



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN).

**GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN
DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y
PARTES INTERESADAS**

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2019



 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES	4
5. CONTENIDO Y DESARROLLO.....	5
5.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN - CASO ENCUESTA.....	6
5.2 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN-GRUPOS FOCALES.....	7
5.3 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN.	7
5.4 MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN A ACTORES EXTERNOS DEL PROCESO DE REINTEGRACIÓN.	8
5.5 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN ENCUESTA EN BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	9
6. ENTREGA DE RESULTADOS.....	10

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para realizar la medición de la percepción sobre la satisfacción de las personas objeto de atención de la Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN), sus familias, los actores externos del orden nacional y regional, las comunidades receptoras de esta población o con intervención de la Agencia y demás ciudadanos del país, frente a los servicios y atención ofrecidos por la ARN.

2. ALCANCE

Medición en un periodo de tiempo determinado de la satisfacción de las personas objeto de atención de la ARN, colaboradores y/o grupos de interés, así como de los diferentes actores del proceso de reintegración, frente a los servicios y/o atención ofrecidos por la Agencia. Inicia con la planeación de la medición y culmina con la evaluación de los resultados del estudio.

3. DEFINICIONES


ACTORES EXTERNOS: instituciones públicas y privadas del orden nacional, y/o regional, que tengan o puedan tener un vínculo con la ARN.

DPR. Dirección Programática de la ARN.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: instrumento de investigación (formulario) cuyo diligenciamiento permite conocer de primera fuente la percepción de los usuarios del proceso de reintegración, respecto a los servicios y atención recibida en un punto de contacto (grupos territoriales, puntos de atención y sede central) por parte de los colaboradores de la ARN.

ENCUESTA TELEFÓNICA: formulario de investigación aplicado telefónicamente a un grupo de usuarios determinado de la entidad, para conocer la percepción sobre la prestación de los servicios y la atención recibida.

GRUPOS FOCALES: instrumento de investigación cualitativa que se basa en la recolección de información, a partir de una reunión de personas (entre 8 y 10 máximo) en la que un moderador pone a consideración del grupo un tema o

 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

pregunta orientadora, para generar una discusión que permita registrar las percepciones, observaciones y posturas de los asistentes.

PERCEPCIÓN: en el marco del presente documento se considera como la valoración, en términos de satisfacción, que tienen las personas en proceso de reintegración, los colaboradores de la entidad, así como las partes interesadas y actores del proceso de reintegración.

PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN: Son todas aquellas personas que hacen parte de los programas y proyectos que ejecuta la ARN en el territorio nacional.

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: valoración del ciudadano (personas objeto de atención, colaborador, actor o parte interesada) sobre el grado en que se cumplen los requisitos planteados por la ARN para la entrega del servicio y la atención al usuario.


4. CONSIDERACIONES GENERALES

La ARN debe evaluar trimestralmente y anualmente la satisfacción de las personas objeto de atención de la agencia, los colaboradores, partes interesadas y actores del proceso de reintegración.

Los resultados de la evaluación pretenden validar los aciertos y evidenciar las fallas que puedan tener los procesos de la entidad, particularmente todo lo relacionado con lo misional.

Dichos resultados se configuran como insumos de información para tomar decisiones que permitan fortalecer y mantener los procesos que han sido valorados positivamente, o crear planes de mejoramiento para los calificados por debajo de la satisfacción esperada.

Es importante indicar que, si se contrata un proveedor externo para la realización de la medición de la percepción, el resultado debe ser entregado por éste al Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano, dentro del plazo establecido según cronograma aprobado, y de acuerdo con las exigencias establecidas en las obligaciones contractuales.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

5. CONTENIDO Y DESARROLLO


Se realizan mediciones de la satisfacción y atención de la ARN, a las personas objeto de atención y los actores relacionados con la reintegración y la reincorporación, mediante instrumentos y técnicas de recolección de información propias de la investigación cualitativa y cuantitativa.

La recolección de la información se realiza, entre otros instrumentos que se puedan contemplar, a través de: encuestas telefónicas, grupos focales, y/o entrevistas a profundidad.

Los factores a identificar para los grupos de valor, pueden focalizarse en:

- Frente a las personas objeto de atención de la ARN y sus familias: identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los servicios que presta la ARN, para establecer las fortalezas actuales de servicio y definir e implementar correctivos y mejoras, si es del caso, a los procesos que así lo requieran.
- Frente a los actores externos: conocer la relación, participación y corresponsabilidad de las instituciones públicas y privadas y de la comunidad receptora de personas objeto de atención de la ARN, con el fin de identificar elementos que faciliten la apropiación territorial de la reintegración y la reincorporación.
- Frente a los colaboradores: identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la reintegración y la reincorporación, teniendo en cuenta la perspectiva del personal que lo ejecuta.
- Frente a los ciudadanos colombianos: identificar el conocimiento y la percepción frente a la entidad y las Políticas de Reintegración y Reincorporación.

Las etapas que incluye el proceso de contratación de un proveedor externo para la implementación del estudio son:

 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3


- a) Detección de las necesidades: se determina lo que es necesario medir y en cuál de los grupos de valor de la ARN se van a implementar las técnicas de medición.
- b) Diseño de estudios previos del Estudio: El Grupo de Atención al Ciudadano, la Subdirección de Seguimiento y la Subdirección Territorial diseñan los aspectos técnicos de la medición y el documento técnico es ajustado con asesoría del Grupo de Gestión Contractual.
- c) Etapa contractual: El Grupo de Atención al Ciudadano con acompañamiento de la Subdirección de Seguimiento y la Subdirección Territorial ejerce la supervisión del contrato que se asigne mediante licitación a una firma encargada de implementar la medición.
- d) Socialización de los resultados del Estudio: En los diferentes escenarios donde confluyen los directivos de la ARN, así como en los medios de difusión de la entidad, el Grupo de Atención al Ciudadano difunde los resultados de la medición. Adicionalmente, se concerta con los directivos de la Agencia las medidas a ejecutar con el fin de optimizar aquellos hallazgos detectados en el estudio.
- e) Evaluación del estudio: Con el análisis de la implementación de la medición, el Grupo de Atención al Ciudadano determina los aspectos positivos, los aprendizajes y aspectos a mejorar para la siguiente vigencia.

5.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN - CASO ENCUESTA

Para la población objeto de atención de la ARN, debido a su dispersión y complejidad para contactarla presencialmente, es más factible la aplicación de una encuesta telefónica; sin embargo, según la necesidad de la ARN en su momento, se determina si es necesario una encuesta presencial.

La medición debe tomar como universo el número total de personas en proceso de reintegración y/o reincorporación del SIR, que se encuentran en estado activo, terminó componentes, y culminado. Con esta población total, se debe establecer un tipo de muestreo que permita indagar a personas objeto de atención adscritos a los diferentes GT/PA de la ARN.

La medición se realiza según el mecanismo de encuesta definido y el cuestionario debe ser elaborado en conjunto con la Dirección Programática de la ARN, definiendo los temas y preguntas a indagar. Este cuestionario debe contemplar un número adecuado de preguntas de acuerdo con la población objeto y teniendo en

 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

cuenta que el medio de captura de la información es telefónico. Para la encuesta telefónica se debe elaborar un informe con los resultados, conclusiones y recomendaciones.

5.2 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN- GRUPOS FOCALES

Posterior a la aplicación de las encuestas, se pueden realizar grupos focales con las personas objeto de atención, para profundizar cualitativamente en temas particulares basados en los resultados de las encuestas¹ y/o identificados por las dependencias, GT/PA de la ARN. Para la realización de los grupos focales se debe utilizar, en lo posible, las instalaciones de los GT/PA, y ser técnicamente viables, esto es, con un número adecuado de preguntas y de participantes para su desarrollo.

Se recomienda un número no superior a 10 preguntas y entre 8 y 10 participantes por grupo focal.

Para cada grupo focal deben recopilarse las evidencias respectivas, como listados de asistencia, memorias de reunión, anexos y soportes que den cuenta de la realización de tal evento.


Producto de la realización de los grupos focales se elabora un informe de resultados y recomendaciones que se cruza con los datos cuantitativos para consolidar los resultados definitivos del estudio de percepción respectivo.

5.3 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE FAMILIARES DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN.

Las mediciones dirigidas a los familiares de personas objeto de atención de la agencia, pueden abordarse a partir de grupos focales en los municipios que determine la DPR. Según los temas a tratar, la DPR debe elaborar las guías de preguntas para la realización de los grupos.

Como resultado de los grupos focales con los familiares de las personas objeto de atención de la agencia, se debe entregar un informe de resultados y

¹ Los resultados de las encuestas pueden implicar tener aproximaciones cualitativas de los valores cuantitativos obtenidos, en ese caso se pueden realizar grupos focales. También pueden hacerse mediciones de percepción solo aplicando grupos focales, sin estar sujetas a resultados previos de encuestas aplicadas a PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

recomendaciones, al Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN, dentro del plazo establecido en el cronograma aprobado.

Para cada grupo focal deben recopilarse las evidencias respectivas, tales como listado de asistencia, memorias de reunión, anexos y soportes que den cuenta de la realización de tal evento.

5.4 MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN A ACTORES EXTERNOS DEL PROCESO DE REINTEGRACIÓN.

La medición dirigida a actores externos preferiblemente se debe realizar mediante entrevistas, ya que es fundamental comprender su percepción frente al proceso de reintegración e identificar fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades en los temas de corresponsabilidad.

Para establecer el número de entrevistas se determina si se aplica un tipo de muestreo probabilístico, no probabilístico o de tipo cualitativo. En todo caso, se requiere tener una base de actores externos a nivel nacional y regional en coherencia con la presencia regional de la ARN en las diferentes zonas del país, para lograr determinar el tipo de muestreo más conveniente.

El cuestionario o la guía de preguntas, debe ser elaborado con el apoyo de la DPR y el Grupo de Corresponsabilidad y no superar un número de 20 preguntas orientadoras.

En la selección de los actores es importante que los coordinadores de GT/PA tengan voz y voto, teniendo en cuenta, entre otros, los que se sugieren a continuación:

- Representantes de instituciones públicas de carácter regional.
- Representantes de instituciones públicas de carácter Local.
- Representantes de colegios o instituciones académicas de educación básica y media).
- Representantes de universidades o instituciones de educación superior.
- Representantes de empresas del sector privado.
- Representantes de organizaciones no gubernamentales.
- Representantes de organismos de carácter Internacional.

	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

- Representantes de una Juntas Administradoras Locales o de Juntas de Acción Comunal.

Como resultado de las entrevistas con actores externos se debe entregar un informe consolidado nacional, y de ser el caso, discriminando los resultados para cada municipio con sus respectivas recomendaciones.

5.5 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN ENCUESTA EN BUZÓN DE SUGERENCIAS

La entidad, en su sede central y GT/PA, tiene instalados buzones de opinión, en los que se cuenta con papelería para que los usuarios, a través de un cuestionario, registren su satisfacción frente los servicios y la atención recibida por parte de la entidad. Una vez diligenciados los formatos deben ser depositados en los buzones.

Cualquier colaborador de la entidad, particularmente los asistentes de atención, debe orientar a los usuarios para su diligenciamiento.


El técnico administrativo del GT/PA (Asistente de atención) y/o el profesional especializado (Gestor operativo), o el colaborador designado por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano para el nivel central de la ARN, debe abrir el buzón de opinión al final de cada día, extraer las encuestas diligenciadas, consolidarlas, escanearlas y tramitarlas de acuerdo a lo establecido en el Manual del Sistema de PQRS-D.

En caso de que se requiera profundizar en la gestión del Buzón de sugerencias, por favor remitirse al Instructivo para la Gestión del Buzón de Sugerencias código AC-I-14.

5.6 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN A PARTIR DE LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA NACIONAL.

Diariamente los ciudadanos tienen la posibilidad de evaluar la satisfacción en la atención recibida por parte de los agentes que atienden el canal telefónico, la cual se hace a través de las líneas gratuitas 018000911516 desde un teléfono fijo y #516 desde celulares Claro y Movistar.

Si el ciudadano acepta la encuesta, debe responder las siguientes preguntas:

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PERSONAS OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN Y PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: AC-G-01	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 3

PREGUNTA
1. Tiempo en que le tomo al asesor contestar la llamada
2. Interés y amabilidad demostrada por el asesor para atender la llamada
3. Nivel de conocimiento y preparación del asesor
4. Tiempo que le tomo al asesor resolver la solicitud

Tabla 1. Estructura encuesta de Satisfacción Call Center.

Para las calificaciones insatisfecha(o) o muy insatisfecha(o) se identifica cuál fue el agente que la obtuvo, y se procede a llamar al ciudadano que evaluó para indagar las razones por las cuales valora la atención de esa manera.

Si las calificaciones bajas son por razones inherentes a la atención dada por el agente, el centro de contacto revisa la situación y procede a fortalecer los procesos de atención y capacitación.

6. ENTREGA DE RESULTADOS

Una vez obtenidos los respectivos resultados de la medición, el Grupo de Atención al Ciudadano debe proceder a entregarlos formalmente de la siguiente manera:

- a) Mediante comunicación escrita a las cabezas de área o grupos que en la entidad tienen que ver con la o las poblaciones objeto del estudio.
- b) A los colaboradores en general, para conocimiento y demás fines, publicándolos en la intranet.
- c) Oficialmente se debe agendar una reunión con el Comité Directivo para presentar los resultados del estudio.

Los responsables de las dependencias y los directivos de la entidad, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, deben realizar los análisis correspondientes, y si es del caso, configurar planes de mejoramiento en el software administrador del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER), con sus respectivas actividades y responsables.

El Grupo de Atención al Ciudadano y la Oficina de Control Interno de Gestión deben realizar el seguimiento correspondiente a la ejecución de esos planes.