



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA
NORMALIZACIÓN (ARN)**

**GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA
RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D**

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2020



 OARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D	CÓDIGO: AC-G-04	
		FECHA: 2020-06-16	VERSIÓN: V- 5

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES	4
5. CONTENIDO Y DESARROLLO.....	4
5.1. PREPARACIÓN DE LA BASE DE DATOS.....	4
5.2. GESTIÓN DE ENVÍO DE BASE DE DATOS AL CALL CENTER	5
5.3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA POR PARTE DE LOS AGENTES DEL CALL CENTER	5
5.4. RESPUESTA DE LA ENCUESTA DADA POR EL CALL CENTER.....	6
5.5. UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	6

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D	CÓDIGO: AC-G-04	
		FECHA: 2020-06-16	VERSIÓN: V- 5

1. OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para medir la percepción y satisfacción sobre la pertinencia frente a la respuesta dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D) interpuestas por los ciudadanos que son objeto de atención de la Entidad.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a las acciones que debe implementar el colaborador designado en el Grupo de Atención al Ciudadano para medir la pertinencia de las respuestas brindadas a los peticionarios que allegan PQRS-D a la ARN, desde la gestión de la aplicación de la encuesta hasta el análisis y difusión de los resultados.

3. DEFINICIONES

CALL CENTER: centro de contacto contratado por la ARN para que, a través de los agentes entrenados, se ofrezca atención telefónica a las personas objeto de atención de la ARN y la ciudadanía en general, orientando o resolviendo sus PQRS-D. De igual manera a través del Call Center también se efectúen llamadas y se envían mensajes de texto SMS y correos electrónicos mailing, para apoyar los procesos, las actividades de los grupos territoriales y puntos de atención (GT/PA) y dependencias de la sede central de la ARN.


ENCUESTA TELEFÓNICA: encuesta personalizada que se aplica por medio telefónico a un grupo de usuarios determinado de la entidad, para conocer la percepción sobre la respuesta dada a sus PQRS-D.

GT/PA: Grupo Territorial o Punto de Atención de la ARN, es decir oficina de atención y prestación de servicios.

MUESTRA: número de personas representativas del total de personas del universo que interpusieron una PQRS-D en un período determinado.

PERCEPCIÓN: se refiere a cómo perciben las personas que interpusieron una PQRS-D, la respuesta dada por parte de la ARN, si están satisfechos con la respuesta puesto que cumple con sus expectativas.

PQRS-D: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D	CÓDIGO: AC-G-04	
		FECHA: 2020-06-16	VERSIÓN: V- 5

PERTINENCIA: es dar respuesta clara, precisa y concisa a lo que está solicitando el ciudadano en sus PQRS-D, así como también que el ciudadano reciba su respuesta en el tiempo que determina la norma para cada una de las diferentes PQRS-D.

POBLACIÓN O UNIVERSO: conjunto total de ciudadanos que interpuso una PQRS-D en el período de estudio y que evidencie en el Sistema de Información (SIR) o repositorio de casos de atención de la ARN un número telefónico o móvil.

SIR: Sistema de Información para la Reintegración, es la herramienta que captura, procesa y permite obtener las cifras estadísticas de la Reintegración y Reincorporación.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

La ARN debe aplicar las mediciones trimestrales de nivel de satisfacción frente a la pertinencia en la respuesta dada a los peticionarios sobre sus PQRS-D, para monitorear que los GT/PA, y las dependencias de la sede central de la ARN responden con pertinencia a los PQRS-D allegadas a la entidad.

Para hacer las mediciones la ARN se apoya con el Call Center que efectúa un número determinado de encuestas telefónicas ya que no implica costos adicionales a la entidad y se aprovecha la experiencia, la tecnología disponible y el tiempo de respuesta.


La encuesta se realiza a través de un formulario de fácil comprensión y manejo por parte de los agentes del Call Center con preguntas preestablecidas, las cuales no serán mayor a cinco (5).

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1. PREPARACIÓN DE LA BASE DE DATOS

El profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano debe ingresar al SIR y descargar la base general de PQRS-D para un período determinado, con el fin de establecer el total de personas que conforman la población o universo y se procede a determinar el tamaño de la muestra a partir de un muestreo aleatorio simple .¹

¹ El muestreo aleatorio simple es de tipo probabilístico, donde cada persona que interpuso una PQRS-D y cuenta con teléfono de contacto, tiene la misma probabilidad de ser seleccionado. Para el cálculo de la muestra se asume un nivel de confianza y un nivel de error, según el grado de representatividad que estime conveniente la ARN.

 AARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D	CÓDIGO: AC-G-04	
		FECHA: 2020-06-16	VERSIÓN: V- 5

El muestreo aleatorio simple es de tipo probabilístico, donde cada persona que interpuso una PQRS-D cuenta con teléfono de contacto y tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

Como resultado de todo lo anterior, se obtiene una base de datos de PQRS-D, que relaciona todas las personas del universo y a su vez las seleccionadas para ser encuestadas, de tal manera que se puedan efectuar los contactos efectivos hasta completar el tamaño de la muestra.

La estructura de la base de datos posee en cada columna los siguientes datos: nombre completo de la persona, grupo territorial, teléfono 1, teléfono 2 y otros teléfonos encontrados, pregunta No.1, pregunta No.2, y otras preguntas a que haya lugar sin superar la No.5 y observaciones.

5.2. GESTIÓN DE ENVÍO DE BASE DE DATOS AL CALL CENTER

El profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano diligencia y envía al Call Center a través de correo electrónico el formato Solicitud de Campaña de Salida a Través del Call Center AC-F-01, ubicado en la sección proceso de Atención al Ciudadano del SIGER.


En el cuerpo del correo se indica la fecha máxima de retorno de la base gestionada según las preguntas establecidas.

También se solicita que se informe oportunamente cuántas personas no han sido posible contactar para enviar los remplazos respectivos y así sucesivamente hasta completar el tamaño de la muestra.

Una vez enviada la información se debe realizar contacto telefónico para cerciorarse del recibido del correo, de la funcionalidad de la base y que se comprendió a cabalidad la solicitud.

5.3. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA POR PARTE DE LOS AGENTES DEL CALL CENTER

El profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano efectúa una capacitación con el supervisor de la campaña y los agentes del call center, esta capacitación será a demanda, en el evento de ingreso de Agentes y/o Supervisor nuevo a la campaña o cuando por necesidades de la aplicación de la misma se requiera, explicando el objetivo de la encuesta, la población objeto a llamar, el

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D	CÓDIGO: AC-G-04	
		FECHA: 2020-06-16	VERSIÓN: V- 5

contenido y número de preguntas y cuántas veces debe remarcar para cumplir con el total de las personas determinadas como muestra.

Se debe asegurar que los Agentes del call center hayan comprendido la información y el manejo y el diligenciamiento de la base de datos, así como el manejo del guion de protección de datos personales que se le debe mencionar a las personas a encuestar. También el tiempo que deben tomarse para efectuar las llamadas y dar respuesta al Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

Es discreción del supervisor de la campaña determinar quién (es) y cómo se efectúan las llamadas y la metodología interna para la aplicación de la encuesta (guion de saludo, tiempo por llamada, en cuanto tiempo la próxima remarcación, entre otros), así como el manejo del guion de protección de datos personales que se le debe mencionar a las personas a encuestar.

El profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano puede acercarse al Call Center para hacer seguimiento a las llamadas de la encuesta y/o solicitar su grabación y/o envíos parciales de resultado de la gestión telefónica.


5.4. RESPUESTA DE LA ENCUESTA DADA POR EL CALL CENTER

El supervisor del Call Center asignado para la campaña ARN debe enviar, en la fecha prevista por correo electrónico, al profesional designado por el Asesor de Atención al Ciudadano, la base de datos totalmente diligenciada de la muestra previamente determinada.

Los resultados deben ser recopilados en un archivo de hoja de cálculo o Excel, este archivo se debe reportar vía email al profesional del Grupo de Atención, el cual contiene una gráfica general de los datos obtenidos, observaciones generales y/o hallazgos cuantitativos y cualitativos derivados de la aplicación de la encuesta, si los hubiere.

5.5. UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

El profesional designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano debe calcular los porcentajes de pertinencia y satisfacción para el total de la población encuestada y/o para cada pregunta realizada y/o cada GT/PA, nivel central y/o demás información que se determine según las necesidades del período a evaluar (pueden ser aspectos cuantitativos, cualitativos, opiniones, sugerencias u otros).

 OARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D	CÓDIGO: AC-G-04	
		FECHA: 2020-06-16	VERSIÓN: V- 5

Los porcentajes calculados se toman como insumo para diligenciar los requerimientos de indicadores de gestión o para hacer presentaciones de acuerdo a las necesidades del Grupo de Atención al Ciudadano.

Cuando los porcentajes de satisfacción estén por debajo de lo planeado el Grupo de Atención al Ciudadano informa a las áreas afectadas para que procedan a comunicarse con las personas que contestaron la encuesta calificando de manera negativa la pertinencia de la respuesta y establecer las mejoras o correcciones del caso.