

Presentado por:



**REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SERVICIOS, BENEFICIOS Y ATENCIÓN OFRECIDOS POR LA AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN, DIRIGIDO A PERSONAS DESMOVILIZADAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN .**

Presentado a:



**ARN** Agencia para la  
Reincorporación  
y la Normalización



## 1- CONCEPTUALIZACIÓN

- Objetivos.
- Metodología.



## 2- SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ARN ENTRE LOS PPR

- Metodología.
- Descripción de la muestra.
- Satisfacción general y recomendación.
- Calidad ruta de reintegración.
- ¿Qué es el PDA?
- Satisfacción frente al canal presencial - punto de atención (Grupos territoriales y puntos de atención).
- Satisfacción frente al canal presencial – reintegrador.
- Presentación de PQRS-D.
- Satisfacción frente al canal telefónico en la presentación de PQRS-D.
- Satisfacción frente al canal escrito en la presentación de PQRS-D.
- Satisfacción frente al canal presencial en la presentación de PQRS-D.

## 3- CLIENTE INCÓGNITO EN LAS SEDES DE LA ARN

- Metodología.
- Descripción de la muestra.
- Canal presencial-Instalaciones.
- Canal presencial – Presentación personal.
- Canal presencial- Atención guarda de seguridad.
- Canal presencial – Atención funcionario.
- Canal presencial- Accesibilidad.
- Canal telefónico.
- Canal escrito - Carta.
- Canal escrito – Buzón.
- Canal Virtual.



## 4- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

- Metodología.
- Descripción de la muestra.
- Áreas de contacto.
- Conocimiento de lo que hacen otras áreas.
- Inconvenientes con otras áreas.
- Nivel de satisfacción general con el cliente interno.
- Nivel de satisfacción con la ATENCIÓN del cliente interno.
- Nivel de satisfacción con la COMUNICACIÓN e INFORMACIÓN del cliente interno.
- Nivel de satisfacción con el PRODUCTO/SERVICIO entregado por el cliente interno
- Entrega del servicio prometido.
- Fortalezas y debilidades del servicio del cliente interno.



## 1. CONCEPTUALIZACIÓN

- Objetivo.
- Metodología.

2. SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA ARN ENTRE EL CLIENTE EXTERNO – PPR.

3. CLIENTE INCÓGNITO EN LAS SEDES DE LA ARN.

4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.

A silhouette of a person standing on a mountain peak, holding a flag. The scene is set against a light blue sky and a grey mountain range in the background.

***Realizar un estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la agencia para la reincorporación y la normalización, dirigido a personas desmovilizadas en proceso de reintegración.***



<b>METODOLOGIA</b>	<b>TECNICA</b>	<b>GRUPO OBJETIVO</b>	<b>FINALIDAD</b>
<b>CUALITATIVA</b>	Focus Group	Cliente externo –PPR	Definir variables o atributos de los canales de comunicación de la ARN para ser medidos en el cuantitativo.
<b>CUANTITATIVA</b>	Encuesta telefónica	Cliente externo - PPR	Medir cuantitativamente los canales de comunicación ofrecidos por la ARN.
<b>CUALITATIVA</b>	Cliente incógnito	Sedes de la ARN	Conocer la atención prestada a través de los diferentes canales de comunicación.
<b>CUANTITATIVA</b>	On Line	Funcionarios de la ARN	Identificar la satisfacción del cliente interno con servicio e prestado y recibido por parte de sus compañeros.



## 1. CONCEPTUALIZACIÓN.

## 2. SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE EXTERNO - PPR

- Metodología.
- Descripción de la muestra.
- Satisfacción general y recomendación.
- Calidad ruta de reintegración.
- ¿Qué es el PDA?
- Satisfacción frente al canal presencial - punto de atención (Grupo territorial o punto de atención).
- Satisfacción frente al canal presencial – reintegrador.
- Presentación de PQRS-D.
- Satisfacción frente al canal telefónico en la presentación de PQRS-D.
- Satisfacción frente al canal escrito en la presentación de PQRS-D.
- Satisfacción frente al canal presencial en la presentación de PQRS-D.

## 3. CLIENTE INCÓGNITO EN LAS SEDES DE LA ARN.

## 4. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.



! <b>Técnica.</b>	Aplicación de encuesta telefónica.
! <b>Grupo/Población objetivo.</b>	Cliente Externo – PPR ACTIVOS.
! <b>Mercado.</b>	Nacional – Clientes de las 25 sedes del país CON MUESTRA REPRESENTATIVA DE CADA UNO DE ELLAS.
! <b>Características de la técnica de recolección de datos / Captación.</b>	<b>Telefónicas:</b> Barrido de base de datos suministrada por el cliente. Las encuestas fueron grabadas para realizar la supervisión de las mismas.
! <b>Características del instrumento.</b>	Duración: 20 minutos . Preg. Abiertas 30%. Preg. Cerradas 70%.



### ↘ Distribución de la muestra

SEDES ARN	Muestra
ARN URABÁ (Apartadó).	88
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO.	57
ARN ATLÁNTICO.	49
ARN BOGOTÁ (Antonio Nariño).	207
ARN CUNDINAMARCA BOYACÁ.	114
ARN SANTANDER.	81
ARN VALLE DEL CAUCA.	120
ARN BOLÍVAR.	32
ARN CAUCA.	51
ARN NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA.	52
ARN CAQUETÁ.	82
ARN HUILA.	61
ARN TOLIMA.	80
ARN ANTIOQUIA CHOCÓ.	69
ARN CÓRDOBA.	62
ARN NARIÑO.	43
ARN EJE CAFETERO.	82
ARN ALTO MAGDALENA MEDIO.	60
ARN PUTUMAYO.	35
ARN MAGDALENA.	56
ARN SUCRE.	30
ARN CESAR GUAJIRA.	187
ARN META ORINOQUIA.	165
ARN CASANARE.	35
ARN PAZ Y RECONCILIACIÓN.	151
<b>TOTAL</b>	<b>2049</b>

### ↘ Uso de factores de Ponderación.

Sedes de ACR, Exgrupo al que pertenecía Y Tiempo en la ACR.

### ↘ Nivel de Análisis (Asumiendo universos infinitos).

Concluyente (error  $\leq 6\%$ ). Total.

Tendencia (error 6-10%). Algunas sedes, Exgrupo y Antigüedad.

Cobertura (error  $>10\%$ ). Algunas sedes.

### ↘ Cronograma de Campo.

1 - 29 de septiembre.

### ↘ Número de entrevistadores/encuestadores.

10 ENCUESTADORES.

### ↘ Materiales o productos utilizados.

Base de datos.

SI.

### ↘ Métodos de Supervisión de encuestadores.

Grabación en audio.



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Metodología

↳ Técnica	Aplicación de encuesta telefónica.
↳ Grupo/Población objetivo	Cliente Externo – PPR ACTIVOS.
↳ Mercado	Nacional – Clientes de las 25 sedes del país CON MUESTRA REPRESENTATIVA DE CADA UNA DE ELLAS.
↳ Características de la técnica de recolección de datos / Captación	<b>Telefónicas:</b> Barrido de base de datos suministrada por el cliente. Las encuestas fueron grabadas para realizar la supervisión de las mismas.
↳ Diseño y selección de la muestra	<ol style="list-style-type: none"><li>1- El diseño de la muestra se realiza de forma proporcional teniendo en cuenta la distribución del universo enviado por la ARN. Sin embargo, se garantiza una muestra mínima por sede, de tal forma que se puedan obtener algún resultado por sede de llegar a requerirse.</li><li>2- El diseño al no ser exactamente proporcional a la distribución del universo, en el procesamiento de los resultados se realiza un proceso de ponderación que permite ajustar los resultados de la muestra a la distribución real de la población analizada.</li><li>3- Para la recolección de la información se realiza un proceso de aleatorización de la base de datos, mediante la técnica de coordinado negativo, que consiste en generar para cada registro un número aleatorio y luego ordenar la base de datos por esta variable. De tal forma que se inician las llamadas a las personas en este orden aleatorizado hasta lograr cumplir con las encuestas efectivas por sede según diseño de muestra.</li><li>4- El control de cuotas y aleatorización de la base de datos para realizar las marcaciones por sede, se asemeja a una metodología de recolección probabilística aleatoria (M.A.S - Muestreo Aleatorio Simple), y bajo esta hipótesis se realizan los respectivos cálculos de los márgenes de error que se obtienen para la investigación.</li></ol>
↳ Características del instrumento	Duración: 20 minutos. % Preg. Abiertas 77% % Preg. Cerradas 23%



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

Descripción de la muestra

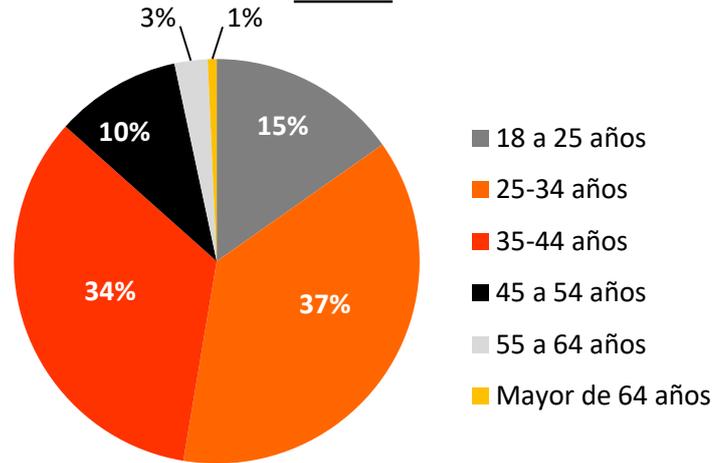
## Género



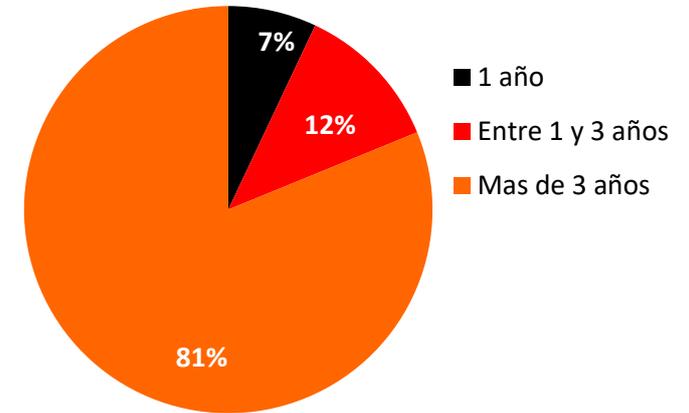
Mujer 28%

Hombre 72%

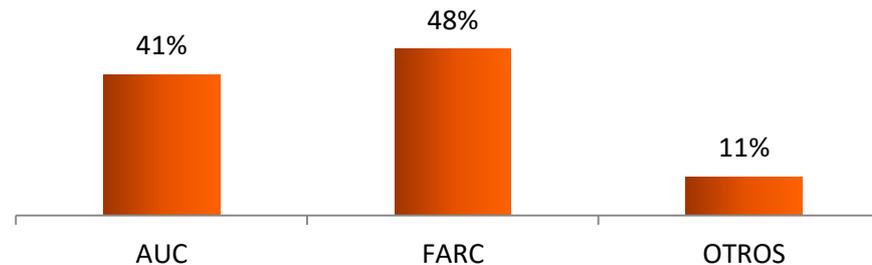
## Edad



## Tiempo registro ACR



## Exgrupo



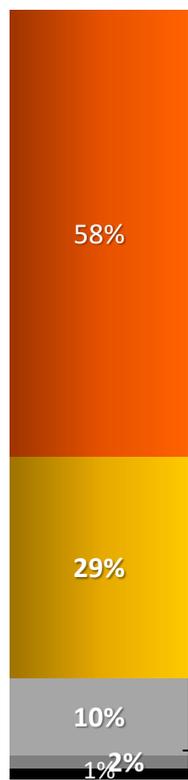


# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Satisfacción general canales de atención y razones

### Total

Media 4,39



B: 2005



87%

Nivel de satisfacción total

3%

### Razones Calificaciones 4-5

### Razones Calificación 3

### Razones Calificaciones 1 y 2

<b>Buena atención</b>	<b>48%</b>
No ha tenido inconvenientes.	14%
Buen servicio.	10%
Buena comunicación.	3%
Buen acompañamiento.	3%
Solución a sus necesidades.	3%
Otros.	18%
No responde.	7%

B: 1730

<b>Buena atención</b>	<b>18%</b>
Mala atención.	18%
Utiliza poco los canales.	7%
Difícil comunicarse con ellos.	7%
Demora en la respuesta.	5%
Demora en la atención.	3%
La información no es clara.	3%
No cumplen lo prometido.	3%
Otros razones positivas.	9%
Otros razones negativas.	26%
No responde.	10%

B: 213

No Responde.	25%
No cumplen con lo prometido.	10%
No le dan respuesta.	10%
Mala atención.	9%
Difícil comunicación.	9%
Falta de información.	7%
No contestan el teléfono.	7%
Otros.	27%

B: 62



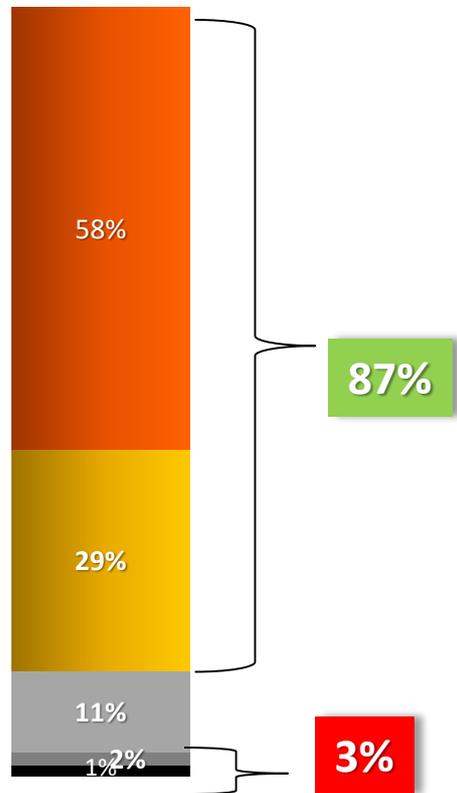
# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

Nivel de recomendación canales de atención

## Total Satisfacción

Media 4,39

- Muy satisfecho (5)
- Satisfecho (4)
- Indiferente(3)
- Insatisfecho (2)
- Nada satisfecho (1)

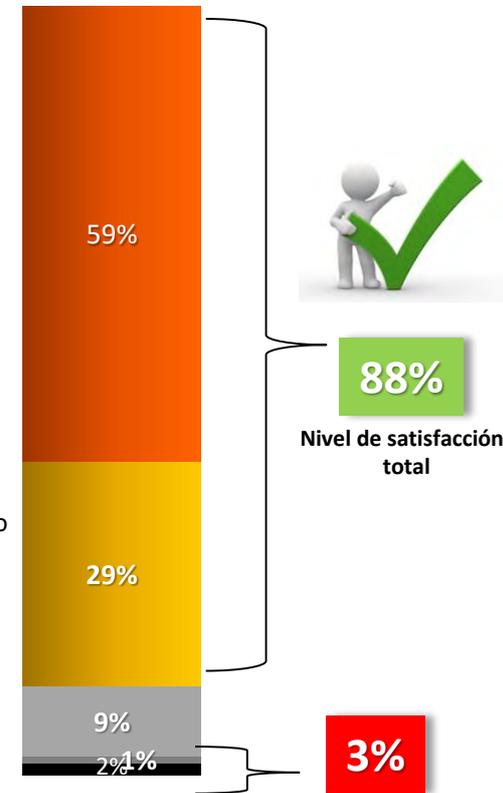


B: 2005

## Total Recomendación

Media 4,42

- Definitivamente si recomendaría(5)
- Recomendaría (4)
- Indiferente(3)
- No recomendaría (2)
- Definitivamente no recomendaría(1)



B: 1960

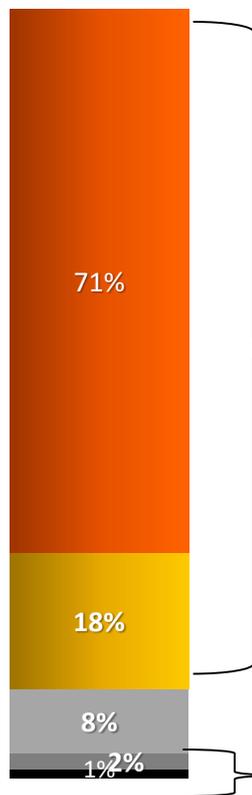


# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Calidad Ruta de Reintegración - Nivel satisfacción y recomendación

### Total Satisfacción Calidad Ruta reintegración

Media 4,54



- Muy satisfecho (5)
- Satisfecho (4)
- Indiferente (3)
- Insatisfecho (2)
- Nada satisfecho (1)



Nivel de satisfacción total

89%

90%

Se mantiene igual

3%

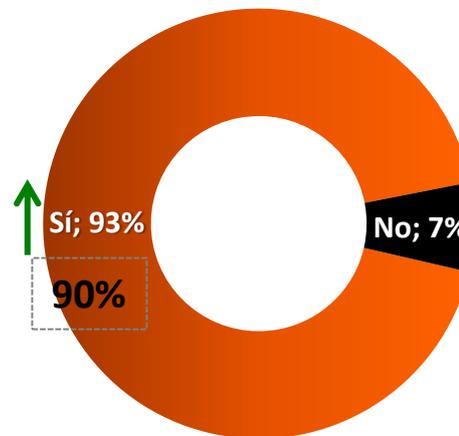
B: 2045



Cambio positivo o negativo frente a la medición del 2016

P20- Califique de 1 a 5, cómo se ha sentido a lo largo de su proceso de Reintegración.?

### Recomendación Ruta Reintegración



B: 2049

### Razones de no recomendación

Poco cumplimiento.	37%
Es perder el tiempo.	10%
Falta de atención/Poco interés.	8%
El proceso es muy largo y difícil.	7%
Cada quién toma su decisión.	5%
Por seguridad.	4%
No conoce a nadie que esté en grupos armados.	3%
Lo han tratado mal/ Mala experiencia.	3%
No hay acompañamiento.	3%
Otros de 2%.	14%
Otros de 1%.	12%
No responden.	5%

B: 134

P21- A partir de su experiencia en el proceso de Reintegración, ¿recomendaría a otras personas que se desmovilicen y hagan parte del proceso de Reintegración?

P22- ¿Por qué no lo recomendaría?



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

## Calidad ruta de reintegración- Tres beneficios más importantes

Sobresale.....



Educación

HUILA 73%  
 PUTUMAYO 75%  
 SUCRE 77%  
 CESAR GUAJIRA 75%  
 META Y ORINOQUÍA 74%  
 PAZ Y RECONCILIACIÓN 77%



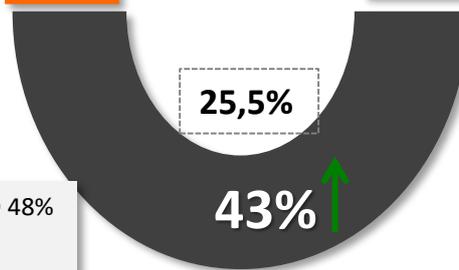
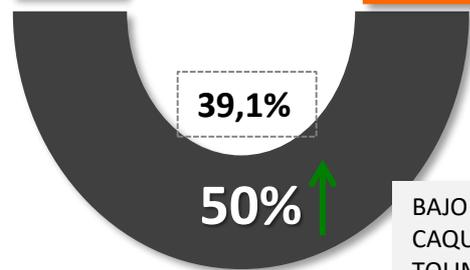
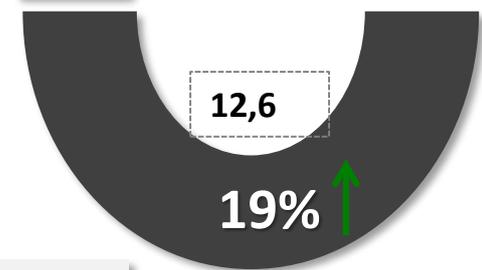
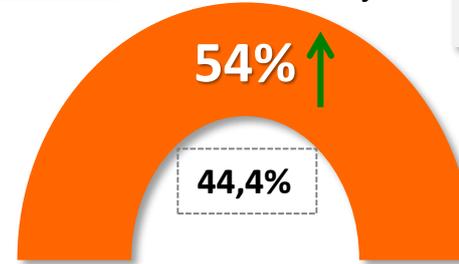
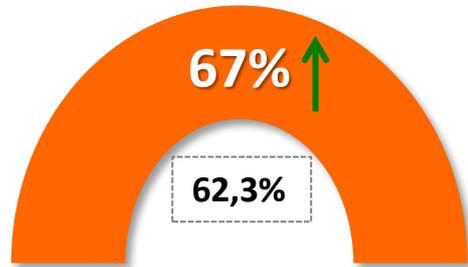
Psicosocial

VALLE DEL CAUCA 60%  
 SANTANDER 62%  
 BOLÍVAR 75%  
 NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA 62%  
 MAGDALENA 64%  
 CESAR GUAJIRA 62%



Formación trabajo

BOGOTÁ 4 67%  
 VALLE DEL CAUCA 60%  
 CAUCA 61%  
 PUTUMAYO 69%  
 MAGDALENA 60%



CAUCA 58%  
 TOLIMA 60%  
 ANTIOQUIA CHOCÓ 56%  
 PUTUMAYO 66%



Salud

BAJO MAGDALENA MEDIO 48%  
 CAQUETÁ 49%  
 TOLIMA 49%  
 HUILA 47%  
 ANTIOQUIA CHOCÓ 48%  
 NARIÑO 60%  
 SUCRE 51%  
 META Y ORINOQUÍA 51%  
 CASANARE 54%  
 Menos 1 año 67%  
 Entre 1 y 3 años 52%



Apoyo económico

BOGOTÁ 28%  
 CÚCUTA 31%  
 IBAGUÉ 25%  
 NARIÑO 33%  
 EJE CAFETERO 27%



Asesoría Legal

B: 2049



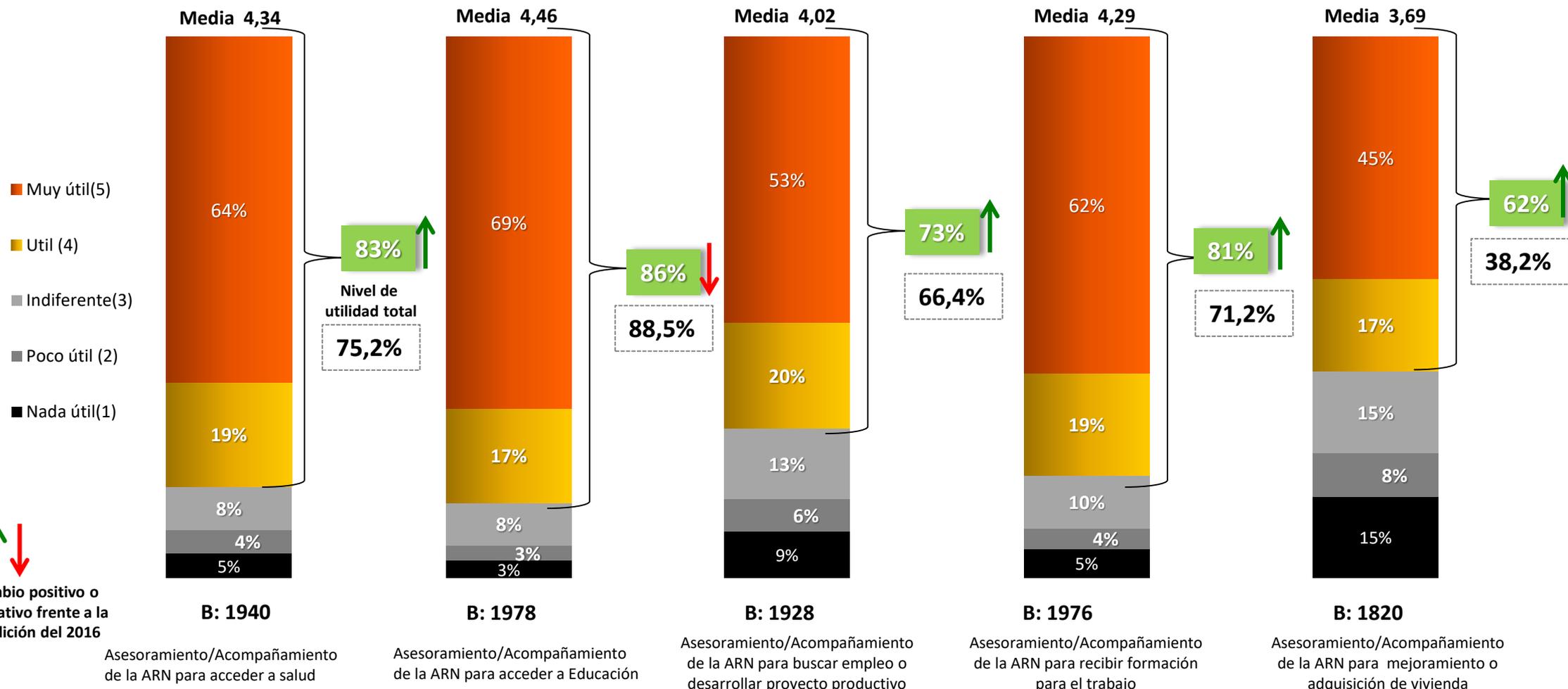
Cambio positivo o negativo frente a la medición del 2016

P23- De los beneficios que ha recibido dentro de su proceso de Reintegración, ¿Cuáles considera que son los tres más importantes para usted?



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

## Calidad ruta de reintegración – Nivel de utilidad



P24- Califique de 1 a 5, la utilidad que tienen los siguientes aspectos del proceso de Reintegración, dónde 1 es "nada útil" y 5 "muy útil" ¿Cómo considera que ha sido.....?

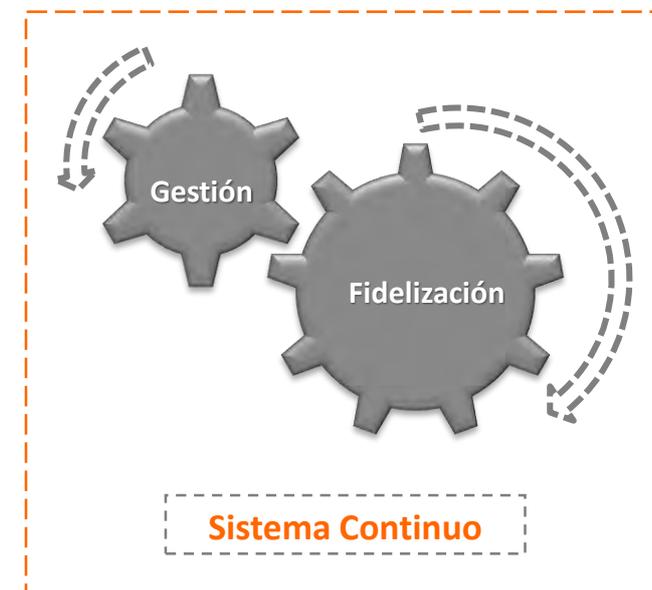


PDA III<sup>®</sup>

### ¿Cómo funciona?

- ❖ El modelo, se alimenta de dos módulos de análisis, el primero de ellos – **GESTION**, entrega un diagnóstico inicial del desempeño de la marca, frente a los aspectos evaluados por el clientes.
- ❖ El segundo módulo – **FIDELIZACIÓN**, mide los niveles de fidelización alcanzados en el cliente por la gestión desarrollado hasta ahora.

### Principales procesos que alimentan el modelo PDA III





### PDA III<sup>®</sup>

#### ➤ ¿Qué es?

El **Plano de Desempeño y Acción (PDA III)**, es un modelo de **retroalimentación constante**, dado que las expectativas y necesidades de los consumidores cambian constantemente, por acciones de la competencia, cambios en el entorno social/ familiar y por la gestión misma de la compañía.

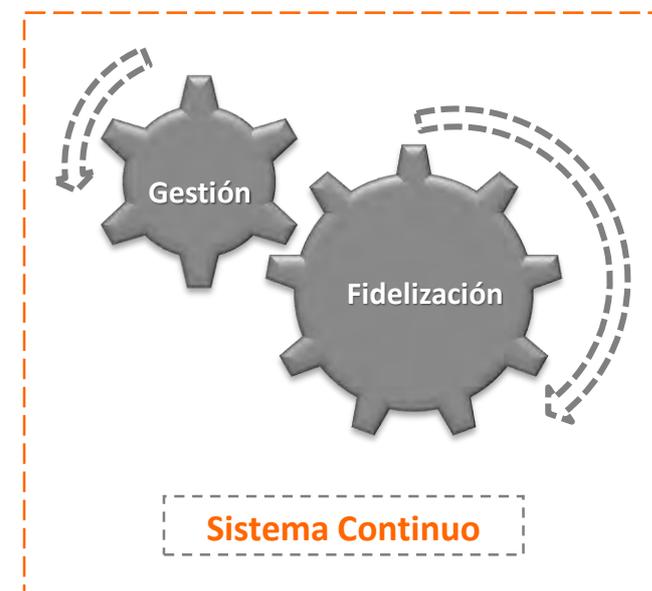
Nace para empresas que están comprometidas con la tarea de conocer y entender a sus clientes; labor que está contextualizada desde diversos ángulos:

- ❖ Conocimiento de las necesidades del cliente.
- ❖ Diseño de productos acordes con las necesidades.
- ❖ Vehículos comunicacionales que acerquen al cliente con la entidad.
- ❖ Proceso de fidelización de los clientes.

#### Los beneficios de la metodología son:

- ❖ Mediciones eficientes para implementaciones rápidas.
- ❖ Ayuda a diagnosticar y se enfoca más en el “qué vamos hacer”, convirtiéndose en una herramienta para la planeación y la acción estratégica.
- ❖ Indica rutas de trabajo claras y específicas, basadas en las necesidades y expectativas del consumidor.
- ❖ Es continuo, permite valorar los esfuerzos de la organización.
- ❖ Utiliza preguntas abiertas que ayudan a profundizar en los resultados.

#### Principales procesos que alimentan el modelo PDA III

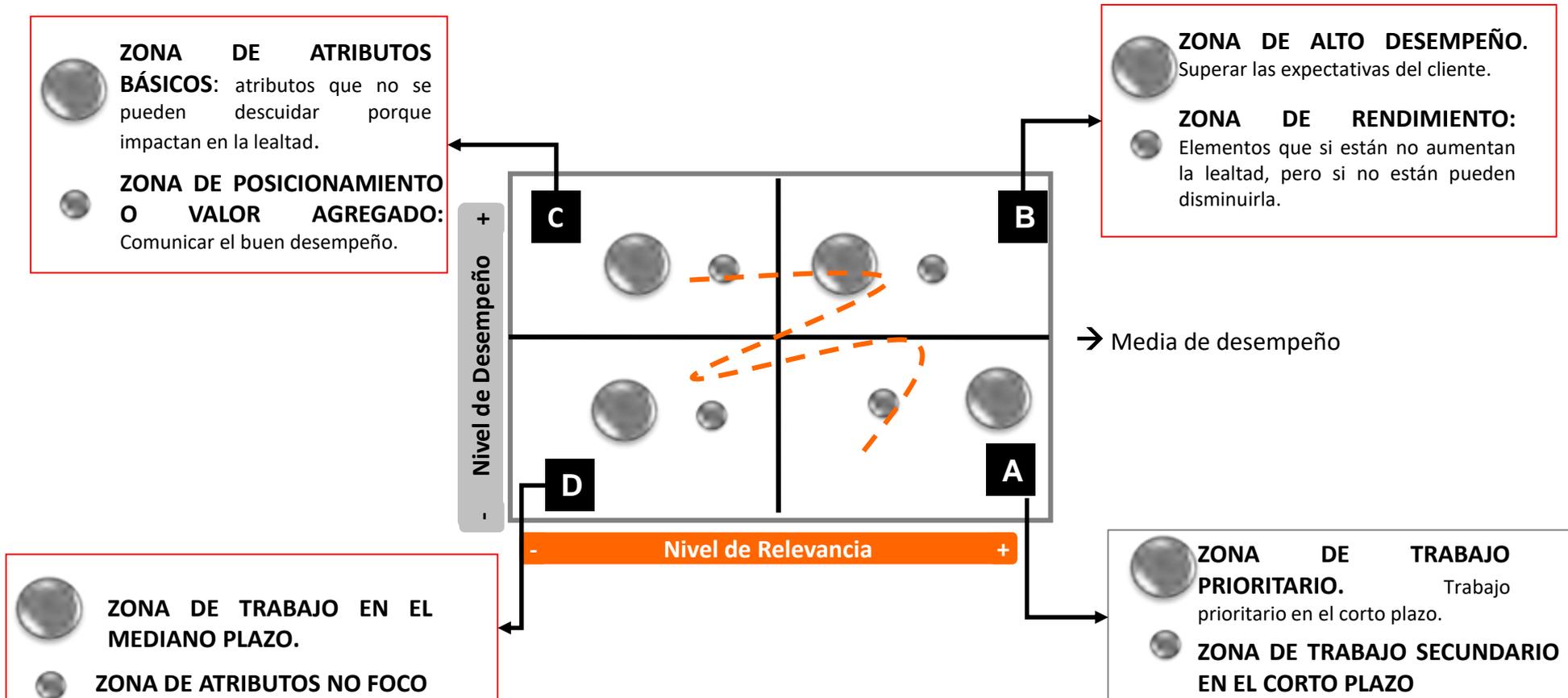




# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

## MODELO PDA III<sup>®</sup> - Proceso de análisis

Nuestra **matriz estratégica** de trabajo permite identificar diferentes ejes de actuación, resultantes de la interacción de las tres variables. Teniendo en cuenta la ubicación de dichas variables, se definen cuatro cuadrantes cuyo punto de corte es la evaluación promedio del conjunto de atributos.





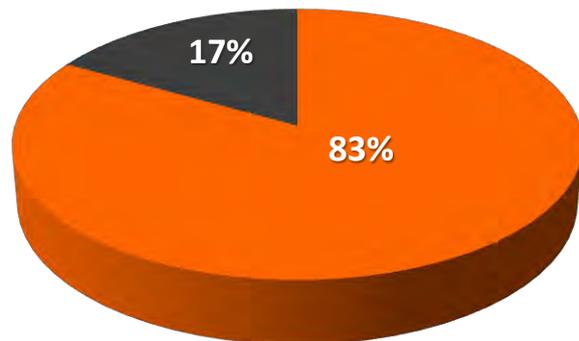
**SATISFACCIÓN FRENTE AL  
CANAL PRESENCIAL –  
(GRUPOS TERRITORIALES/  
PUNTOS DE ATENCIÓN)**



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

Grupo territorial o punto de atención - Conocimiento

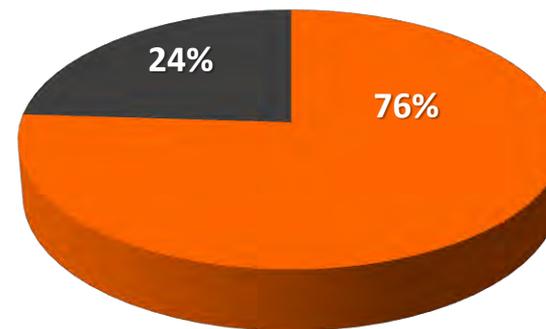
Conocimiento grupo territorial o punto de atención ARN  
**TOTAL**



■ Sí ■ No

B: 2049

Visita último año grupo territorial o punto de atención ARN  
**TOTAL**



■ Sí ■ No

B: 1698

*P4- ¿Usted conoce el grupo territorial o punto de atención que le fue asignado? P5- ¿En el último año ha ido por alguna razón a su grupo territorial o punto de atención que le fue asignado?*



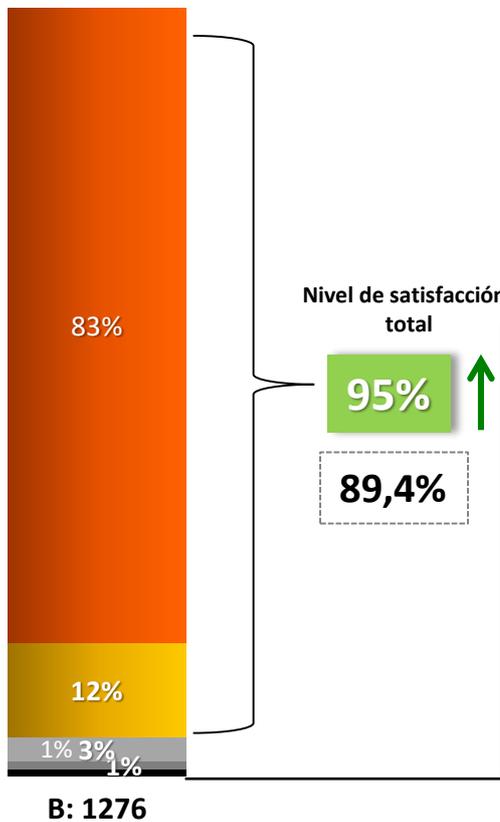
# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

Grupo territorial o punto de atención - Nivel de satisfacción – Razones de 1 y 2

## Total

Media 4,77

- Muy satisfecho (5)
- Satisfecho (4)
- Indiferente(3)
- Insatisfecho (2)
- Nada satisfecho (1)



Nivel de satisfacción total

95%

89,4%

## Razones de calificaciones 1 y 2

Mala atención.	17%
Lejanía de los puntos de atención.	13%
No prestan buenos servicios.	7%
No hay cumplimiento.	6%
Muchos obstáculos.	6%
No son amables.	6%
Cambian mucho a los profesionales.	6%
No dan información clara.	6%
No dieron solución a su problema.	6%
Otros.	20%

**B: 17**



Cambio positivo o negativo frente a la medición del 2016

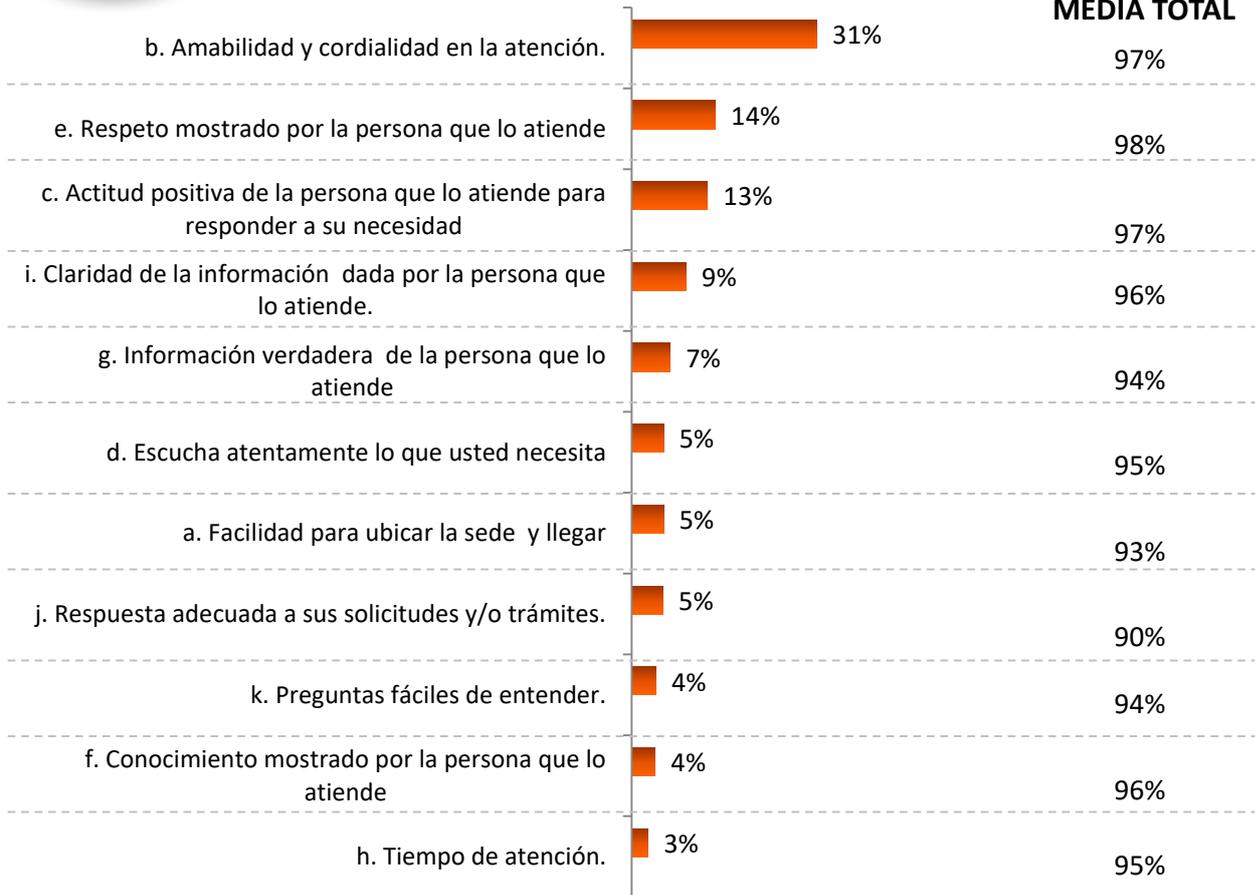
P7- ¿Por qué da esta calificación de 1 y 2?



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Orden de importancia

Desempeño  
MEDIA TOTAL



B: 1276

## Grupo territorial o punto de atención - PDA

Promedio total Punto de Atención : 95%

MANTENER

- b. Amabilidad y cordialidad en la atención.
- e. Respeto mostrado por la persona que lo atiende.
- c. Actitud positiva de la persona que lo atiende para responder a su necesidad.
- f. Conocimiento mostrado por la persona que lo atiende.
- i. Claridad de la información dada por la persona que lo atiende.

FORTALECER

- a. Facilidad para llegar ubicar la sede y llegar.
- g. Información verdadera de la persona que lo atiende.
- h. Tiempo de atención.
- d. Escucha atentamente lo que usted necesita
- j. Respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.
- k. Preguntas fáciles de entender.

P8- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en los grupos territoriales o puntos de atención de la ARN (anterior ACR). Califique de 1 a 5, su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos. P9- ¿Cuál considera usted es el más importante?

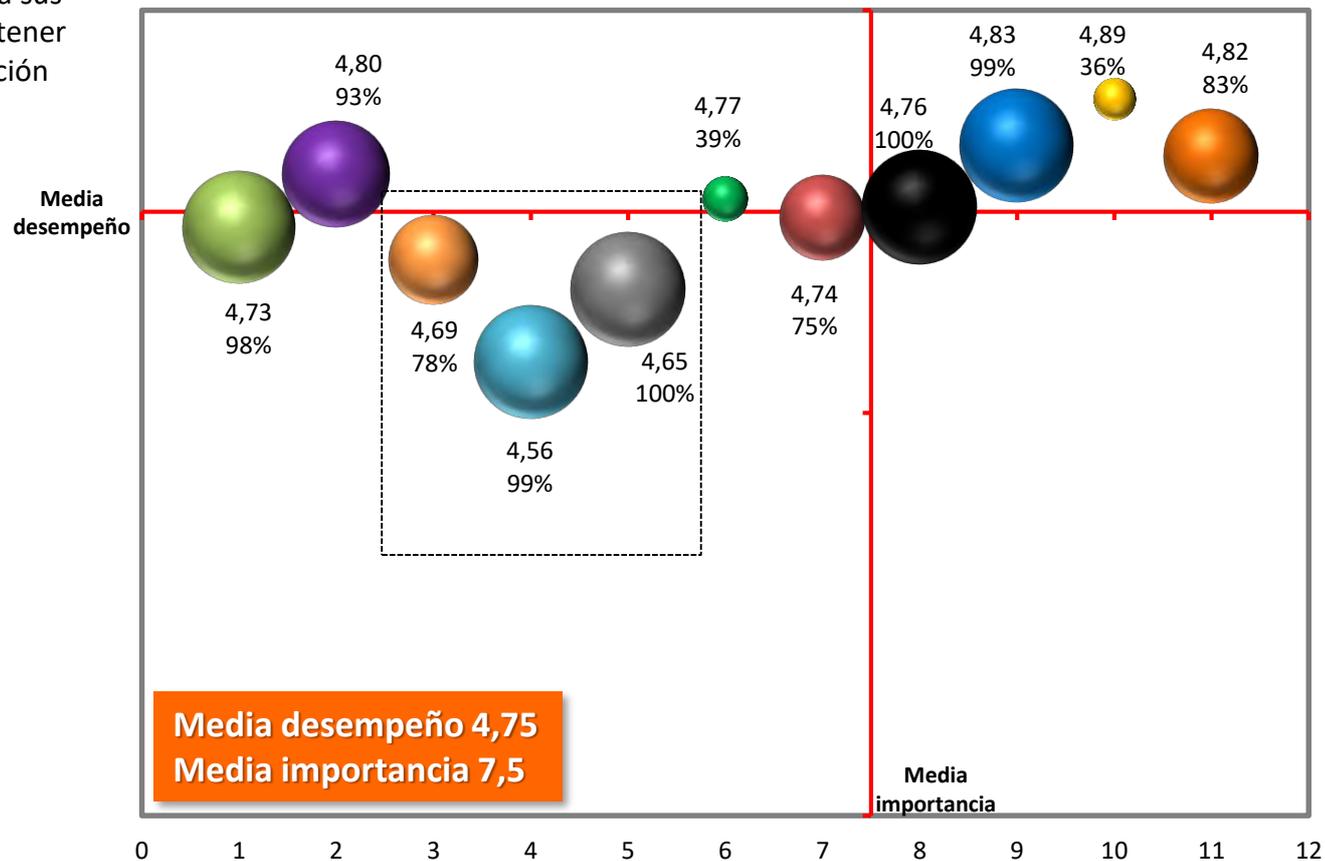


# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Grupo territorial o punto de atención - PDA

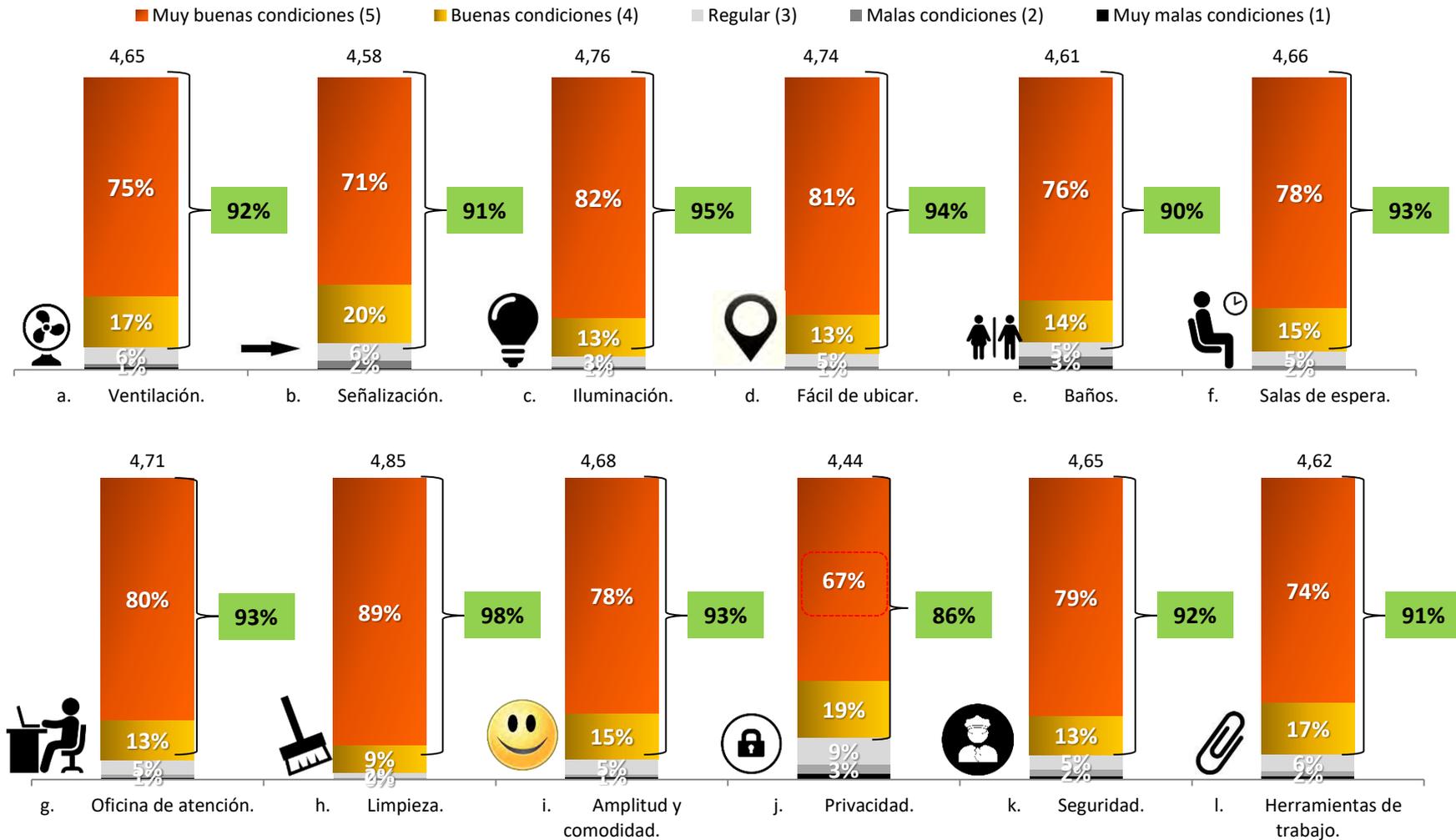
La atención en las oficinas de las sedes de la ARN satisface a sus clientes PPR. Todos los aspectos evaluados están para mantener ese nivel, sin embargo, se puede trabajar en una comunicación más clara y acorde al nivel del PPR.

11. Amabilidad y cordialidad en la atención.	31%
10. Respeto mostrado por la persona que lo atiende	14%
9. Actitud positiva de la persona que lo atiende para responder a su necesidad	13%
8. Claridad de la información dada por la persona que lo atiende.	9%
7. Información verdadera de la persona que lo atiende	7%
6. Facilidad para ubicar la sede y llegar	5%
5. Escucha atentamente lo que usted necesita	5%
4. Respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.	5%
3. Preguntas fáciles de entender.	4%
2. Conocimiento mostrado por la persona que lo atiende.	4%
1. Tiempo de atención.	3%



B: 1276

P8- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en los grupos territoriales o puntos de atención de la ARN (anterior ACR). Califique de 1 a 5, su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos. P9- ¿Cuál considera usted es el más importante?





**SATISFACCIÓN FRENTE  
AL CANAL PRESENCIAL –  
PROFESIONAL REINTEGRADOR  
Y ABOGADO**



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

Canal presencial - Profesional reintegrador Nivel de satisfacción - Razones 1 y 2

## Total

Media 4,84



- Muy satisfecho (5)
- Satisfecho (4)
- Indiferente (3)
- Insatisfecho (2)
- Nada satisfecho (1)

Nivel de satisfacción total

97%



92%

1%

## Razones de calificaciones 1 y 2

Falta de comunicación.	21%
No siente apoyo por parte de él.	18%
Poco interés.	13%
No da información clara.	12%
No le brinda orientación.	9%
No avisa de las citas.	6%
Demora mucho en los procesos.	5%
No le da resultados.	5%
Otros.	34%

B: 24



B: 2040



Cambio positivo o negativo frente a la medición del 2016

P11- Califique de 1 a 5, qué tan satisfecho se siente usted con la atención general ofrecida por su profesional reintegrador ? P12- ¿Por qué da esta calificación de 1 y 2?



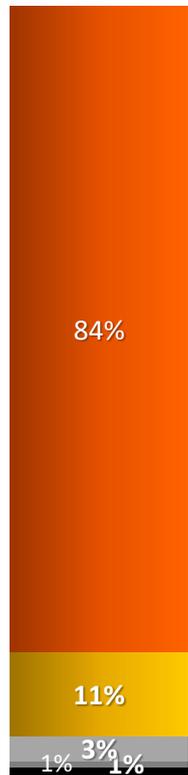
# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

## Canal presencial - Profesional reintegrador Acompañamiento Razones 1 y 2

### Total

Media 4,76

- Muy Bueno(5)
- Bueno (4)
- Indiferente (3)
- Malo (2)
- Muy malo (1)



B: 2031

Nivel de satisfacción total

95% ↑

91,8%

2%

### Razones de calificaciones 1 y 2

No hay ayuda en el tema del trabajo.	12%
No hay acompañamiento.	11%
Falta de escucha.	10%
No hay interés.	6%
Nunca ha tenido colaboración.	6%
Poca atención.	6%
No hay resultados del proceso.	6%
Cambio de profesional.	6%
Incumplimiento.	5%
No colabora con proyectos.	5%
Otros.	16%

B: 35



Cambio positivo o negativo frente a la medición del 2016

P13- Califique de 1 a 5, el acompañamiento brindado por su reintegrador en el desarrollo de su plan de trabajo de la ruta de Reintegración? P14- ¿Por qué da esta calificación de 1 y 2?



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

Canal presencial - Profesional reintegrador - PDA - Actitud

## Orden de importancia

Desempeño  
MEDIA TOTAL



B: 2049

Promedio total Actitud Grupo Profesionales: 97%

MANTENER

- b. Respeto mostrado por el profesional reintegrador.
- a. Amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador.
- c. Actitud cercana y humana del profesional reintegrador.

- h. Confianza que genera el reintegrador.
- g. Vocación /gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador.
- f. Respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta.

FORTALECER

- d. Actitud de escucha frente a sus necesidades.
- e. Agilidad del profesional reintegrador frente a cualquier necesidad.

P15-A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador. Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos... P16- De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador de la ARN (anterior ACR)? ¿Cuál considera usted que es el más importante?



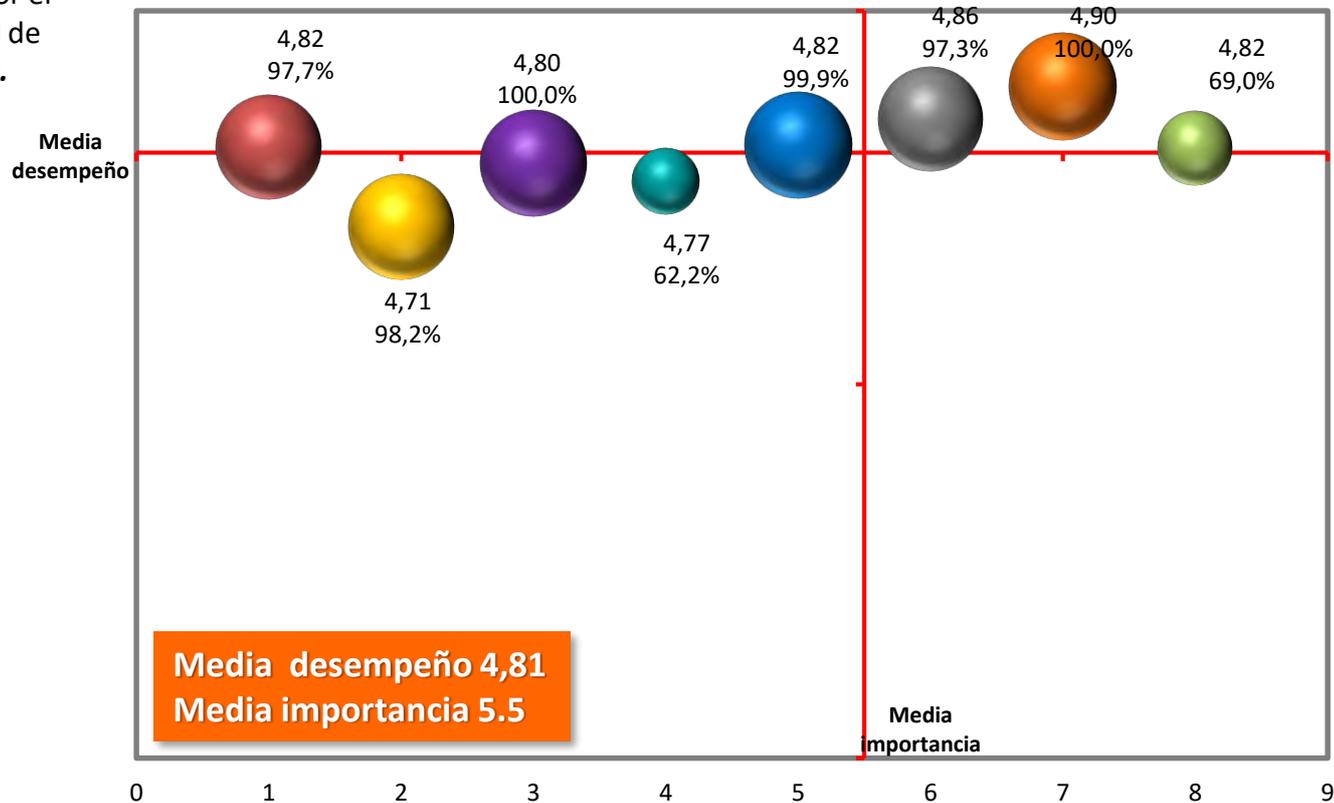
# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Canal presencial - Profesional reintegrador - PDA - Actitud

El reintegrador muestra una actitud positiva que es valorada por el PPR. Importante trabajar en dos aspectos para mejorar al nivel de las otras variables: **actitud de escucha y agilidad de respuesta.**

8. Confianza que genera el reintegrador.	27%
7. Respeto mostrado por el profesional reintegrador.	22%
6. Amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador.	20%
5. Actitud cercana y humana del profesional reintegrador.	9%
4. Actitud de escucha frente a sus necesidades.	7%
3. Respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta.	7%
2. Agilidad del profesional reintegrador frente a cualquier necesidad.	5%
1. Vocación /gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador.	3%

B: 2049





# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

Canal presencial - Profesional reintegrador - PDA - Comunicación

## Orden de importancia

## Desempeño MEDIA TOTAL



B: 2049

**Promedio total Comunicación Grupo Profesionales: 96%**

MANTENER

- o. Lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.
- n. Conocimiento y profesionalismo del reintegrador
- m. Habla diciendo la verdad.
- i. Tiempo dedicado a atenderlo.

FORTALECER

- j. Atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.
- k. Respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador.
- I. Acompañamiento del reintegrador durante la ruta para cerrar procesos adecuadamente.

*P15-A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador. Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos... P16- De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador de la ARN (anterior ACR)? ¿Cuál considera usted que es el más importante?*

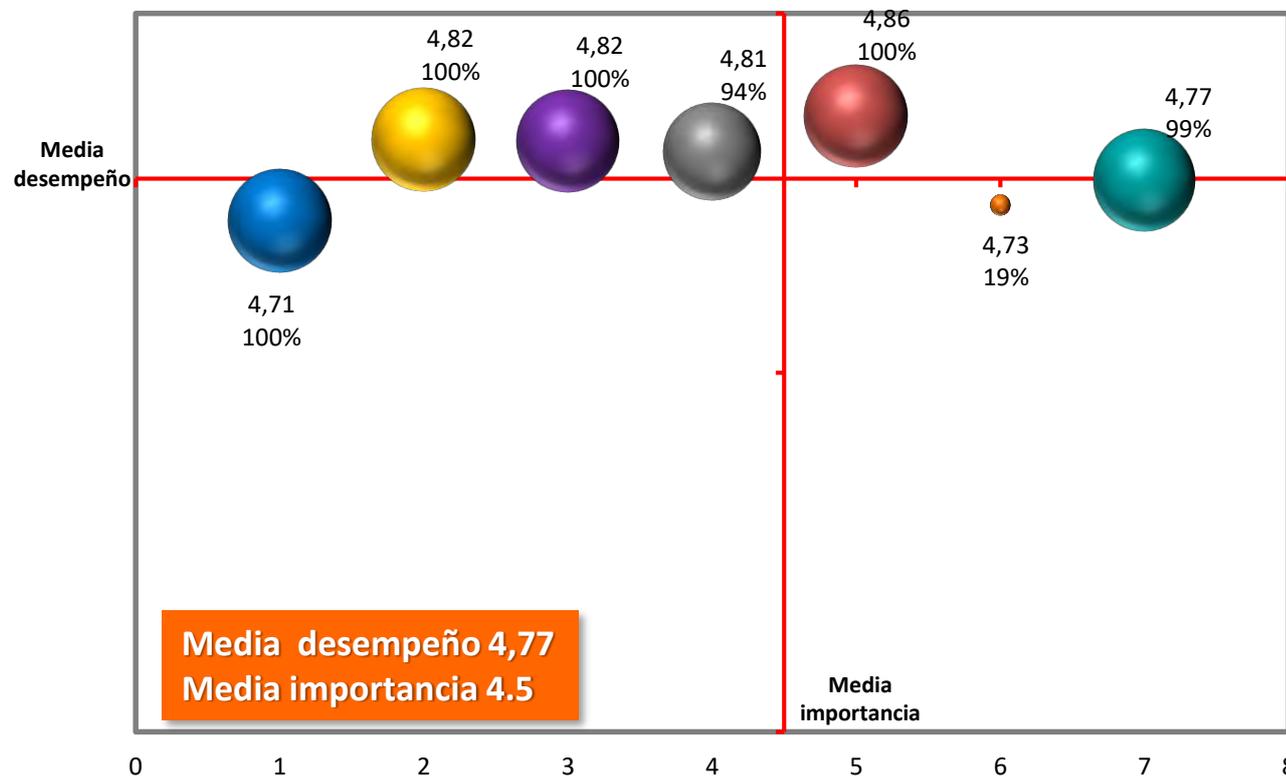


# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Canal presencial - Profesional reintegrador - PDA - Comunicación

**La disponibilidad y la respuesta adecuada** frente a su necesidad son aspectos que sin ser mal evaluados, muestran la media más baja siendo relevante el trabajo en estas variables para su fortalecimiento.

7. Acompañamiento del reintegrador durante la ruta para cerrar procesos adecuadamente.	21%
6. Atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.	20%
5. Lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.	17%
4. Tiempo dedicado a atenderlo.	13%
3. Conocimiento y profesionalismo del reintegrador.	12%
2. Habla diciendo la verdad.	11%
1. Respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador.	6%



B: 2049

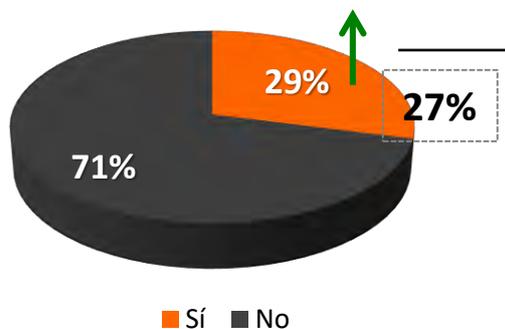
*P15-A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador. Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos... P16- De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador de la ARN (anterior ACR)? ¿Cuál considera usted que es el más importante?*



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

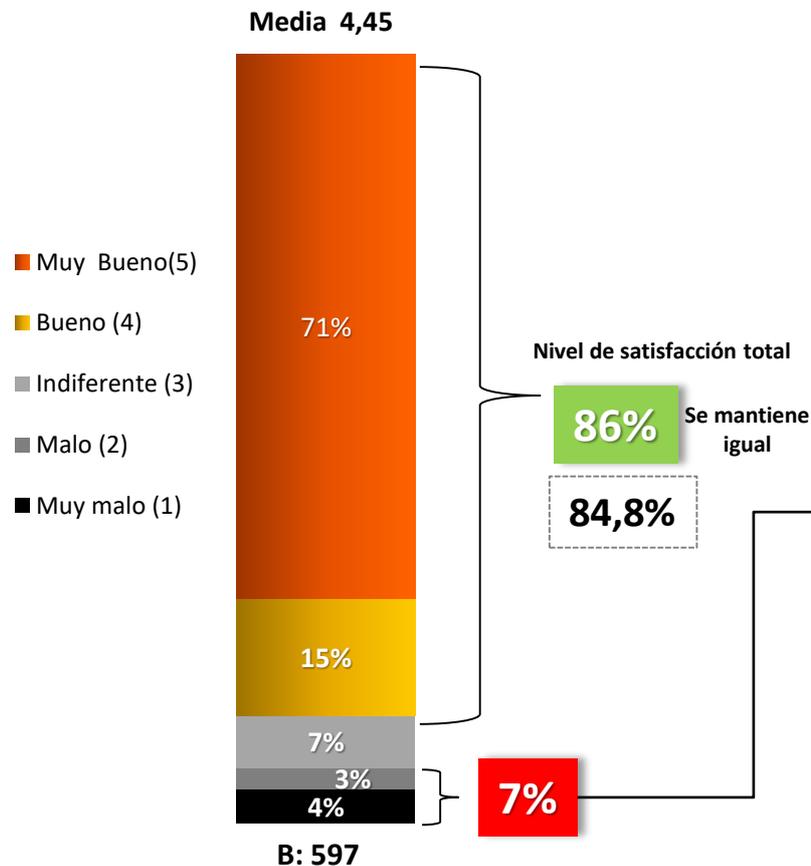
Canal presencial - Grupo de profesionales - PDA - Abogado

## Consulta al abogado en la sede de la ARN TOTAL



B: 2049

## Nivel satisfacción -Total



## Razones calificaciones 1 y 2

No le dan respuestas adecuadas	41%
No solucionó nada	19%
Falta de conocimiento	10%
Mala orientación / Asesoría	9%
Mala atención	7%
No lo apoyaron	6%
Nunca se encuentra / No tiene tiempo	5%
Mala comunicación	5%
Mal temperamento	3%
No presta acompañamiento	2%
No hizo todo lo necesario	2%

B: 44



Cambio positivo o negativo frente a la medición del 2016

P17. ¿Usted ha ido a consultar sobre algún tema al abogado de su punto de atención en el último año? P18. Califique de 1 a 5, qué tan satisfecho está con la orientación brindada por el abogado? P19. ¿Por qué da esta calificación de 1 y 2?

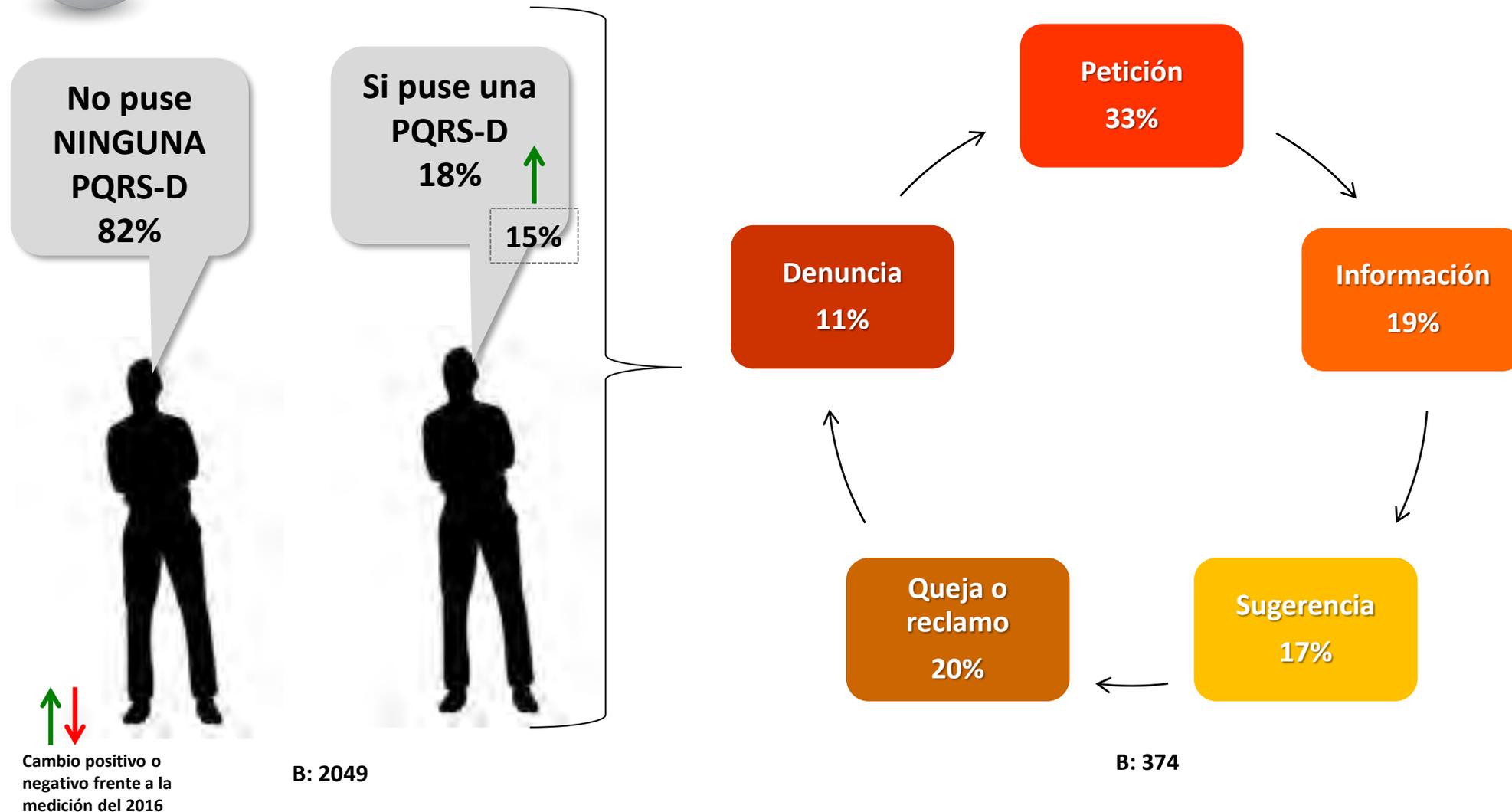


## PRESENTACIÓN DE PQRS-D



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

Presentación de PQRS-D





# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Presentación de PQRS-D vs. canal

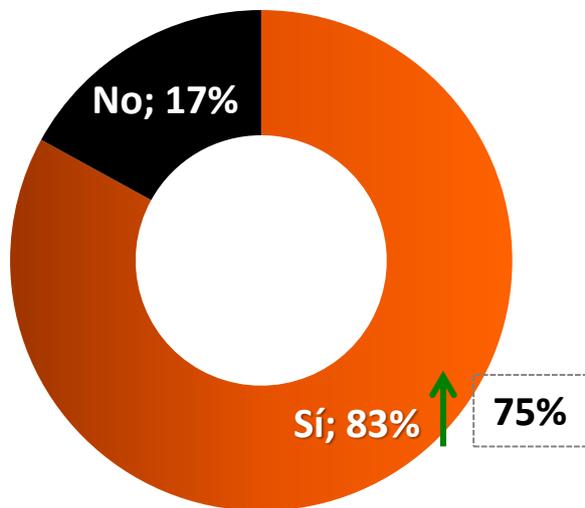
	<b>P</b> Petición	<b>Q – R</b> Queja y Reclamo	<b>S</b> Sugerencia	<b>D</b> Denuncia
 Personalmente en el punto de atención con una persona de la ARN.	<b>78%</b>	<b>42%</b>	<b>46%</b>	<b>59%</b>
 Personalmente por escrito en un papel.	<b>76%</b>	<b>37%</b>	<b>46%</b>	<b>38%</b>
 Teléfono.	<b>51%</b>	<b>33%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>
 Buzón.	<b>1%</b>	<b>2%</b>		
 Correo electrónico de un funcionario.	<b>24%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>2%</b>
 Correo de atención de la ARN.	<b>3%</b>	<b>3%</b>		
	<b>B: 179</b>	<b>B: 75</b>	<b>B: 63</b>	<b>B: 40</b>



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

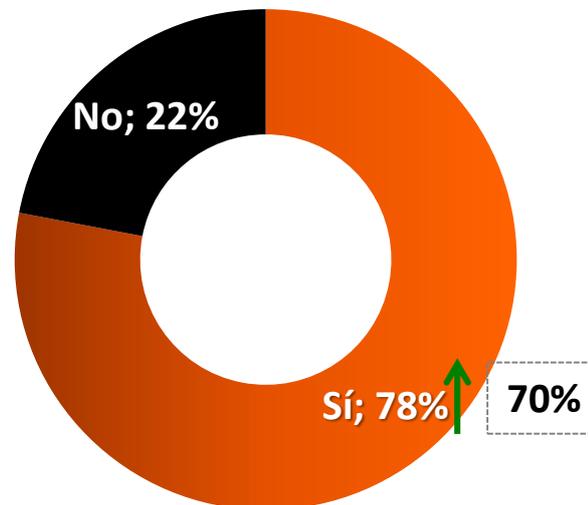
Calidad de la respuesta a la PQRS-D

Entendió respuesta



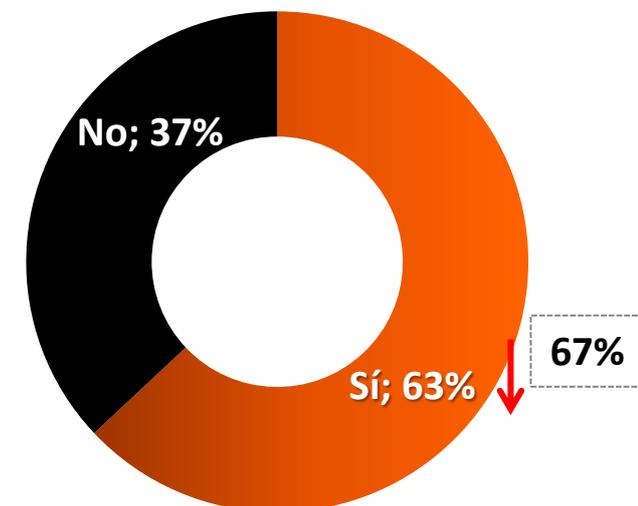
B: 374

Respuesta respondió a necesidad



B: 374

Respuesta dentro del plazo legal



B: 374



Cambio positivo o negativo frente a la medición del 2016

P27- ¿Entendió lo que le respondieron? P28-¿La respuesta que le dieron tenía que ver con su necesidad o inquietud? P29- Teniendo en cuenta que por Ley se tienen 15 días hábiles para responder a su petición, queja o reclamo, sugerencia o denuncia PQRS-D, ¿queremos saber si la respuesta se la dieron en ese plazo?



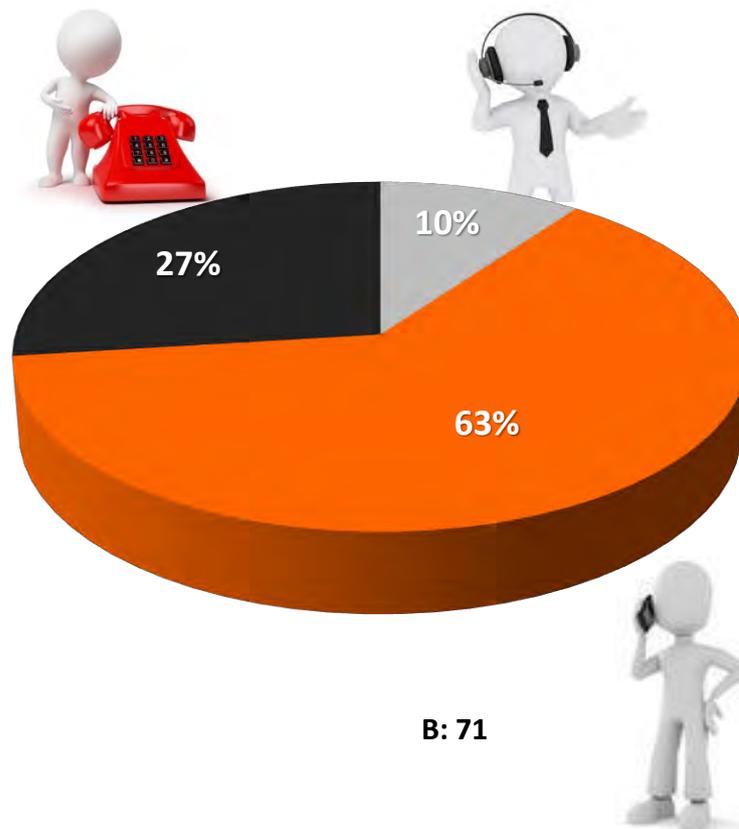
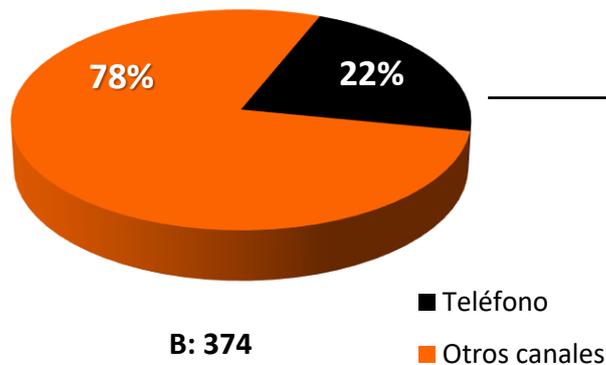
**SATISFACCIÓN FRENTE  
AL CANAL TELEFÓNICO AL  
INTERPONER UNA PQRS-D**



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Canal telefónico – Uso de líneas

### PPR que interpusieron una PQRS-D



- La línea telefónica de atención gratuita 018000-911916
- Del #516 desde un celular.
- El número telefónico de la ARN 5932211.



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Canal telefónico – Nivel de satisfacción

### Total

Media 4,37



B: 67



81%

Nivel de satisfacción total

5%

### Razones calificaciones 1 y 2

No dan solución	2 menciones
Demora en la respuesta	1
Mala atención	1

B: 4



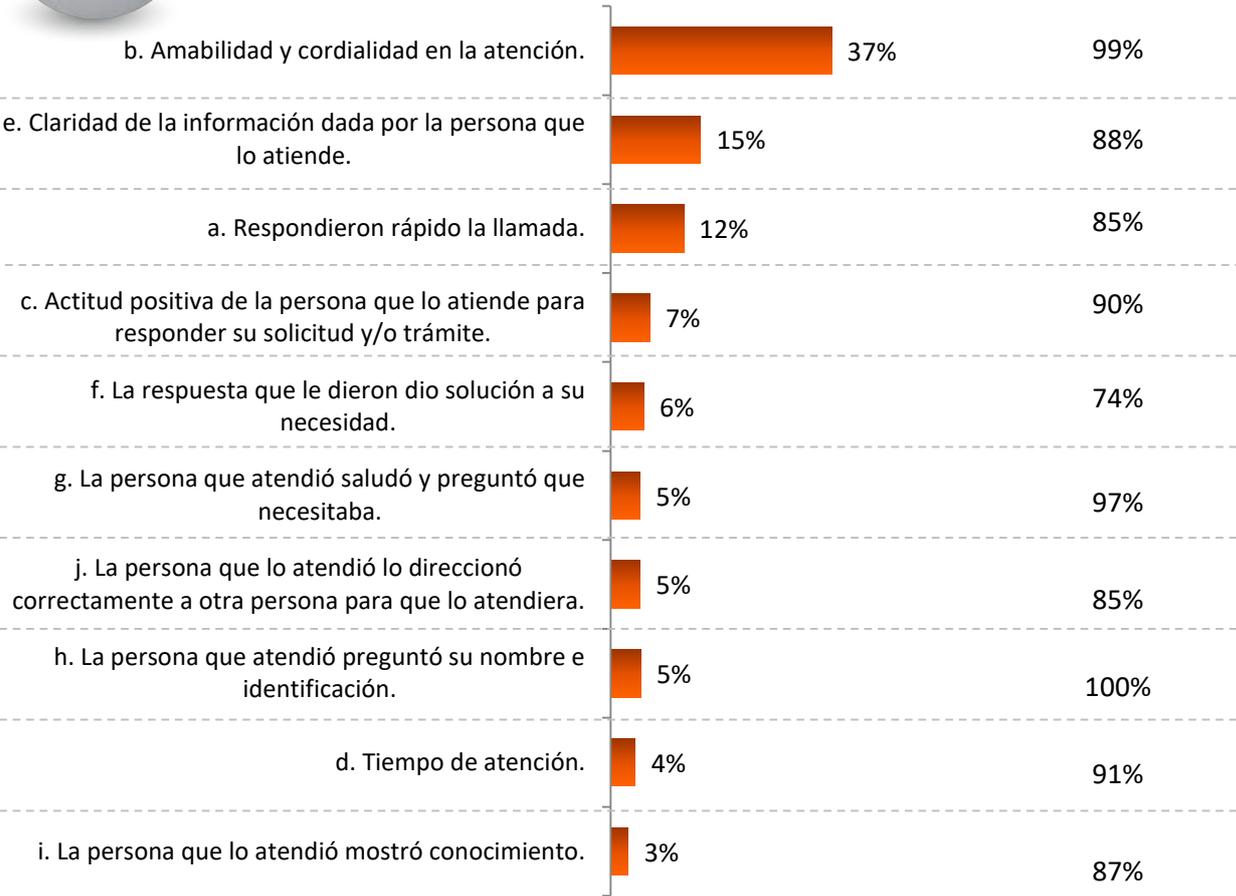


# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

Canal telefónico – PDA

## Orden de importancia

Desempeño  
MEDIA TOTAL



B: 71

Promedio total Canal Telefónico: 90%

MANTENER

h. La persona que atendió preguntó su nombre e identificación.

g. La persona que atendió saludó y preguntó que necesitaba.

b. Amabilidad y cordialidad en la atención.

FORTALECER

c. Actitud positiva de la persona que lo atiende para responder su solicitud y/o trámite.

d. Tiempo de atención.

MEJORAR

a. Respondieron rápido la llamada.

j. La persona que lo atendió lo direccionó correctamente a otra persona para que lo atendiera.

i. La persona que lo atendió mostró conocimiento.

f. La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.

e. Claridad de la información dada por la persona que lo atiende.

**P33- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por la línea telefónica con la que se comunicó con la ARN (anterior ACR). Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos... P34- De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada a través de la línea telefónica de atención gratuita de la ARN (anterior ACR). ¿Cuál considera usted es el más importante?**

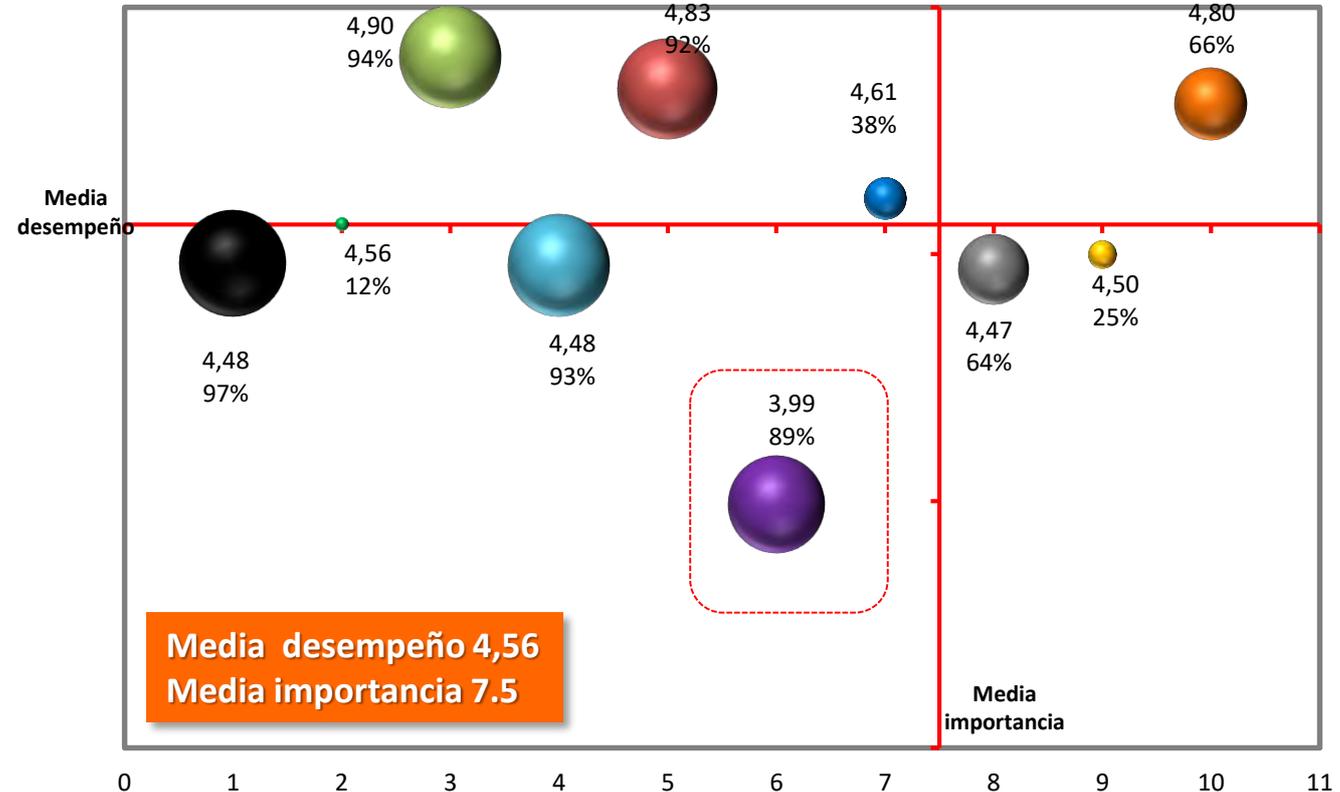


# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Canal telefónico – PDA

El PPR al comunicarse con la ARN busca información porque se ha presentado una necesidad y espera una respuesta correcta a ésta. Este aspecto está teniendo dificultad porque registra la media más baja en la evaluación del canal telefónico.

10. Amabilidad y cordialidad en la atención.	37%
9. Claridad de la información dada por la persona que lo atiende.	15%
8. Respondieron rápido la llamada.	12%
7. Actitud positiva de la persona que lo atiende para responder su solicitud y/o trámite.	7%
6. La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.	6%
5. La persona que atendió saludó y preguntó que necesitaba.	5%
4. La persona que lo atendió lo direccionó correctamente a otra persona para que lo atendiera.	5%
3. La persona que atendió preguntó su nombre e identificación.	5%
2. Tiempo de atención.	4%
1. La persona que lo atendió mostró conocimiento.	3%



B: 71

P33- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por la línea telefónica con la que se comunicó con la ARN (anterior ACR). Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos... P34- De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada a través de la línea telefónica de atención gratuita de la ARN (anterior ACR). ¿Cuál considera usted es el más importante?



**SATISFACCIÓN FRENTE  
AL CANAL ESCRITO  
AL INTERPONER UNA PQRS-D**



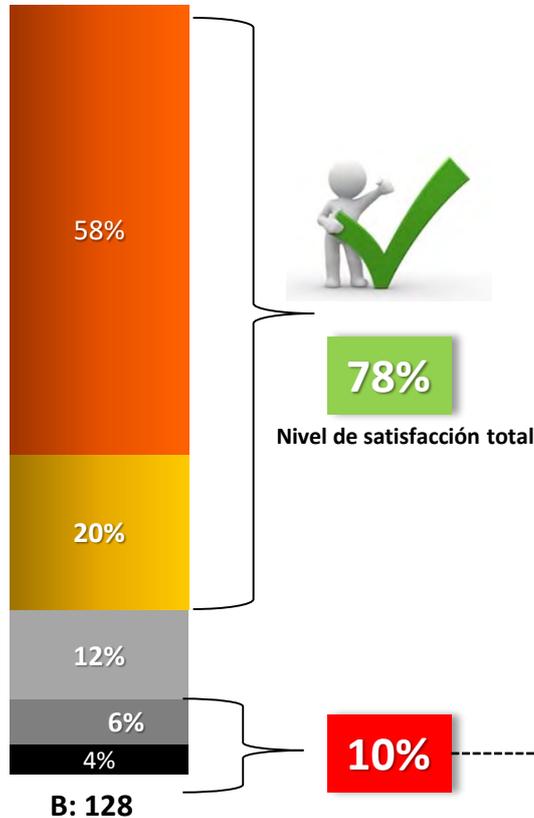
# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

## Canal escrito – Nivel de satisfacción

### Total

Media 4,23

- Muy satisfecho (5)
- Satisfecho (4)
- Indiferente (3)
- Insatisfecho (2)
- Nada satisfecho (1)



### Razones calificaciones 1 y 2



No le dieron una buena respuesta  
**10 menciones**

Poca atención  
**1 mención**

No responden seguido  
**1 mención**

**B: 12**



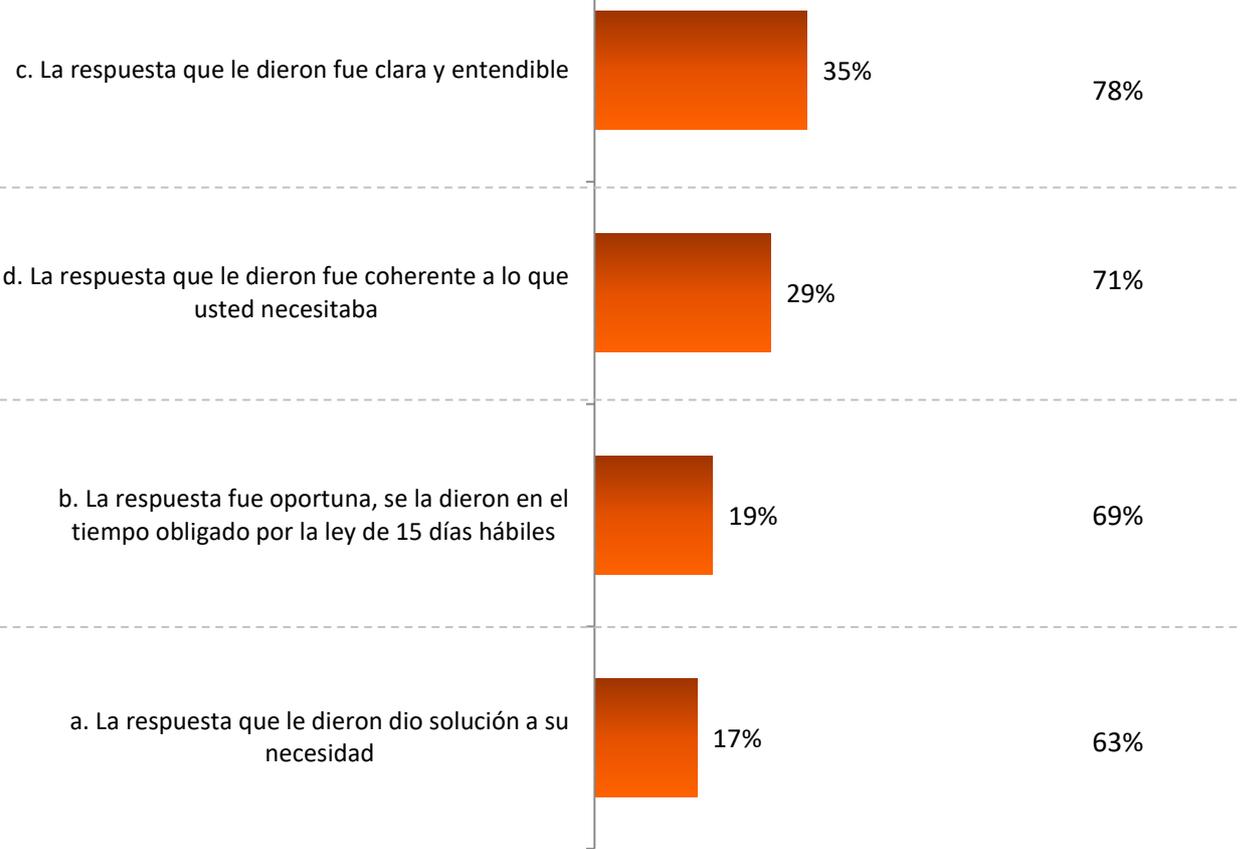
# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

Canal escrito – PDA

## Orden de importancia

Desempeño  
MEDIA TOTAL

Promedio total Canal Escrito: 70%



B: 128

MEJORAR

c. La respuesta que le dieron fue clara y entendible.

MEJORAR

b. La respuesta fue oportuna, se la dieron en el tiempo obligado por la ley de 15 días hábiles.  
d. La respuesta que le dieron fue coherente a lo que usted necesitaba.  
a. La respuesta que le brindaron dio solución a su necesidad.

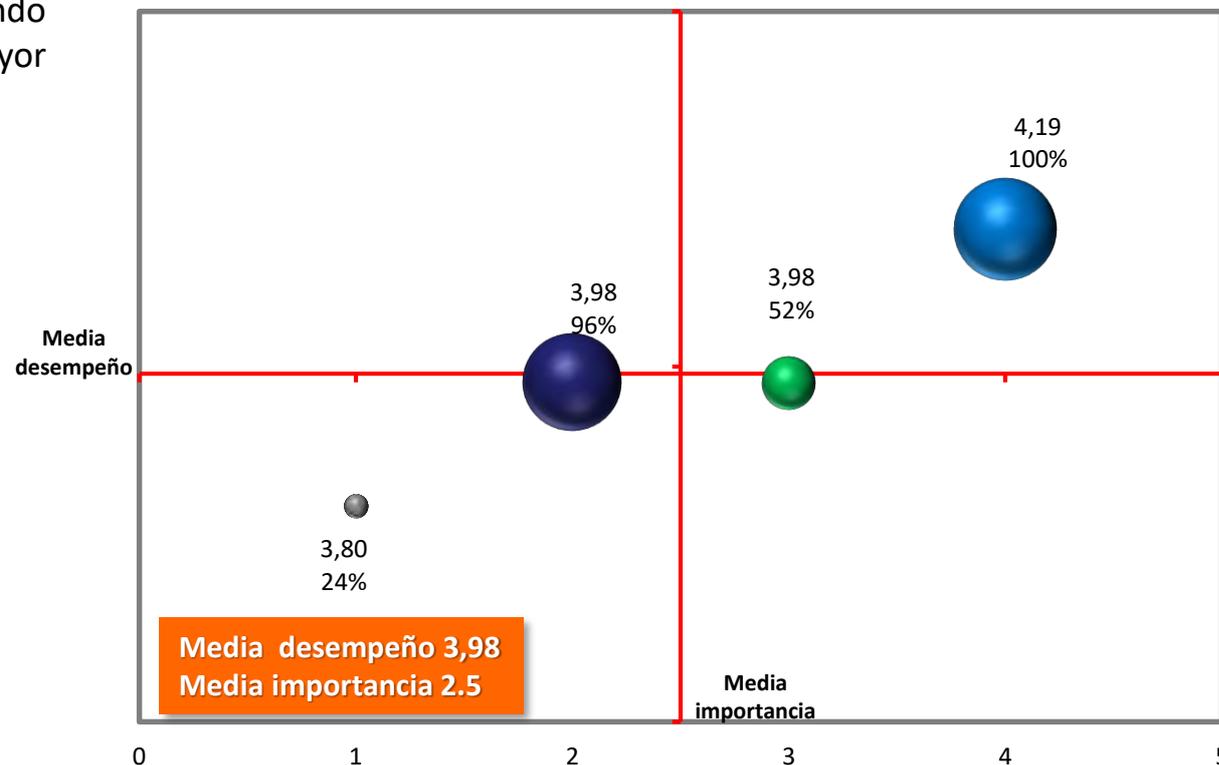
*P37- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el canal escrito con el que se comunicó con la ARN (anterior ACR). Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos... P38- De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada a través del canal escrito de la ARN (anterior ACR). ¿Cuál considera usted es el más importante?*



El canal escrito registra las medias más bajas siendo necesario un trabajo inmediato para lograr una mayor satisfacción entre los PPR.

4. La respuesta que le dieron fue clara y entendible.	35%
3. La respuesta que le dieron fue coherente a lo que usted necesitaba.	29%
2. La respuesta fue oportuna, se la dieron en el tiempo obligado por la ley de 15 días hábiles.	19%
1. La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.	17%

B: 128



P37- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el canal escrito con el que se comunicó con la ARN (anterior ACR). Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos... P38- De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada a través del canal escrito de la ARN (anterior ACR). ¿Cuál considera usted es el más importante?



**SATISFACCIÓN FRENTE  
AL CANAL PRESENCIAL - PERSONAL  
EN EL GRUPO TERRITORIAL O  
PUNTO DE ATENCIÓN AL  
INTERPONER UNA  
PQRS-D (No reintegrador)**

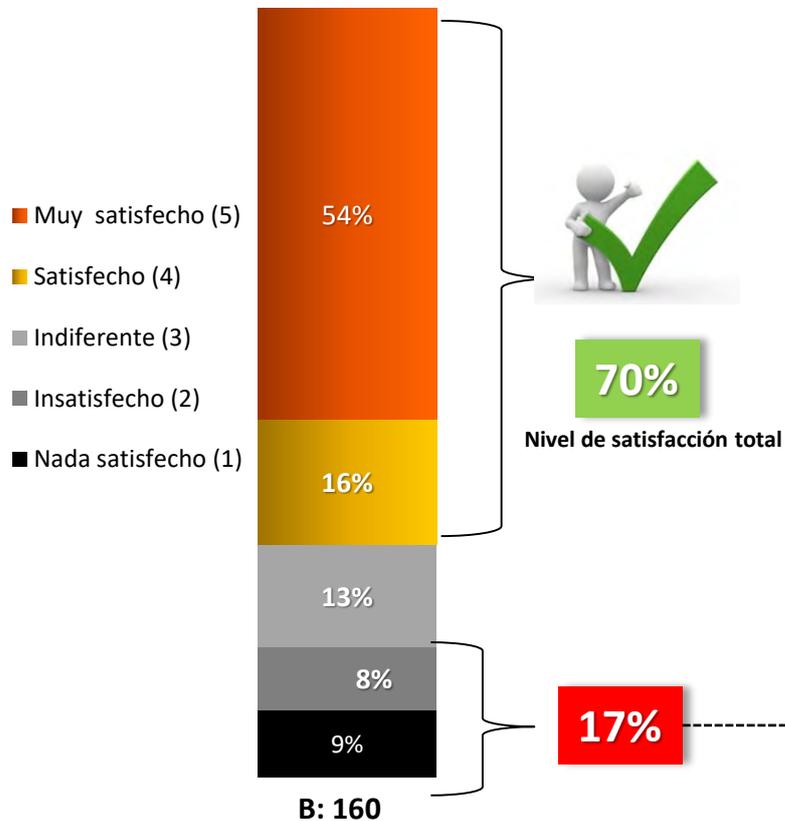


# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo-PPR

## Canal Presencial (Personal de la ARN) – Nivel de satisfacción

### Total

Media 3,98



### Razones calificaciones 1 y 2

No respondieron su solicitud.	36%
No brindan información precisa.	19%
Realizaron mal el trámite.	8%
Demora en la respuesta.	8%
No hay colaboración.	7%
No le apoyaron.	7%
Le quitaron el apoyo.	4%
Incumplimiento.	4%
Lejanía.	4%
Poca atención.	4%
Cambio de reintegrador.	4%

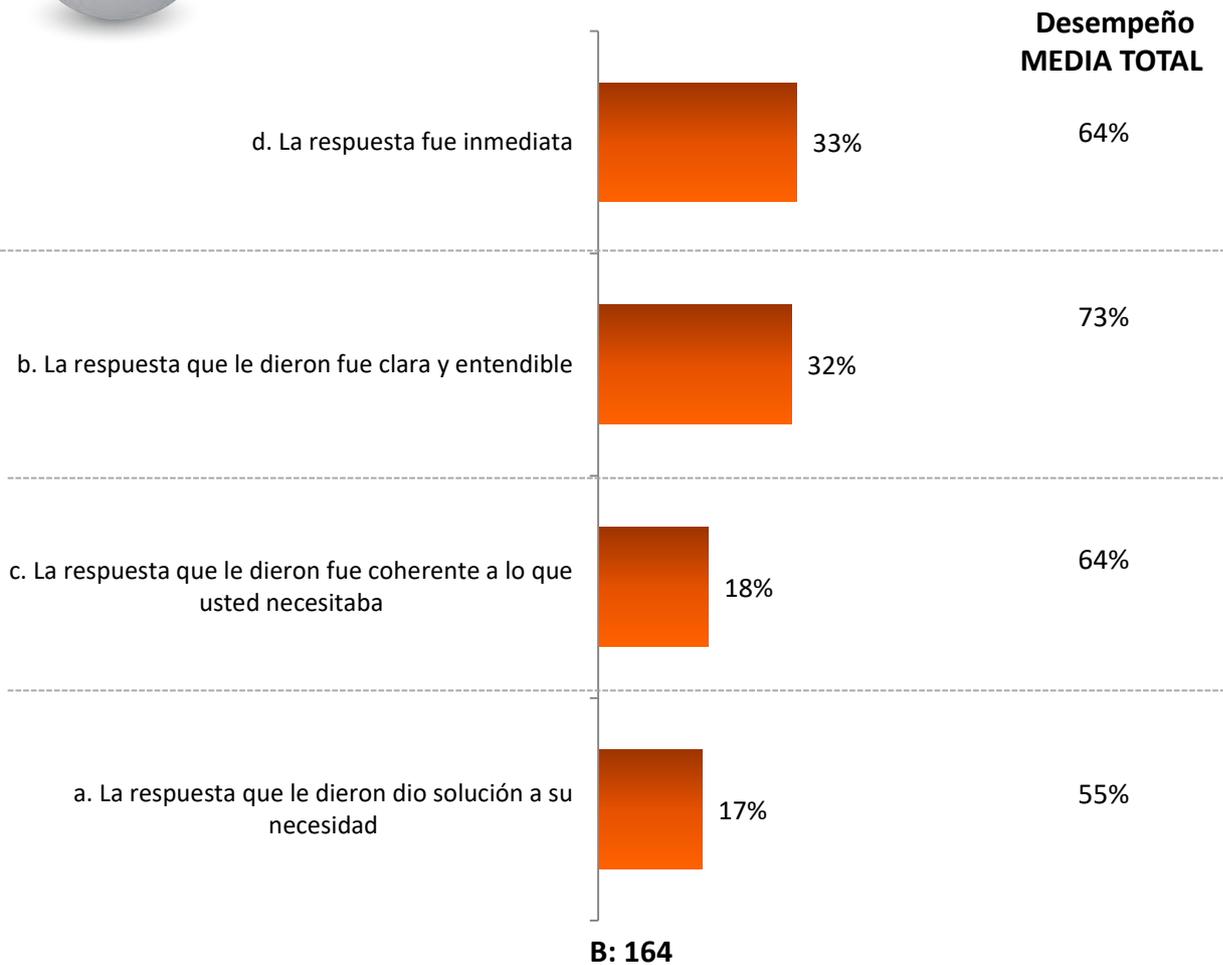
**B: 28**



# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Canal Presencial (Personal de la ARN) – PDA

### Orden de importancia



Promedio total Canal Virtual: 64%

MEJORAR

b. La respuesta que le dieron fue clara y entendible  
d. La respuesta fue inmediata.  
c. La respuesta que le dieron fue coherente a lo que usted necesitaba.

MEJORAR

a. La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.

*P47- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal de la ARN (anterior ACR) para resolver su..... Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos...P48-De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada por el personal de la ARN (anterior ACR) para resolver su..... ¿Cuál considera usted es el más importante?*



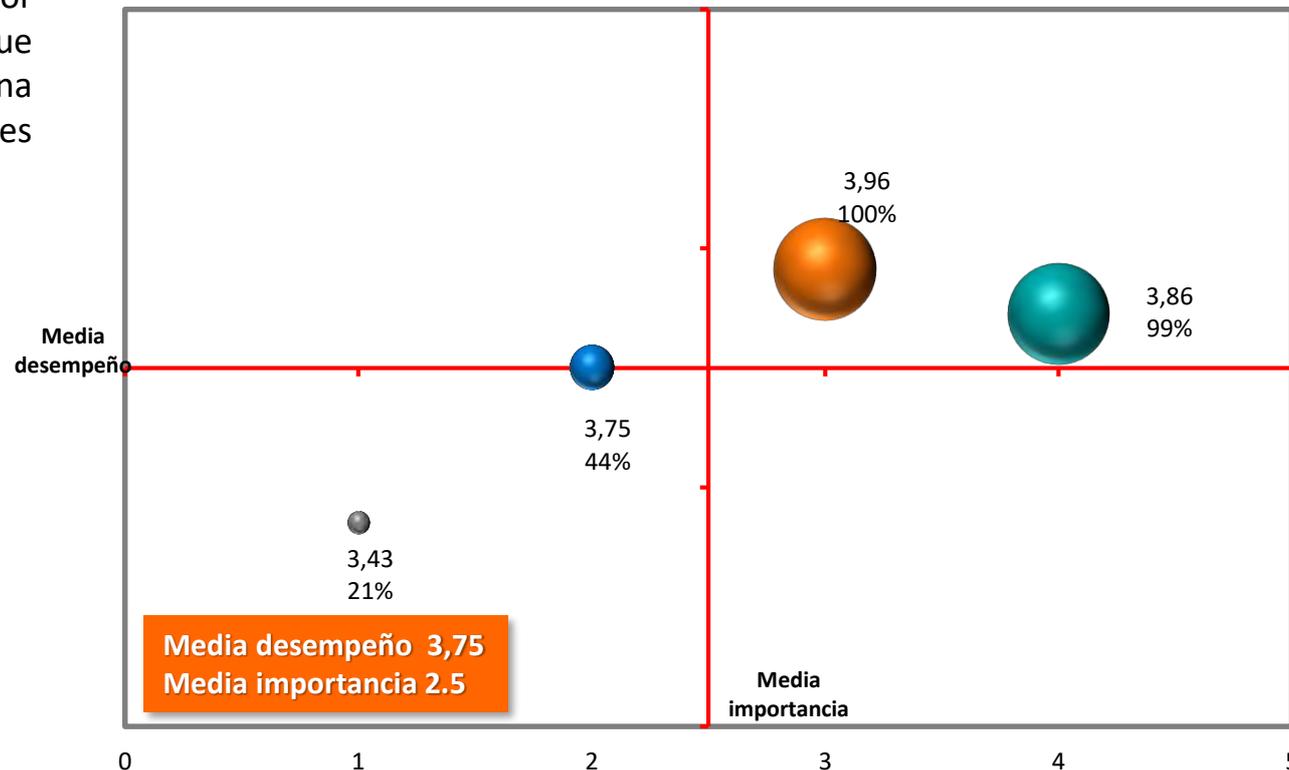
# Satisfacción con los canales de comunicación entre el cliente externo - PPR

## Canal Presencial (Personal de la ARN) – PDA

Siendo el canal del personal de la ARN el preferido por los PPR para interponer una PQRS-D, no es el canal que genera mayor satisfacción entre sus clientes. Con una media de 3,75 en el desempeño de las variables evaluadas es necesario trabajar en este canal.

4. La respuesta fue inmediata	33%
3. La respuesta que le dieron fue clara y entendible	32%
2. La respuesta que le dieron fue coherente a lo que usted necesitaba	18%
1. La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad	17%

B: 164



P47- A continuación le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal de la ARN (anterior ACR) para resolver su..... Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. Empecemos...P48-De los aspectos que le voy a leer relacionados con la atención brindada por el personal de la ARN (anterior ACR) para resolver su..... ¿Cuál considera usted es el más importante?



### Conclusiones satisfacción canales de atención de la ARN

	Satisfecho (4 y 5)	Insatisfecho (1-2)	Media satisfacción
Satisfacción general canales.	87%	3%	4.39
Recomendación canales.	88%	4%	4.42
Grupos territoriales o puntos de atención.	95%	1%	4.77
Reintegrador.	97%	1%	4.84
Telefónico – PQRS-D.	81%	6%	4.37
Escrito – PQRS-D.	78%	10%	4.23
Virtual – PQRS-D.			3.71
Personal – PQRS-D.	70%	17%	3.98
Abogado.	86%	7%	4.45

Se presentan diferencias en la satisfacción del PPR cuando requiere una atención dentro de su proceso y frente a la presentación de una PQRS-D.

Como se mencionaba antes los PPR no son cercanos a la tecnología y el uso que hacen de este canal es del 2% entre quienes interpusieron en el último año una PQRS-D. Adicionalmente los canales utilizados muestran una debilidad en común y es la dificultad del PPR para entender la respuesta que le dan a su necesidad y por lo tanto su percepción es de no haber recibido la respuesta coherente y correcta para dar solución a su requerimiento.



Estos resultados pueden corroborarse al compararse los resultados del 2017 con el 2016

VARIABLE	2016	2017	DIFERENCIA
Satisfacción atención personal puntos de atención ARN.	89%	95%	6% ↑
Satisfacción atención reintegrador.	92%	97%	5% ↑
Satisfacción acompañamiento reintegrador.	92%	95%	3% ↑
Solicitó consulta al abogado (SI).	27%	29%	2% ↑
Satisfacción consulta abogado.	85%	86%	1%
Ha interpuesto una PQRS-D (SI).	15%	18%	3% ↑
Entendió respuesta a la PQRS-D (SI).	75%	83%	8% ↑
Respuesta a la PQRS-D respondió a necesidad.	70%	78%	8% ↑
Respuesta de PQRS-D fue dentro del plazo legal.	67%	63%	4% ↓
Sentimientos positivos a lo largo de la RUTA.	90%	89%	1%
Recomendación de la RUTA.	90%	93%	3% ↑



Estos resultados pueden corroborarse al compararse los resultados del 2017 con el 2016

BENEFICIOS MÁS IMPORTANTES DE LA RUTA	2016	2017	DIFERENCIA
Educación.	62%	67%	5% ↑
Psicosocial.	55%	54%	1%
Formación para el trabajo.	44%	54%	10% ↑
Salud.	39%	50%	11% ↑
Apoyo económico.	26%	43%	17% ↑
Asesoría legal.	13%	19%	6% ↑

Utilidad de..	2016	2017	DIFERENCIA
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a salud.	75%	85%	8% ↑
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a educación.	89%	86%	3% ↓
Asesoramiento y acompañamiento para buscar y acceder a empleo.	66%	73%	7% ↑
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a formación de trabajo.	71%	81%	10% ↑
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a salud.	26%	43%	17% ↑
Asesoría legal.	13%	19%	6% ↑



1. CONCEPTUALIZACIÓN.

2. SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE EXTERNO – PPR.

**3. CLIENTE INCÓGNITO EN LAS SEDES DE LA ARN**

- Metodología.
- Descripción de la muestra.
- Canal presencial - Instalaciones.
- Canal presencial – Presentación personal.
- Canal presencial- Atención guarda de seguridad.
- Canal presencial – Atención funcionario.
- Canal presencial- Accesibilidad.
- Canal telefónico.
- Canal escrito - Carta.
- Canal escrito – Buzón.
- Canal Virtual.

4. SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO.



<b>\Técnica.</b>	Cliente incógnito a través de una observación y grabación en audio y video de las oficinas de atención y de los otros canales.
<b>\Grupo/Población objetivo.</b>	Sedes de la ARN.
<b>\Mercado.</b>	Nacional.
<b>\Características de la técnica de recolección de datos / Captación.</b>	Cliente incógnito con observación participante. Guía de observación con conductas para diligenciar por el observador después de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Haber estado en la sede de la ARN como cliente .</li><li>• Llamar por teléfono.</li><li>• Colocar una PQRS-D por la página web.</li><li>• Interactuar por chat con agente del call center.</li></ul>
<b>\Casos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para cada uno de los canales.</li></ul>

<b>\Cronograma de Campo.</b>	Septiembre 4 – 15 octubre.
<b>\Número de entrevistadores/ encuestadores.</b>	6 observadores.
<b>\Métodos de Supervisión de observadores.</b>	Para el presencial los videos.



### ↘ Distribución de la muestra

N°	GT/PA/	DIRECCIÓN	CIUDAD
2	ARN ANTIOQUIA CHOCÓ	Carrera 55 N°. 40 A - 20 Piso 2 Edificio Nuevo Centro Barrio La Alpujarra	MEDELLÍN
5	ARN BOGOTÁ	Diagonal 46 SUR N°. 52C - 36 Barrio Venecia.	BOGOTÁ D.C. - TUNJUELITO
		Carrera 10 N° 15 - 33 Sur B. Barrio Ciudad Jardín	BOGOTÁ D.C. - ANTONIO NARIÑO
		Calle 35 SUR N°. 78 K - 23 Edificio Miramar Barrio Kennedy	BOGOTÁ D.C. - KENNEDY
6	ARN BOLÍVAR	Carrera 19 N°. 24 A -93 del Barrio Manga Callejón Santa Clara	CARTAGENA
7	ARN CAQUETÁ	Carrera 9B N°. 6 - 51 Barrio Las Avenidas	CAQUETÁ
8	ARN CASANARE	Carrera 22A N°. 12 - 43 Barrio Bello Horizonte	CASANARE
9	ARN CAUCA	Calle 5 N° 2-40 Barrio la Ermita	POPAYÁN
10	ARN CESAR GUAJIRA	Calle 14 N°. 15 - 43 Barrio Alfonso López	VALLEDUPAR
11	ARN CÓRDOBA	Calle 35 N°. 9 - 20 Barrio Ospina Perez	MONTERÍA
15	ARN MAGDALENA	Carrera 8 N°. 28 - 73 Barrio Bavaria	SANTA MARTA
16	ARN META Y ORINOQUÍA	Calle 32 N°. 41 - 30 Barrio Barzal	VILLAVICENCIO
20	ARN SANTANDER	Calle 63 N° 30 - 61 Barrio Conucos	SANTANDER
21	ARN SUCRE	Calle 13 A N° 20 - 62 Barrio Laford	SINCELEJO
23	ARN URABÁ	Calle 97A N° 103A -18 Barrio Nuevo Apartadó	APARTADÓ
24	ARN VALLE DEL CAUCA	Carrera 41 N°. 5A - 48 Barrio Tequendama	CALI - CENTRAL (TEQUENDAMA)
		Carrera 27 N°.103-71 Barrio La Casona	CALI - LA CASONA (AGUABLANCA)
25	PROGRAMA PAZ Y RECONCILIACIÓN	Carrera 64C N°. 72 - 58 Transito Barrio Caribe	MEDELLÍN



# Instalaciones



Las instalaciones están limpias (Piso limpio, no hay papeles en el piso).

Las instalaciones se ven ordenadas ( Se ve todo en su puesto).

Los baños están limpios.



Las instalaciones no tienen buena iluminación ( Luz natural y artificial).

Las instalaciones no cuentan con señalización.

Los baños no están en buen estado.

## Cliente incógnito en las sedes de la ARN

### Canal presencial -Instalaciones



Muy Satisfecho



- ✓ Meta Orinoquía.
- ✓ Casanare.
- ✓ Cauca.
- ✓ Caquetá.
- ✓ Bolívar.
- ✓ Urabá.
- ✓ Antioquia Chocó.



Satisfecho



- ✓ Bogotá (Kennedy).
- ✓ Bogotá (Antonio Nariño).



Indiferente



- ✓ Bogotá (Tunjuelito).
- ✓ Valle del Cauca (Aguablanca).
- ✓ Sucre.
- ✓ Córdoba.
- ✓ Santander.



Insatisfecho



- ✓ Valle del cauca (Tequendama).
- ✓ Programa paz y reconciliación.



Muy Insatisfecho



# Cliente incógnito en las sedes de la ARN

Canal presencial - Presentación personal

Promedio personal  
por oficina

5  
pers



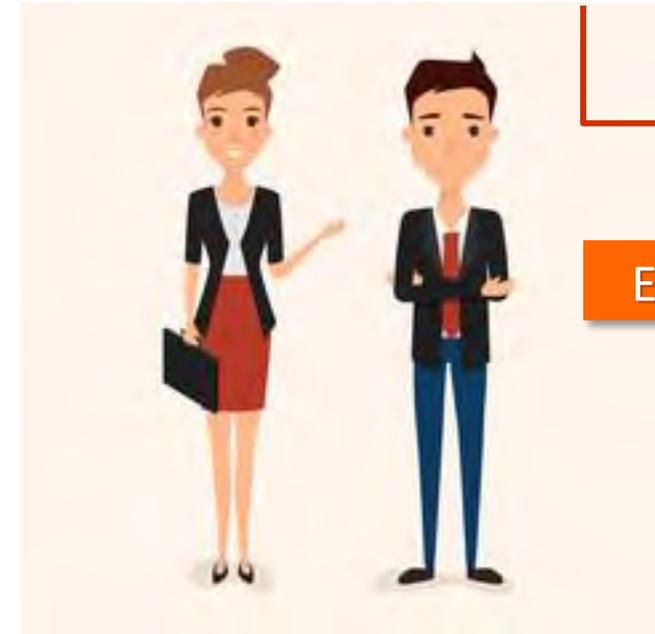
## USO DE CARNET



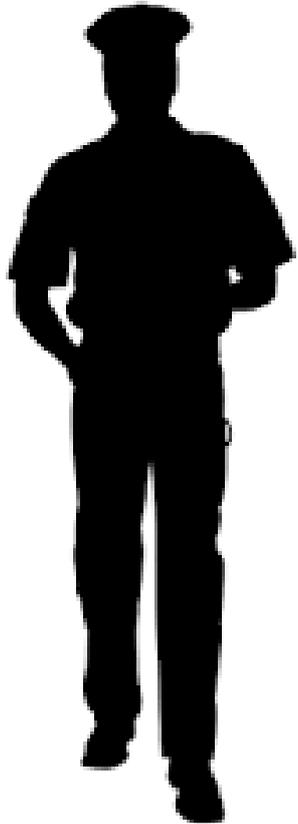
No cumplen

- ⊗ Bogotá (Antonio Nariño).
- ⊗ Bogotá (Tunjuelito).
- ⊗ Meta Orinoquía.
- ⊗ Casanare.
- ⊗ Valle del Cauca (Tequendama).
- ⊗ Valle del Cauca (Aguablanca).
- ⊗ Cauca.
- ⊗ Caquetá.
- ⊗ Magdalena.
- ⊗ Sucre.
- ⊗ Cesar Guajira.
- ⊗ Antioquia Chocó.
- ⊗ Santander.

## PRESENTACIÓN PERSONAL



Excelente



### PROTOCOLO DEL GUARDA DE SEGURIDAD

El guarda de seguridad abrió la puerta.



Muy Satisfecho

El guarda de seguridad lo mira a los ojos y sonríe.



Indiferente

El guarda de seguridad lo saluda diciendo "Buenos días / Buenas tardes, Bienvenido".



Indiferente

El guarda de seguridad revisa su maletín, paquete diciendo que es por la seguridad de las personas que están en la sede.



Insatisfecho

El guarda de seguridad registra su ingreso.



Indiferente

El guarda de seguridad registra su salida.



Insatisfecho

Bajo cumplimiento del protocolo por parte del guarda de seguridad

#### SE DESTACA EN :

- ✓ Cauca.
- ✓ Caquetá.
- ✓ Bolívar.
- ✓ Magdalena.
- ✓ Sucre.
- ✓ Cesar Guajira.



# Cliente incógnito en las sedes de la ARN

## Canal presencial - Atención funcionario

### Tiempo esperando

	MINUTOS	ESPERA
Bogotá (Kennedy).	12	4 minutos afuera y 8 minutos de los cuales la mayoría fue parado en la entrada
Bogotá (Tunjuelito).	1	Esperó sentado
Bogotá (Antonio Nariño).	3	Esperó parado afuera hasta que el guarda lo hizo pasar para que se sentara
Meta Orinoquía.	1	Esperó sentado
Casanare.	Atención inmediata	
Valle del Cauca (Tequendama).	10	Afuera de la sede
Valle del Cauca (Aguablanca).	2	Esperó sentado
Cauca.	5	Esperó sentado
Caquetá.	1	Esperó sentado
Bolívar.	Atención inmediata	
Magdalena.	2	Esperó sentado
Cesar Guajira.	5	Esperó sentado
Sucre.	7	Esperó sentado
Córdoba.	Atención inmediata	
Urabá.	Atención inmediata	
Antioquia Chocó.	1	Esperó sentado
Programa Paz y Reconciliación.	Atención inmediata	
Santander.	Atención inmediata	



### Tiempo con el funcionario

	MINUTOS	REMITE A OTRO
Bogotá (Kennedy).	7	NO
Bogotá (Tunjuelito).	4	NO
Bogotá (Antonio Nariño).	No atendieron	
Meta Orinoquía.	7	SI
Casanare.	5	NO
Valle del Cauca (Tequendama).	8	SI
Valle del Cauca (Aguablanca).	9	NO
Cauca.	7	SI
Caquetá.	10	SI
Bolívar.	10	NO
Magdalena.	8	NO
Cesar Guajira.	8	NO
Sucre.	12	NO
Córdoba.	5	SI
Urabá.	10	NO
Antioquia Chocó.	4	SI
Programa Paz y Reconciliación.	6	SI
Santander.	2	SI





### 1 Saludo



- Funcionario no dice su nombre
- Funcionario no pregunta nombre del cliente.



- Funcionario saluda amablemente.
- Funcionario pregunta ¿en qué le puede servir?

### 2 Actitud



En su mayoría:

- ✓ **Respetuosa.**
- ✓ **Amable.**
- ✓ **Interesada.**



### 3 Comunicación



**Fallas en la comunicación:**

- NO es clara ni tan sencilla.
- NO responden a todas las preguntas.
- NO hacen preguntas.

### 5 Despedida



- ✓ **Correcta.**
- ✓ **Amable.**

### 4 Respuesta

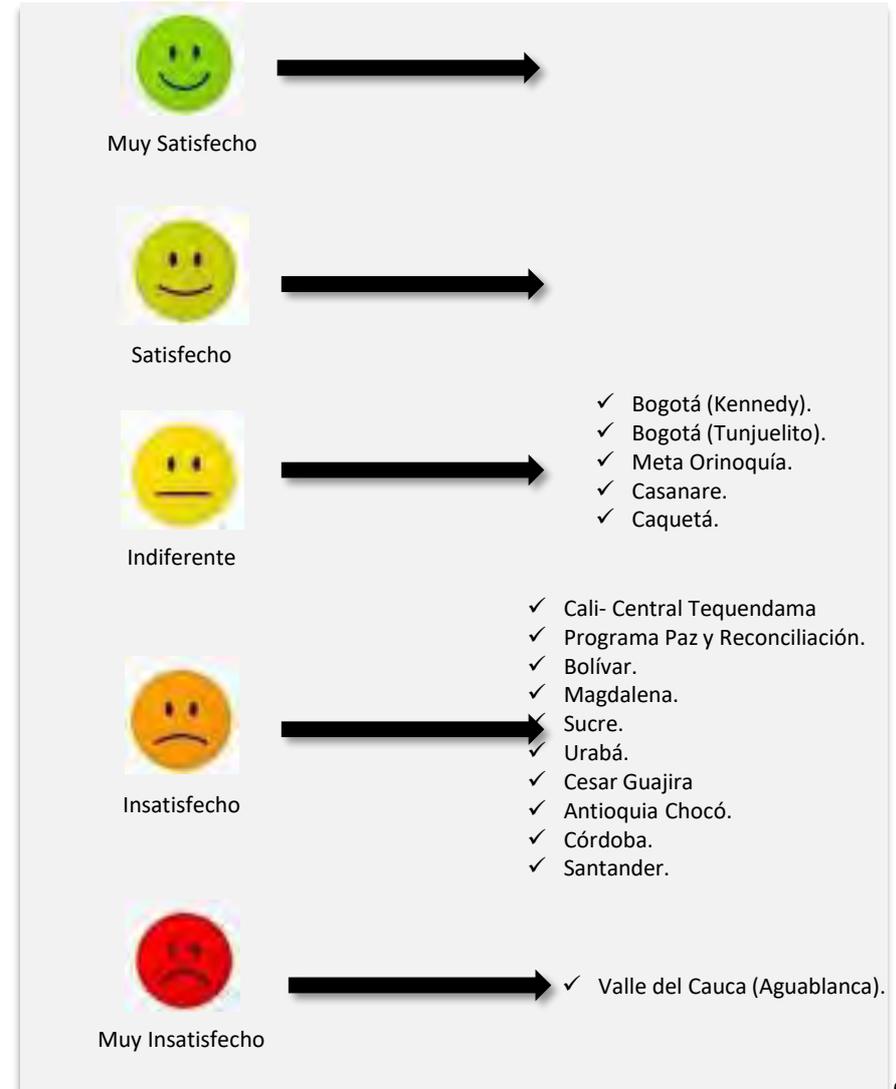


- Falta conocimiento.
- No responden inmediatamente a la necesidad del cliente pero si direccionan.
- No solicitan datos del cliente.
- No en todos los casos pregunta al cliente **¿si hay algo más en que lo pueda ayudar?**

### LAS SEDES DE LA ARN

No todas se caracterizan por ofrecer facilidad en el acceso a las personas discapacitadas:

- 10** Tienen rampa.
- 12** La entrada tiene el espacio para una persona en silla con ruedas.
- 15** Los pasillos son espaciosos para una persona en silla con ruedas.
- 0** Ninguna cuenta con ascensor.
- 1** El baño esta adecuado para discapacitados.
- 2** Los pasillos cuentan con pasamanos.
- 0** Ninguna cuenta con antideslizantes en los pasillos.



#516 → Atención general → Atención Funcionario → Respuesta



Mayor facilidad para comunicarse por celular.



Es fácil comunicarse y responde al teléfono rápidamente.  
Si se espera son en promedio 2 minutos.



La mayoría de los asesores, desde que responden la llamadas, se muestran:

- 👍 Amables.
- 👍 Respetuosos.
- 👍 Escuchan al cliente.
- 👍 Atentos a la necesidad.



1- El asesor **no sabe la respuesta** al requerimiento pero direcciona de forma efectiva.



2- El asesor **conoce la respuesta** y da la información inmediata al cliente.



3- El asesor **no conoce la respuesta y no direcciona correctamente**.

<p>Muy Satisfecho</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cauca.</li> <li>✓ Caquetá.</li> <li>✓ Bolívar.</li> <li>✓ Magdalena.</li> <li>✓ Santander.</li> </ul>
<p>Satisfecho</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Casanare.</li> <li>✓ Cesar Guajira.</li> <li>✓ Sucre.</li> <li>✓ Córdoba.</li> <li>✓ Urabá.</li> <li>✓ Antioquia Chocó.</li> <li>✓ Programa Paz y Reconciliación.</li> </ul>
<p>Indiferente</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Meta Orinoquía.</li> <li>✓ Valle del Cauca (Tequendama).</li> </ul>
<p>Insatisfecho</p>		
<p>Muy Insatisfecho</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bogotá (Kennedy).</li> <li>✓ Bogotá (Antonio Nariño).</li> <li>✓ Valle del Cauca (Aguablanca).</li> </ul>



### FORTALEZAS

- ✓ Reciben la carta.
- ✓ Leen la carta y si está mal redactada ayudan a hacerla nuevamente.
- ✓ Al leer carta solicitan datos faltantes
- ✓ Entregan copia de la carta con la fecha de radicado.
- ✓ Son formales y amables al recibir la carta y al direccionarlo para saber cómo se hace el proceso.

### DEBILIDADES

- ⊗ No tiene contacto directo con la persona que recibe la carta.
- ⊗ No son claros en lo que sigue después de radicar la carta.
- ⊗ No reciben la carta, ni direccionan que se puede hacer con ella.
- ⊗ No reciben carta . Solo la reciben en la oficina central.
- ⊗ No están autorizados para recibir cartas.
- ⊗ Estaban buscando alguna excusa para no recibir la carta.



 Muy Satisfecho		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Valle del Cauca (Tequendama).</li> <li>✓ Valle del Cauca (Aguablanca).</li> <li>✓ Cauca.</li> <li>✓ Caquetá.</li> </ul>
 Satisfecho		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bogotá (Tunjuelito).</li> <li>✓ Bolívar.</li> <li>✓ Sucre.</li> <li>✓ Santander.</li> <li>✓ Programa Paz y Reconciliación.</li> </ul>
 Indiferente		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bogotá (Antonio Nariño)</li> <li>✓ Casanare.</li> <li>✓ Córdoba.</li> <li>✓ Antioquia Chocó.</li> </ul>
 Insatisfecho		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bogotá (Kennedy).</li> <li>✓ Cesar Guajira.</li> <li>✓ Magdalena.</li> </ul>
 Muy Insatisfecho		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Meta Orinoquía.</li> <li>✓ Urabá.</li> </ul>

### FORTALEZAS

- ✓ Es fácil ubicar el buzón de la PQRS-D.
- ✓ Contaba con formatos para realizar la PQRS-D.
- ✓ Son amables y formales en orientar sobre la PQRS-D.
- ✓ El buzón está a la vista y se pudo dejar el PQRS-D.

### DEBILIDADES

- ⊗ No había esfero para diligenciar el formato de la PQRS-D. Sin embargo, prestan uno en la sede.
- ⊗ No contaban con formato s ni esfero s y al preguntar no dieron solución a la necesidad. No se pudo dejar la PQRS-D.
- ⊗ No se observa que haya buzón.
- ⊗ Los formatos y el esfero están donde la funcionaria, no están al alcance del cliente.
- ⊗ El funcionario no permitió que se dejara una PQRS-D porque según él, no había llave para abrir el buzón.
- ⊗ No habían formatos y entregan una hoja en blanco para que se deje una PQRS-D.
- ⊗ La funcionaria menciona que ella es la encargada de recibir las PQRS-D.



**PQRS-D**

- Fácil.
- Rápida.
- Efectiva.



**Correos**

- No hay certeza.
- No es efectiva.
- No es clara.

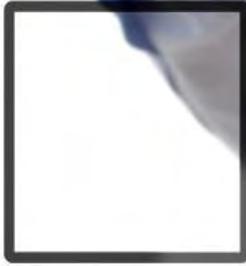
**CHAT**

- Fácil.
- Rápida.
- Efectiva.

**Cumplen protocolo**

**EFFECTIVOS**

<b>Canal virtual – PQRS-D.</b>	De los 18 PQRS-D: Todos recibieron respuesta.
<b>Canal virtual – Chat.</b>	De los 18 chat: Todos tuvieron direccionamiento por parte del agente de call center inmediatamente.
<b>Canal virtual – Correo electrónico.</b>	De los 18 correos: - 3 fueron direccionados a otros correos. - 2 se solicitó aclaración del requerimiento. - 7 recibieron respuesta. - 6 no obtuvieron respuesta.



1. CONCEPTUALIZACIÓN.

2. SATISFACCIÓN CON LOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE EL CLIENTE EXTERNO – PPR.

3. CLIENTE INCÓGNITO EN LAS SEDES DE LA ARN.

#### 4. SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

- Metodología.
- Descripción de la muestra.
- Áreas de contacto.
- Conocimiento de lo que hacen otras áreas.
- Inconvenientes con otras áreas.
- Nivel de satisfacción general con el cliente interno.
- Nivel de satisfacción con la ATENCIÓN del cliente interno.
- Nivel de satisfacción con la COMUNICACIÓN e INFORMACIÓN del cliente interno.
- Nivel de satisfacción con el PRODUCTO/SERVICIO entregado por el cliente interno.
- Entrega del servicio prometido.
- Fortalezas y debilidades del servicio del cliente interno.



↳ <b>Técnica.</b>	Cuestionario on line.
↳ <b>Grupo/Población objetivo.</b>	Cliente interno.
↳ <b>Mercado.</b>	Bogotá.
↳ <b>Características de la técnica de recolección de datos / Captación.</b>	Cuestionario autoaplicado.
↳ <b>Características del instrumento.</b>	Duración: 15 minutos.    % Preg. Abiertas 17% .                    % Preg. Cerradas 83%.

↳ <b>Nivel de Análisis (Asumiendo universos infinitos).</b>	Concluyente (error <=6%).
	Tendencia (error 6-10%). RESULTADO TOTAL.
	Cobertura (error >10%). APERTURAS POR ÁREAS.



### 📍 Distribución de la muestra

TIPO COLABORADOR	MUESTRA
Funcionarios.	89
Contratistas.	34
<b>TOTAL.</b>	<b>123</b>

### 📍 Cronograma de Campo

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2					

©2015 Michel Zbinden  
Calendarios Michel Zbinden

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

©2017 Michel Zbinden  
CALENDARIOS MICHEL ZBINDEN

AREA DE TRABAJO	MUESTRA
Despacho del Director General.	3
Oficina Asesora de Planeación.	8
Oficina Asesora Jurídica.	4
Oficina Asesora de Comunicaciones.	5
Grupo de Corresponsabilidad.	4
Oficina de Tecnologías de la Información.	7
Grupo Control Interno de Gestión.	3
Despacho del Director Programático.	2
Subdirección de Seguimiento.	7
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración.	4
Subdirección Territorial.	6
Grupo de Diseño.	5
Grupo de Articulación Territorial.	4
Grupos Territoriales y Puntos de Atención.	17
Despacho Secretaría General.	3
Subdirección Administrativa.	3
Grupo de Gestión Administrativa.	2
Grupo de Gestión Documental.	4
Grupo de Almacén e Inventarios.	3
Grupo de Gestión Contractual.	6
Subdirección Financiera.	10
Talento Humano.	7
Grupo de Atención al Ciudadano.	4
Oficina de Control Interno Disciplinario.	2

**TOTAL 123**



### TIPO COLABORADOR



**Funcionario**

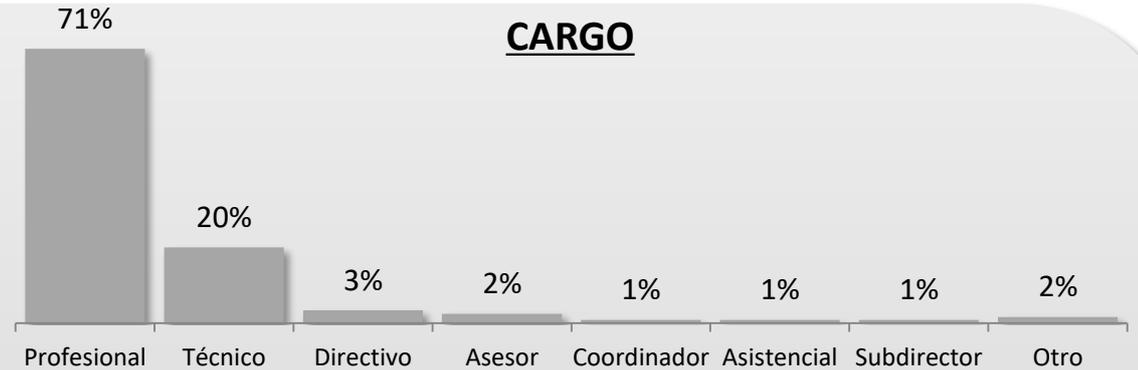
72%



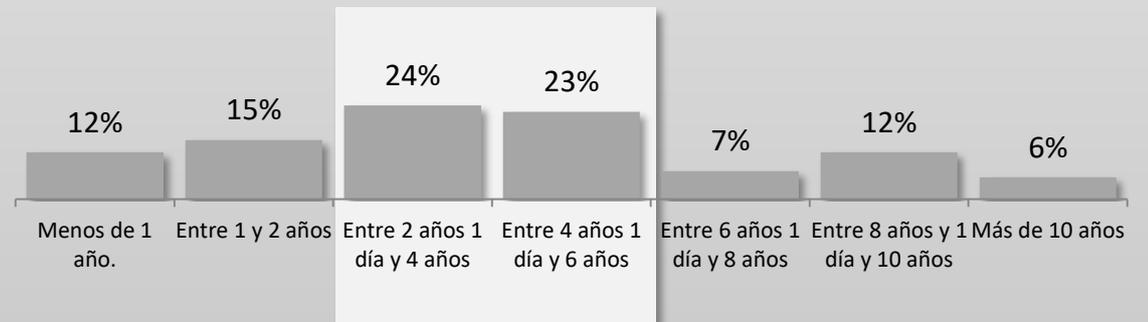
**Contratista**

28%

### CARGO



### TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA



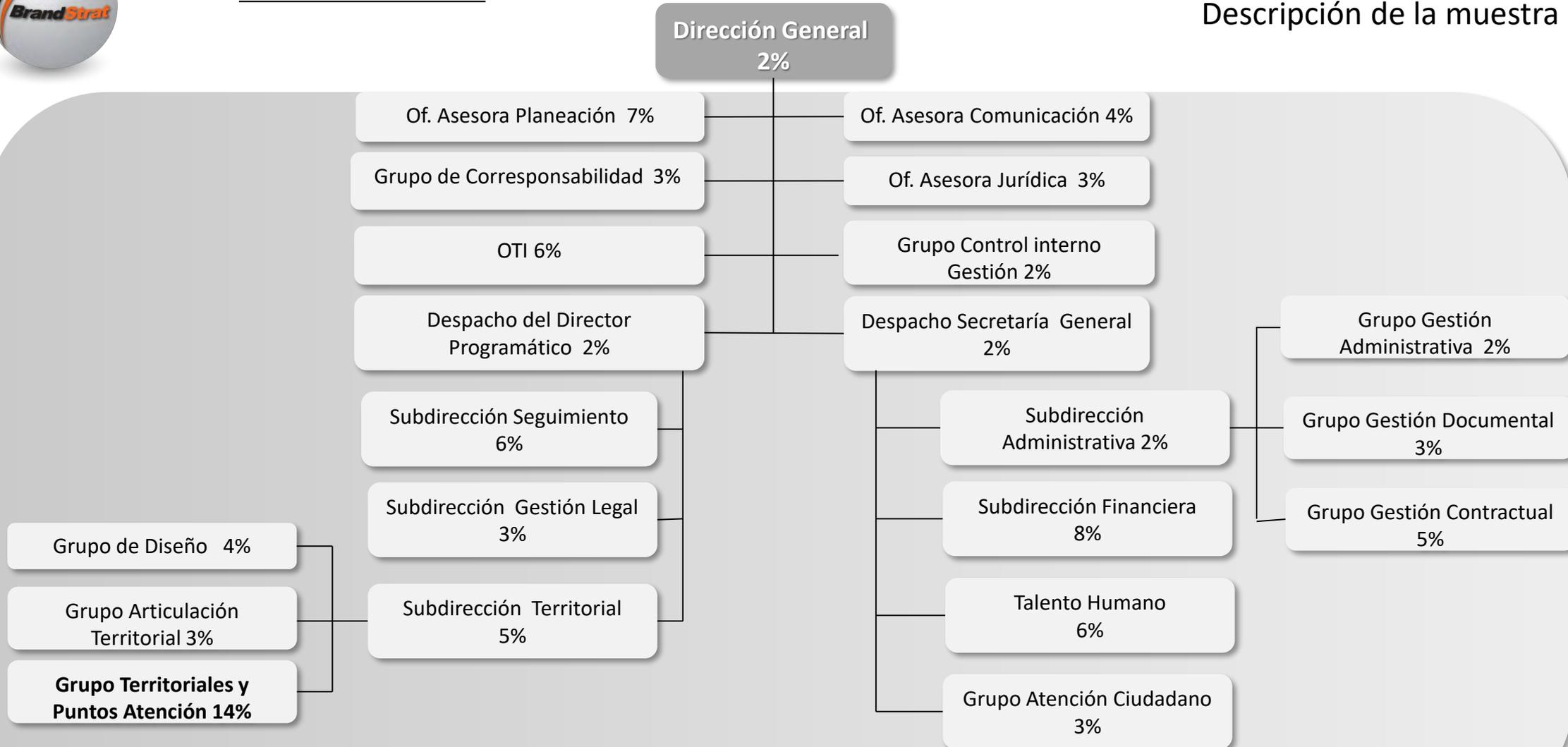
B:123



## ÁREAS DE TRABAJO

# Satisfacción cliente interno

## Descripción de la muestra



B:123

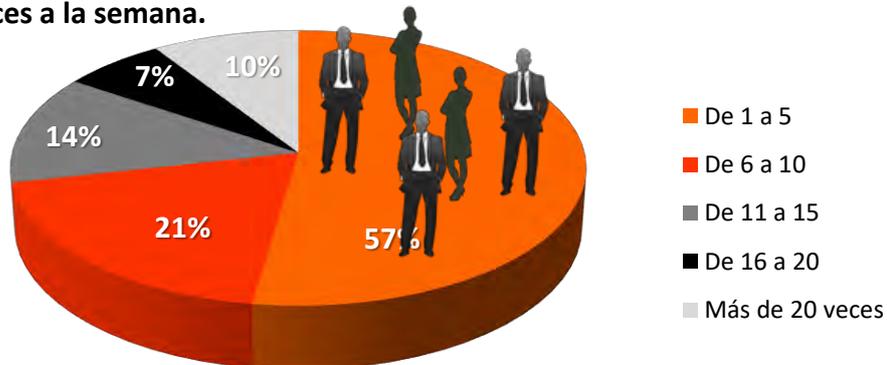


### TOP CINCO - ÁREAS DE CONTACTO



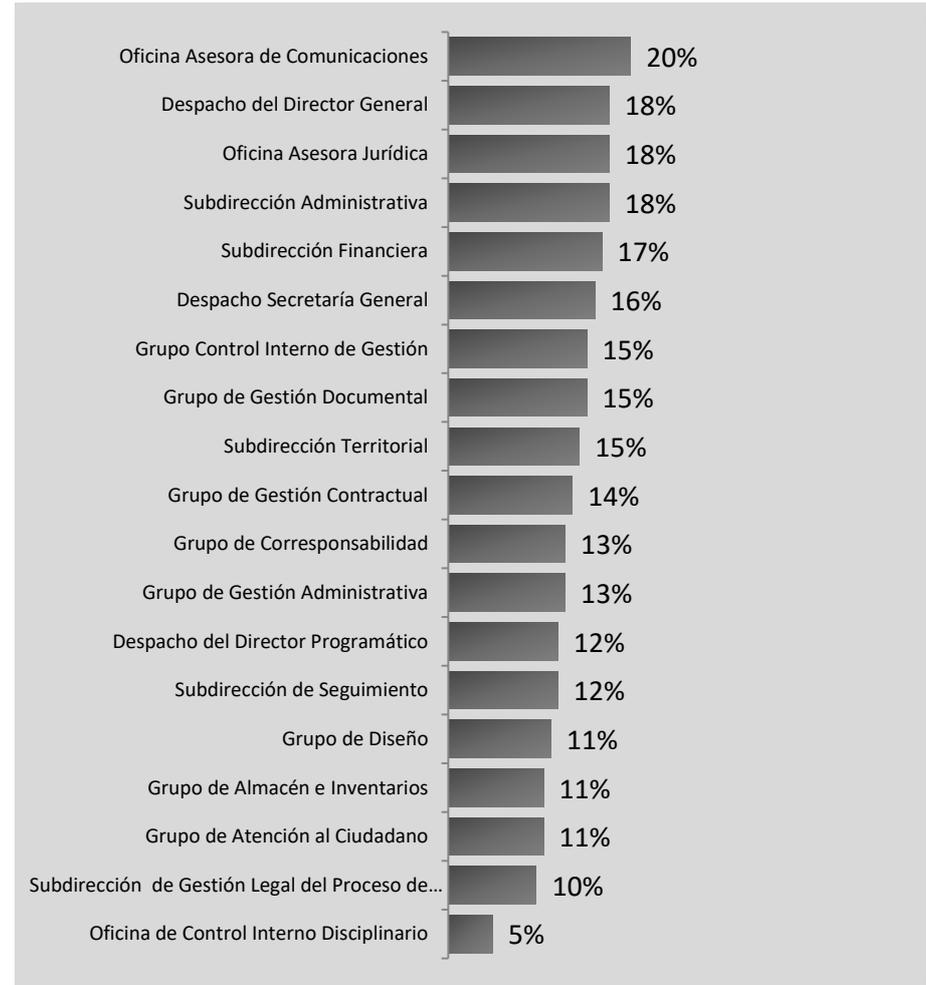
B:123

Se tiene contacto con el cliente interno de otras áreas entre 1 y 5 veces a la semana.



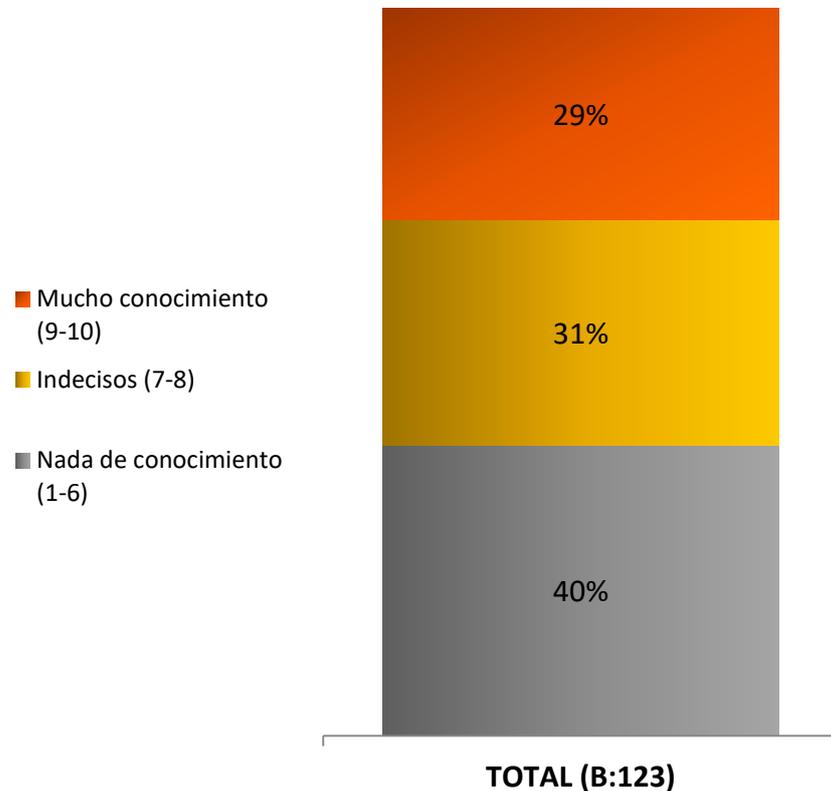
1. De las siguientes áreas de trabajo de la entidad ¿con cuál de ellas tiene contacto?

### OTRAS ÁREAS DE CONTACTO

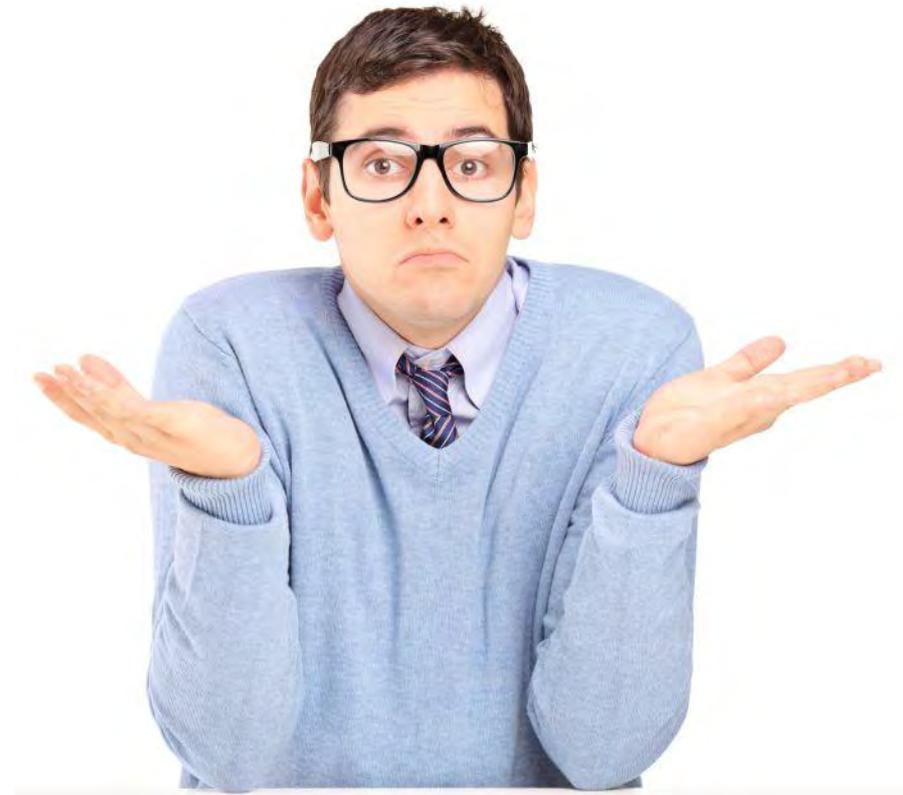




M-→ 6,73



Se presenta un alto desconocimiento de las funciones de otras áreas.



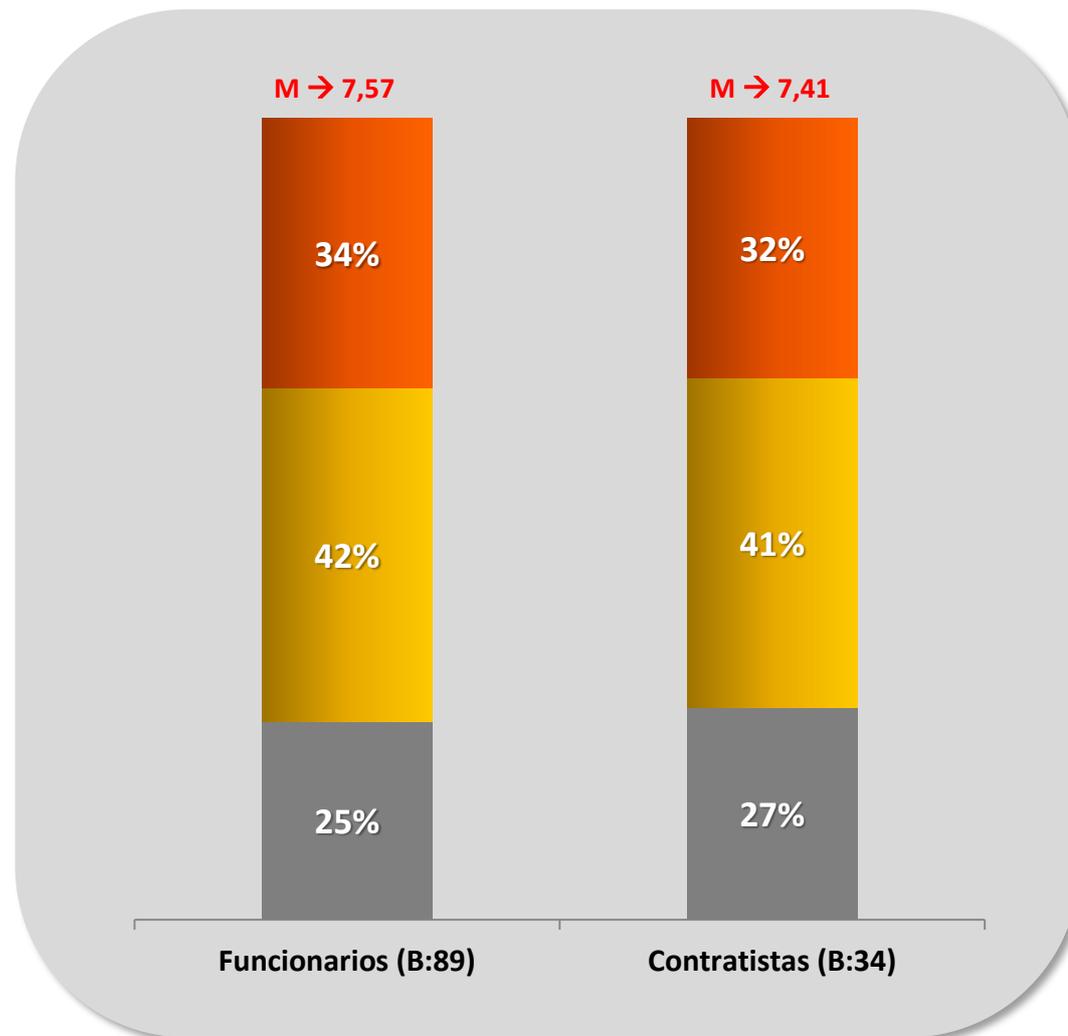
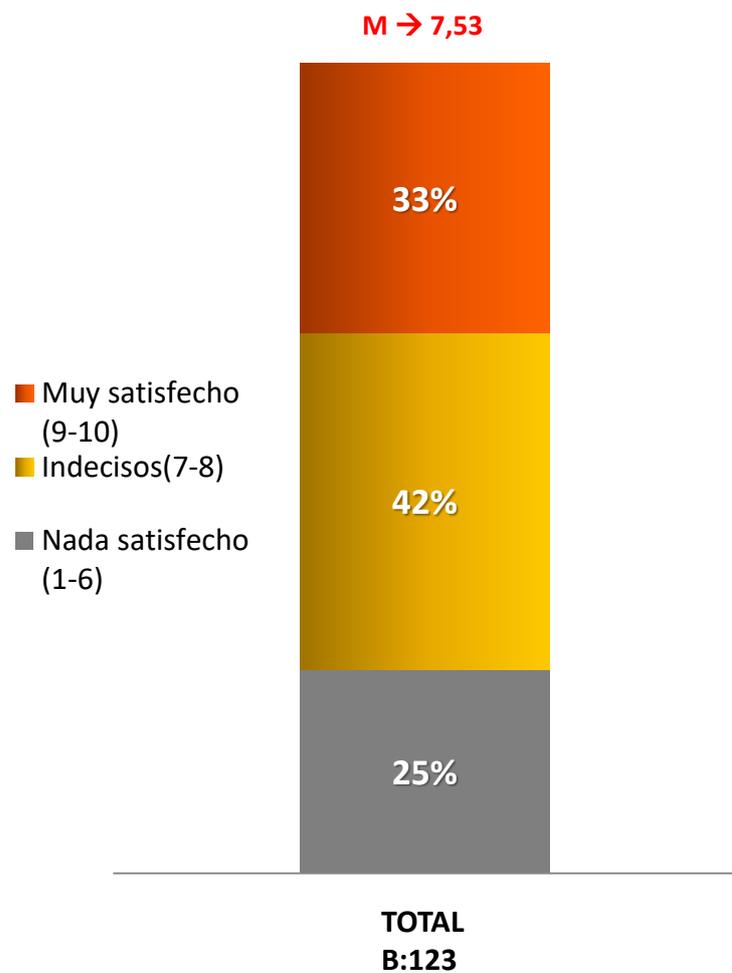


## Inconvenientes con las otras áreas de trabajo

En promedio el 16% de los funcionarios han tenido alguna vez problemas con el cliente interno de otras áreas.

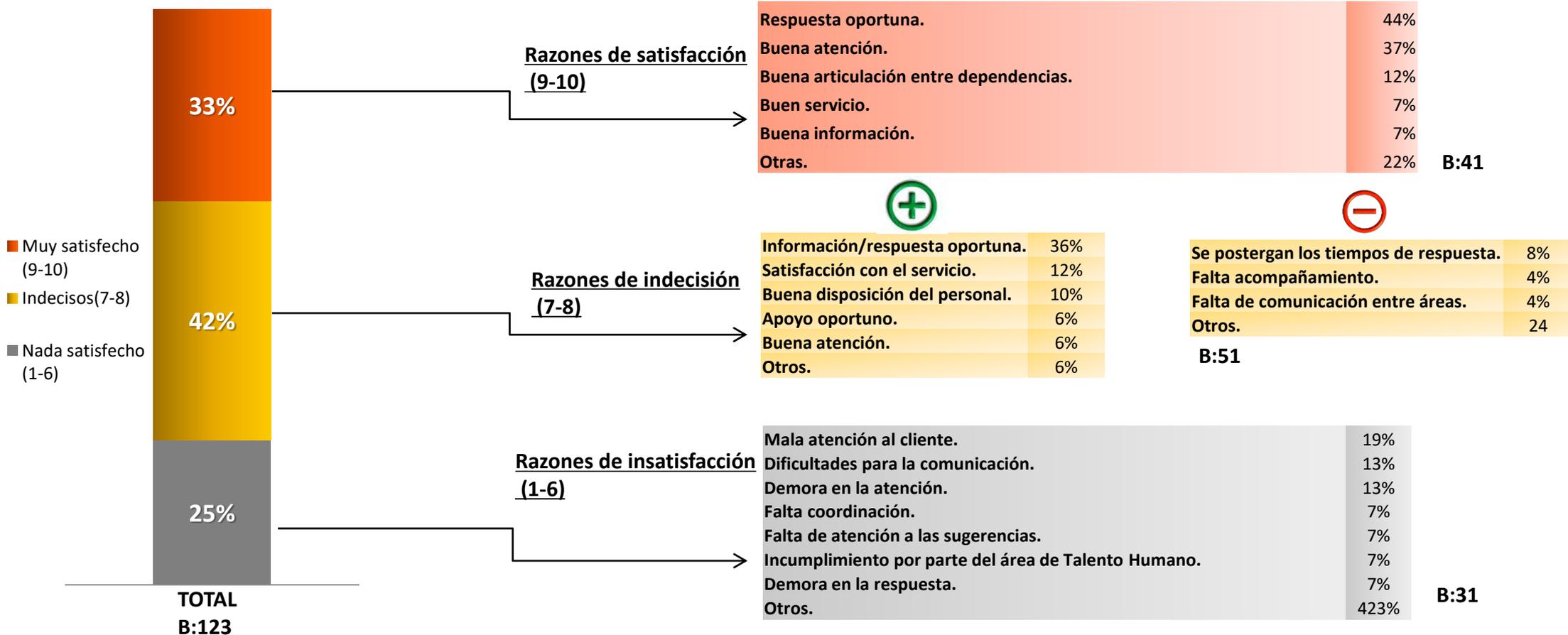
	BASE	SI	NO
Despacho del Director General.	22		100%
Oficina Asesora de Planeación.	35	11%	89%
Oficina Asesora Jurídica.	22	9%	91%
Oficina Asesora de Comunicaciones.	25	20%	80%
Grupo de Corresponsabilidad.	16	6%	94%
Oficina de Tecnologías de la Información.	31	16%	84%
Grupo Control Interno de Gestión.	19	21%	79%
Despacho del Director Programático.	15	13%	87%
Subdirección de Seguimiento.	15	13%	87%
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración.	12	8%	92%
Subdirección Territorial.	18	11%	89%
Grupo de Diseño.	14	14%	86%

	BASE	SI	NO
Grupo de Articulación Territorial.	27	18%	82%
Grupos Territoriales y Puntos de Atención.	34	18%	82%
Despacho Secretaría General.	20	25%	75%
Subdirección Administrativa.	22	23%	77%
Grupo de Gestión Administrativa.	16	18%	82%
Grupo de Gestión Documental.	19	5%	95%
Grupo de Almacén e Inventarios.	13		100%
Grupo de Gestión Contractual.	17	18%	82%
Subdirección Financiera.	21	33%	67%
Talento Humano.	38	21%	79%
Grupo de Atención al Ciudadano.	13		100%
Oficina de Control Interno Disciplinario.	6		100%





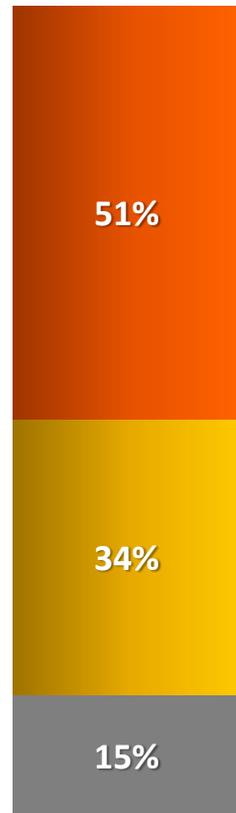
M → 7,53





### Total Atención

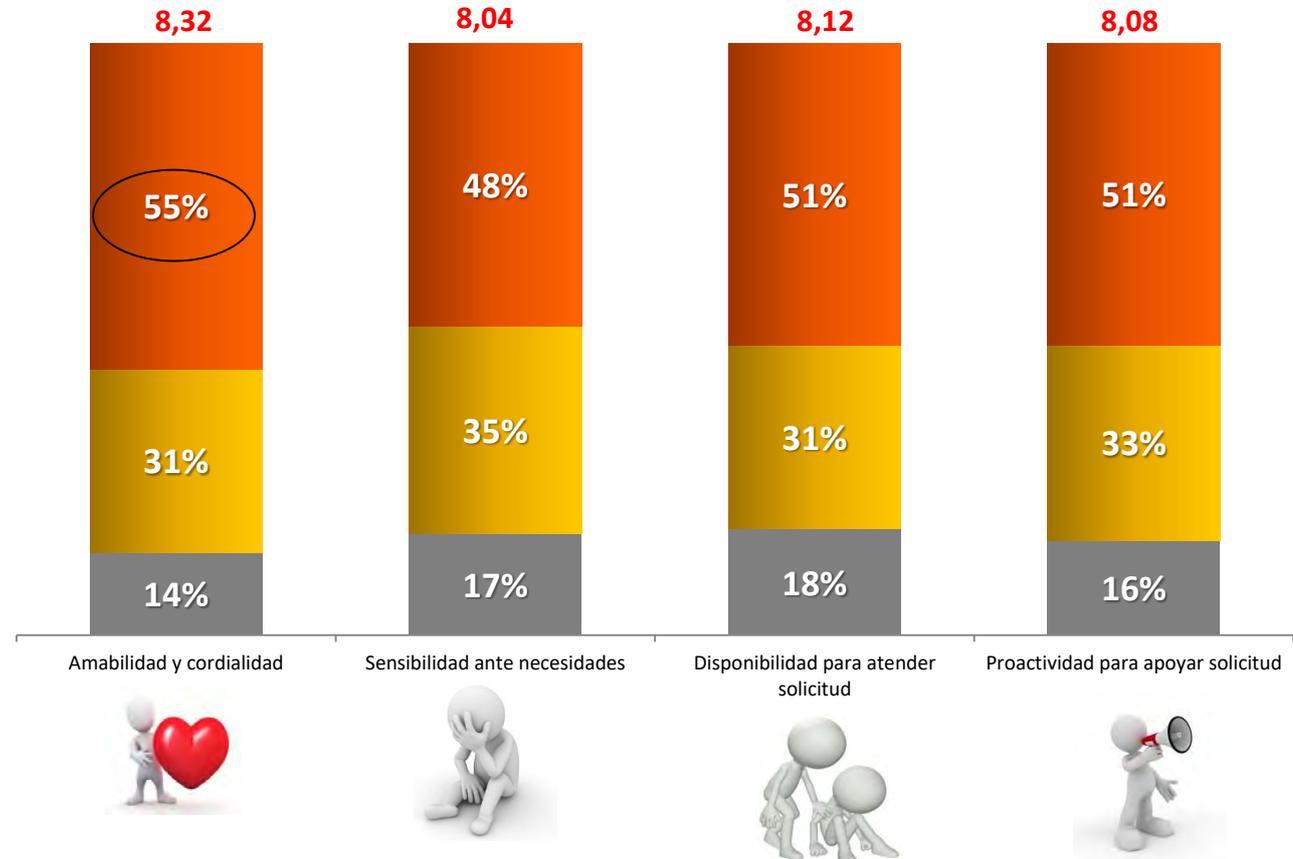
8,14



B:123

- Muy satisfecho (9-10)
- Indecisos (7-8)
- Nada satisfecho (1-6)

### Satisfacción con las variables de atención

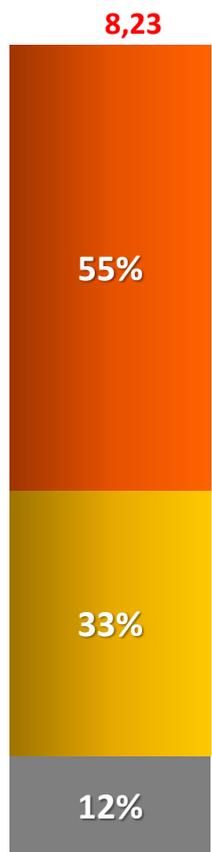




# Satisfacción con la comunicación e información brindada por el cliente interno

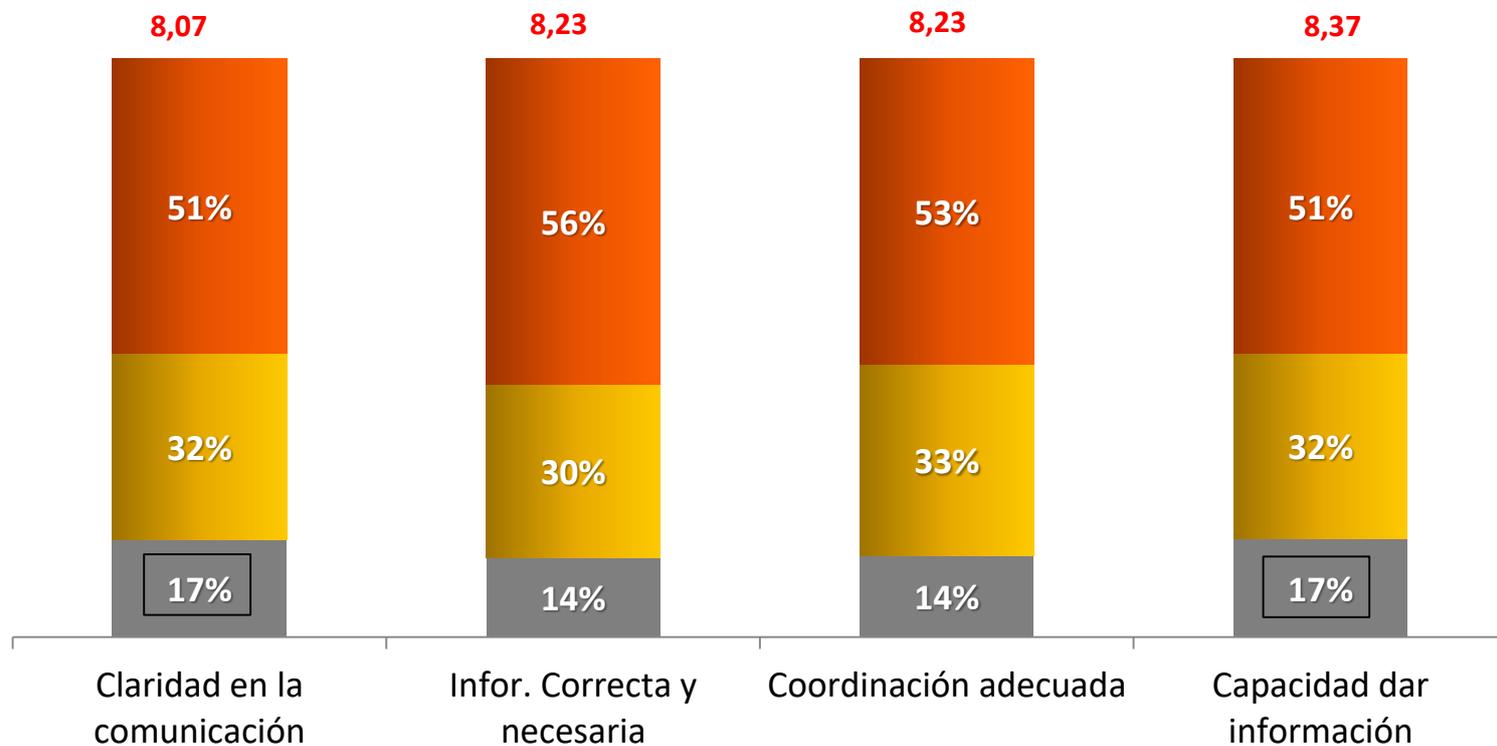
Total satisfacción comunicación e información

## Total comunicación e información



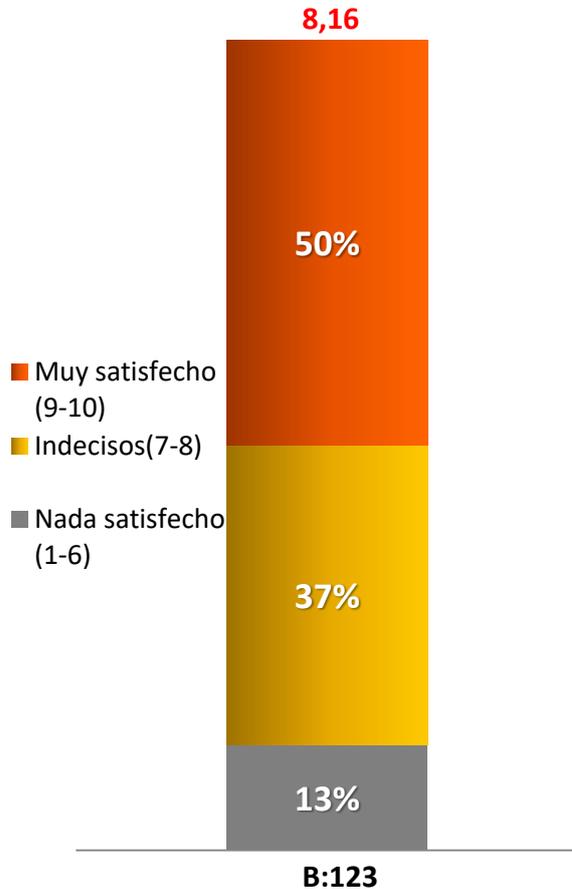
B:123

## Satisfacción con las variables de comunicación e información

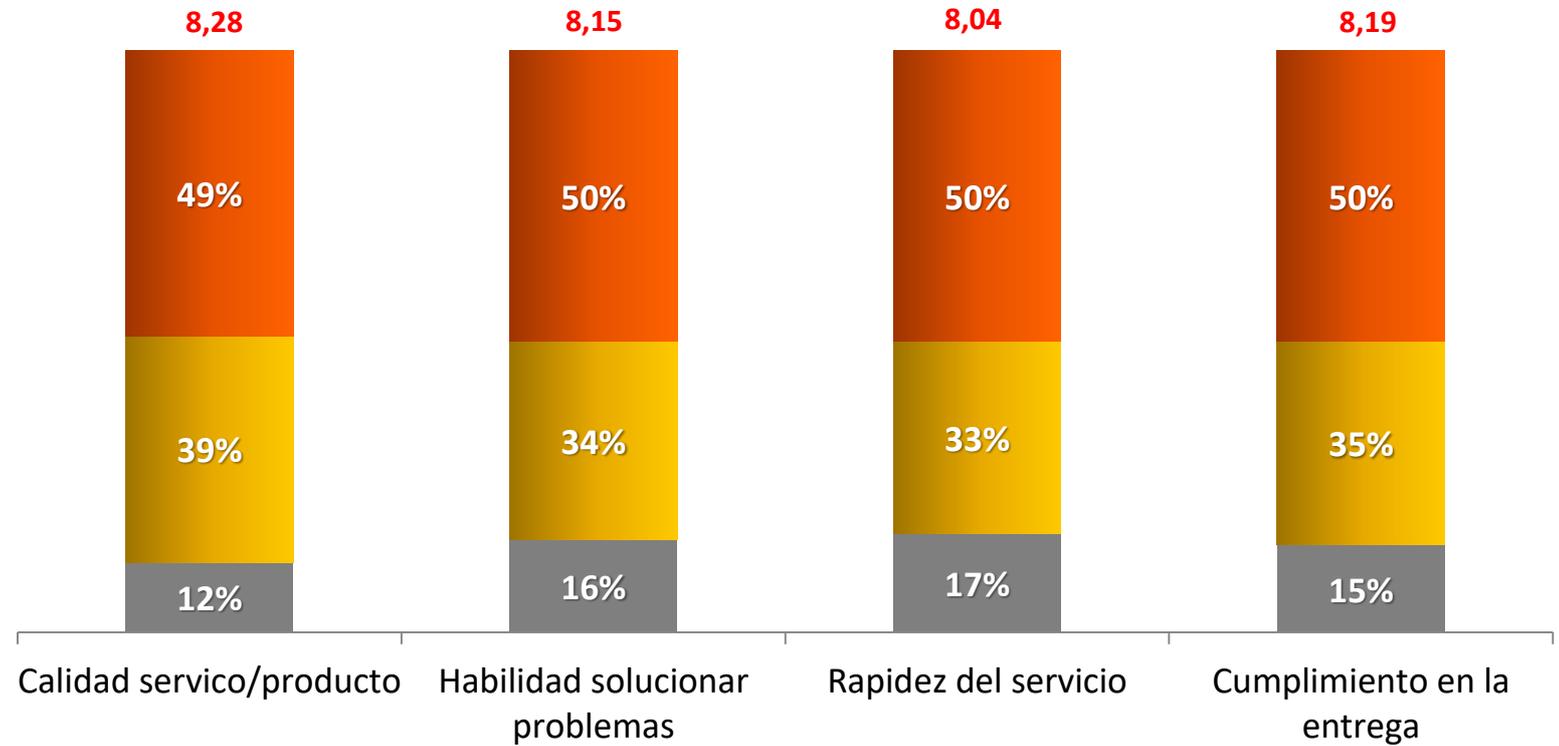




### Total producto/servicio entregado

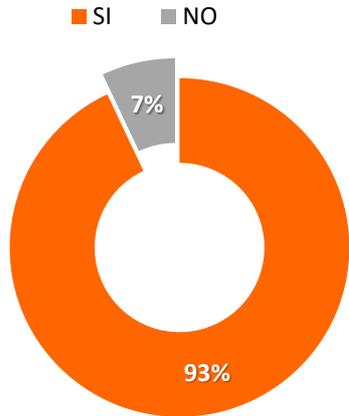


### Satisfacción con las variables de producto/servicio entregado





### Entrega del servicio prometido



TOTAL  
B:123

19- ¿Las áreas proveen el servicio al que se comprometen?

### FORTALEZAS

Amabilidad.	14%
Disposición de servicio.	12%
Respuesta/atención oportuna.	10%
Trabajo en equipo.	8%
Buena comunicación.	6%
Respeto.	5%
Atención a los requerimientos.	4%
Compromiso.	4%
Recepción y seguimiento a las solicitudes.	4%
Buena realización de los procedimientos.	4%
Actividades de bienestar laboral.	3%
Buena atención.	3%
Espacios de articulación.	2%
Herramientas de trabajo.	2%
Canales establecidos.	2%
Conocimiento de los temas de consulta.	2%
Formalidad.	2%
Mantener clara la normatividad.	2%
Apoyo - Fortalecimiento de lo territorial.	2%
Colaboración.	2%
Socialización por diferentes canales.	2%
Trazabilidad de la información.	2%
Protocolos establecidos.	2%
Otros.	36%



B: 123

### DEBILIDADES

Falta de comunicación.	16%
Tiempos de respuesta demorados.	10%
Planeación.	8%
Dejar de asignar tareas que no corresponde al perfil profesional.	8%
Incumplimiento con los tiempos de entrega.	5%
Falta de adecuado seguimiento.	4%
Reprocesos.	3%
Poca optimización de herramientas de trabajo según necesidades.	3%
Irrespeto.	3%
Falta de compromiso.	2%
Mala atención.	2%
Entrega de información incompleta.	2%
No se prioriza la información importante.	2%
Dilatación de procesos.	2%
No se entrega información oportuna.	2%
No atender el teléfono.	2%
Mucha tramitología.	2%
Información no es de calidad.	2%
Comunicaciones informales.	2%
Poca articulación entre áreas.	2%
Desactualización de canales de comunicación con los territorios.	2%
Otros.	47%





## Conclusiones satisfacción canales de atención de la ARN

Los canales de atención que ofrecen la ARN, logran a nivel general un buen desempeño entre sus clientes externos del segmento PPR.

87%

Satisfecho (5 y 4)

Sin embargo hay que tener en cuenta tres aspectos de este cliente:

- 1- Nivel educativo y cultural.
- 2- Necesidad de atención / ser escuchado.
- 3- Poco contacto con la tecnología.

Estos aspectos afectan la preferencia y uso de canales de atención que ofrece la ARN.



### Conclusiones satisfacción canales de atención de la ARN

	Satisfecho (4 y 5)	Insatisfecho (1-2)	Media satisfacción
Satisfacción general canales.	87%	3%	4.39
Recomendación canales.	88%	4%	4.42
Punto de atención.	95%	1%	4.77
Reintegrador.	97%	1%	4.84
Telefónico – PQRS-D.	81%	6%	4.37
Escrito – PQRS-D.	78%	10%	4.23
Virtual – PQRS-D.			3.71
Personal – PQRS-D.	70%	17%	3.98
Abogado.	86%	7%	4.45

Se presentan diferencias en la satisfacción del PPR cuando requiere una atención dentro de su proceso y frente a la presentación de una PQRS-D.

Como se mencionaba antes los PPR no son cercanos a la tecnología y el uso que hacen de este canal es del 2% entre quienes interpusieron en el último año una PQRS-D. Adicionalmente los canales utilizados muestran una debilidad en común y es la dificultad del PPR para entender la respuesta que le dan a su necesidad y por lo tanto su percepción es de no haber recibido la respuesta coherente y correcta para dar solución a su requerimiento.



Estos resultados pueden corroborarse al comprara los resultados del 2017 con el 2016

VARIABLE	2016	2017	DIFERENCIA
Satisfacción atención personal puntos de atención ARN.	89%	95%	6% ↑
Satisfacción atención reintegrador.	92%	97%	5% ↑
Satisfacción acompañamiento reintegrador.	92%	95%	3% ↑
Solicitó consulta al abogado (SI).	27%	29%	2% ↑
Satisfacción consulta abogado.	85%	86%	1%
Ha interpuesto una PQRS-D (SI).	15%	18%	3% ↑
Entendió respuesta a la PQRS-D (SI).	75%	83%	8% ↑
Respuesta a la PQRS-D respondió a necesidad.	70%	78%	8% ↑
Respuesta de PQRS-D fue dentro del plazo legal.	67%	63%	4% ↓
Sentimientos positivos a lo largo de la RUTA.	90%	89%	1%
Recomendación de la RUTA.	90%	93%	3% ↑



Estos resultados pueden corroborarse al comparara los resultados del 2017 con el 2016

BENEFICIOS MAS IMPORTANTES DE LA RUTA	2016	2017	DIFERENCIA
Educación.	62%	67%	5% ↑
Psicosocial.	55%	54%	1%
Formación para el trabajo.	44%	54%	10% ↑
Salud.	39%	50%	11% ↑
Apoyo económico.	26%	43%	17% ↑
Asesoría legal.	13%	19%	6% ↑

Utilidad de..	2016	2017	DIFERENCIA
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a salud.	75%	85%	8% ↑
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a educación.	89%	86%	3% ↓
Asesoramiento y acompañamiento para buscar y acceder a empleo.	66%	73%	7% ↑
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a formación de trabajo.	71%	81%	10% ↑
Asesoramiento y acompañamiento para acceder a salud.	26%	43%	17% ↑
Asesoría legal.	13%	19%	6% ↑



### Conclusiones canal presencial (Oficina)

#### ¿Qué está haciendo bien?

- Amabilidad y cordialidad en la atención.
- Respeto mostrado por la persona que lo atiende.
- Actitud positiva de la persona que lo atiende para responder a su necesidad.
- Conocimiento mostrado por la persona que lo atiende.

#### Aspectos para mejorar

- Claridad de la información dada por la persona que lo atiende.
- Facilidad para llegar ubicar la sede y llegar
- Información verdadera de la persona que lo atiende.
- Tiempo de atención.
- Escucha atentamente lo que usted necesita.
- Respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.
- Preguntas fáciles de entender.

#### Recomendaciones

- Tomarse el tiempo para atender y especialmente aclarar dudas.
- Repetir lo que la persona dice para que quede clara su necesidad y se perciba que ha sido escuchado.
- Hacer preguntas una por una, cortas, que requieran una respuesta igualmente corta y fácil para el cliente.
- Cuando se da la respuesta preguntar si con ésta queda resuelta la necesidad. En caso de que el cliente responda que NO solicitar repetir la solicitud y si es necesario pasar la llamada a una persona que pueda dar respuesta correcta.



### Conclusiones canal presencial (Profesional reintegrador)

#### ¿Qué está haciendo bien?

- Respeto mostrado por el profesional reintegrador.
- Amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador.
- Actitud cercana y humana del profesional reintegrador.
- Confianza que genera el reintegrador.
- Vocación /gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador.
- Respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta.
- Lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.
- Conocimiento y profesionalismo del reintegrador.
- Habla diciendo la verdad.
- Tiempo dedicado a atenderlo.
- Acompañamiento del reintegrador durante la ruta para cerrar procesos adecuadamente.

#### Aspectos para mejorar

- Actitud de escucha frente a sus necesidades.
- Agilidad del profesional reintegrador frente a cualquier necesidad.
- Atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.
- Respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador.

#### Recomendaciones

- Manejar un horario de atención claro con el PPR para que conozca de antemano la disponibilidad.
- Generar normas claras en cuanto al tiempo y dedicación del reintegrador.
- El tiempo dedicado al PPR por parte del reintegrador sea de total privacidad, disponibilidad y escucha mostrando interés repitiendo lo que el PPR dice, mirando directamente a los ojos o con un movimiento de la cabeza.
- Responder dentro de un tiempo razonable y definido con anterioridad con el PPR la necesidad de éste.



### Conclusiones canal telefónico

#### ¿Qué está haciendo bien?

- La persona que atendió preguntó su nombre e identificación.
- La persona que atendió saludó y preguntó que necesitaba.
- Amabilidad y cordialidad en la atención.

#### Aspectos para mejorar

- Actitud positiva de la persona que lo atiende para responder su solicitud y/o trámite.
- Tiempo de atención.
- Claridad de la información dada por la persona que lo atiende.
- Respondieron rápido la llamada.
- La persona que lo atendió lo direccionó correctamente a otra persona para que lo atendiera.
- La persona que lo atendió mostró conocimiento.
- La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.

#### Recomendaciones

- Seguir el protocolo que tiene la ARN para responder a través del canal telefónico.
- Si hay un tiempo establecido para atender la llamada recordar al cliente lo que puede llegar a pasar.
- Ser claro y concreto en la respuesta dado que al ser por teléfono puede presentar interferencias.
- Solicitar al inicio nombre y teléfono por si se tiene algún inconveniente y se corta la llamada poder regresar la llamada.
- Capacitar al personal en todas las posibles PQRS-D que pueden ser presentadas y las respuestas para dar al cliente



### Conclusiones canal escrito

#### Aspectos para mejorar

- La respuesta que le dieron fue clara y entendible
- La respuesta que le dieron fue coherente a lo que usted necesitaba.
- La respuesta fue oportuna, se la dieron en el tiempo obligado por la ley de 15 días hábiles
- La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.

#### Recomendaciones

- Recordar el nivel educativo de los PPR cuando se va a dar respuesta a un PQRS-D por escrito. Debe ser concreto y usando lenguaje sencillo.
- Hacer seguimiento de la PQRS-D para saber si la respuesta dad por la ARN respondió a la necesidad del cliente.



### Conclusiones canal virtual

#### Aspectos para mejorar

- La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.
- La respuesta fue oportuna, se la dieron en el tiempo obligado por la ley de 15 días hábiles.
- La respuesta que le dieron fue clara y entendible.
- La respuesta que le dieron fue coherente a lo que usted necesitaba.

#### Recomendaciones

- Generar conocimiento de las canales de atención en general.
- Generar mayor uso de los canales virtuales ofreciendo cursos de manejo de internet.
- Recordar el nivel educativo de los PPR cuando se va a dar respuesta a un PQRS-D por escrito. Debe ser concreto y usando lenguaje sencillo.
- Hacer seguimiento de la PQRS-D para saber si la respuesta dad por la ARN respondió a la necesidad del cliente.



### Conclusiones canal presencial (Personal en la sede de la ARN)

#### Aspectos para mejorar

- La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.
- La respuesta fue inmediata.
- La respuesta que le dieron fue clara y entendible.
- La respuesta que le dieron fue coherente a lo que usted necesitaba.

#### Recomendaciones

- Entrenar al personal de las sedes para atender PQRS-D.
- Repetir lo que la persona dice para que quede clara su necesidad y se perciba que ha sido escuchado.
- Hacer preguntas una por una, cortas, que requieran una respuesta igualmente corta y fácil para el cliente.
- Cuando se da la respuesta preguntar si con ésta queda resuelta la necesidad.
- En caso de la respuesta requiera tiempo explicar lo reglamentario. Esto porque la persona puede ir personalmente a la oficina para lograr una respuesta más rápida.

Después de realizada la observación en 15 sedes (18 oficinas) de la ARN, se concluye :

### **INSTALACIONES**

En general, las sedes de la ARN no presentan problemas para los visitantes. Son instalaciones amplias, cómodas, organizadas que a la vista son agradables. La mayor debilidad de éstas es no contar con el acondicionamiento adecuado para las personas discapacitadas y de la tercera edad.

### **PRESENTACIÓN PERSONAL**

Los funcionarios de las sedes de la ARN visten adecuadamente siendo formales dentro de lo informal. Se presenta el poco uso del carné facilitando al visitante su identificación.

### **ATENCIÓN**

Es tal vez la mayor deficiencia del servicio. No es generalizado a todos los canales ni a todos los funcionarios y tampoco a todas las sedes.

A nivel del Canal presencial las sedes de la ciudad de Bogotá fueron las que presentaron una atención poco cordial y respetuosa, no mostrando interés en la necesidad del cliente. Los funcionarios remitieron al cliente a la sede principal para que dieran respuesta a su necesidad. Caso contrario ocurrió en las otras sedes en donde hubo un esmero e interés por el cliente y de solucionar su requerimiento.

### Efectividad de los canales frente a la necesidad del observador:

	Canal Presencial	Canal escrito- carta	Canal escrito - Buzón
Bogotá (Kennedy).	Dice no estar autorizado para dar esa información. Direccionó a la página web o a la sede principal.	No se radicó – No hubo respuesta.	No se diligenció.
Bogotá (Tunjuelito).	Dice no estar autorizado para dar esa información. Direccionó a la sede principal.	No se radicó – No hubo respuesta.	Se diligenció.
Bogotá (Antonio Nariño).	Direcciona a la principal.	No se radicó – No hubo respuesta.	Se diligenció.
Meta Orinoquía (Villavicencio).	Dice que debe radicar una carta.	Se radicó – No hubo respuesta.	No se diligenció.
Casanare (Yopal).	Dice que debe radicar una carta.	Se radicó – No hubo respuesta.	Se diligenció.
Valle del Cauca (Cali) Tequendama.	No sabia que responder y a donde direccionar. Dice que debe radicar una carta.	Se radicó – No hubo respuesta.	Se diligenció.
Valle del Cauca (Cali) Aguablanca.	No sabia como responder y lo direccionó a otra persona pero no estaba y no llegó. La funcionaria llamo a la sede Tequendama donde la direccionó por la página.	No radicó – No hubo respuesta.	Se diligenció.
Cauca (Popayán).	Direccionó a otra funcionaria (Dra.) quien direccionó a la página.	Se radicó – Si hubo respuesta.	Se diligenció.
Caquetá (Florencia).	Direcciona a la página.	Se radicó – No hubo respuesta.	Se diligenció.

### Efectividad de los canales frente a la necesidad del observador:

	Canal Presencial	Canal escrito- Carta	Canal escrito - Buzón
Bolívar (Cartagena).	Trato de ayudarlo y le explico que todavía no estaba reglamentado el cambio.	Se radicó- Si hubo respuesta.	Se pudo diligenciar.
Magdalena (Santa Marta).	Explicó como funcionaba el proceso pero que si quería más información lo solicitara por escrito.	Se radicó- Si hubo respuesta.	No se pudo diligenciar.
Cesar Guajira (Valledupar).	Que no estaba la coordinadora y no tenía la autorización para dar información.	Se radicó- Si hubo respuesta.	No se pudo diligenciar.
Sucre (Sincelejo).	Que no daban información que tenía que ser por escrito.	Se radicó- No hubo respuesta.	Se pudo diligenciar.
Córdoba (Montería).	No podía entregar información que radicara una solicitud.	Se radicó- Si hubo respuesta.	Se pudo diligenciar.
Urabá (Apartadó).	Había varios canales y que podía ser por escrito.	Se radicó- No hubo respuesta.	No pudo diligenciar.
Antioquia Chocó (Medellín).	Para que la necesitaba siga las instrucciones del mural . Pudo direccionar a otra persona quien dio información y direccionó a página.	Se radicó- Si hubo respuesta.	Se pudo diligenciar.
Programa Paz y Reconciliación (Medellín).	No tenemos mayor información y no podemos colaborarle. Direccionó página.	Se radicó- No hubo respuesta.	Se pudo diligenciar.
Santander (Bucaramanga).	Comentaron los pasos a seguir que debía hacerse por la pagina web o una PQRS-D.	Se radicó- Si hubo respuesta.	Se pudo diligenciar.

### Efectividad de los canales frente a la necesidad del observador:

<b>Canal telefónico.</b>	De las 18 llamadas: <ul style="list-style-type: none"><li>- 3 obtuvieron respuesta.</li><li>- 10 fueron direccionadas.</li><li>- 5 no dieron respuesta ni direccionadas adecuadamente.</li></ul>
<b>Canal virtual – PQRS-D.</b>	De los 18 PQRS-D: Todos recibieron respuesta.
<b>Canal virtual– Chat.</b>	De los 18 chat: Todos tuvieron direccionamiento por parte del asesor inmediatamente.
<b>Canal virtual– Correo electrónico.</b>	De los 18 correos: <ul style="list-style-type: none"><li>- 3 fueron direccionados a otros correos.</li><li>- 2 se solicitó aclaración del requerimiento.</li><li>- 7 recibieron respuesta.</li><li>- 6 no obtuvieron respuesta.</li></ul>



Altamente efectivo

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
Bogotá (Kennedy).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones como tal son cómodas, amplias y agradables.</li> <li>El personal está muy bien presentado.</li> <li>Amplitud de la entrada facilitando el ingreso de clientes discapacitados en silla de ruedas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar un aviso en la entrada que facilite su ubicación, como otras sedes del país.</li> <li>Colocar como obligación el manejo del carné a la vista del visitante dado que el empleado se puede confundir con otro cliente.</li> <li>Acondicionar la instalación para personas discapacitadas o de tercera edad.</li> <li>Fortalecer el protocolo que sigue el guarda de seguridad en el proceso de entrada y salida de los clientes.</li> <li>Mejorar la atención brindando el tiempo, el interés, el respeto y la cordialidad a cualquier visitante.</li> <li>Recibir las cartas de los visitantes para facilitarle la comunicación con la ARN.</li> <li>Ubicar en un lugar visible el buzón de sugerencias o felicitaciones.</li> </ul>
Bogotá (Tunjuelito).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones como tal son cómodas y agradables.</li> <li>El personal está muy bien presentado.</li> <li>Cuenta con rampa en la entrada para facilitar el ingreso a los discapacitados.</li> <li>Ofrecen un baño equipado para discapacitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar como obligación el manejo del carné a la vista del visitante dado que el empleado se puede confundir con otro cliente.</li> <li>Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas</li> <li>Mejorar la iluminación.</li> <li>Definir el espacio de espera.</li> <li>Fortalecer el protocolo que sigue el guarda de seguridad en el proceso de entrada y salida de los clientes.</li> <li>Mejorar la atención brindando el tiempo, el interés, el respeto y la cordialidad a cualquier visitante.</li> <li>Recibir las cartas de los visitantes para facilitarle la comunicación con la ARN.</li> <li>Tener a disposición de los visitantes los formatos del buzón de sugerencias.</li> </ul>

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
Bogotá (Antonio Nariño).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones como tal son cómodas , amplias y agradables.</li> <li>El personal está muy bien presentado.</li> <li>Ofrece entrada y espacios amplios para la movilidad de clientes discapacitados.</li> <li>Cuenta con buena iluminación</li> <li>Tiene a disposición del visitante, buzón y formatos para sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colocar como obligación el manejo del carné a la vista del visitante dado que el empleado se puede confundir con otro cliente.</li> <li>Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas</li> <li>Fortalecer el protocolo que sigue el guarda de seguridad en el proceso de entrada y salida de los clientes.</li> <li>Mejorar la atención brindando el tiempo, el interés, el respeto y la cordialidad a cualquier visitante.</li> <li>Recibir las cartas de los visitantes para facilitar la comunicación con la ARN.</li> </ul>
Santander (Bucaramanga).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones como tal son cómodas, amplias y agradables.</li> <li>Amplitud de la entrada y espacios dentro de la instalación para personas discapacitadas.</li> <li>El recibir cualquier carta de solicitud del cliente.</li> <li>Mantener a la vista el buzón de sugerencias.</li> <li>El personal está muy bien presentado.</li> <li>La atención amable y respetuosa de los funcionarios.</li> <li>El tiempo dedicado para responder a la necesidad del cliente.</li> <li>Estar el personal a disposición para el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer al visitante lugar de espera mientras el funcionario lo atiende.</li> <li>Colocar como obligación el manejo del carné a la vista del visitante dado que el empleado se puede confundir con otro cliente.</li> <li>Fortalecer el protocolo que sigue el guarda de seguridad en el proceso de entrada y salida de los clientes.</li> <li>Fortalecer en algunos funcionarios el protocolo de saludo y despedida con el visitante.</li> <li>Se debe colocar los formatos para el buzón al lado de éste.</li> </ul>

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
Córdoba (Montería).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones como tal son cómodas , amplias y agradables.</li> <li>• El personal está muy bien presentado.</li> <li>• El personal se identifica fácilmente por el manejo del carné.</li> <li>• Ofrece entrada y espacios amplios para la movilidad de clientes discapacitados.</li> <li>• La buena atención y disposición del personal para atender al visitante.</li> <li>• El tiempo dedicado para atender la necesidad del visitante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas.</li> <li>• Fortalecer el protocolo que sigue el guarda de seguridad en el proceso de entrada y salida de los clientes.</li> <li>• Ubicar el buzón para que sea visible a los visitantes.</li> </ul>
Urabá (Apartadó).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones como tal son cómodas, amplias y agradables.</li> <li>• Amplitud de la entrada y espacios dentro de la instalación para personas discapacitadas.</li> <li>• El recibir cualquier carta de solicitud del cliente.</li> <li>• El personal está muy bien presentado y se identifica por la presencia del carné</li> <li>• La atención amable y respetuosa de los funcionarios.</li> <li>• El tiempo dedicado para responder a la necesidad del cliente.</li> <li>• Estar el personal a disposición para el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicar el buzón de tal forma que sea visible para el visitante.</li> <li>• El funcionario no debe ser la persona que reciba las sugerencias.</li> <li>• Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a los visitantes discapacitados.</li> </ul>

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
<p>Antioquia Chocó (Medellín).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones como tal son cómodas , amplias y agradables.</li> <li>• El personal está muy bien presentado.</li> <li>• Ofrece entrada y espacios amplios para la movilidad de clientes discapacitados.</li> <li>• También ofrecen pasamanos especialmente en las escaleras</li> <li>• La amabilidad del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas.</li> <li>• Fortalecer el protocolo que sigue el guarda de seguridad en el proceso de entrada y salida de los clientes.</li> <li>• La atención del funcionario no solo debe ser amable sino mostrar interés en la necesidad del cliente para que este se sienta respetado.</li> <li>• Motivar el uso del carné que facilite la identificación del personal de la ARN.</li> <li>• Facilitar esferos en el punto del buzón para que el visitante pueda diligenciar sin problema los formatos de sugerencias.</li> </ul>
<p>Programa Paz y Reconciliación (Medellín).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones cuenta con rampa</li> <li>• Amplitud de la entrada y espacios dentro de la instalación para personas discapacitadas.</li> <li>• El recibir cualquier carta de solicitud del cliente.</li> <li>• El personal está muy bien presentado y se identifica por la presencia del carné</li> <li>• La atención amable y respetuosa de los funcionarios.</li> <li>• Buzón visible y con los elementos para que el cliente diligencie y deje sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a los visitantes discapacitados.</li> <li>• Restaurar las instalaciones y hacerlas más agradables para el visitante.</li> <li>• Capacitar al guarda de seguridad en el protocolo para recibir y despedir al visitante.</li> <li>• Recordar al funcionario el protocolo de saludo y despedida con el cliente.</li> </ul>

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
<p>Meta Orinoquía (Villavicencio).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones como tal son cómodas , amplias y agradables.</li> <li>• El personal está muy bien presentado.</li> <li>• Ofrece entrada y espacios amplios para la movilidad de clientes discapacitados.</li> <li>• También ofrecen pasamanos especialmente en las escaleras.</li> <li>• Tienen buzón a la vista del público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas.</li> <li>• Fortalecer el protocolo que sigue el guarda de seguridad en el proceso de entrada y salida de los clientes.</li> <li>• Motivar el uso del carné que facilite la identificación del personal de la ARN.</li> <li>• El funcionario no debe ser el que reciba los formatos de sugerencias.</li> <li>• Recordar a los funcionarios del proceso de saludo y despedida con el visitante.</li> <li>• Fortalecer en el funcionario el conocimiento y manejo de necesidades de los clientes.</li> </ul>
<p>Casanare (Yopal).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones cuenta con rampa.</li> <li>• Son espacios amplios, cómodos, agradables y con buena iluminación.</li> <li>• Amplitud de la entrada y espacios dentro de la instalación para personas discapacitadas.</li> <li>• El recibir cualquier carta de solicitud del cliente.</li> <li>• El personal está muy bien presentado.</li> <li>• Buzón visible para el público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a los visitantes discapacitados.</li> <li>• Capacitar al guarda de seguridad en el protocolo para recibir y despedir al visitante.</li> <li>• Recordar al funcionario el protocolo de saludo y despedida con el cliente.</li> <li>• Mejorar la atención brindando el tiempo, el interés, el respeto y la cordialidad a cualquier visitante.</li> <li>• Tener los formatos y esfero al lado del buzón.</li> </ul>

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
<p>Valle del Cauca (Cali) Tequendama.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones son ordenadas y limpias.</li> <li>• La buena presentación del personal.</li> <li>• Contar con buzón y elementos visibles al público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acondicionar las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas.</li> <li>• Mejorar iluminación y señalización en las instalaciones.</li> <li>• Motivar el uso del carné que facilite la identificación del personal de la ARN.</li> <li>• Fortalecer en el funcionario el conocimiento y manejo de necesidades de los clientes para poder direccionarlo.</li> <li>• Mejorar la atención brindando el tiempo, el interés, el respeto y la cordialidad a cualquier visitante.</li> </ul>
<p>Valle del Cauca (Cali) Aguablanca.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son espacios amplios, cómodos, agradables y con buena iluminación.</li> <li>• El personal está muy bien presentado.</li> <li>• Buzón visible para el público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acondicionar las instalaciones para facilitar la movilidad a los visitantes discapacitados.</li> <li>• Capacitar al guarda de seguridad en el protocolo para recibir y despedir al visitante.</li> <li>• Recordar al funcionario el protocolo de saludo y despedida con el cliente.</li> <li>• Fortalecer en el funcionario el conocimiento y manejo de necesidades de los clientes para poder direccionarlo.</li> <li>• Atender al cliente dentro de las instalaciones.</li> </ul>

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
Cauca (Popayán).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las instalaciones son ordenadas , limpias, cómodas y agradables.</li><li>• Cuenta con rampa para discapacitados.</li><li>• La entrada es amplia al igual que los espacios dentro de las instalaciones facilitando la movilidad de los discapacitados.</li><li>• La buena presentación del personal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Completar el acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas.</li><li>• Mejorar iluminación y señalización en las instalaciones.</li><li>• Motivar el uso del carné que facilite la identificación del personal de la ARN.</li></ul>
Caquetá (Florencia).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con buzón y elementos visibles al público.</li><li>• La buena atención: cordialidad y respeto de los funcionarios por el visitante.</li><li>• La disponibilidad e interés mostrador por los funcionarios en la necesidad del cliente.</li></ul>	

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
Bolívar (Cartagena).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones son ordenadas, cómodas, agradables y limpias.</li> <li>• La buena presentación del personal.</li> <li>• El personal se puede identificar por su carné.</li> <li>• El buzón y los elementos visibles al público para que puedan diligenciar cualquier sugerencia.</li> <li>• La buena actitud y presentación del guarda de seguridad.</li> <li>• La atención cordial y respetuosa de los funcionarios.</li> <li>• La disponibilidad e interés que muestran los funcionarios con los visitantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acondicionar las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas.</li> <li>• Ampliar la sala de espera.</li> </ul>
Magdalena (Santa Marta).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son espacios amplios, cómodos, agradables y con buena iluminación.</li> <li>• Cuenta con rampa.</li> <li>• Espacios amplios para la movilidad de los discapacitados.</li> <li>• El personal está muy bien presentado.</li> <li>• Buzón visible para el público.</li> <li>• Amabilidad del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completar acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a los visitantes discapacitados.</li> <li>• Motivar al personal en el uso de l carné para facilitar su identificación entre el público.</li> <li>• El tiempo e interés de los funcionarios frente a los clientes.</li> <li>• Poner en uso el buzón de sugerencias con formatos y esferos.</li> </ul>

NOMBRE SEDE	MANTENER	FORTALECER
Cesar Guajira (Valledupar).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones son ordenadas, cómodas, agradables y limpias.</li> <li>Los espacios amplios para la movilidad de los discapacitados.</li> <li>La buena presentación del personal.</li> <li>La buena actitud y presentación del guarda de seguridad.</li> <li>La atención cordial y respetuosa de los funcionarios.</li> <li>La disponibilidad e interés que muestran los funcionarios con los visitantes.</li> <li>Cuenta con una sala amplia de espera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completar acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a personas discapacitadas.</li> <li>Motivar a los funcionarios para el uso del carné.</li> <li>Capacitar a los funcionarios en el manejo de requerimientos.</li> <li>Poner en uso el Buzón de sugerencias.</li> </ul>
Sucre (Sincelejo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son espacios amplios, cómodos, agradables y con buena iluminación.</li> <li>Cuenta con rampa.</li> <li>Espacios amplios para la movilidad de los discapacitados.</li> <li>El personal está muy bien presentado.</li> <li>Buzón visible para el público.</li> <li>Amabilidad del personal.</li> <li>Disponibilidad e interés mostrado por los funcionarios frente a la necesidad del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completar acondicionamiento de las instalaciones para facilitar la movilidad a los visitantes discapacitados.</li> <li>Motivar al personal en el uso del carné para facilitar su identificación entre el público.</li> <li>Mejorar estado de los baños.</li> </ul>

	MÓDULO WEB PQRS-D	CORREO	CHAT
<b>Facilidad para realizar la PQRS-D.</b>	Se ubica fácil dentro de la página y las instrucciones no presentan ninguna dificultad.	Teniendo el correo de la ARN o del funcionario se puede escribir fácilmente.	Se ubica fácil dentro de la página y las instrucciones no presentan ninguna dificultad.
<b>Recibe respuesta de radicado.</b>	Inmediato.	No se recibe radicado.	Al tener al funcionario en el chat la respuesta es inmediata.
<b>Recibe respuesta a la solicitud.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta es rápida y responde a la solicitud.</li> <li>• No la direccionan.</li> </ul>	No todos los correos reciben respuesta.	Al tener al funcionario en el chat la respuesta es inmediata.
<b>La respuesta está dentro de los 15 días hábiles por ley.</b>	Si cumple.	No cumple.	Si cumple. Es inmediato.
<b>FORTALECER.</b>	Mantenerse su funcionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir respuesta de radicado.</li> <li>• Recibir respuesta al requerimiento.</li> </ul>	Ser una conversación más personalizada en donde se indague con preguntas y se pueda dar la respuesta inmediatamente sin necesidad de direccionar.

MANTENER	FORTALECER
<ul style="list-style-type: none"><li>• La rapidez con la que responden.</li><li>• La fácil comunicación al #516.</li><li>• La amabilidad de los asesores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reforzar los protocolos de saludo y despedida del asesor.</li><li>• Facilitar la comunicación al 01-8000911516.</li><li>• Capacitar en el asesor el conocimiento y manejo de necesidades de los clientes.</li><li>• Capacitar al asesor en el manejo y conocimiento de la ARN.</li><li>• Fortalecer al asesor en el direccionamiento de la llamada o del requerimiento.</li></ul>



Tres de diez colaboradores de la ARN se sienten satisfechos del servicio que le ofrece su cliente interno. Esto quiere decir que se presentan 7 personas que no se sienten completamente satisfechas o están insatisfechas.

Las razones que explica esta insatisfacción hacen relación a:

- Incumplimientos – 50% de cumplimiento.
- Demoras en la respuesta – 50% de rapidez.
- Dificultades en la comunicación – 56% comunicación clara.
- **Falta de conocimiento de las áreas** ( Funciones, integrantes). – 40% desconocimiento.
- Falta de coordinación – 53% de coordinación.



Los bloques de servicio evaluados muestran un nivel de satisfacción similar en donde:



En atención sobresale la actitud de las personas siendo amables y cordiales con los otros. Sin embargo, falta mayor sensibilidad ante la necesidad del otro, ser capaz de ponerse en los zapatos de su compañero.

En cuanto a comunicación e información, se destaca la información correcta y necesaria que se brindan entre áreas de trabajo. Se debe trabajar en ser capaz de dar información sobre el servicio o producto de forma clara y concreta.

Del servicio/producto la mitad de los clientes internos se encuentran satisfechos con lo que reciben en cuanto a calidad, cumplimiento, rapidez y habilidad para solucionar problemas. No obstante, se registra otra mitad que no está muy satisfecha con el servicio que le presta las área de contacto.



### Atención

### Comunicación

### Servicio

#### AREAS SOBRESALEN



- **Despacho director general.**
- **Grupo Gestión Documental.**
- **Grupo de almacén e inventario.**
- Grupo territorial y puntos de atención.
- Oficina de tecnología.
- Grupo de control interno de gestión.
- **Oficina de control interno disciplinario.**

- **Despacho director general.**
- **Grupo Gestión Documental.**
- **Grupo de almacén e inventario.**
- Oficina asesora de planeación.
- Grupo de gestión contractual.
- **Oficina de control interno disciplinario.**

- **Despacho director general.**
- **Grupo Gestión Documental.**
- **Grupo de almacén e inventario.**
- Grupo corresponsabilidad.
- Oficina asesora de planeación.
- Grupos territoriales y puntos de atención.
- Grupo de control interno de gestión.
- Subdirección gestión legal.
- **Oficina de control interno disciplinario.**

#### AREAS PARA MEJORAR



- Oficina asesora de planeación.
- Grupo corresponsabilidad.
- Subdirección de gestión legal.
- Grupo de diseño.
- Grupo gestión contractual.
- Grupo atención al ciudadano.

- Oficina asesora jurídica.
- Grupo de corresponsabilidad.
- Oficina de tecnología.
- Subdirección gestión legal.
- Grupo de diseño.
- Grupos territoriales y puntos de atención.
- Secretaría general.
- Subdirección administrativa.
- Grupo atención al ciudadano.

- Oficina tecnología de la información.
- Despacho director programático.
- Grupo de diseño.
- Secretaría general.
- Grupo de gestión contractual.
- Subdirección financiera.
- Subdirección administrativa.

#### AREAS TRABAJO PRIORITARIO



- **Talento humano.**
- **Grupo articulación territorial.**
- **Subdirección territorial.**
- **Subdirección seguimiento.**
- Asesoría jurídica.
- **Oficina asesora de comunicaciones.**
- Secretaría general.
- Subdirección administrativa.
- **Grupo gestión administrativa.**
- Subdirección financiera.
- Despacho director programático.

- **Talento humano.**
- **Grupo articulación territorial.**
- **Subdirección territorial.**
- **Grupo asesora de comunicaciones.**
- Despacho director programático.
- **Subdirección seguimiento.**
- **Grupo gestión administrativa.**
- Subdirección financiera.

- **Talento humano.**
- **Grupo articulación territorial.**
- **Subdirección territorial.**
- Atención al ciudadano.
- **Subdirección seguimiento.**
- Asesoría jurídica.
- **Grupo gestión administrativa.**
- **Grupo asesora de comunicaciones.**

## Atención



- Mantener siempre una buena actitud frente al compañero del área y de otras áreas de la Agencia. Usando palabras o frases como: Buenos días, gracias, por favor, entre otros.
- Tener una actitud de escucha e interés por la necesidad del otro.
- Expresar la importancia de la necesidad del otro y comprometerse con lo que se pueda cumplir.
- En caso de que sea necesario sugerir o recomendar otras opciones o soluciones.
- Por política, mantener siempre una actitud de servicio.

## Comunicación



- Generar un programa en donde toda la Agencia logre un profundo conocimiento del funcionamiento de las diferentes áreas y de quienes laboran en cada una de ellas.
- Desarrollar actividades de comunicación que faciliten el conocimiento o solicitud de la información que se necesita.
- Aprender a interpretar la necesidad del otro dando a conocer lo que se ha entendido repitiendo la necesidad solicitada.
- Informar con tiempo cualquier retraso o dificultad para que la persona que ha hecho la solicitud conozca las dificultades.

## Servicio



- Aportar valor a la relación inter áreas con la calidad y el cumplimiento en la entrega.
- Discutir con el compañero de la otra área sobre los entregables y tiempos para que no se generen falsas expectativas.
- Cumplir con los procesos internos para lograr mayor eficiencia.
- Conocer los procesos para entregar un servicio de calidad.

## Recomendaciones



*Inspiramos  
Estrategias*

**Contáctenos**

---

**! Empresa**

**Nombre: BrandStrat S.A.**

**Nit: 830.100.700-8**

**! Datos de contacto**

**Teléfono: 6220838/37**

**FAX: 6228480**

**Email: [contactenos@brandstrat.com](mailto:contactenos@brandstrat.com)**

**Dirección: Cll 95 No 11A-37 , en Bogotá**

**[www.brandstrat.com](http://www.brandstrat.com)**