotá y no podrían hacer uso de las instalaciones de la Dirección, sugiriendo una opinión minoritaria negativa que podría ser objeto de atención para mejoras futuras.

❖ **Trámite, servicio o asunto administrativo que califica.**

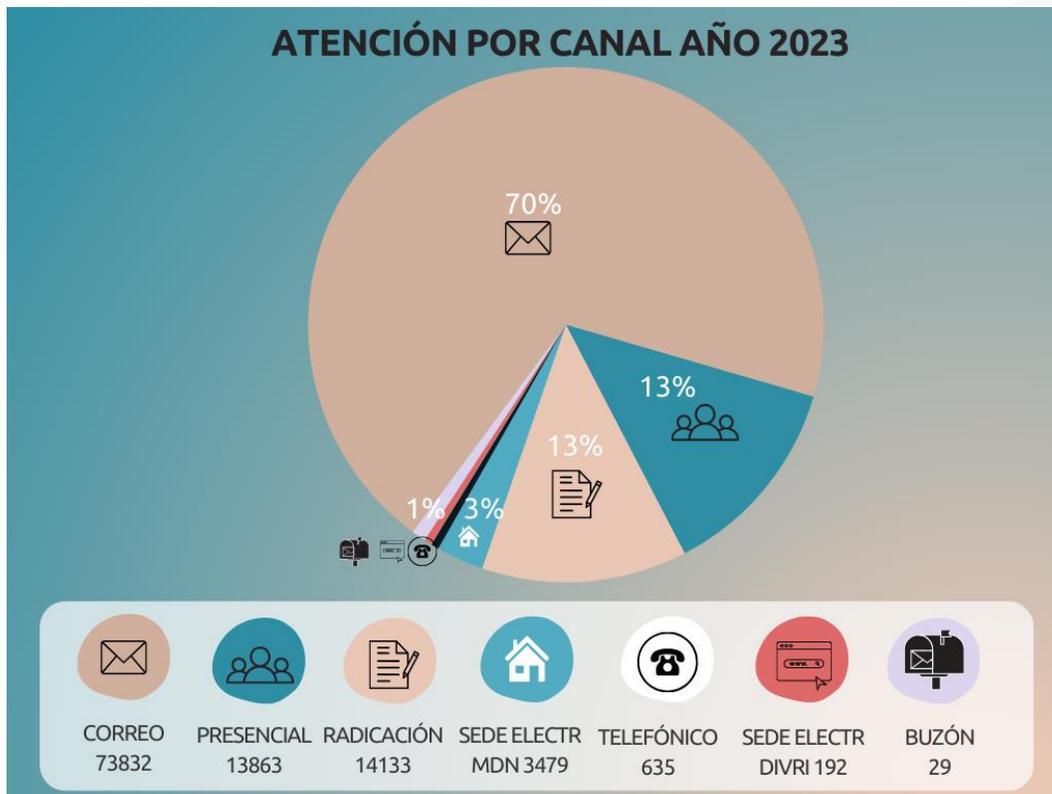


El servicio de entrega de "Desprendibles - restablecimiento contraseña" destaca con un 46% de las calificaciones, seguido por "Acreditación (Información o solicitud de Acreditación)" con un 16% y con un 14% "Información Programas Rehabilitación Inclusiva". La diversidad en las preferencias de los usuarios resalta la importancia de una atención presencial eficiente y personalizada, especialmente en temas como desprendibles-restablecimiento de contraseñas, que presenta el mayor número de consultas, debido a las fallas constantes que presenta la página web del Ministerio de Defensa, para que los pensionados puedan hacer la descarga de sus documentos, sin tener que asistir a un punto de atención.

Por otra parte, se destaca la acreditación y programas de rehabilitación inclusiva como otros servicios más calificados en las encuestas, ya que los usuarios asisten a los puntos de atención solicitando apoyo para adelantar su proceso de acreditación, exponiendo dificultades individuales con respecto al uso de la plataforma, ya que una gran mayoría de ellos no maneja las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Sobre los programas de rehabilitación inclusiva, existe gran interés de quienes asisten a la DIVRI, ya que para ellos resulta muy atractivo poder hacer uso de las instalaciones de la Dirección: piscina, gimnasio, sala de pilates

❖ **Uso de los canales de atención**



Los reportes sobre registro de atención, consolidados por la oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, evidencian que el correo electrónico se constituye en el canal más usado por los usuarios, con un 70% de las atenciones registradas durante el 2023, lo que corresponde a la gestión de 73832 correos. Así mismo, la atención presencial y la radicación a través de la plataforma SGDEA ocupan el segundo lugar en porcentaje de atención con un 13%, del total de atenciones realizadas, cada una,.

Vale la pena destacar que a través de la ventanilla de radicación del Ministerio se recibió un 3% de las solicitudes atendidas por sistema de gestión documental de la DIVRI. Los canales dispuestos en la página web para radicación de peticiones recientemente implementados en la Dirección, presentan unos reportes bajos de uso con menos del 1% del total de atenciones, al igual que el canal telefónico, lo que arrojaría información importante sobre la necesidad de aumentar las campañas de divulgación de canales como la sede electrónica para radicación de PQRS en la página web y fortalecimiento de la atención del canal telefónico, teniendo en cuenta que un gran número de usuarios residen fuera de Bogotá.

Frente a la radicación de PQRSCF, el reporte obtenido de la plataforma de gestión documental SGDEA, indica que para el 2023 se radicaron 31598 peticiones de las cuales, 95 fueron reclamos relacionados principalmente con el pago de nómina a los pensionados, 42 fueron quejas, que en su mayoría correspondían a reclamos por el no pago de la mesada 14 a pensionados civiles del Ministerio de defensa; 13 sugerencias y 5 felicitaciones sobre la gestión

de los grupos de trabajo de la Dirección. La mayoría de las PQRSCF radicadas (21375) se recibieron a través del correo electrónico contactenos@divri.gov.co



La DIVRI apertura las redes sociales en el año 2023, en los siguientes canales:



Corte de estadísticas: lunes, 08 de abril de 2024.

La red social que se destaca por un incremento sustancial en el número de seguidores es Facebook que, al momento de su apertura en mayo de 2022, comenzó con 61 seguidores y a la fecha registra 3.547, por lo que, a su vez, se constituye como la red preferida para el tipo de usuarios y población que tiene la Dirección, los cuales de acuerdo con la información obtenida en este proceso de caracterización, se encuentran en su mayoría en edades superiores a los 40 años de edad.

De igual forma, el canal de YouTube se ha consolidado con la suscripción de 2.314 personas y la publicación de 163 videos informativos sobre la gestión de la Dirección y los servicios ofrecidos.

Por su parte, Instagram ha tenido un crecimiento vertiginoso por lo interactiva, ligera y visual que se ha ido logrando constituir, y la red social X reportan un número muy similar de seguidores con 2.012 y 1.983 seguidores respectivamente.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Comunicación y Periodismo.

- Parrilla de contenido.
- Creación de boletines de prensa.
- Artículos (texto).
- Entrevistas.
- Rueda de prensa.
- Cuñas radiales.
- Reportería.
- Asesorías: procesos de gestión, expresión corporal.

Publicidad y Diseño Gráfico.

- Campañas de publicidad.
- Planeación estratégica.
- Dirección creativa.
- Comunicación gráfica.
- Diseño de identidad.
- Diseño de contenido para canales digitales y sitio web.
- Diseño de apoyo visual.
- Diseño editorial.
- Animación.

Audiovisual y fotografía.

- Fotografía.
- Dirección de arte.
- Desarrollo de guión.
- Producción audiovisual.
- Edición de video.
- Pre y Post-producción.



Conclusiones

- El ejercicio de caracterización de grupos de valor de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva DIVRI, se debe continuar fortaleciendo, si bien este es el primer ejercicio formal que se realiza, debe tomarse como línea base para la mejora continua en la presentación de la información sobre los grupos de valor de la Dirección.
- Se requiere avanzar en el proceso de unificación y mejora de los sistemas de información misionales para obtener estadísticas en tiempo real y de forma automática, con el fin de desarrollar procesos de caracterización que contribuyan en la toma de decisiones efectivas orientadas a las necesidades y expectativas de los grupos de valor. En ese sentido se hace necesario dar celeridad a la implementación de las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIGP, específicamente en lo relacionado con las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y gestión de la información estadística
- Es necesario fortalecer los canales de comunicación con los grupos de valor, de tal forma que la Dirección pueda consolidar su imagen institucional, 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 los 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.
- Se requiere estructurar un portafolio de servicios unificado para la DIVRI, de modo que los usuarios tengan acceso a la oferta de la Dirección con información clara y oportuna, de modo tal, que la atención a los grupos de valor sea ágil y eficaz.