

Estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios,  
beneficios y atención ofrecidos por la Agencia Colombiana  
para la Reintegración  
Medición PPR 2016



**ACR** Agencia Colombiana  
para la Reintegración

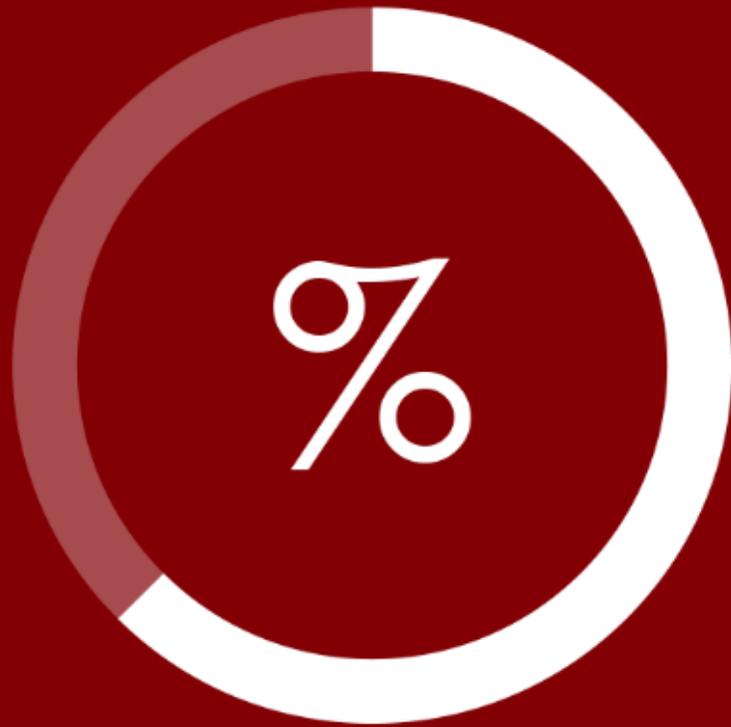
# Objetivos

Medir la percepción y satisfacción de las personas en proceso de reintegración frente a los servicios que presta la Agencia Colombiana para la Reintegración.

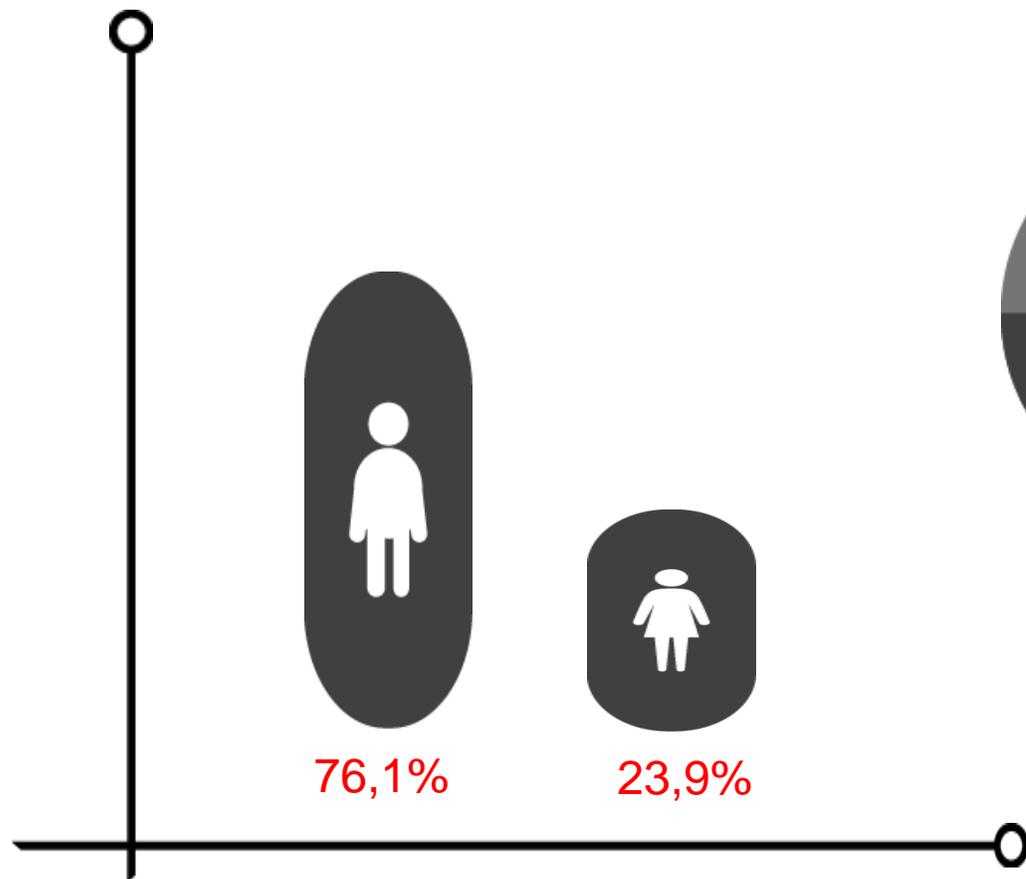
# Ficha Técnica

1. Nombre del proyecto: Estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la Agencia Colombiana para la reintegración y grupos alzados en armas – ACR.
2. Persona Natural o Jurídica que la encomendó: Agencia Colombiana para la Reintegración.
3. Firma encuestadora: Datexco Company S.A.
4. Fecha de Recolección: Abril de 2016.
5. Universo geográfico: Ciudades principales y municipios de Colombia.
6. Grupo objetivo: Hombres y mujeres mayores de 18 años que estén en proceso de reintegración.
7. Marco muestral: Base de datos telefónicos.
8. Muestra: 1.001 encuestas.
9. Técnica de Recolección: Encuesta telefónica.
10. Tiempo de Ejecución: El cuestionario estuvo diseñado para una duración de encuesta de 25 minutos máximo.
11. Tipo de muestreo: Muestreo aleatorio simple por afijación por género y ubicación geográfica.
12. Margen de Error y Confiabilidad: Se observa un margen de error estándar relativo de estimación del 3,1% para proporciones con fenómeno de ocurrencia superior al 50% y con un nivel de confianza del 95%.

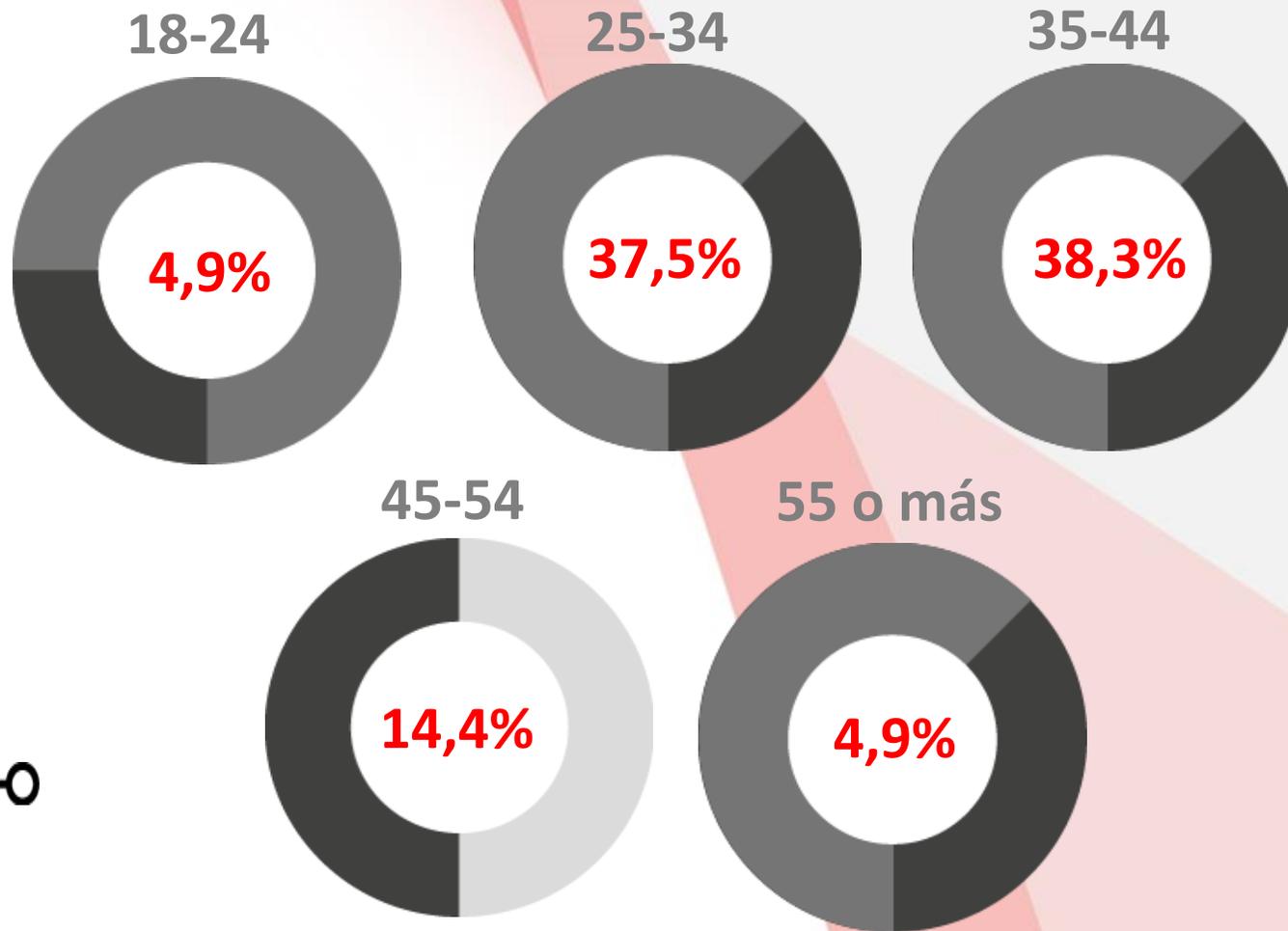
# DEMOGRÁFICOS



# DEMOGRÁFICOS

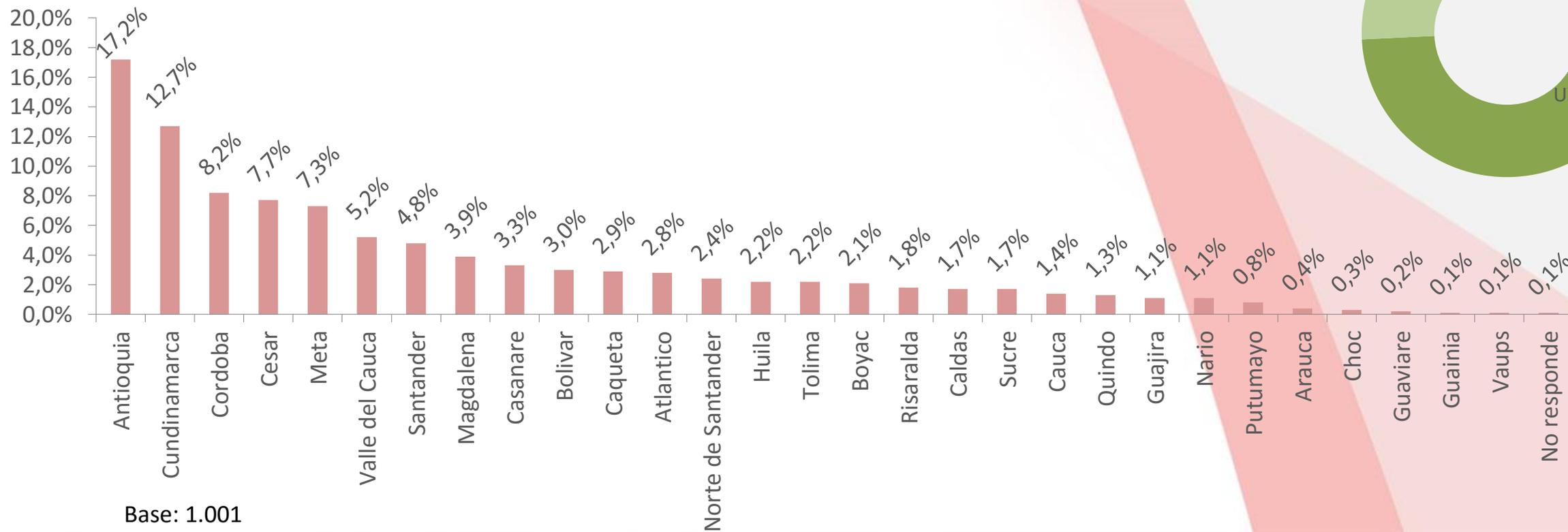


Base: 1.001



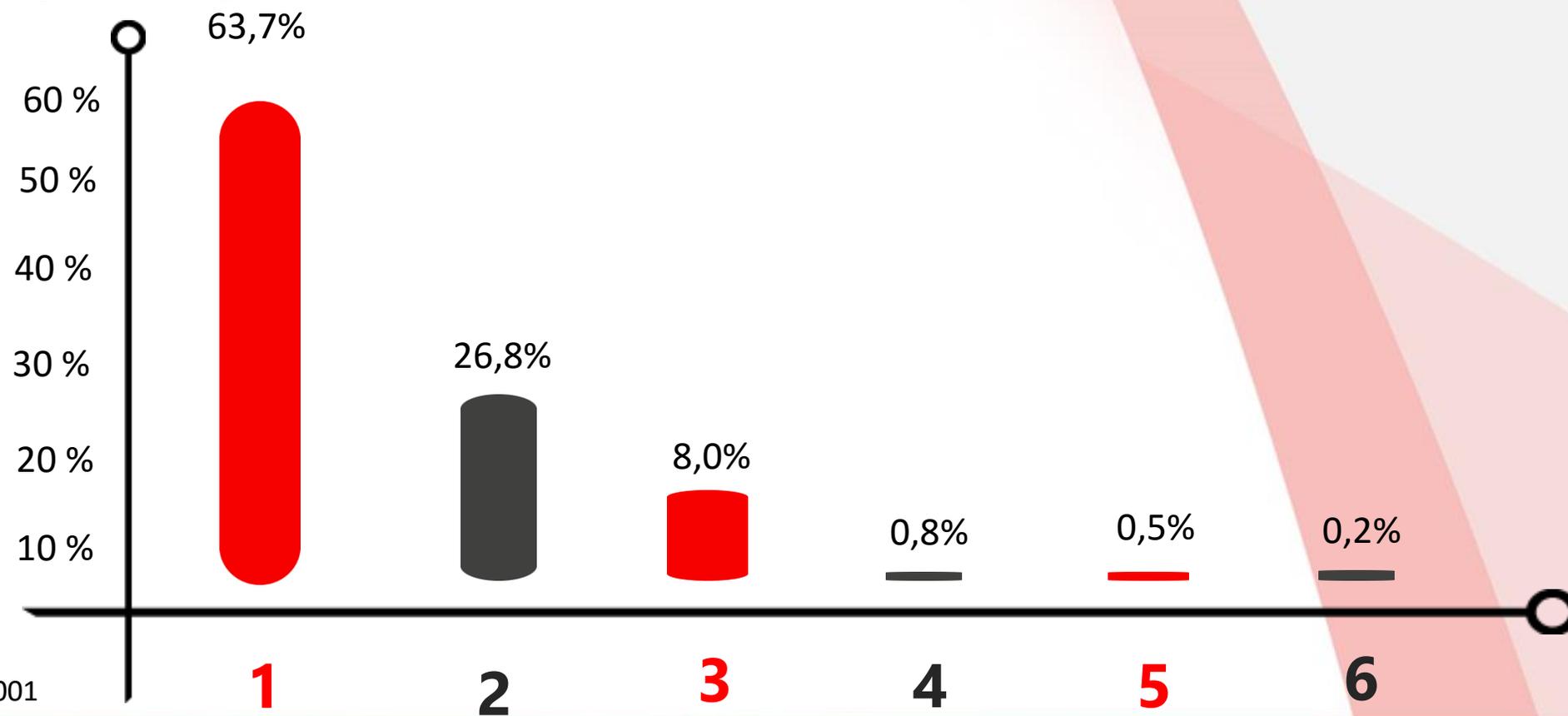
# DEMOGRÁFICOS

¿Me podría indicar el departamento donde vive?



# DEMOGRÁFICOS

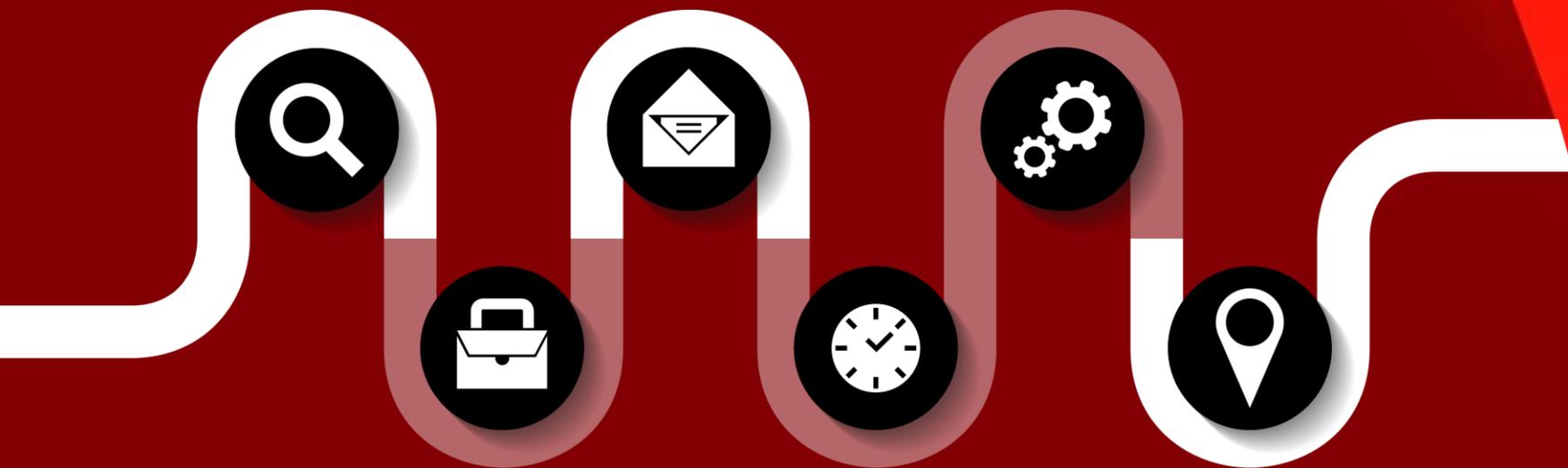
Me podría informar ¿cuál es el estrato que figura en el recibo de energía que llega a su hogar?



Base: 1.001



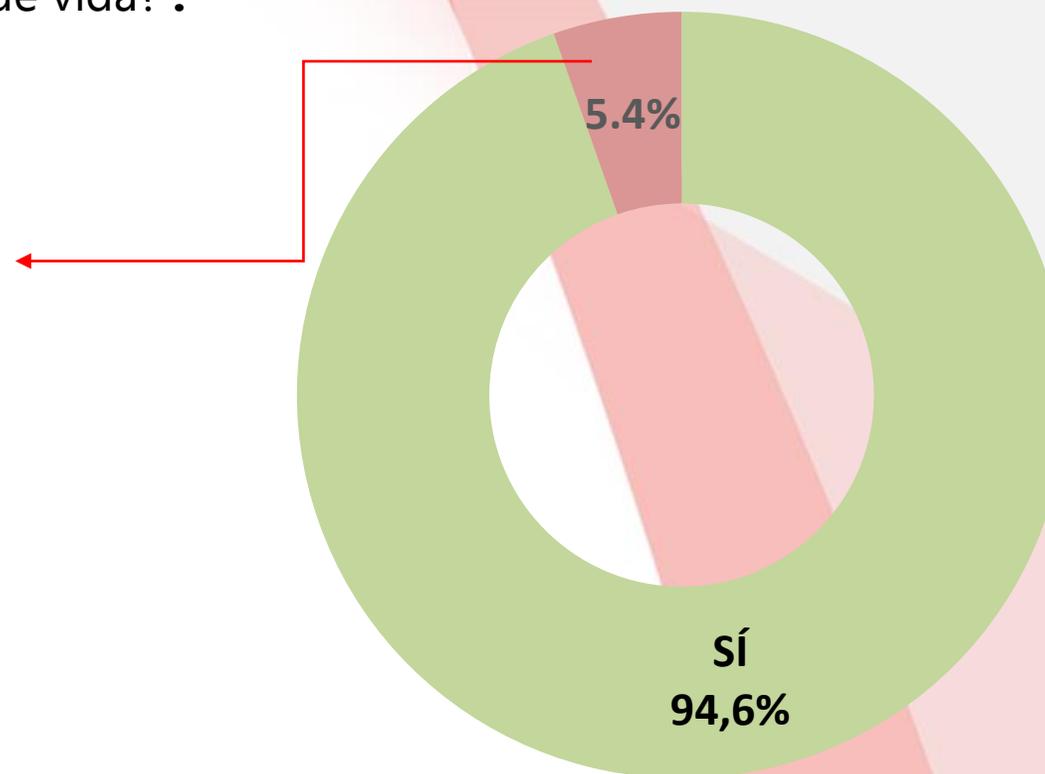
# RUTA GENERAL



**P1.** Luego de dos años de aplicación del modelo de ruta por dimensiones, ¿Queremos saber si esto le ha servido para mejorar en su proyecto de vida? .

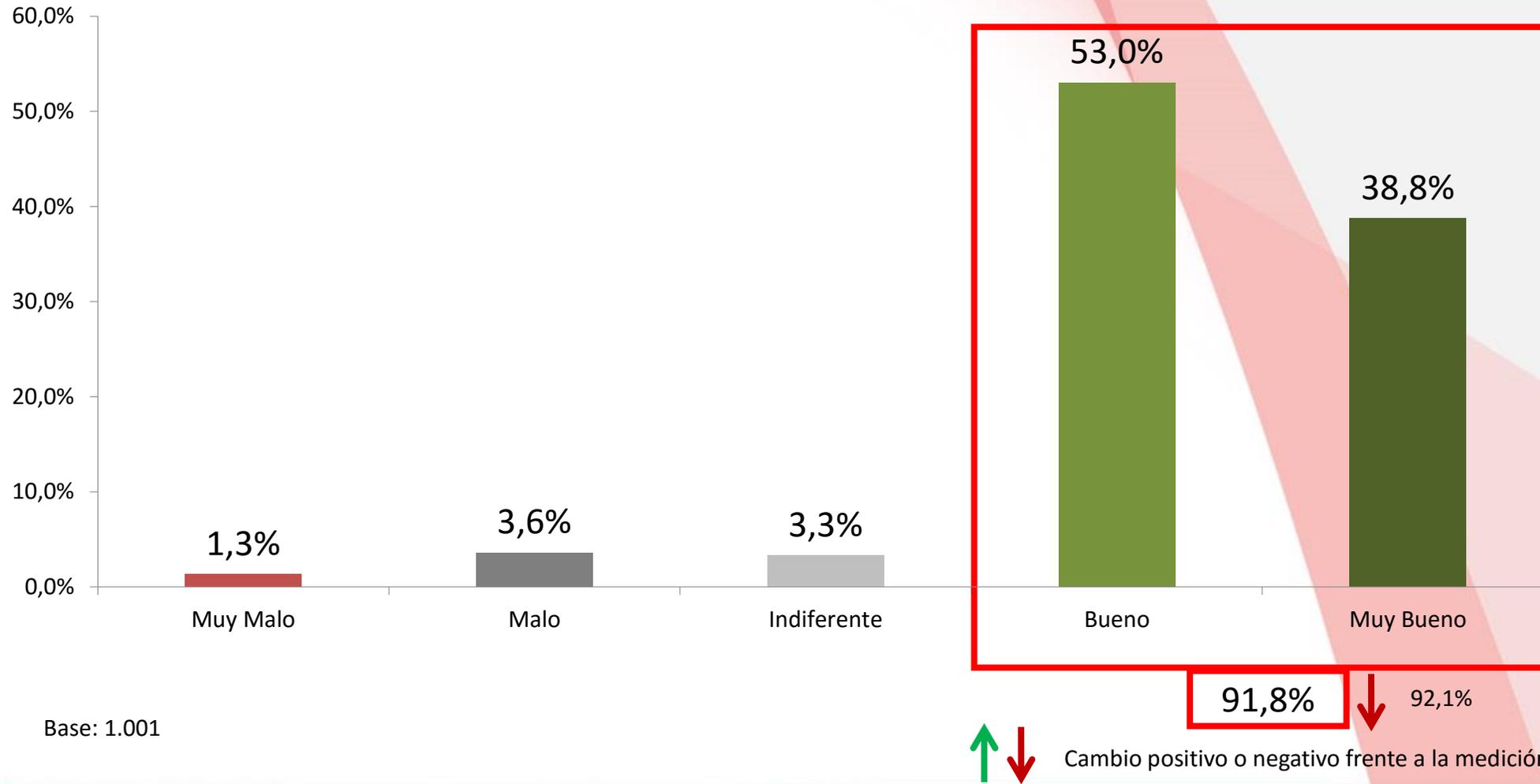
¿Por qué? RM	%
Falta de oportunidad para conseguir empleo	33,3%
No ha logrado estudiar o continuar estudiando	7,4%
Falta de apoyo, seguimiento o asesoría por parte del gobierno o la ACR	37,0%
No conoce la ruta	11,1%
ACR y/o gobierno no cumplen lo prometido	7,4%
No le ha sido de utilidad	11,1%
No tiene ayuda económica	3,7%
Otras menciones	9,3%

Base: 54



Base: 1.001

**P2.** ¿Cómo califica el acompañamiento brindado por su reintegrador en el desarrollo del plan de trabajo de su ruta de Reintegración? **RU.**

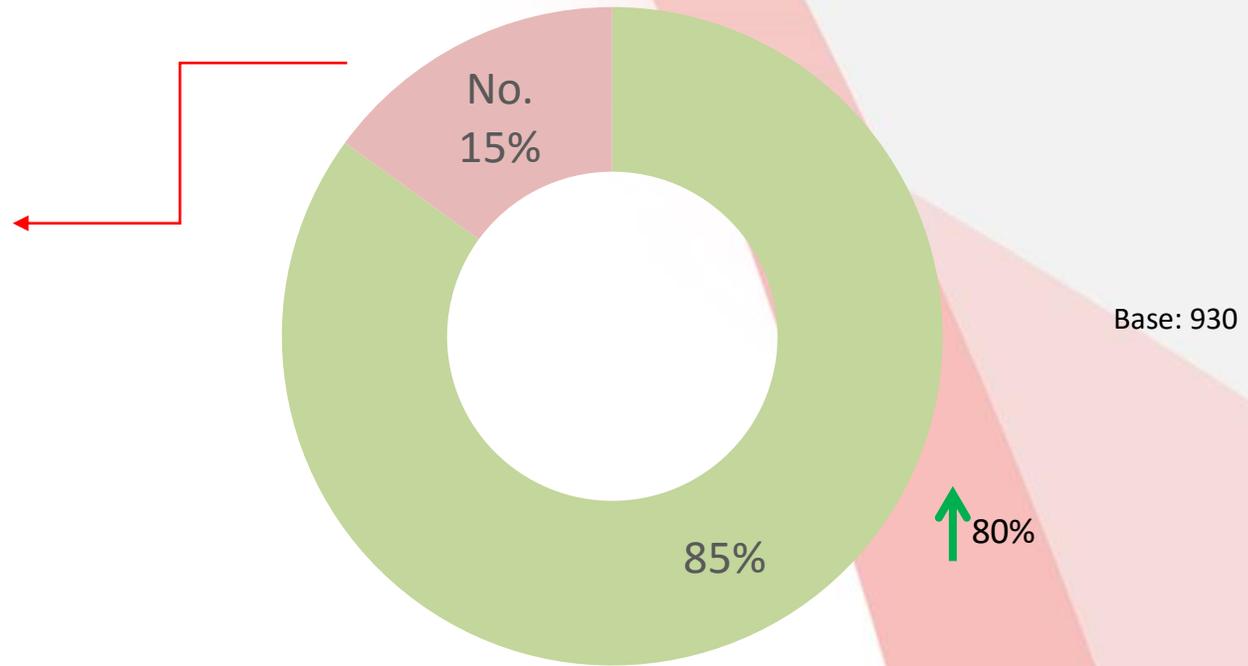


**P3.** Si usted lleva más de cuatro años en el proceso de Reintegración, ¿Le ha gustado tener un solo reintegrador para todas las dimensiones de su ruta? **RU.**

¿Por qué? RM	%
Ha tenido dos o mas reintegradores	56,6%
Cambian de reintegrador constantemente	25,0%
Un solo reintegrador puede manipular la información	3,7%
Con un solo reintegrador no se tienen varios puntos de vista	8,1%
No es bueno depender de una sola persona	1,5%
Se puede aprender mas, con varios reintegradores	3,7%
Otras respuestas	13,2%
Ha tenido dos o mas reintegradores	56,6%

Base: 136

Columna1

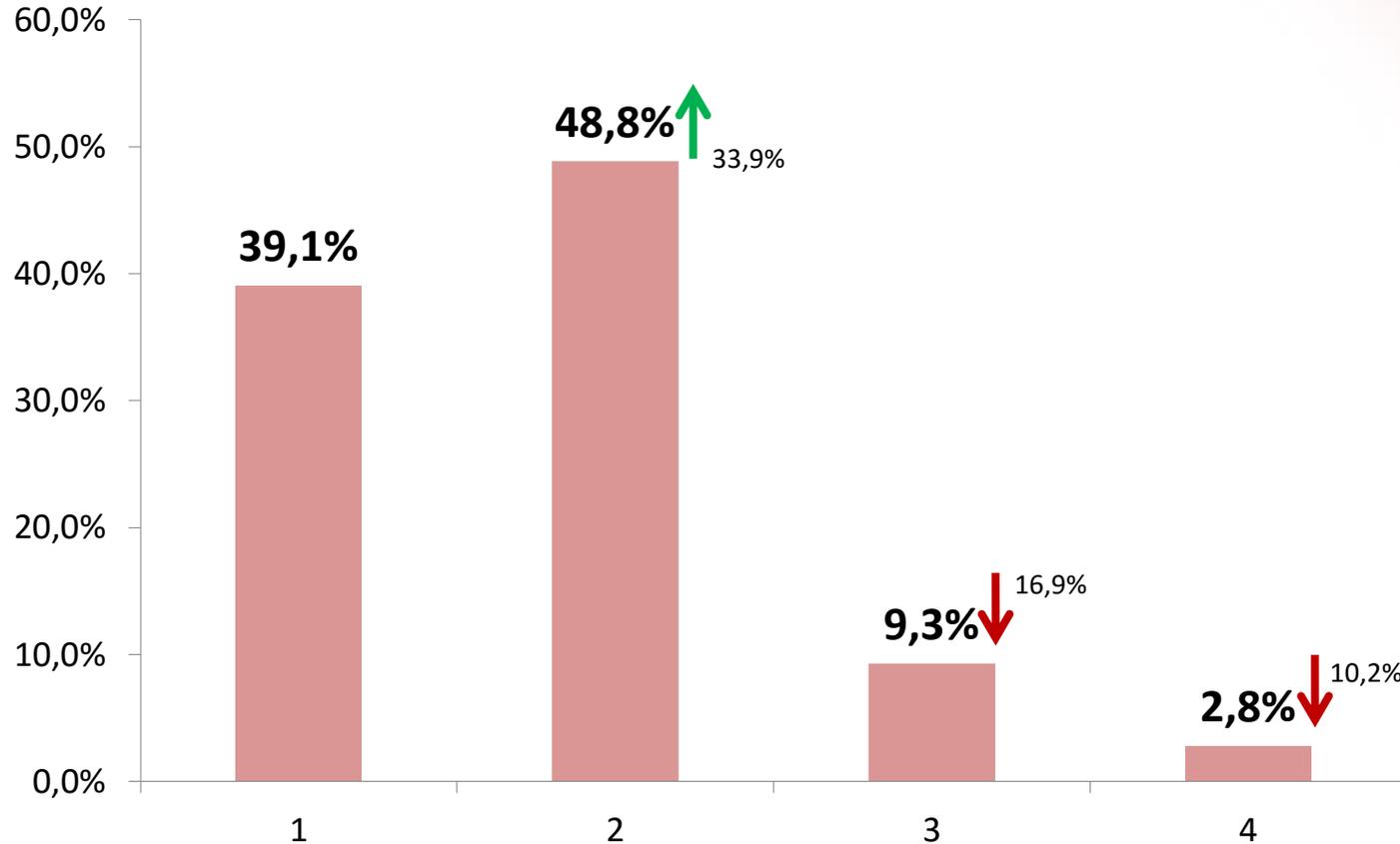


\*71 entrevistados llevaban menos de 4 años

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

Base: 1001

**P4.** ¿Cuál es su principal motivación para participar en las actividades de su ruta de Reintegración? **RU.**



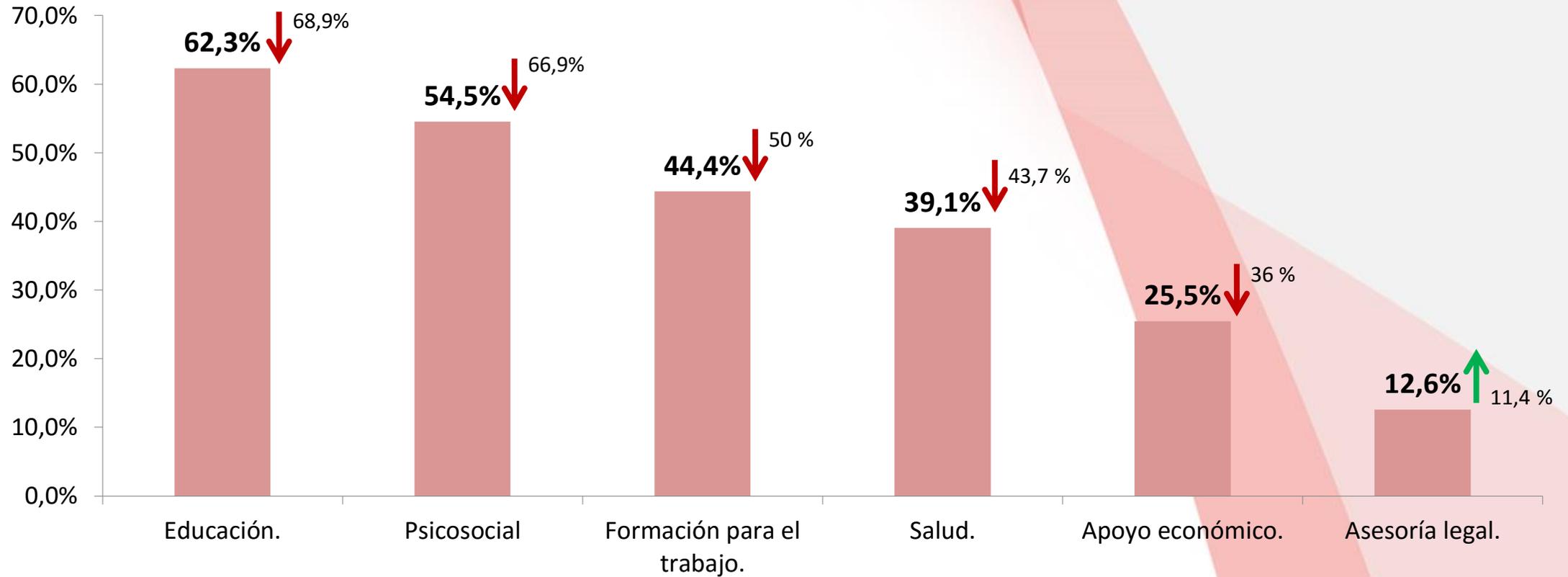
Base: 1.001

1. Le sirve para mejorar sus relaciones personales y familiares.
2. Aprende nuevas cosas que le sirven para construir su proyecto de vida.
3. Le aporta para superar su vida pasada con los Grupos Armados Ilegales.
4. Le genera un desembolso de dinero por parte de la ACR.



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

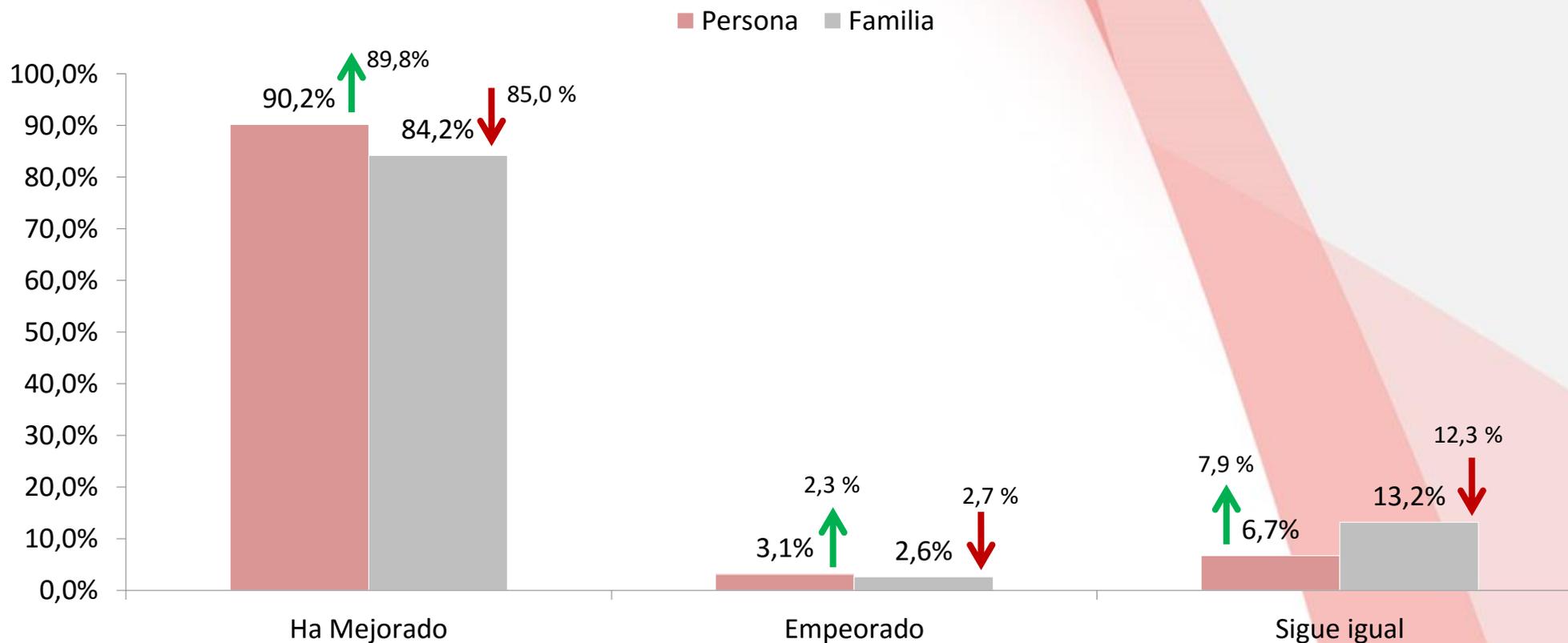
**P5.** De los beneficios que ha recibido dentro de su proceso de Reintegración, ¿Cuáles considera que son los tres más importantes para usted? RM.



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

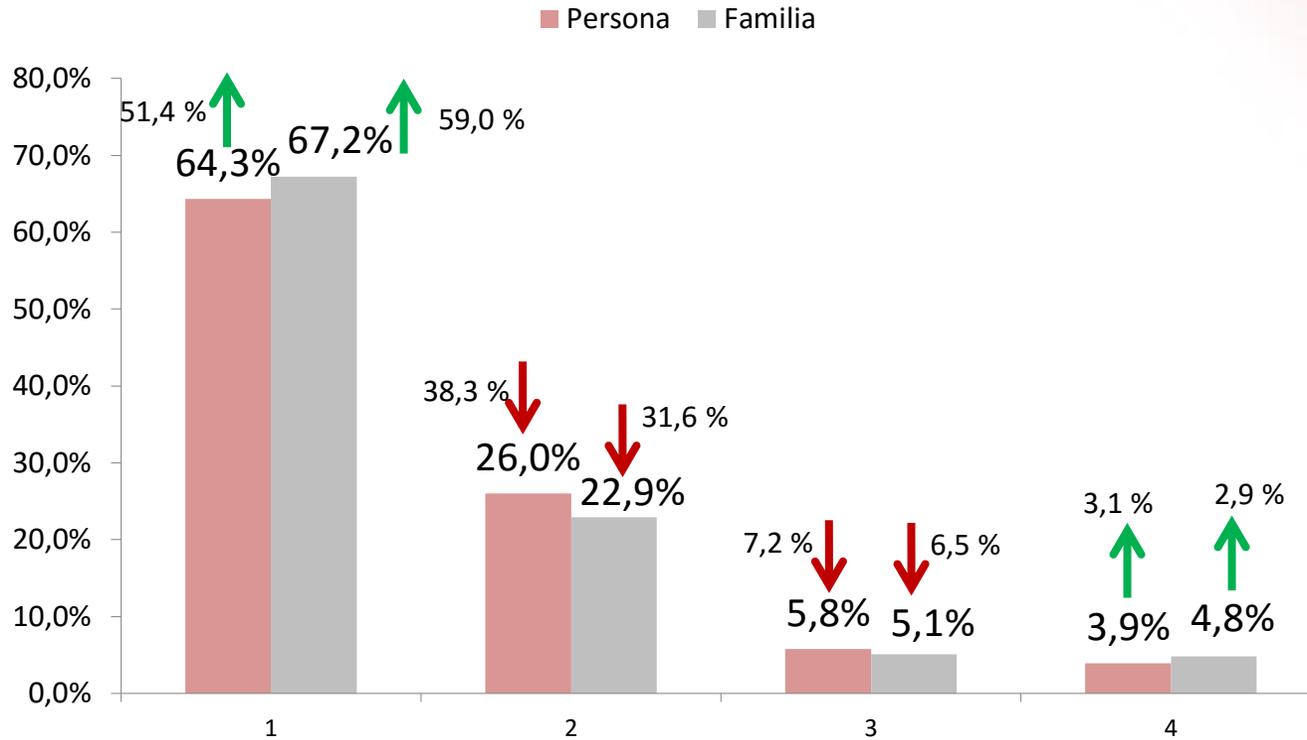
**P6.** Al comparar su situación actual y la de su familia, con la que tenía cuando estaba en los Grupos Armados Ilegales: **RU.**



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P7.** Al comparar su situación actual con la que tenía cuando estaba en los **Grupos Armados Ilegales**, usted ha sentido que su vida: **RU.**

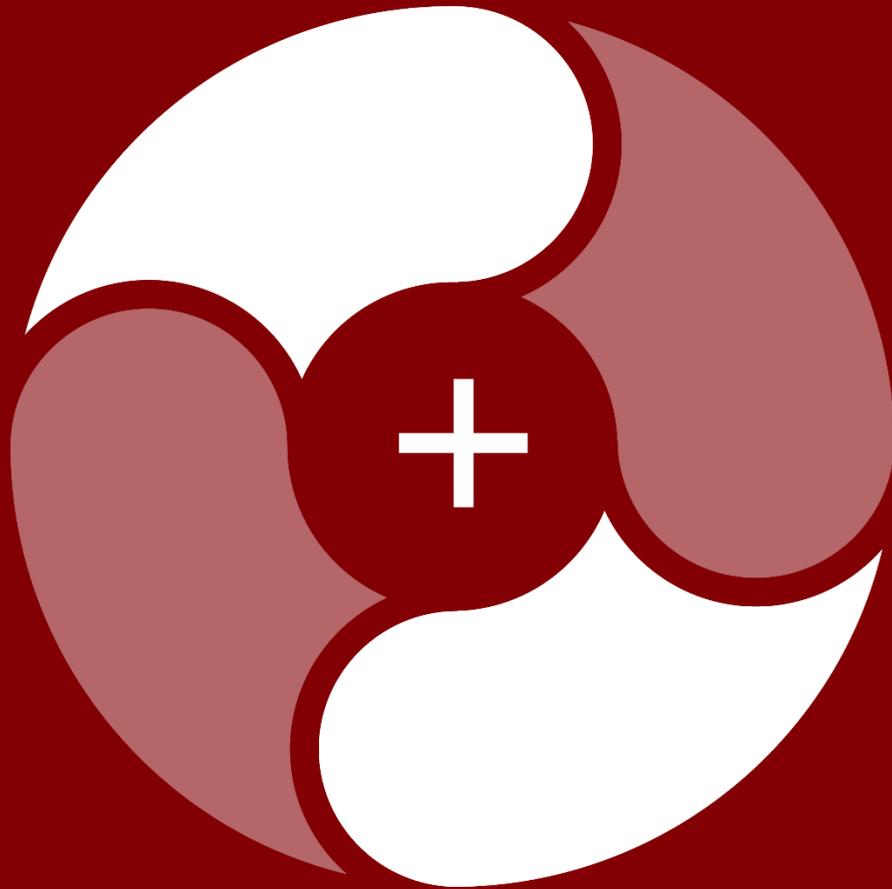


1. No corre ningún riesgo.
2. Corre menos riesgo que cuando estaba en el GAI.
3. Está en la misma situación de riesgo que cuando estaba en el GAI.
4. Corre más riesgo que cuando estaba en el GAI.

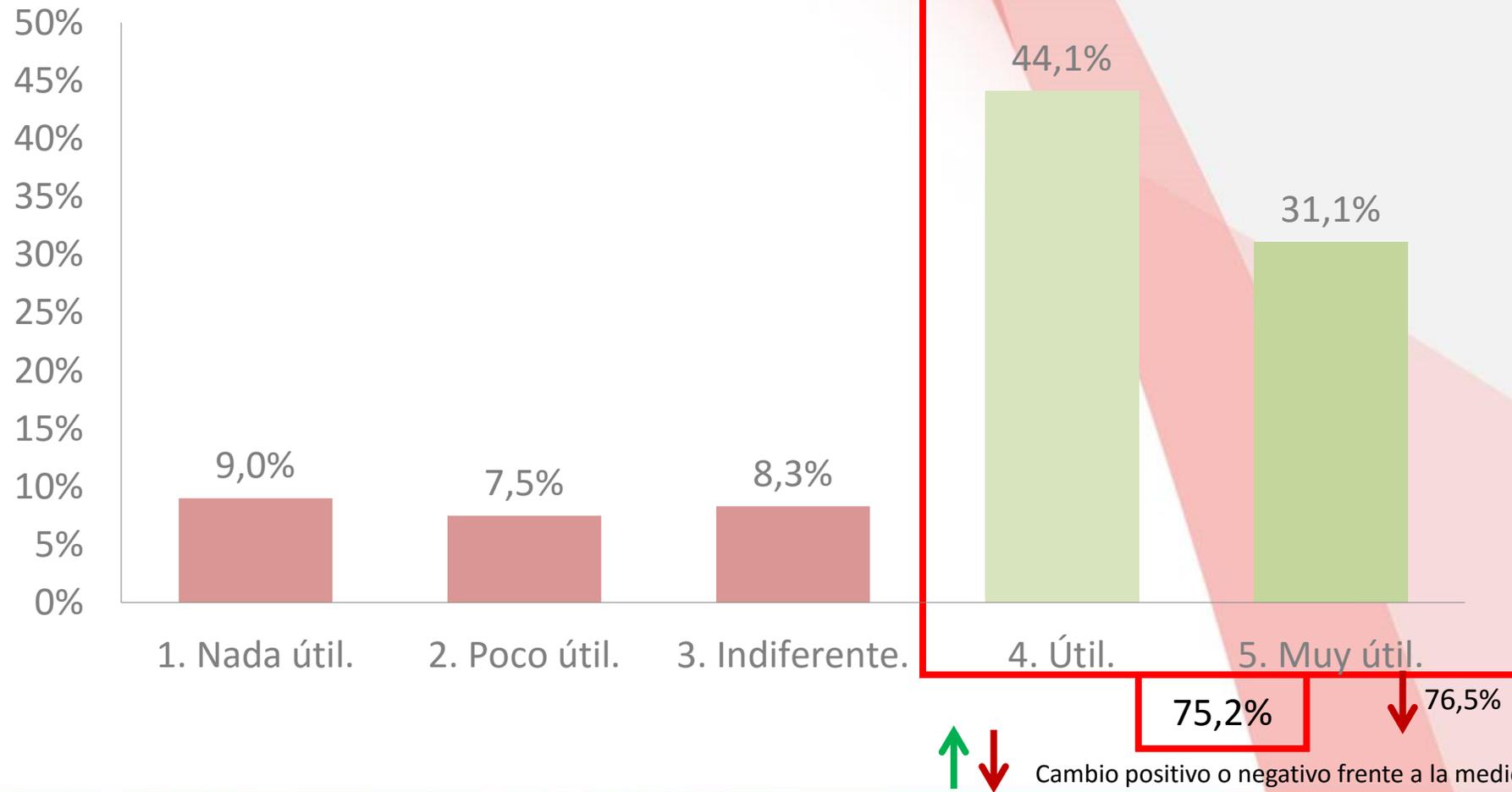
Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

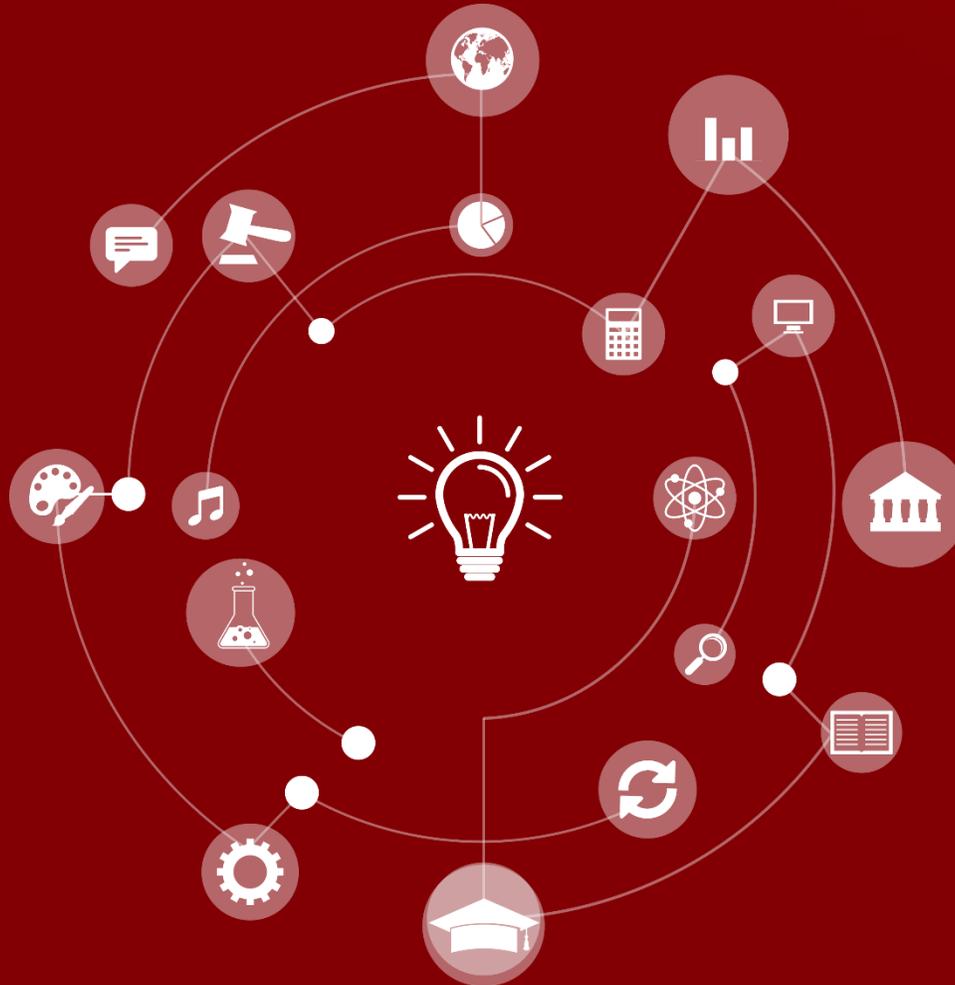
# DIMENSIÓN DE SALUD



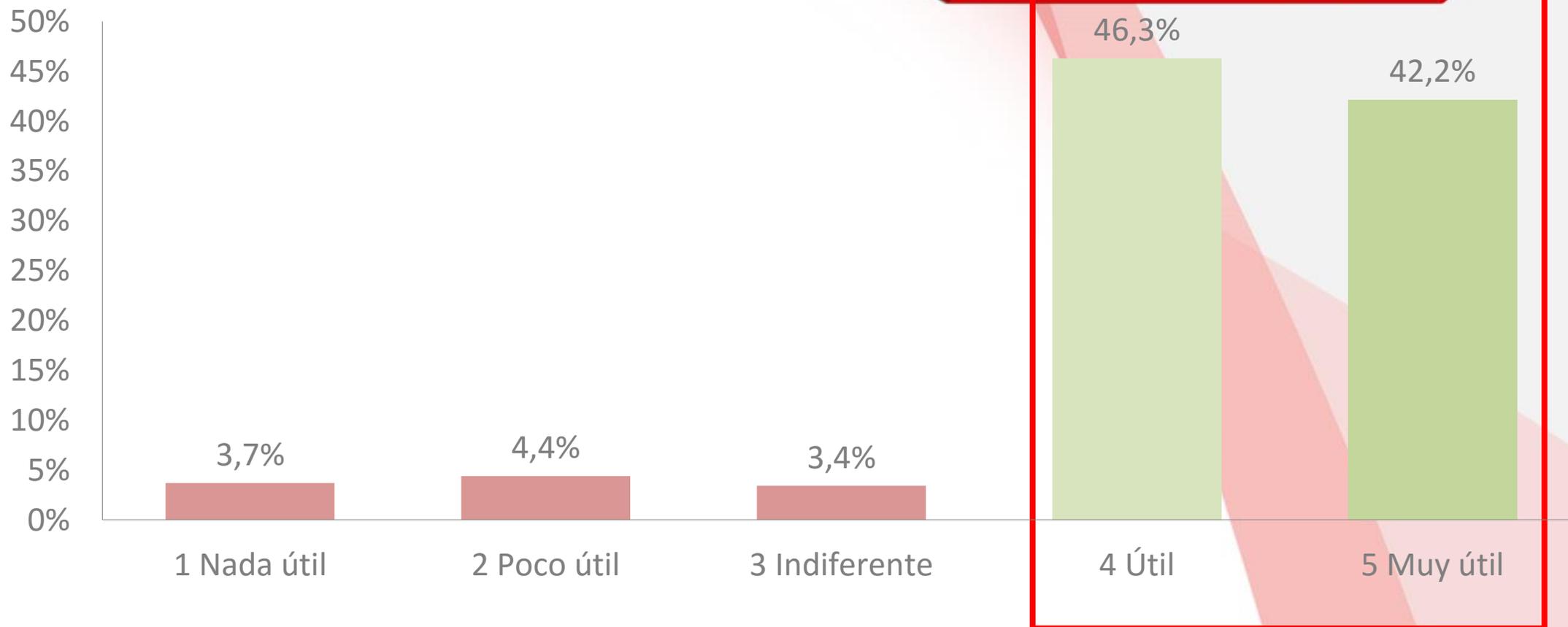
**P9.** ¿Cómo considera el acompañamiento o asesoría de la ACR para que usted o su familia pudieran acceder a servicios de salud? **RU.**



# DIMENSIÓN DE EDUCACIÓN



**P10.** ¿Cómo considera el acompañamiento de la ACR para acceder a educación: **RU.**

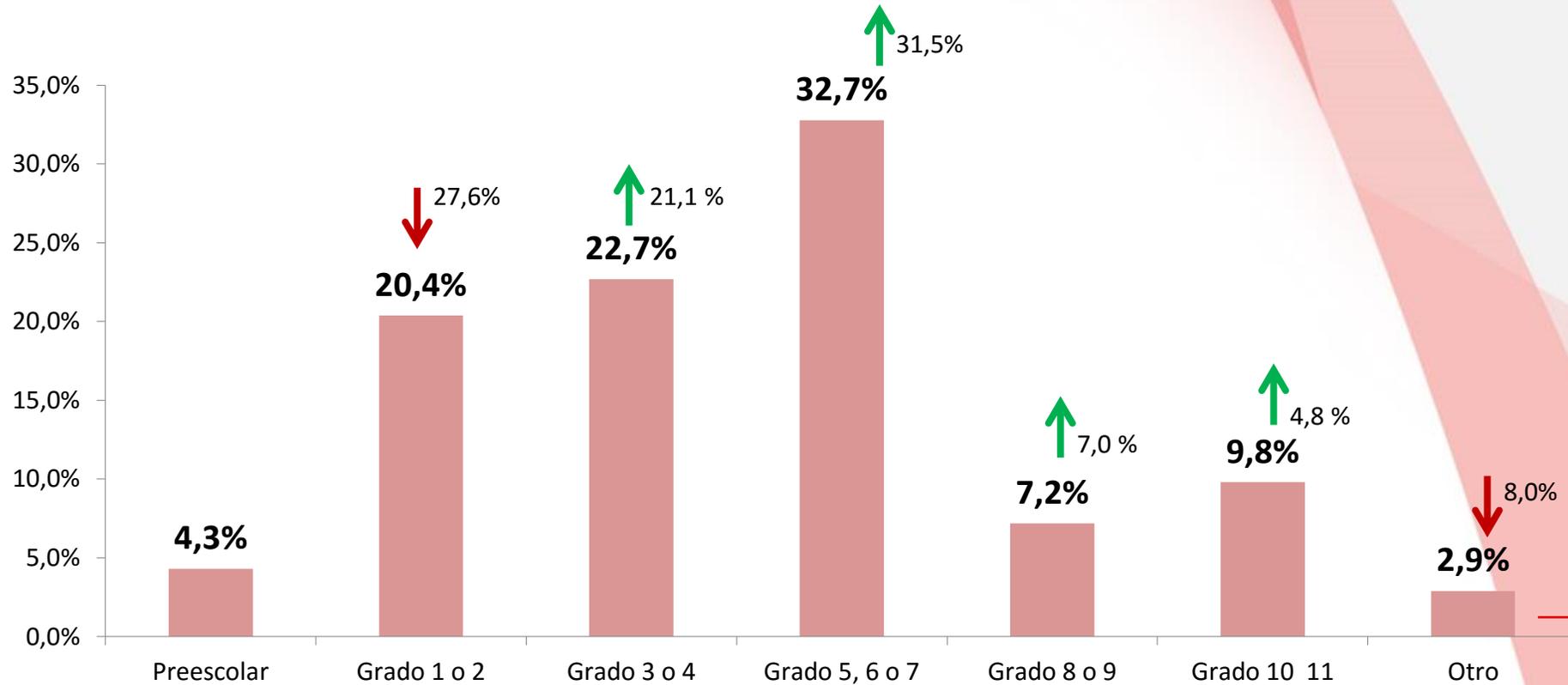


**88,5%** = 88,5%

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

Base: 1.001

**P11.** Cuando inició su proceso de Reintegración ¿en qué ciclo o grado educativo estaba? **RU.**



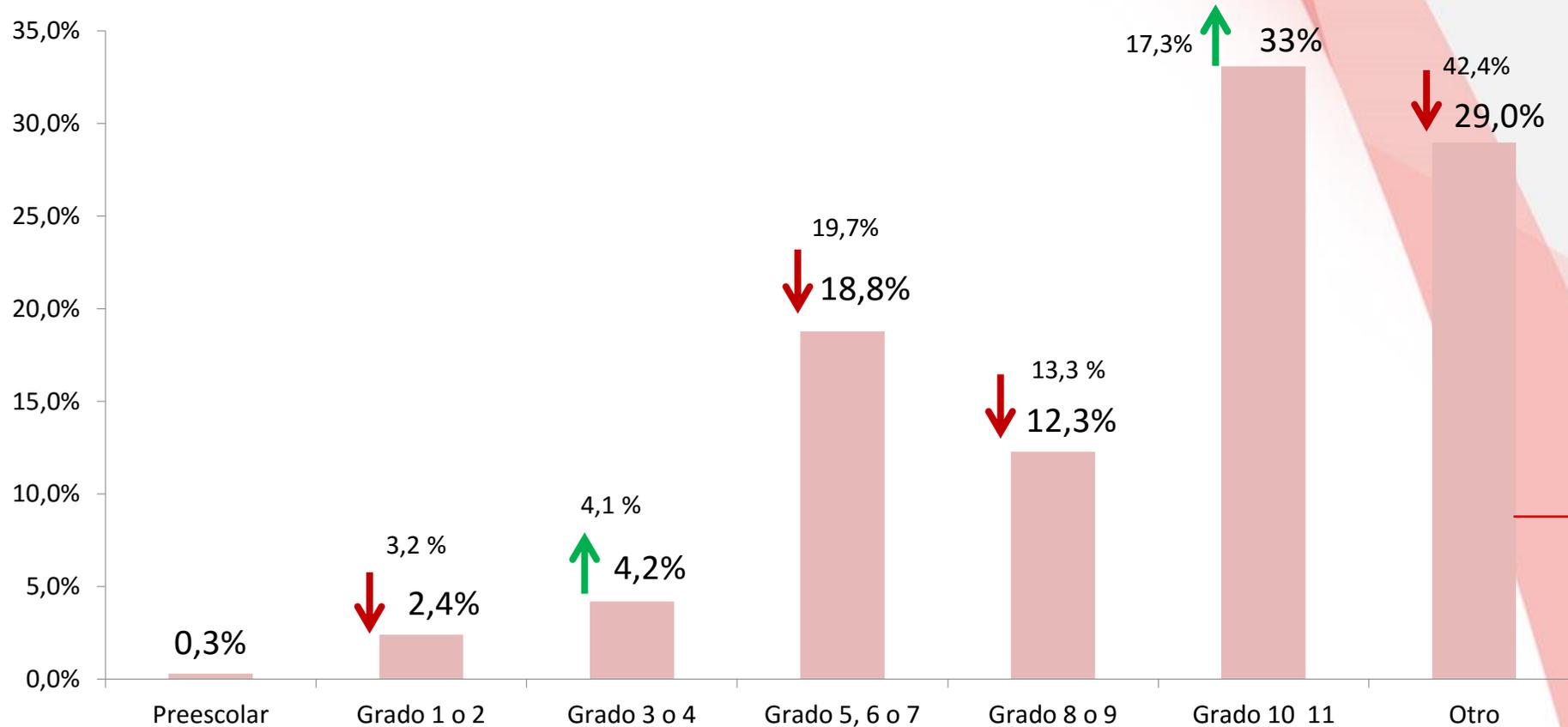
¿Cuál?	%
Profesional	24,1%
Universitario	10,3%
Técnico	10,3%
Especialización	3,6%
No estudió	51,7%

Base: 29

Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

# P12. ¿En qué ciclo o grado está ahora? **RU.**



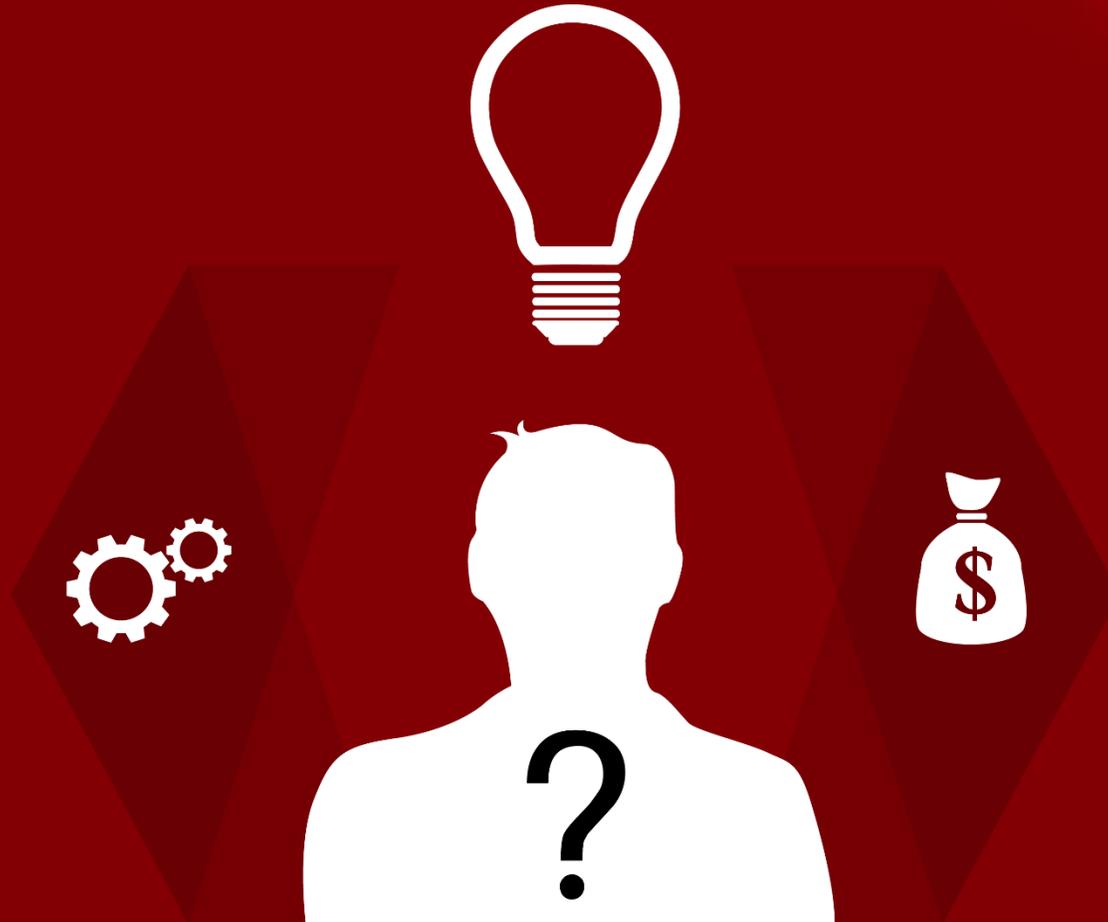
¿Cuál?	%
Profesional	3,8%
Universitario	7,3%
Técnico	51,4%
Tecnólogo	10,1%
Especialización	0,3%
No ha estudiado	4,2%
Bachiller	16,3%
Curso Sena	6,6%

Base: 1.001

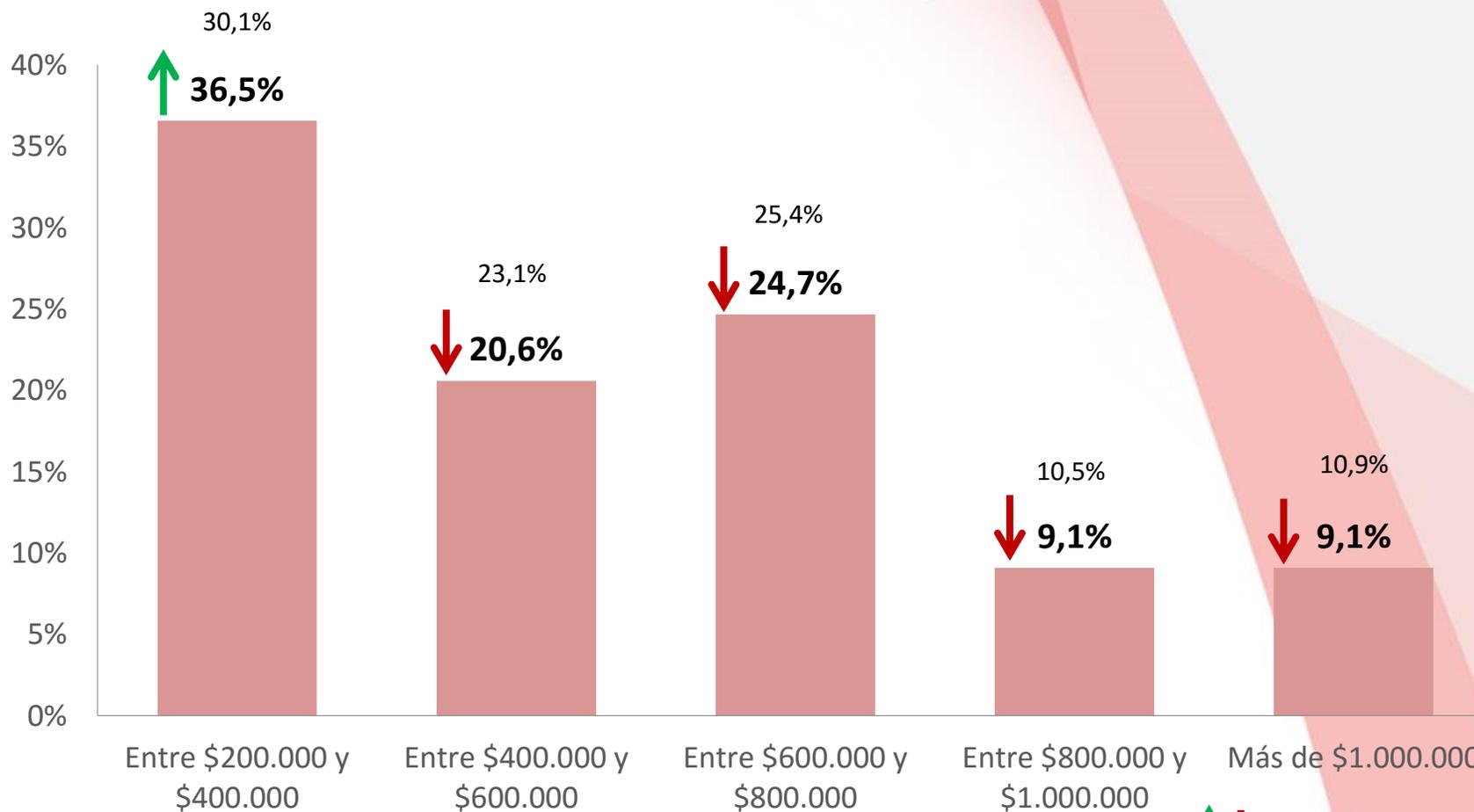
↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

# DIMENSIÓN PRODUCTIVA

**DATEXCO**  
*Mitigating risk*

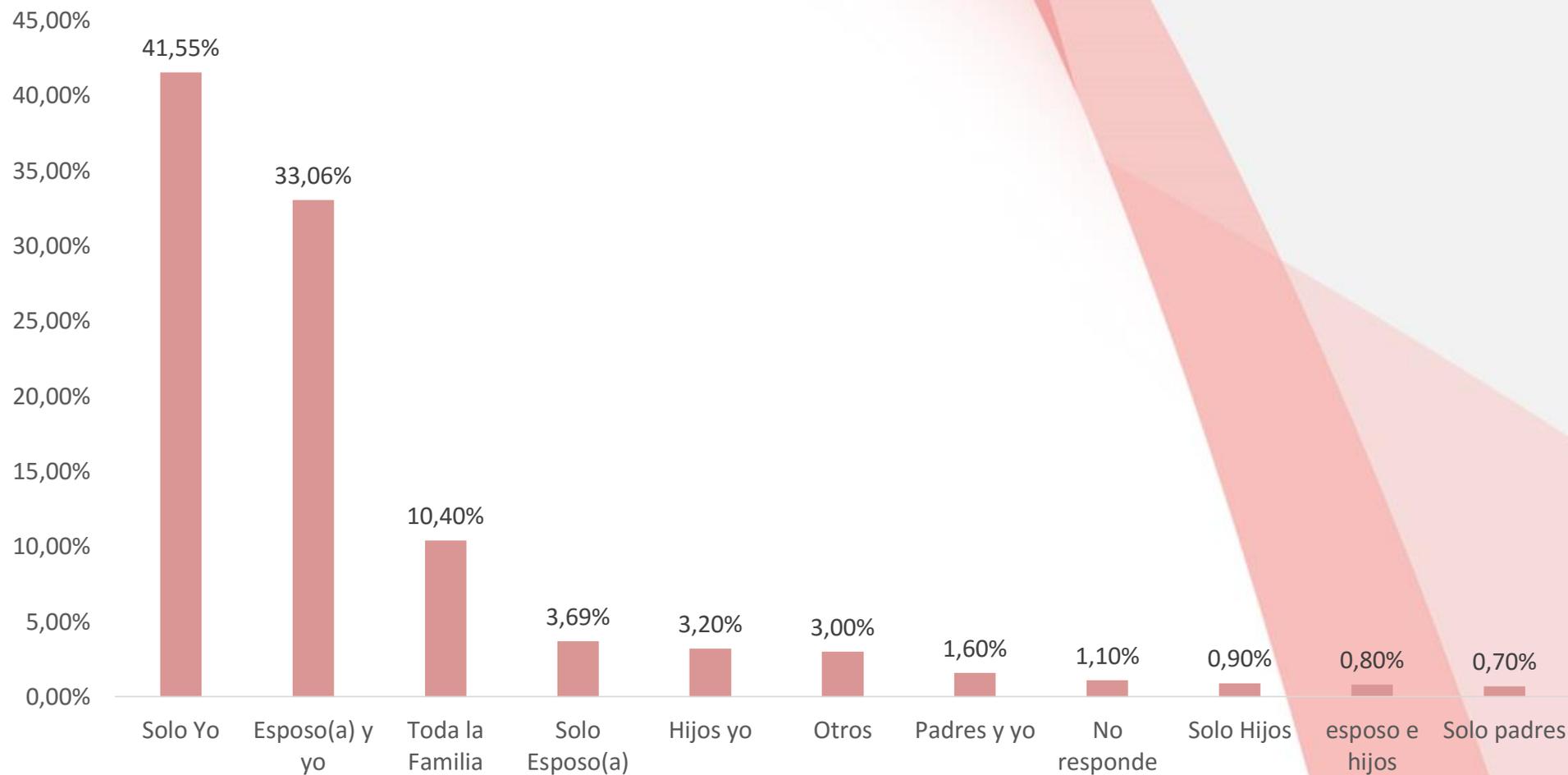


P13. Me podría decir ¿en cuál de los siguientes rangos se encuentra sus ingresos mensuales?



↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

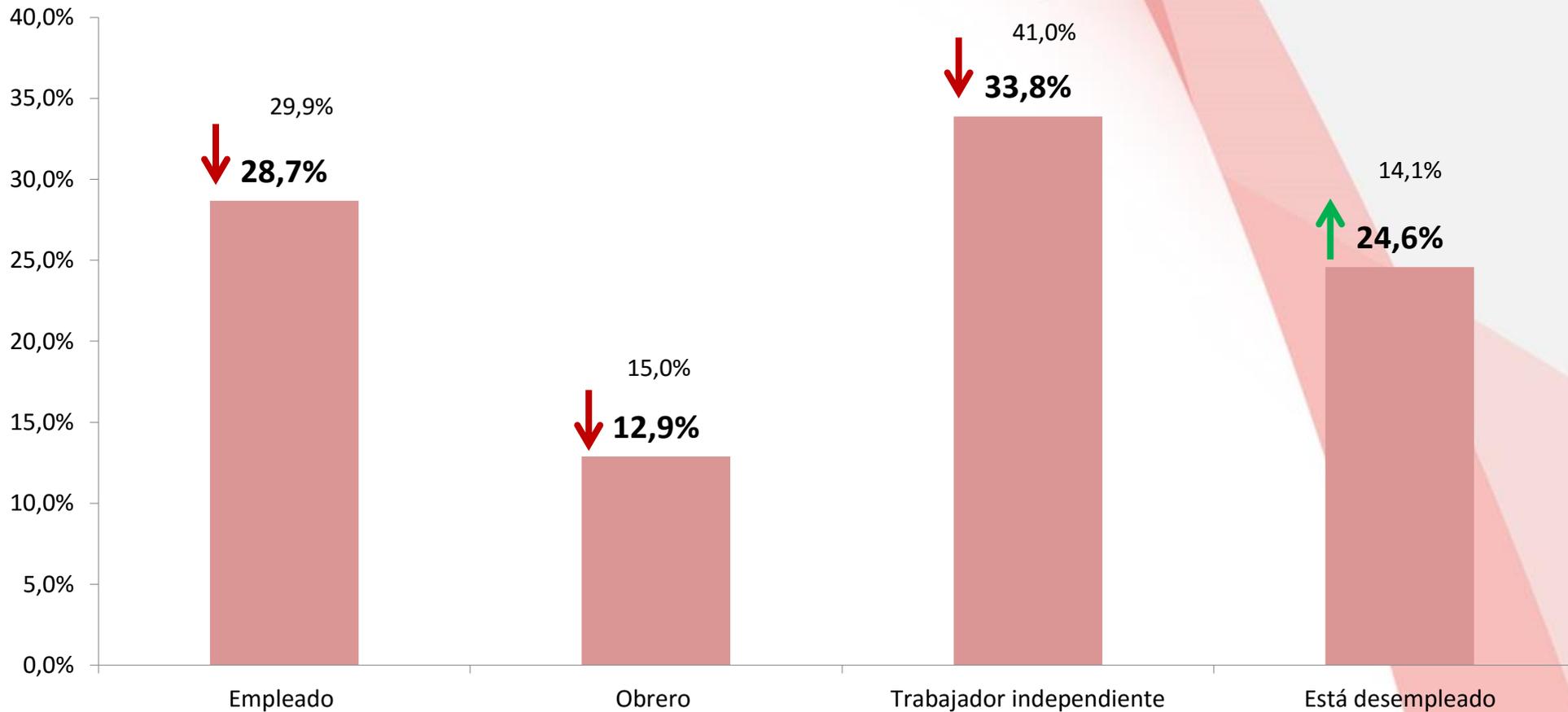
# P14. ¿Quién o quiénes generan los ingresos en su hogar?



Base: 1001



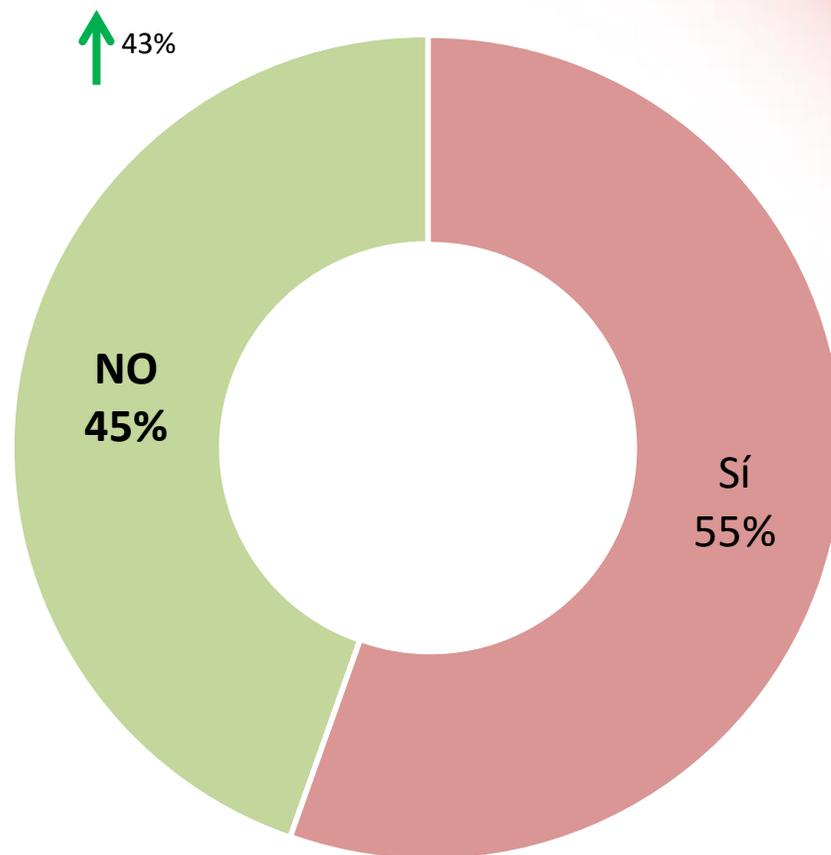
# P15. En la actualidad, ¿Qué tipo de empleo tiene? **RU.**



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P16.** ¿Al solicitar un empleo le pidieron experiencia para darle el trabajo?

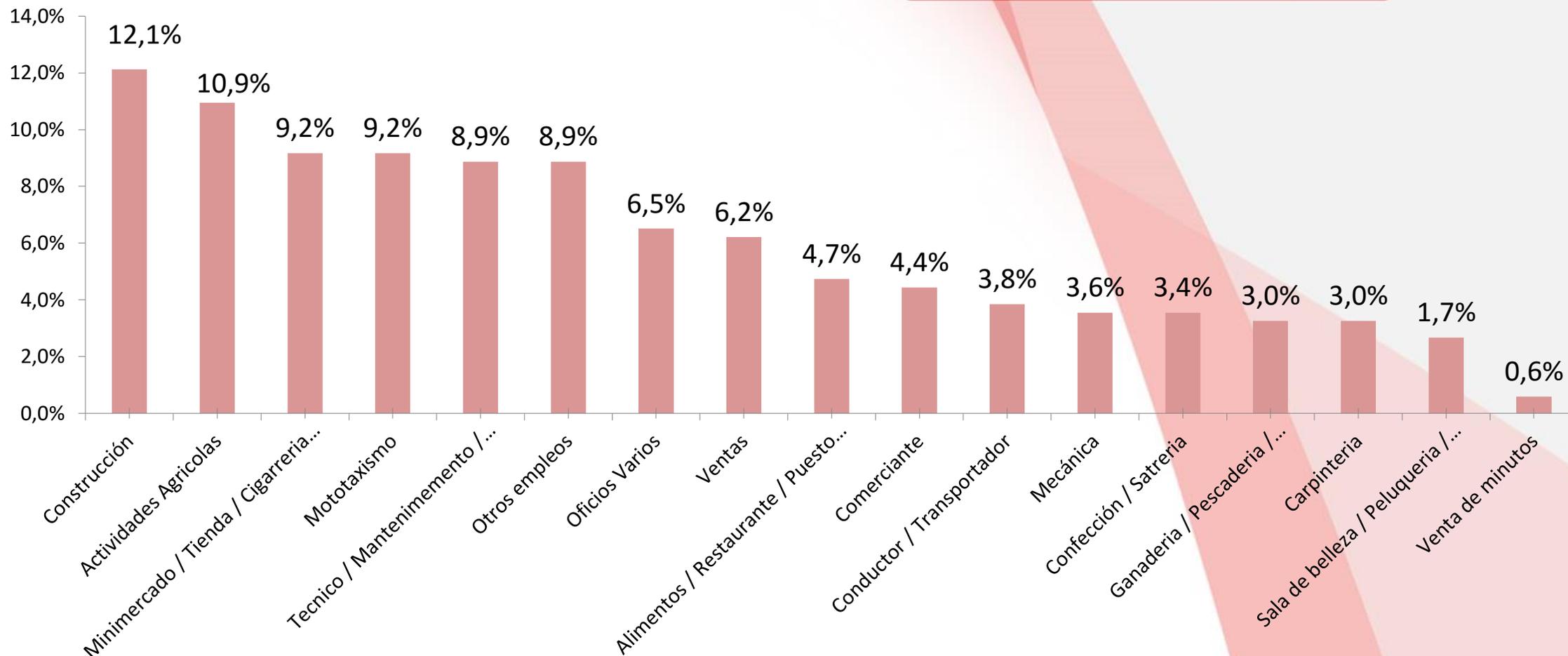


Base: 287



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

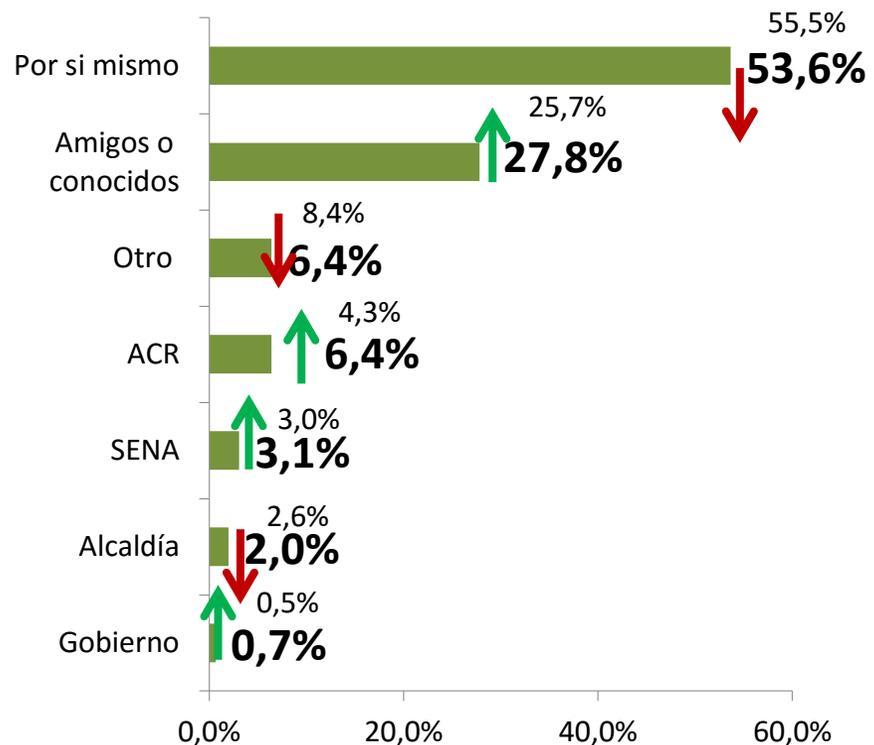
## P17 ¿Qué tipo de actividad o labor realiza como trabajador independiente? RM



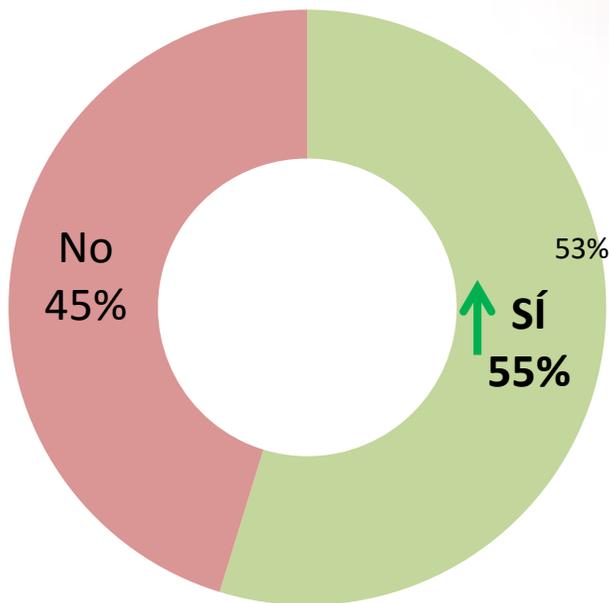
Base: 339

**P18.** ¿Usted ha recibido apoyo o asesoría de la ACR para conseguir un empleo o desarrollar un proyecto productivo? **RU.**

P19. ¿A través de quién o qué entidad ha logrado conseguir un empleo o desarrollar un proyecto productivo?

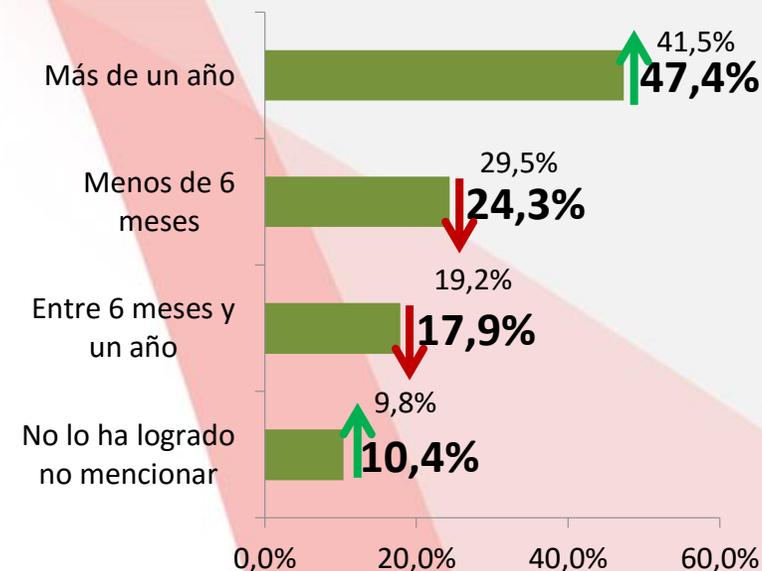


Base: 453



Base: 1.001

P20. ¿Cuánto tiempo después de haberse desmovilizado logró conseguir un empleo o desarrollar un proyecto productivo? (Leer opciones).

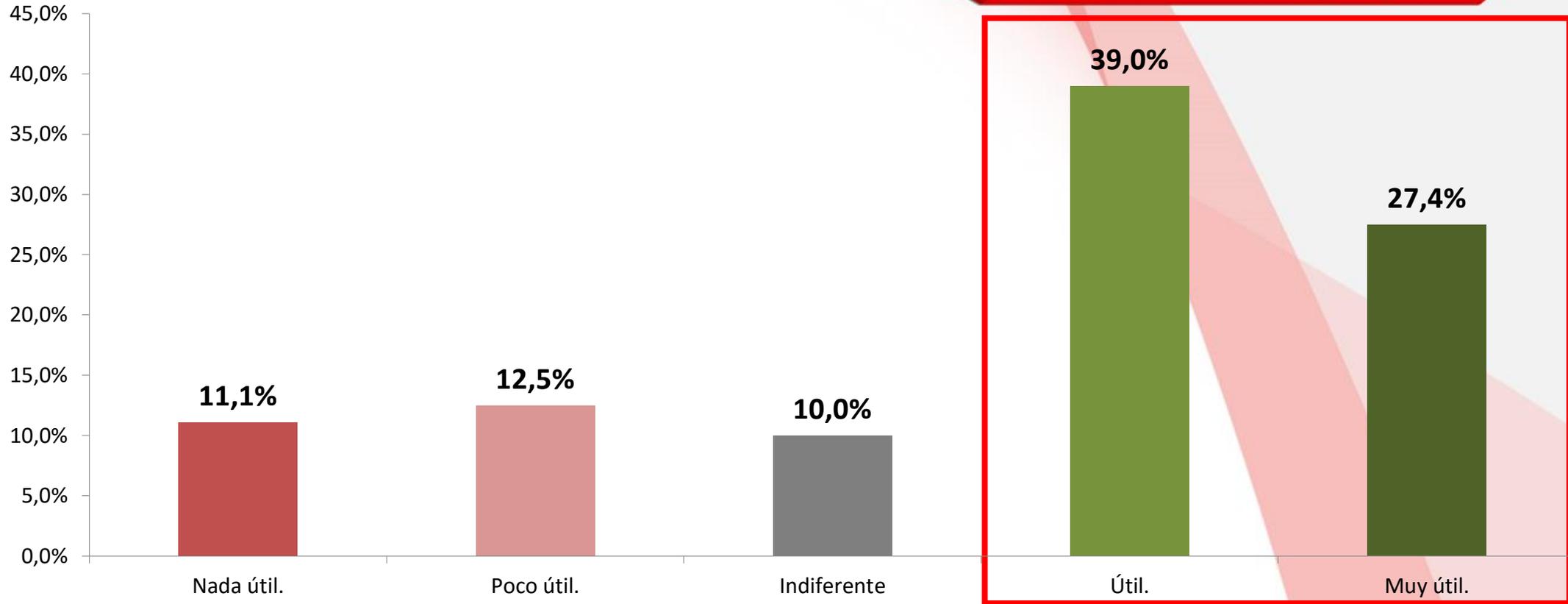


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P21.** Considera usted que el acompañamiento o asesoría que le brindó su profesional reintegrador para explorar la búsqueda de empleo o desarrollar un proyecto productivo ha sido: **RU.**



DIMENSIÓN  
DE  
PRODUCTIVA

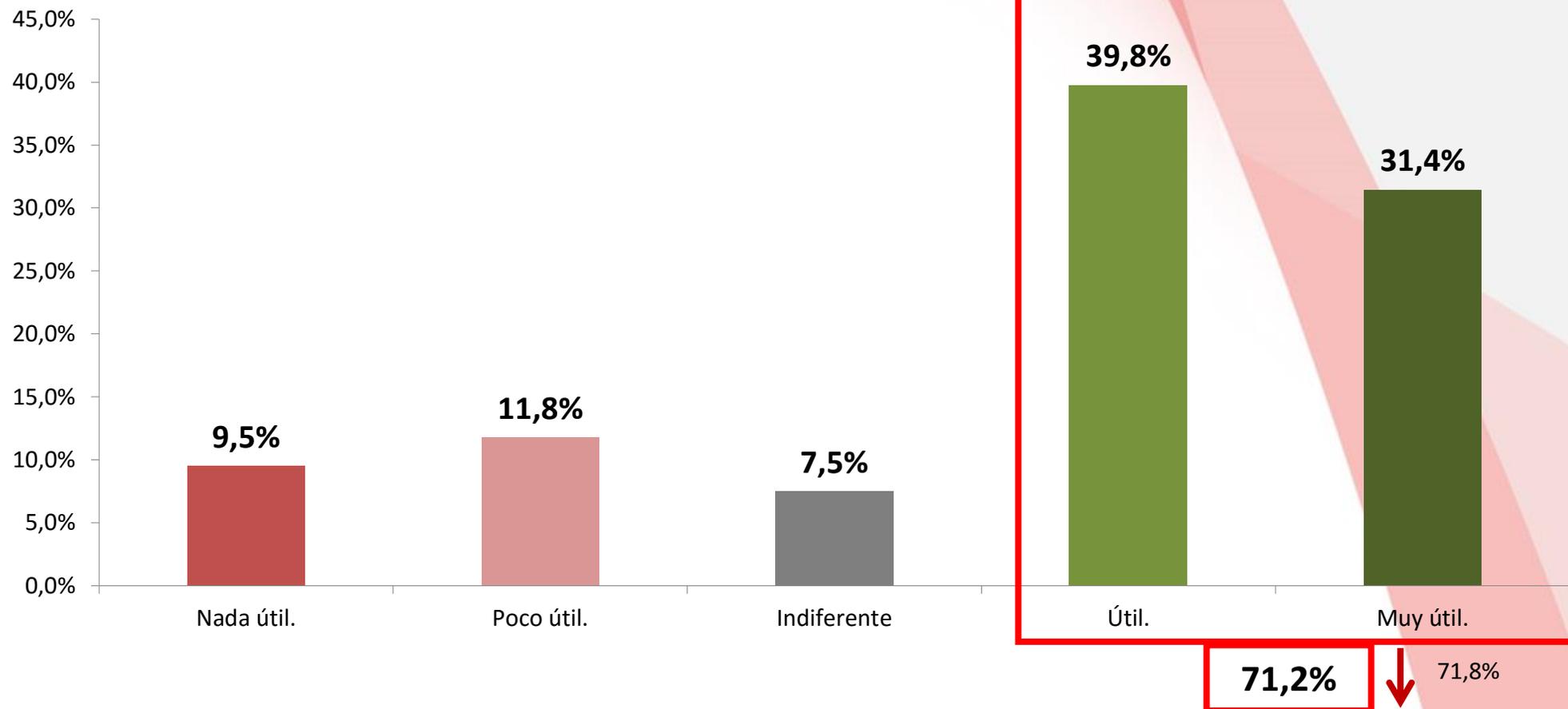


66,4% ↓ 69,1%

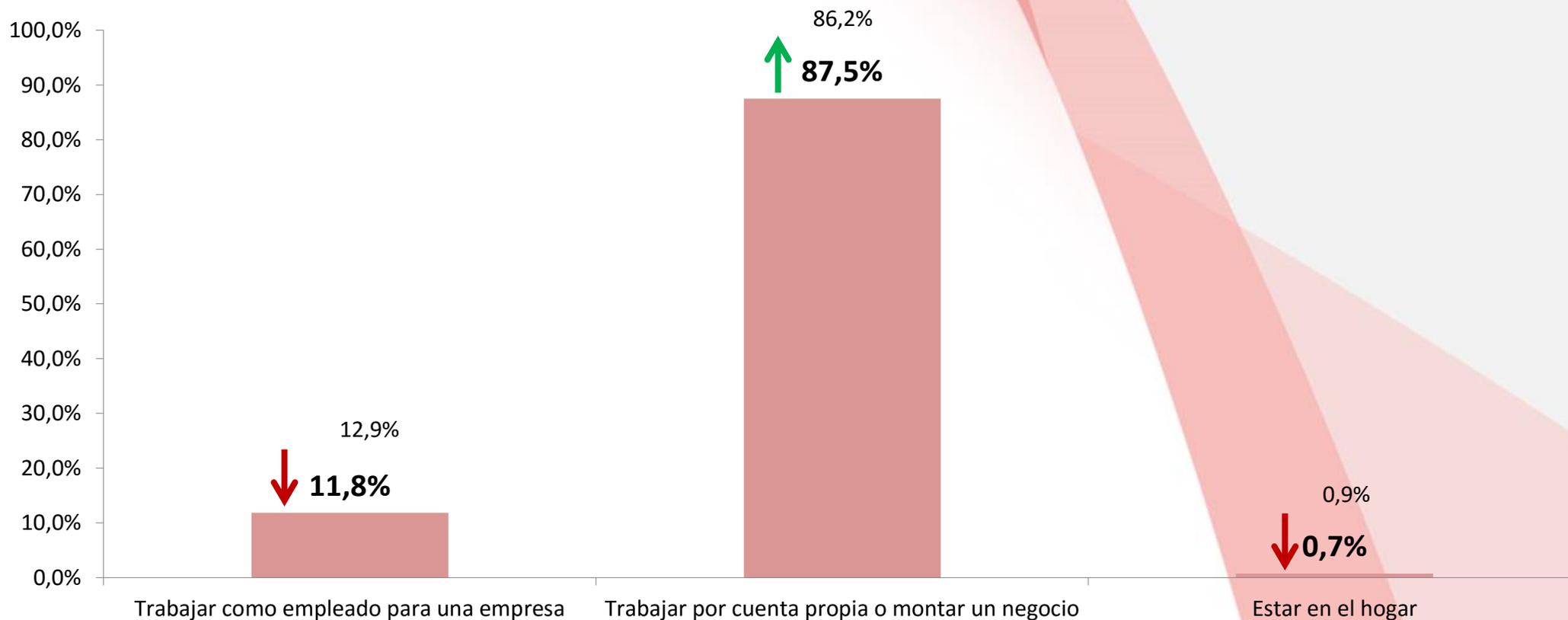
↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

Base: 1.001

**P22.** ¿Cómo le ha parecido la formación para el trabajo, gestionada por la ACR? **RU.**



**P23.** Según su proyecto de vida actual, ¿a qué ocupación o actividad le gustaría dedicarse? **RU.**

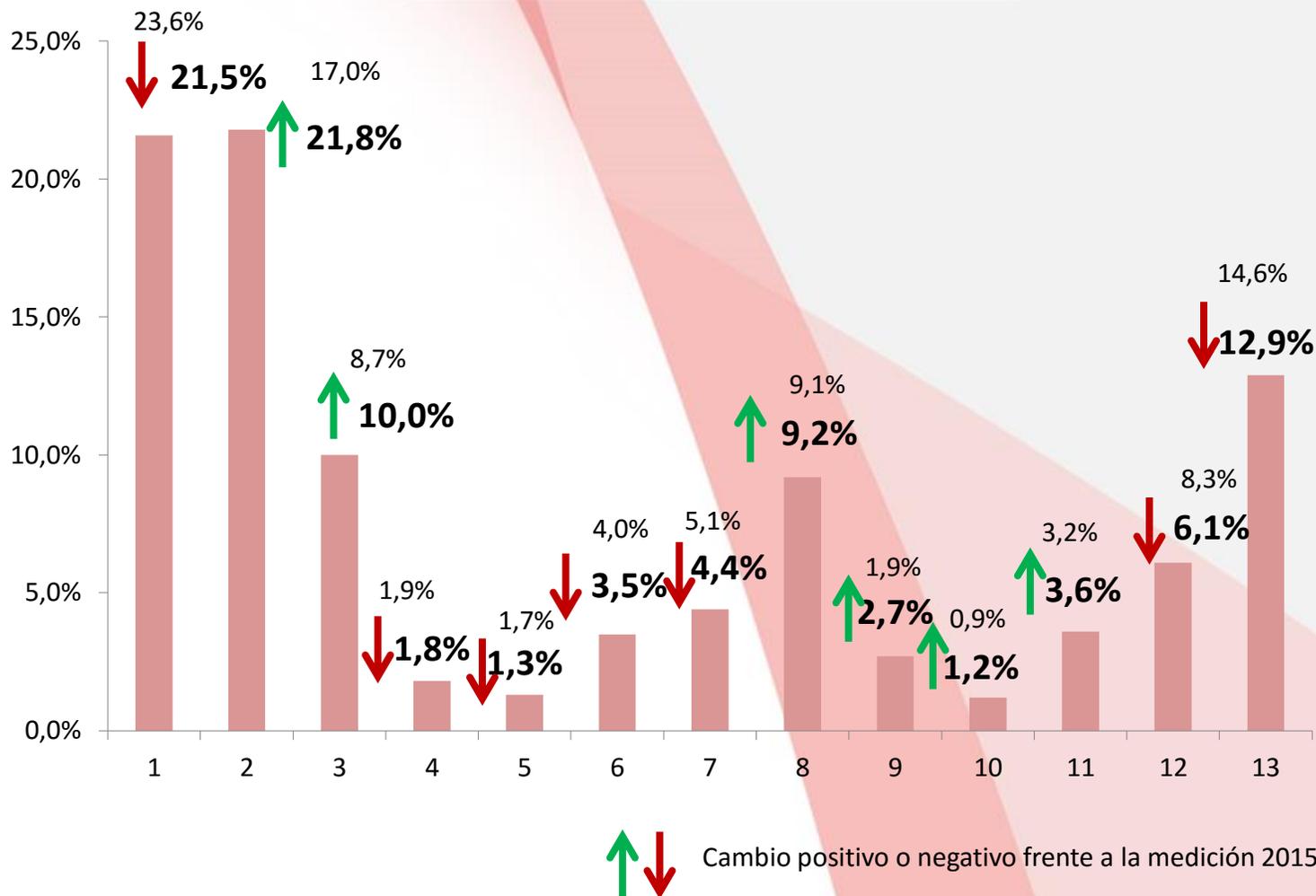


Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

## P24. ¿En qué le gustaría trabajar?

1. En el campo en labores agrícolas y/o ganaderas.
2. En comercio
3. En un taller de mecánica
4. En metalistería fundición de metales para la creación de objetos
5. Ebanistería construcción de muebles en madera
6. En cocina elaboración de alimentos
7. Haciendo parte de las Fuerzas Militares
8. Empresa de seguridad privada
9. Farmacia
10. Docencia
11. Panadería
12. Administrador de empresa
13. Otro.

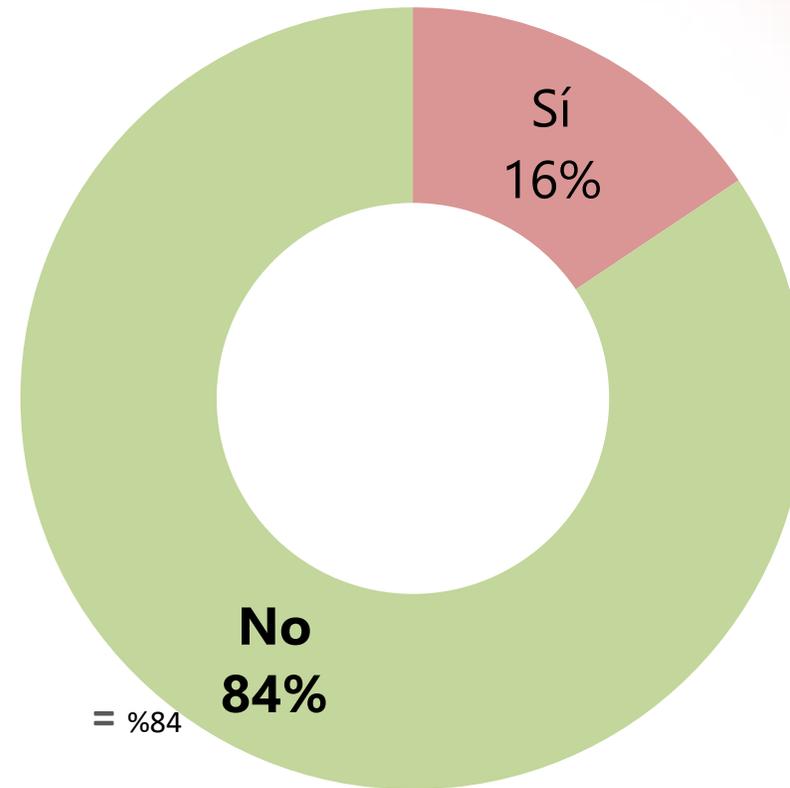


Base: 1.001

# DIMENSIÓN DE SEGURIDAD



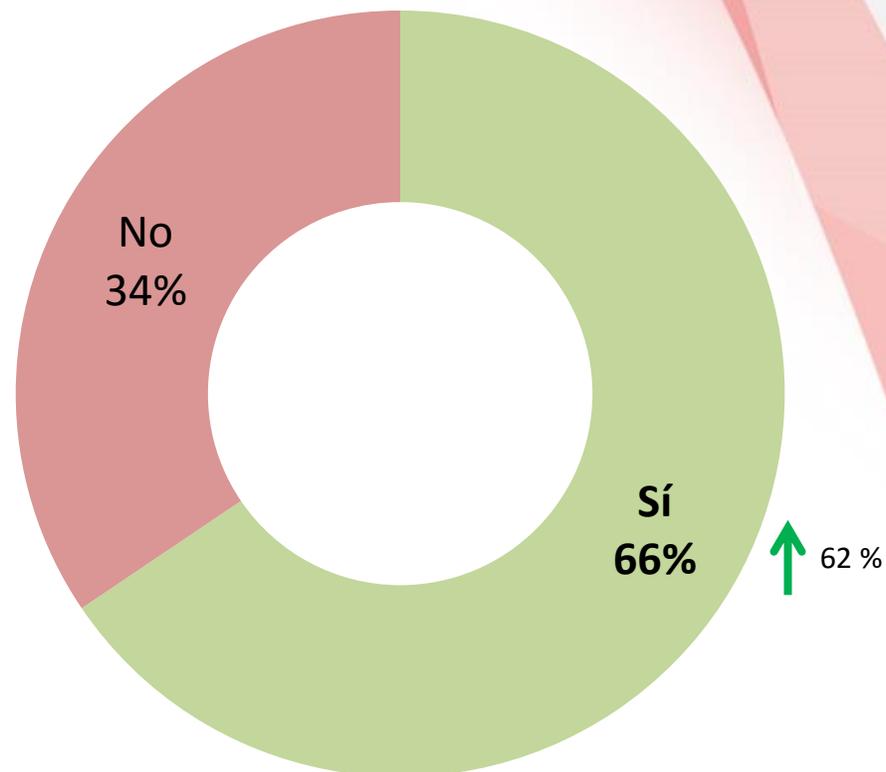
P25. Recientemente, ¿su vida o la de algún miembro de su familia ha corrido peligro o se ha sentido amenazada debido a su condición de desmovilizado? RU.



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P26.** ¿Conoce los mecanismos o protocolos de atención a situaciones de riesgo que maneja la ACR? **RU.**



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P27.** De 10 personas que hacen parte del proceso de Reintegración, ¿cuántas cree que están haciendo cosas ilegales?

1. De 1 a 2 personas.

2. De 3 a 4 personas.

3. De 5 a 6 personas.

4. De 7 a 8 personas.

5. De 9 a 10 personas.

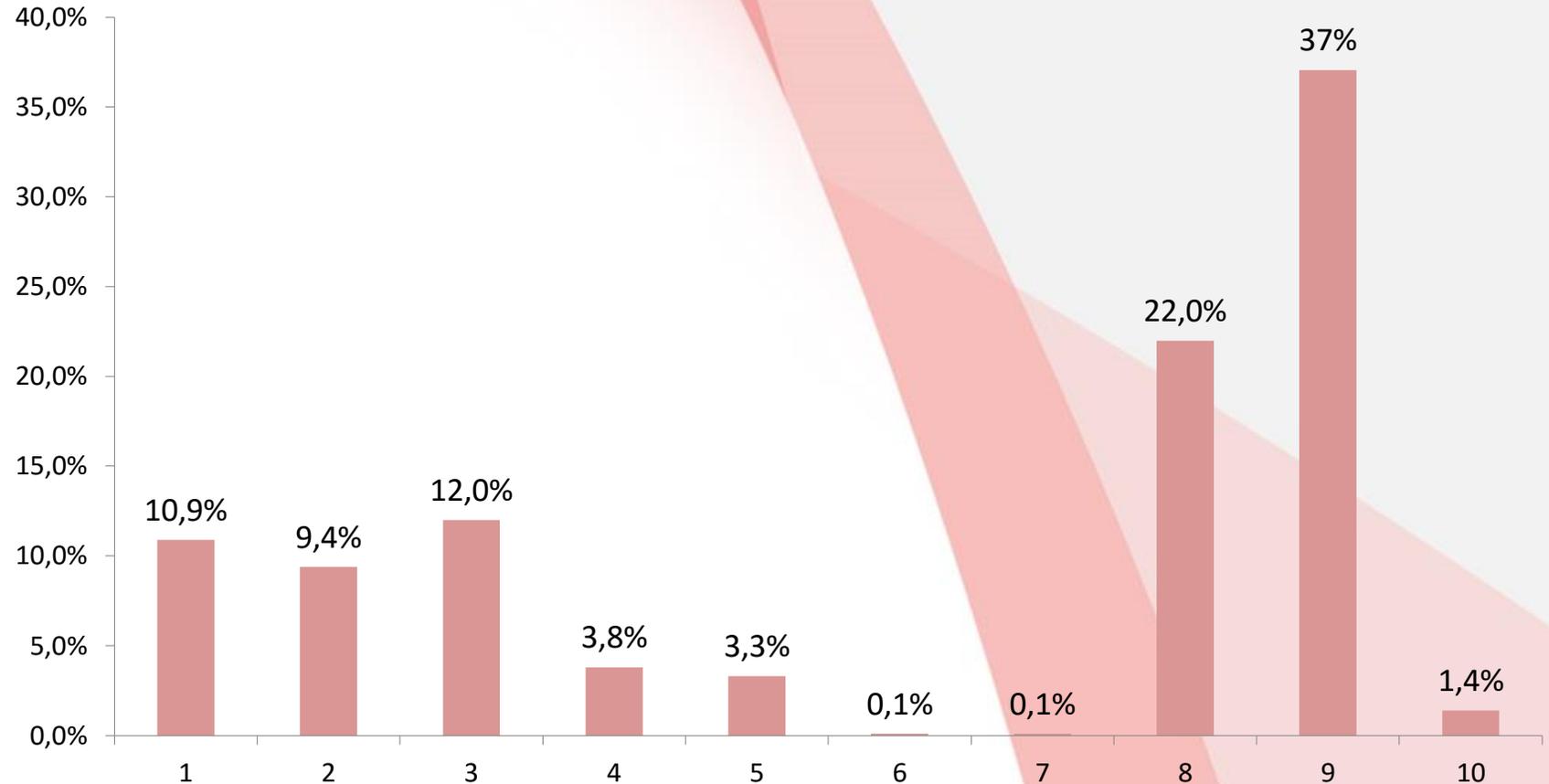
6. 7 personas.

7. 8 personas.

8. Ninguna persona.

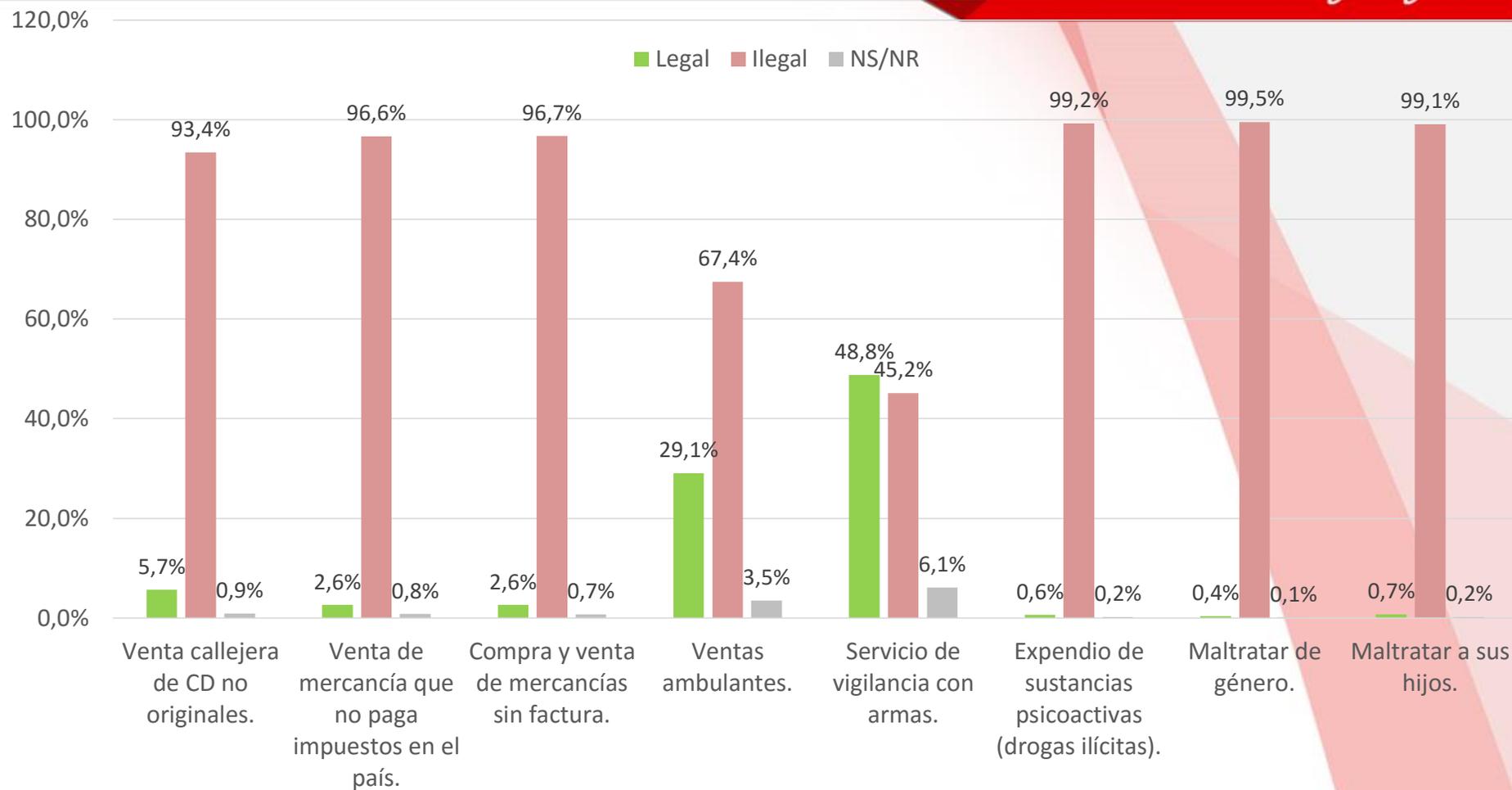
9. No Sabe.

10. Otras respuestas.



Base: 1.001

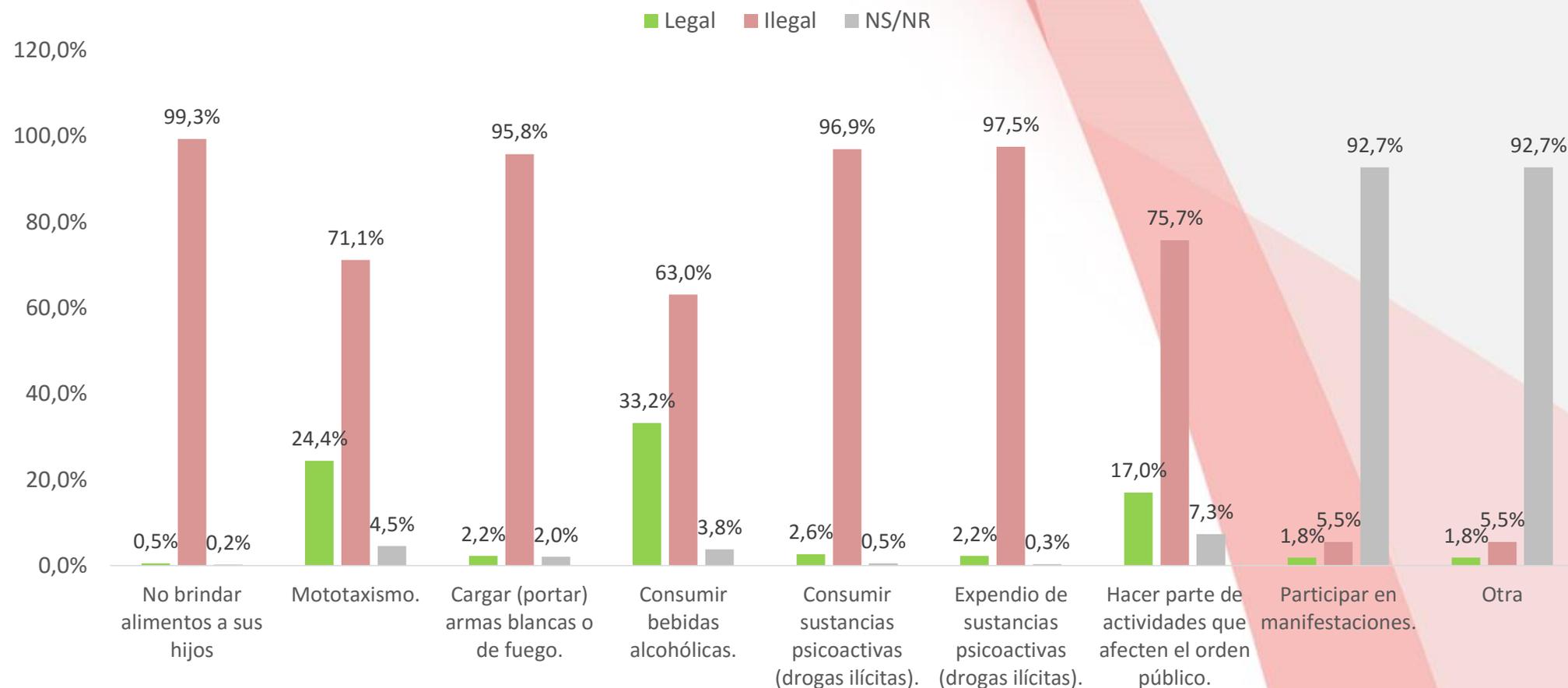
## P28. De las siguientes actividades indique ¿cuáles considera ilegales?



Base: 1.001

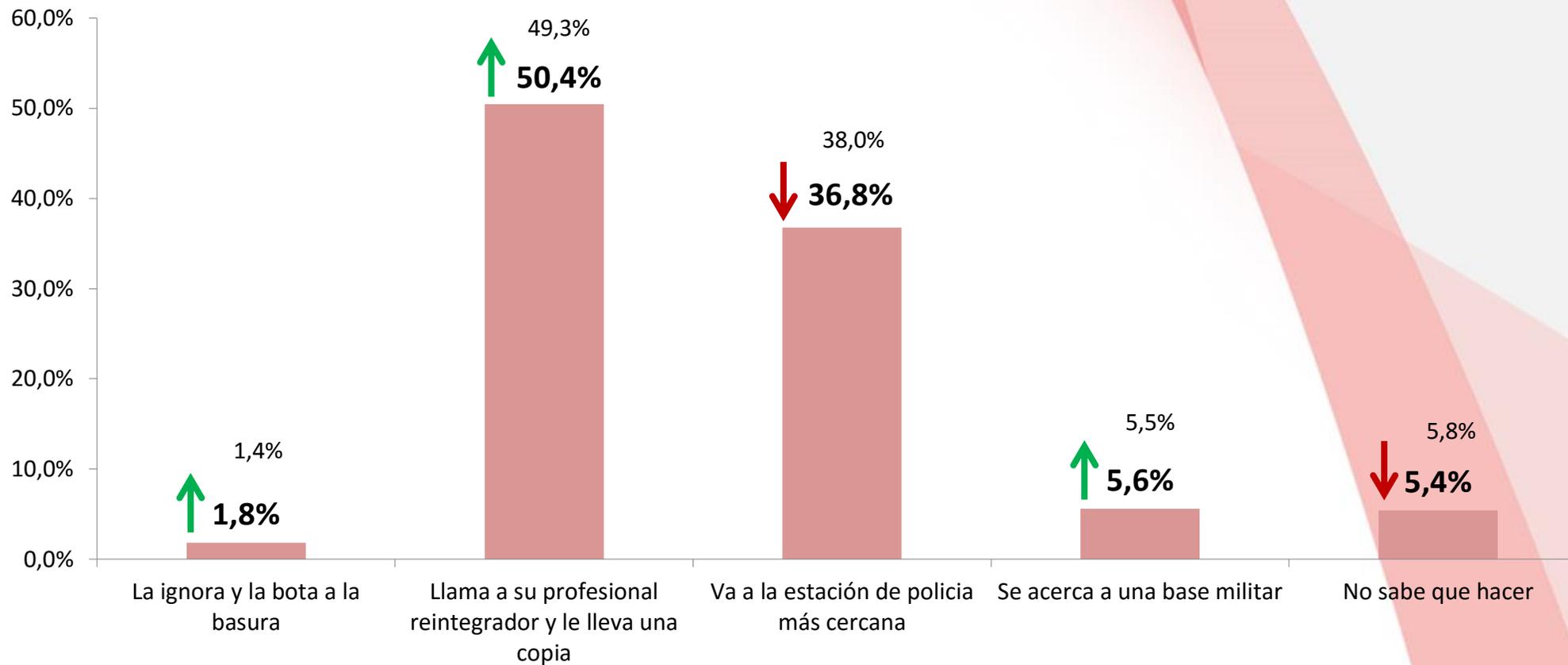
Continúa

**P28.** De las siguientes actividades indique ¿cuáles considera ilegales? .



Base: 1.001

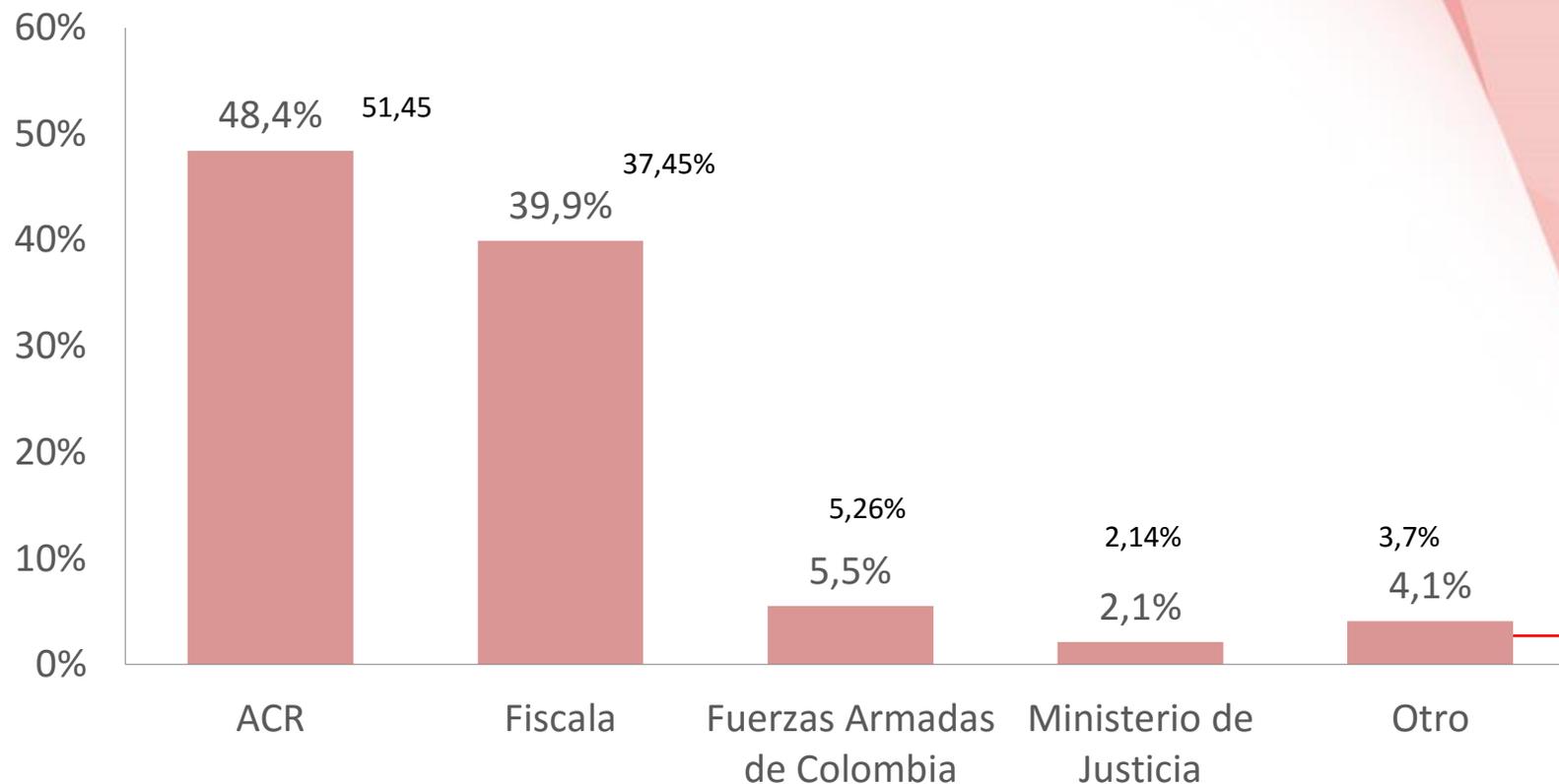
**P29.** Si hoy recibe una amenaza escrita contra su vida por parte de un grupo armado ilegal usted: **RU.**



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P30.** ¿Si su vida corriera peligro o se siente amenazado, a cual entidad acudiría para pedir orientación y ayuda?



¿Cuál?	%
A la entidad mas cercana dependiendo de la urgencia	27,9%
Se mudaría a otro lugar	11,6%
Autodefenderse	9,3%
Defensoría del pueblo	4,7%
Entidad de Derechos Humanos	11,6%
A ninguna entidad	16,3%
No sabe	18,6%

Base: 1.001

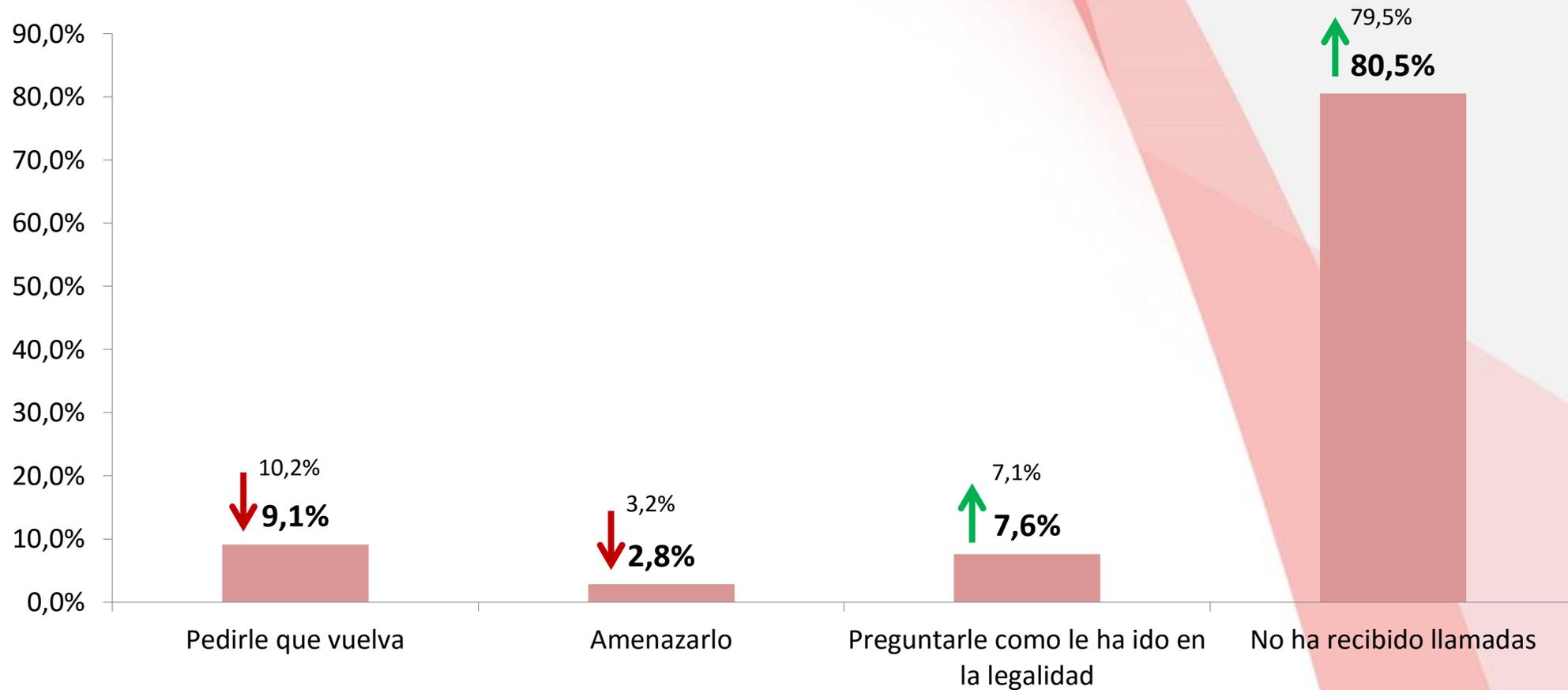


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

# P31. Ha recibido llamadas de sus antiguos compañeros del grupo armado ilegal para:



DIMENSIÓN DE SEGURIDAD

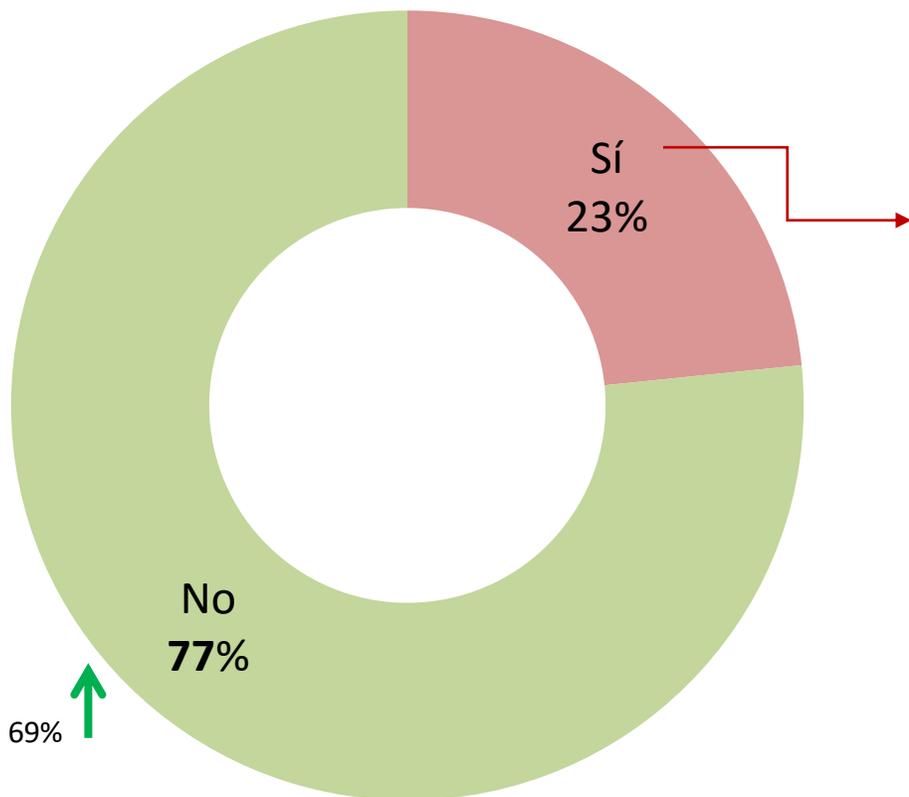


Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

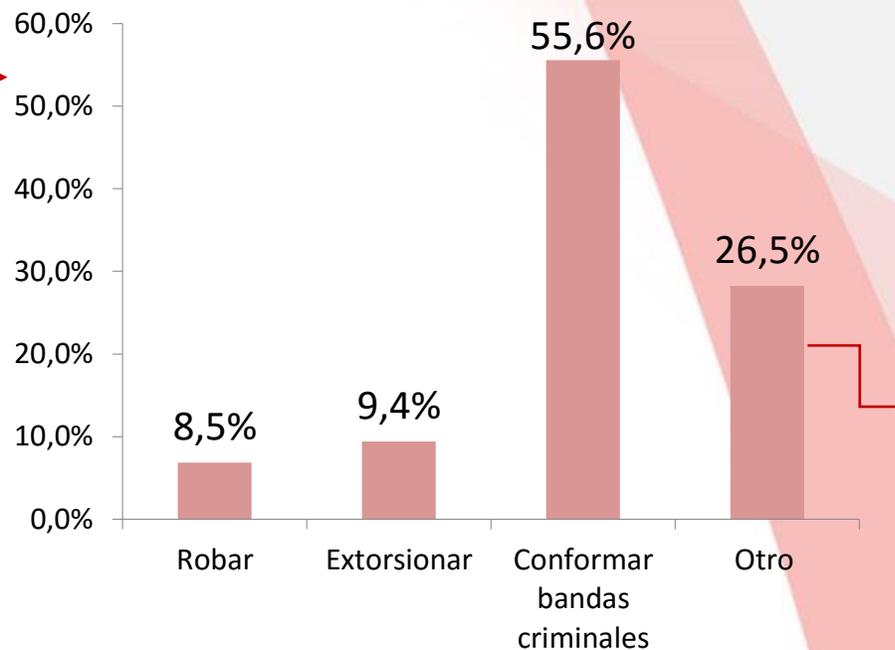


**P32.** Siendo desmovilizado, ¿lo han invitado o le han sugerido participar en actividades ilegales?



Base: 1.001

**P33.** De las siguientes opciones, ¿Cuáles actividades ilegales?



Base: 234

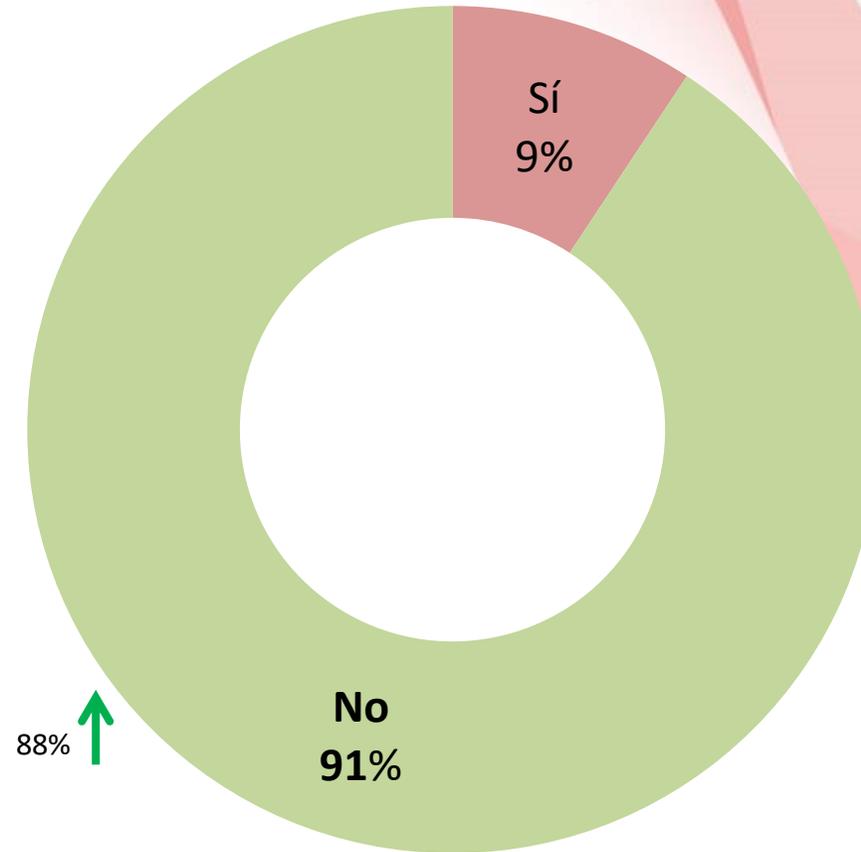
¿Cuál?	%
Todas las anteriores	40,9%
Regresar, pertenecer o ayudar a un grupo armado, criminal o ilegal	33,3%
Vender o traficar con droga	9,1%
Robar / Hurtar	7,6%
Asesinar	4,5%
Vender o traficar productos ilegales	3,0%
Ninguna	1,5%

Base: 62



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

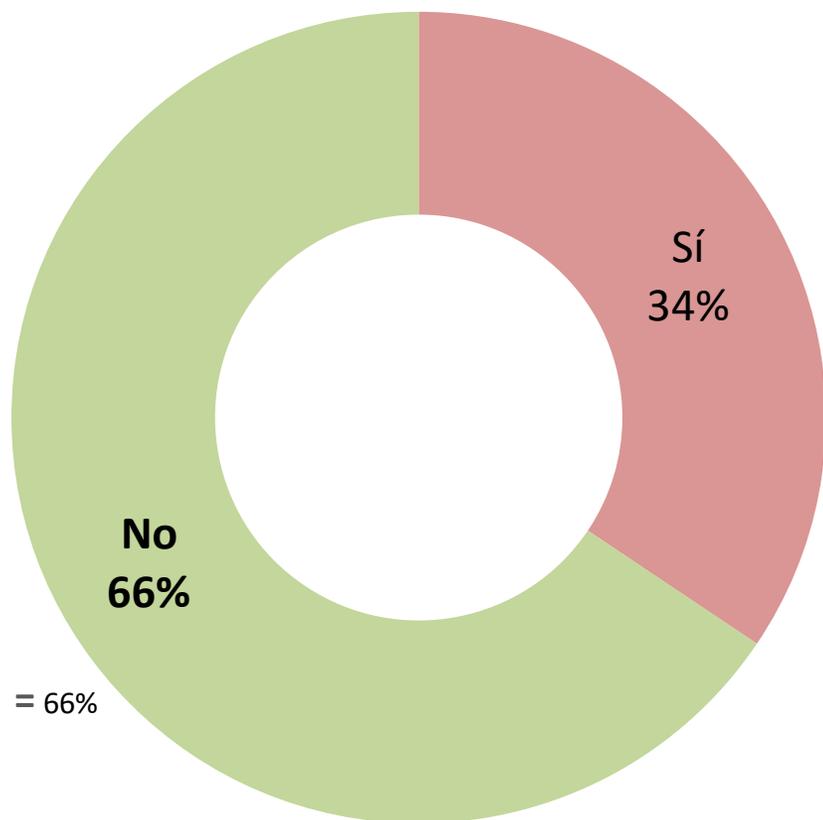
**P34.** ¿Siendo desmovilizado ha participado en alguna operación de las Fuerzas Militares? **RU.**



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P35.** ¿Usted cree que el haber participado en una operación militar ha afectado su situación de seguridad? **RU.**



= 66%

Base: 93

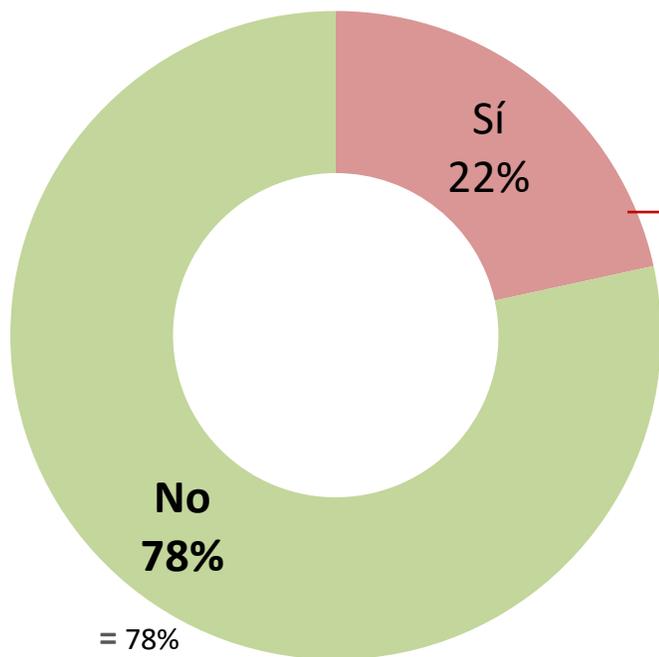
¿Por qué? RM



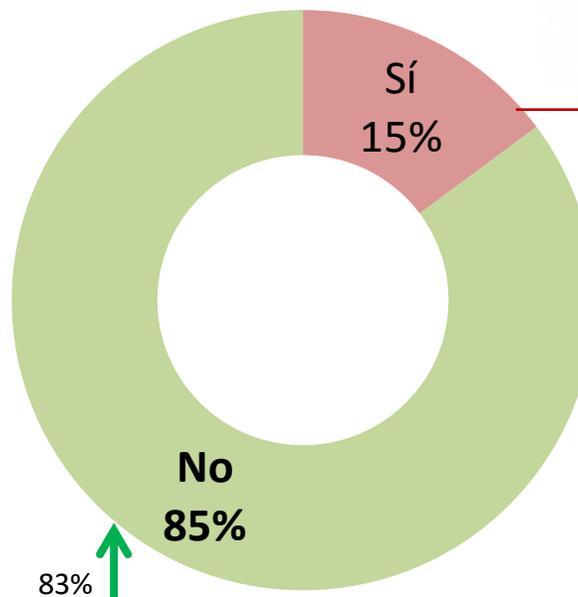
Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P36.** Siendo desmovilizado, ¿Usted ha servido de testigo ante la Fiscalía en procesos por delitos relacionados con su participación en el grupo armado ilegal? **RU.**

¿Usted cree que haber sido testigo en la Fiscalía ha afectado su situación de seguridad? **RU.**



Base: 1.001



Base: 216

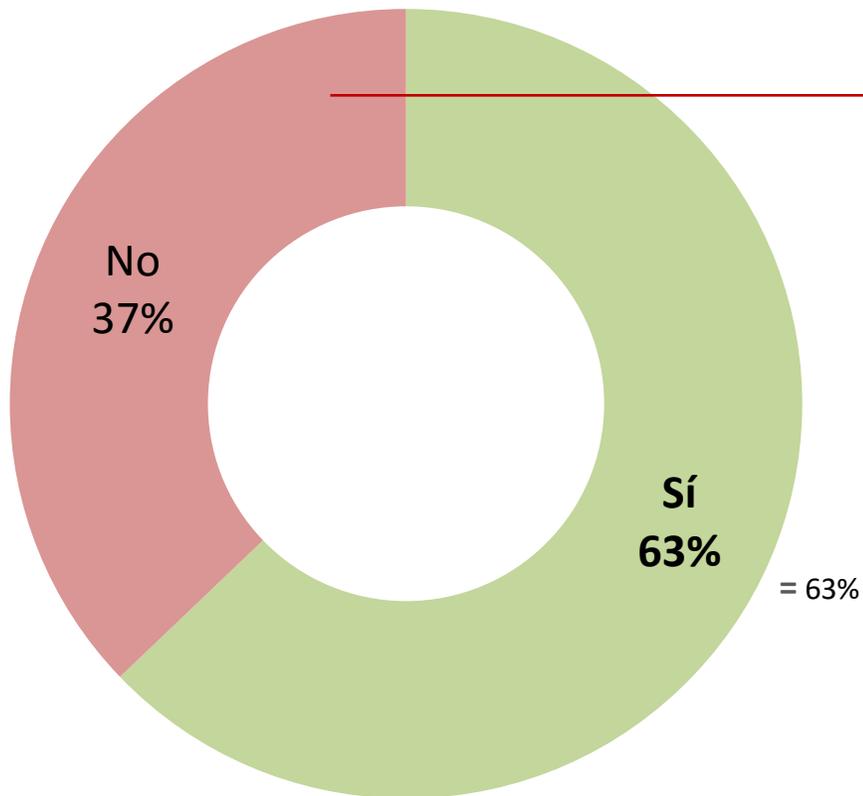
¿Porqué? RM	%
Ha recibido amenazas	21,9%
Siente que su seguridad y la de su familia podría empeorar	25,0%
Hace falta protección / Acompañamiento	12,5%
Siente temor / miedo	18,8%
Tiene que desplazarse a otra ciudad	9,4%
Siempre hay riesgo de que se filtre información de alguna manera	18,8%
Otras razones	12,5%

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

# DIMENSIÓN DE HABITABILIDAD Y ASPECTOS FINANCIEROS



**P38.** ¿Usted considera que el espacio de su vivienda es suficiente para la cantidad de personas que lo habitan? **RU.**



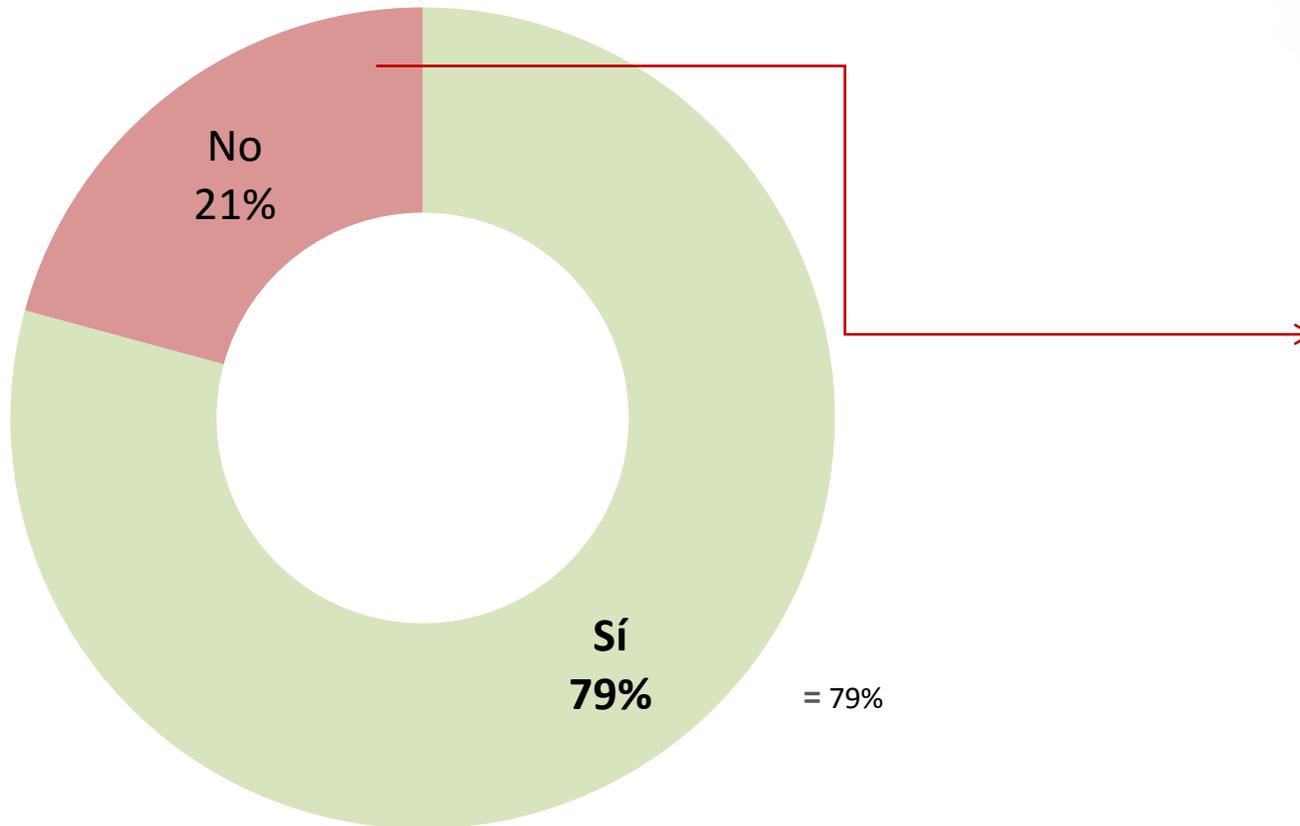
Base: 1.001

¿Porqué? RM	
El numero de habitaciones no es suficiente para la cantidad de personas que habitan en el hogar.	27,4%
El espacio es pequeño / Estrecho / Reducido / Incomodo	72,0%
Zona de alto riesgo	1,1%
Esta ubicada en una invasión	0,5%
No tiene casa / vivienda propia	6,7%
Vive en arriendo o arrimado	2,4%
Hay un negocio dentro de la vivienda	0,5%
Vivienda en mal estado / obra negra o gris / Madera	3,8%



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P39.** ¿Considera usted que el lugar donde vive (barrio, vereda, etc.) es seguro? **RU**



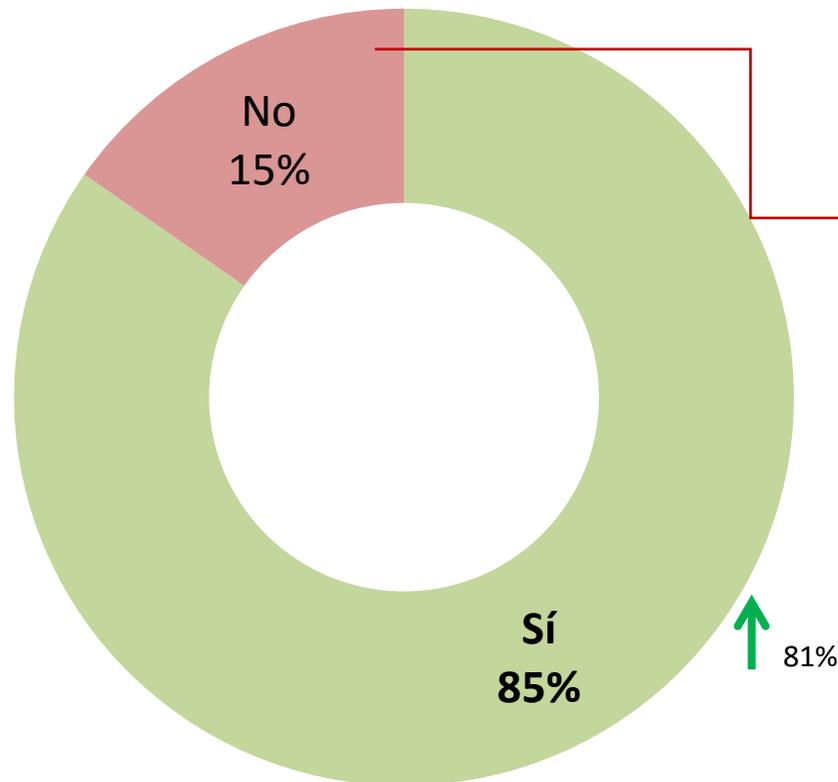
Base: 1.001

¿Porqué? RM	%
En la zona hay amenazas y violencia, eso genera temor	2,4%
Vive en zonas rurales apartadas	3,8%
No hay condiciones para poder vivir dignamente	4,3%
Presencia de grupos armados	9,6%
Venta y consumo de droga	10,6%
Esta ubicado en una zona roja (Invasión)	12,5%
En Colombia ningún lugar es seguro	12,5%
Falta de presencia de la fuerza publica	21,6%
Hay delincuencia común (Robos, Atracos, etc....)	30,3%



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P40.** ¿Considera usted que el lugar (barrio, vereda, etc) en el que usted vive, o cerca de él, es un espacio que facilita el esparcimiento y recreación? **RU**



Base: 1001

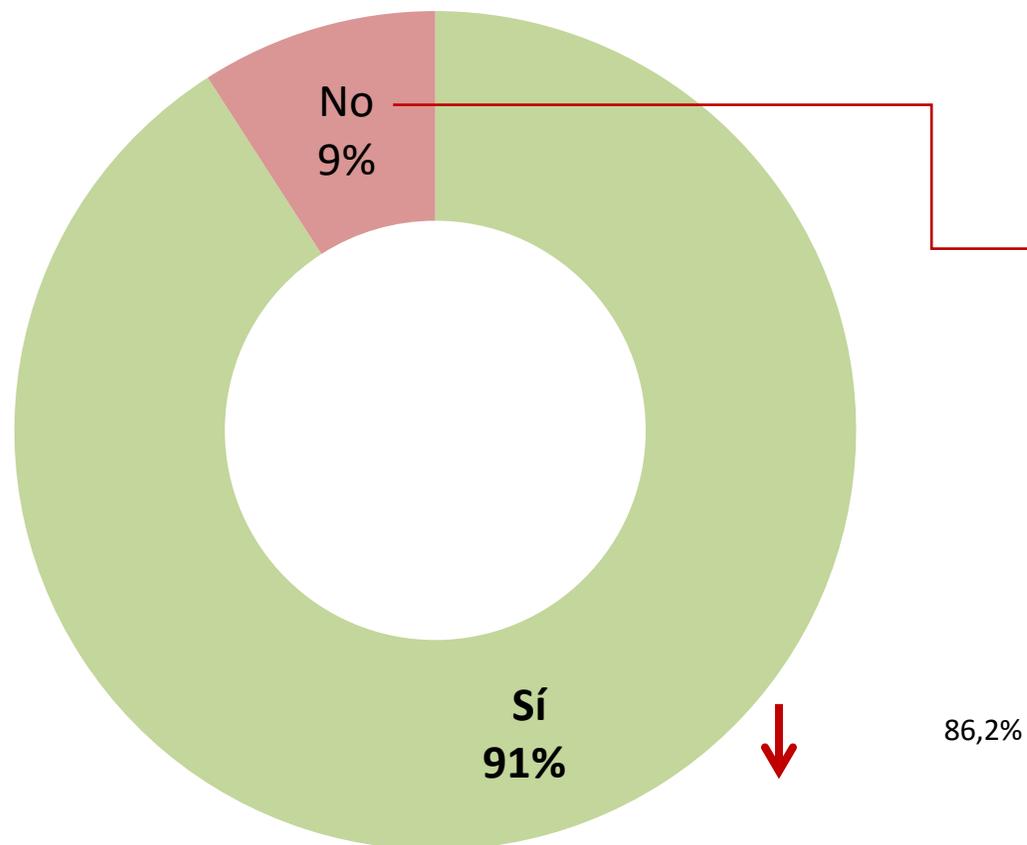
¿Porqué? RM	%
Los lugares de esparcimiento o recreación quedan retirados.	52,3%
En los parques hay delincuencia común (Robos, Atracos, etc...)	3,9%
No hay lugares para la recreación	20,9%
Por la geografía de la zona es difícil la construcción de estos espacios.	15,7%
El lugar de residencia es muy pequeño	7,2%

Base: 153



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P41.** ¿Considera usted que en el lugar (barrio, vereda, etc.) que usted vive, o cerca de él, hay facilidad para acceder a servicios de salud? **RU.**



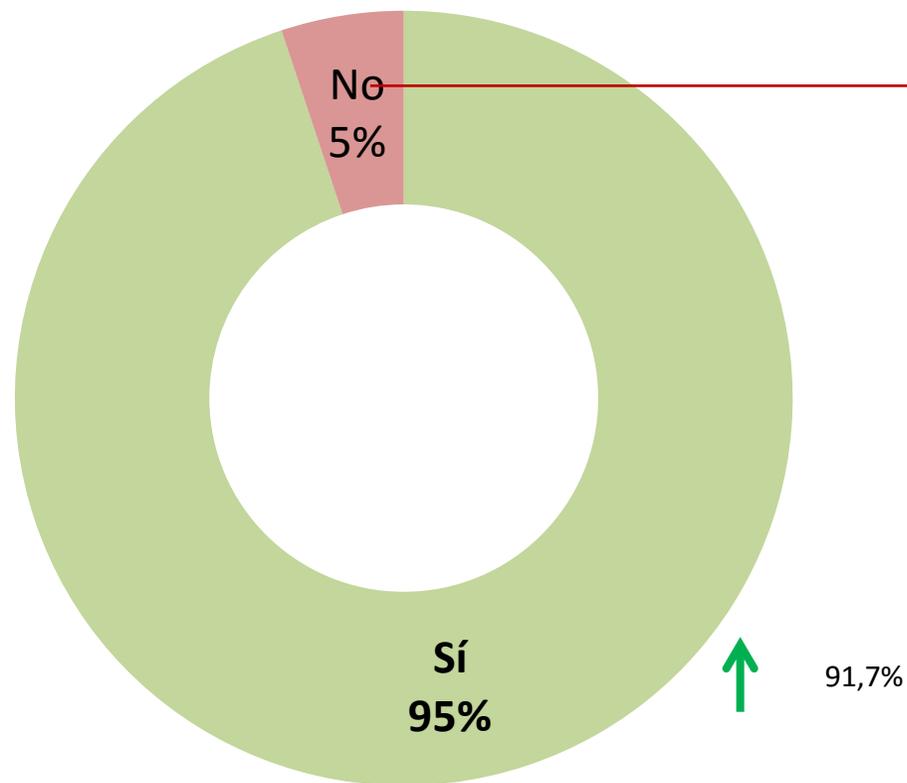
¿Porqué?	%
Queda muy lejos / apartado / retirado	78,0%
No hay puestos de salud	13,2%
Solo hay uno y el servicio es pésimo	8,8%

Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P42.** ¿Considera usted que en el lugar (barrio, vereda, etc.) que usted vive, o cerca de él, hay facilidad para acceder a educación? **RU.**

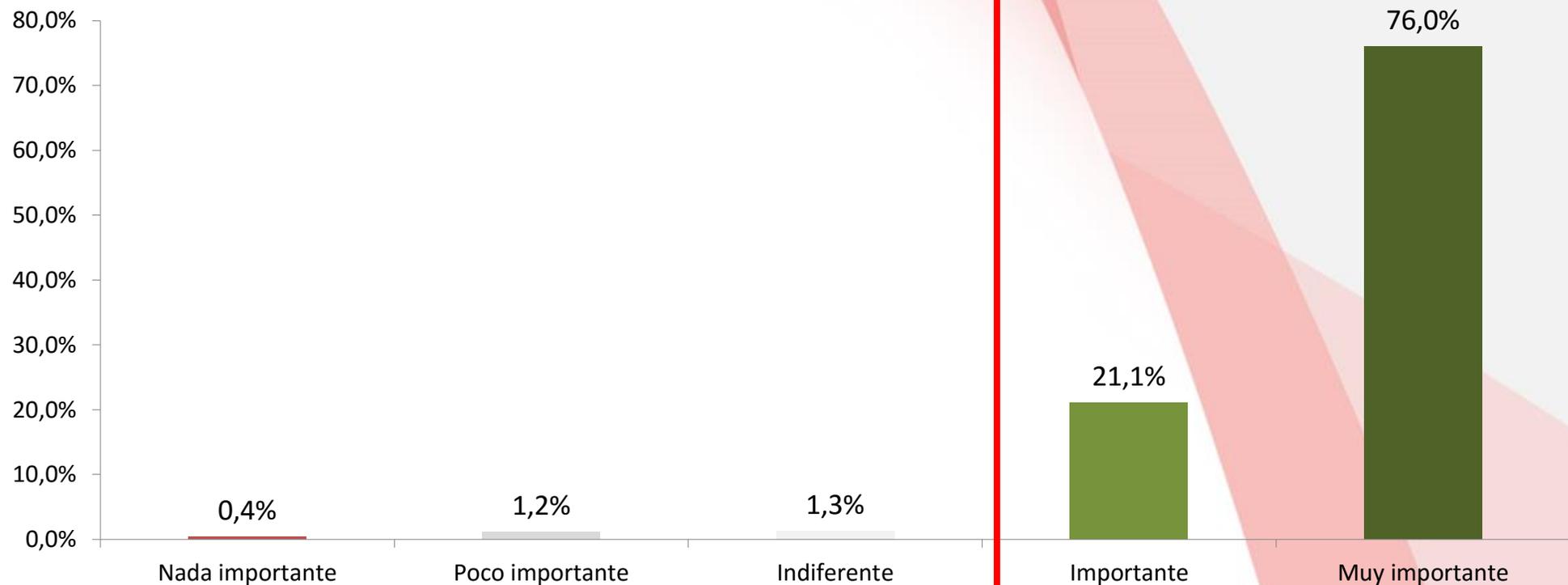


¿Porqué?	
No hay cupos y no de calidad la educación presta	9,8%
No hay colegios	13,7%
Queda muy lejos / apartado / retirado	76,5%

Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P43.** ¿Cómo considera el tema de vivienda para el desarrollo de su proyecto de vida?



Base: 1.001

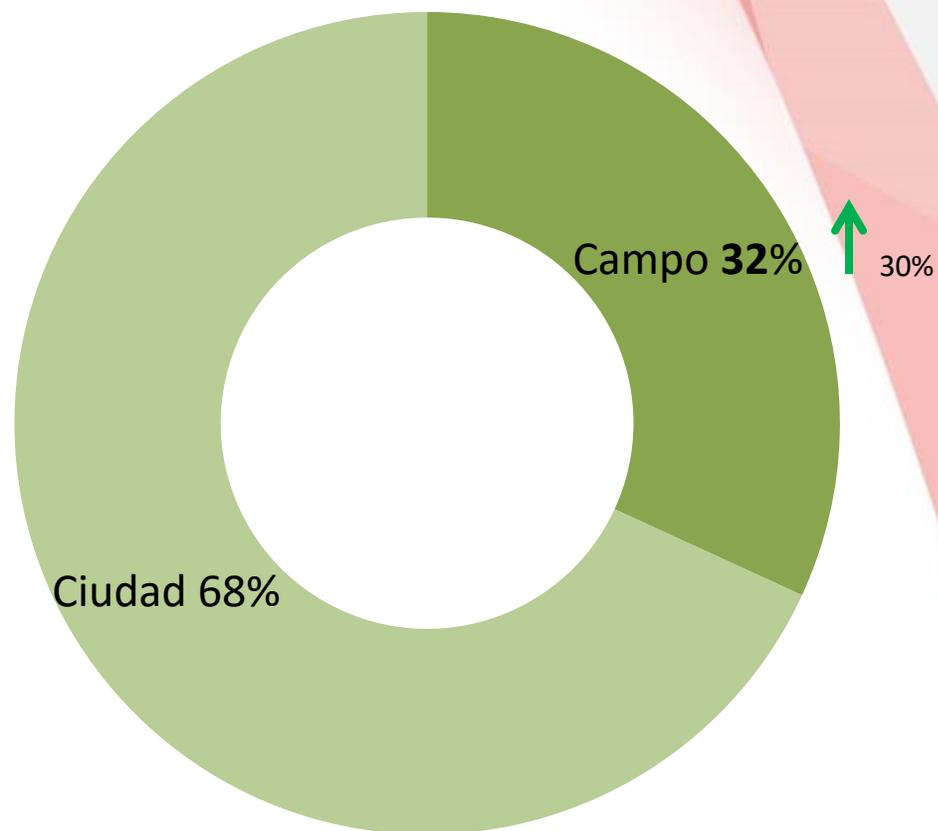


**88,6%**

91,9%

Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

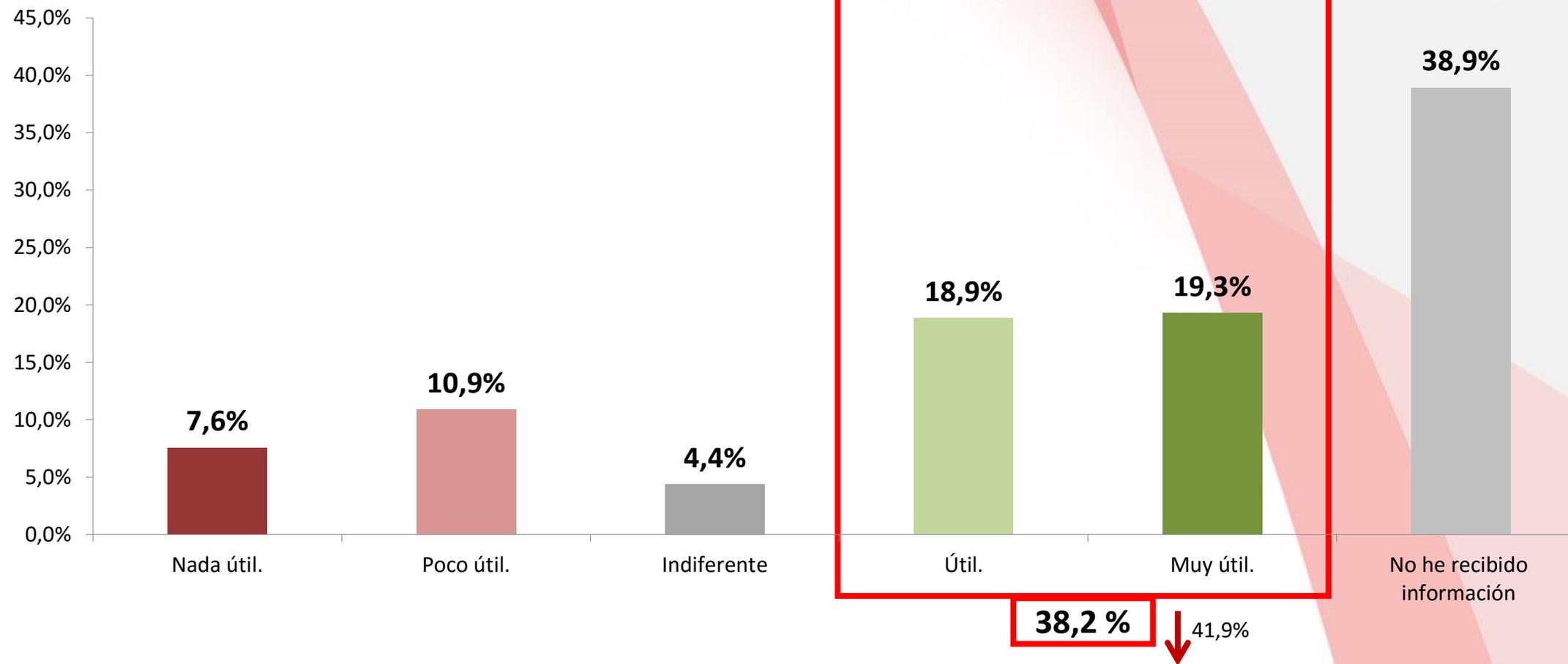
**P44.** Si tuviera la oportunidad de adquirir o tener una vivienda propia, ¿en qué lugar le gustaría?



Base: 1.001

Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P45.** ¿Cómo ha percibido la orientación o asesoría que le ha brindado la ACR para acceder a proyectos de mejoramiento o adquisición de vivienda?



Base: 1.001

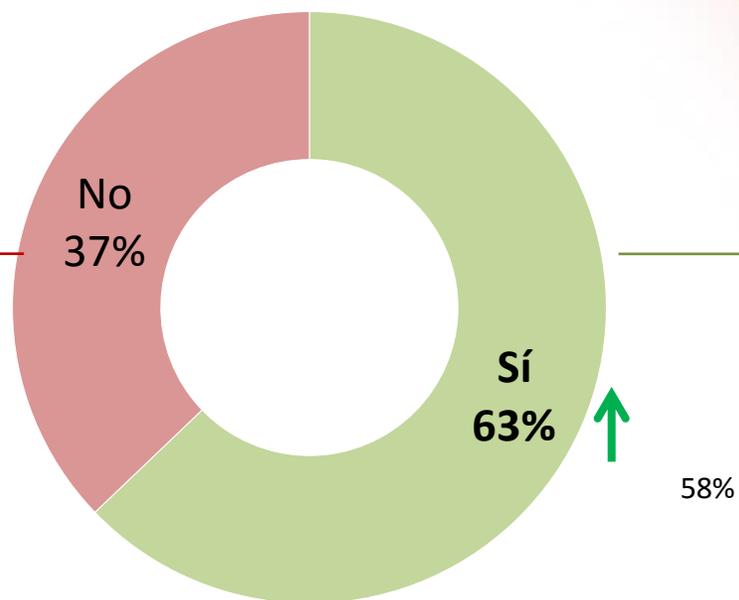


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

## P46. ¿Usted tiene alguna cuenta bancaria en alguna entidad financiera?

¿Porqué? RM	%
No le alcanza el presupuesto para tener cuenta	43,82%
Por maneja solo efectivo / No ha visto la necesidad	25,54%
Ya no tiene apoyo del gobierno o de la ACR	11,02%
No le gusta tener cuenta	1,88%
No Sabe / No responde	1,08%
Otras menciones	16,67%

Base: 372



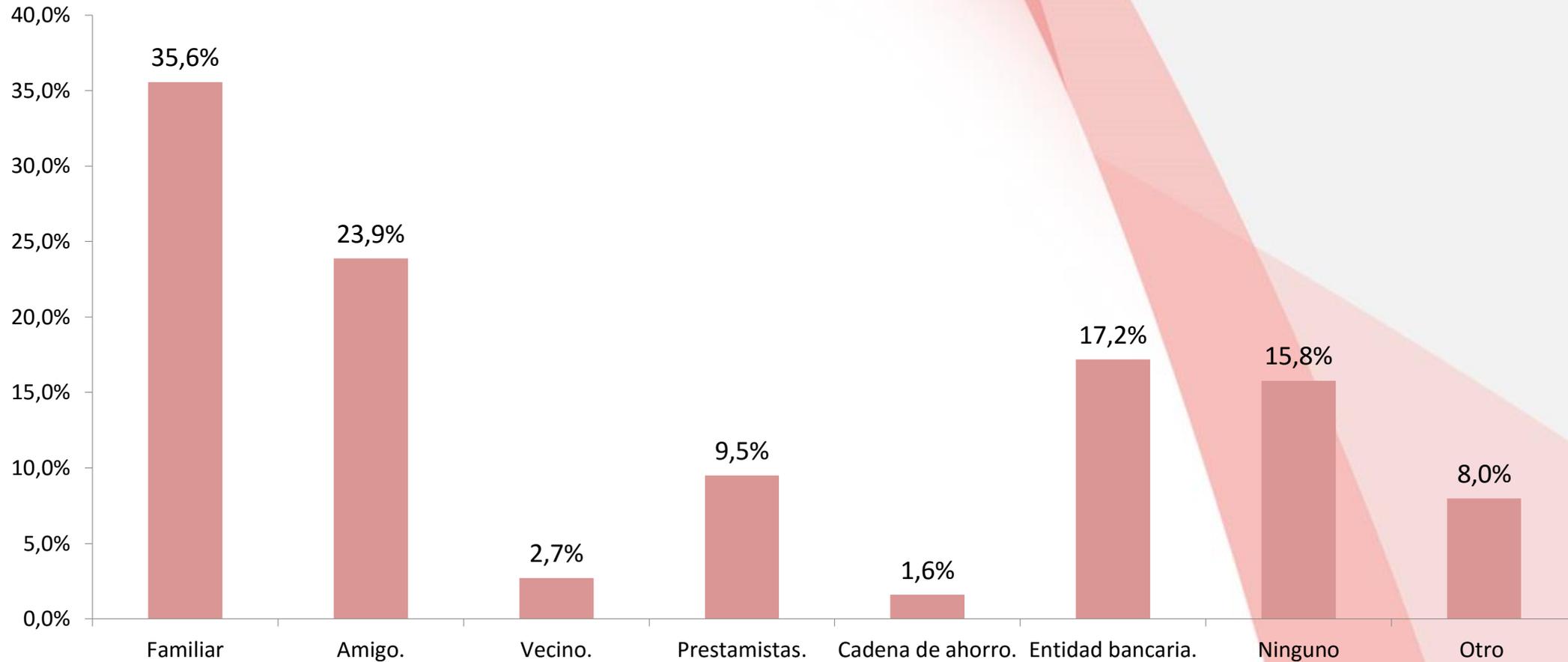
Base: 1.001

¿Porqué? RM	%
Consignación donde recibe o recibía ayuda de la ACR / Entidades o fundaciones	33,86%
Cuenta de nomina / Consignación sueldo o trabajos	26,39%
Tienen cuenta para Ahorrar / Cta. De Ahorros	13,35%
Otras consignaciones	8,74%
Tiene la Cta. Desactivada / no la usa / Cancelada	7,79%
Tiene Cta. Con otras entidades bancarias	5,25%
Requisito para solicitud de créditos	3,18%
Tiene Cta. Con Banco Caja Social	2,07%
Es requisito para algunas entidades	1,59%
Tiene Cta. Con Bancolombia	1,43%
Tiene Cta. Con Banco Agrario	1,11%
Tiene Cta. Con Banco DE Bogotá	0,48%
Tener Vida Crediticia	0,16%

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

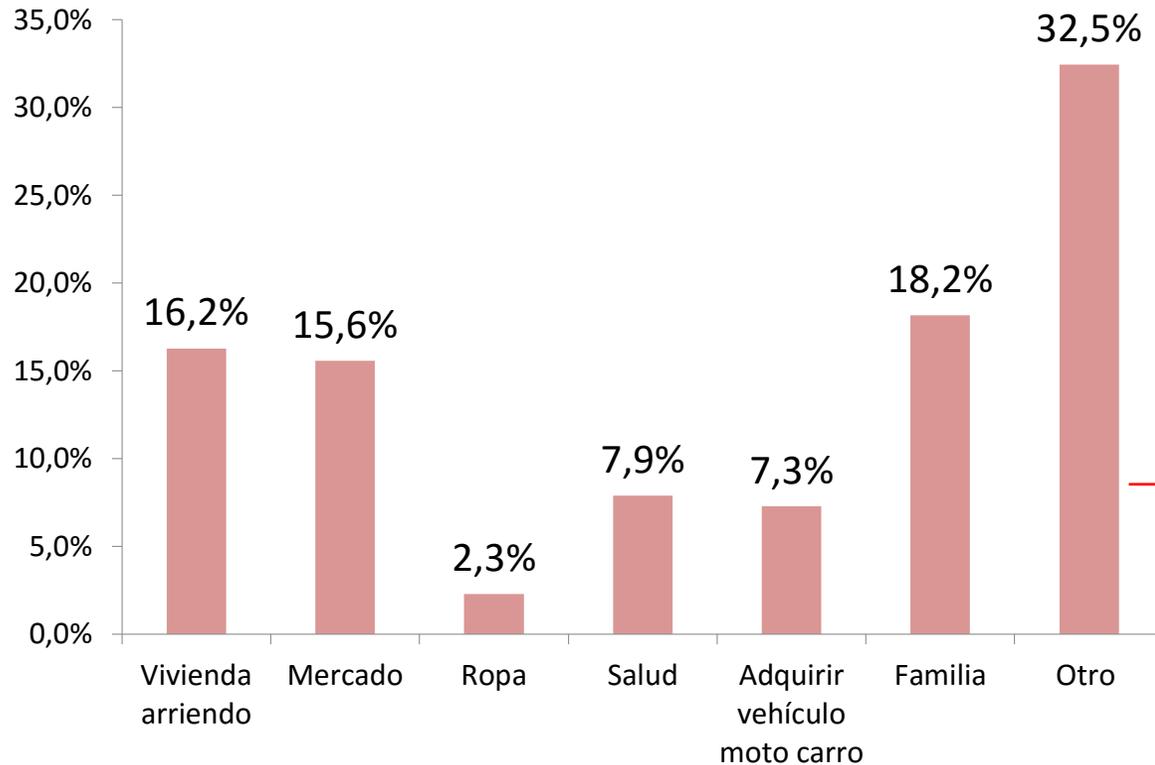
Base: 629

**P47.** Cuando usted necesita dinero en calidad de préstamo  
¿A quién acude? **RM.**



Base: 1.001

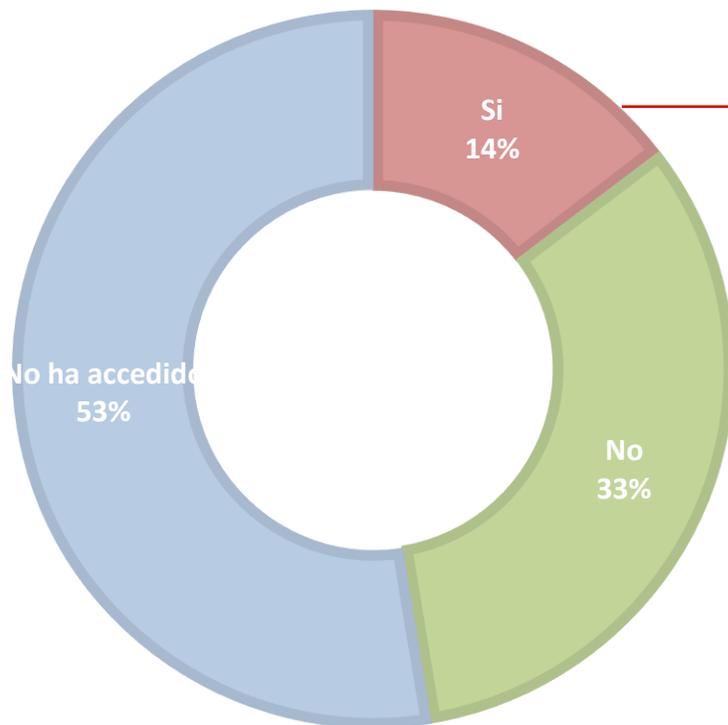
**P48.** La última vez que pidió dinero prestado, ¿en qué lo utilizó?



Base: 1.001

¿Cuál?	%
Invertir en negocio / adecuaciones / insumos / trabajos	35,4%
Educación	5,8%
No ha solicitado préstamo	38,2%
Mercancía	0,9%
Invertir en Vivienda / adecuaciones / servicios	7,1%
Compra de electrodomésticos	2,5%
Elementos o Gastos personales / Deudas	4,6%
Transporte / Viajes	4,0%
Salud	1,2%
Otros	0,3%

**P49.** Si ha accedido a servicios crediticios de los bancos, ¿Ha encontrado alguna dificultad en los trámites? **RU.**

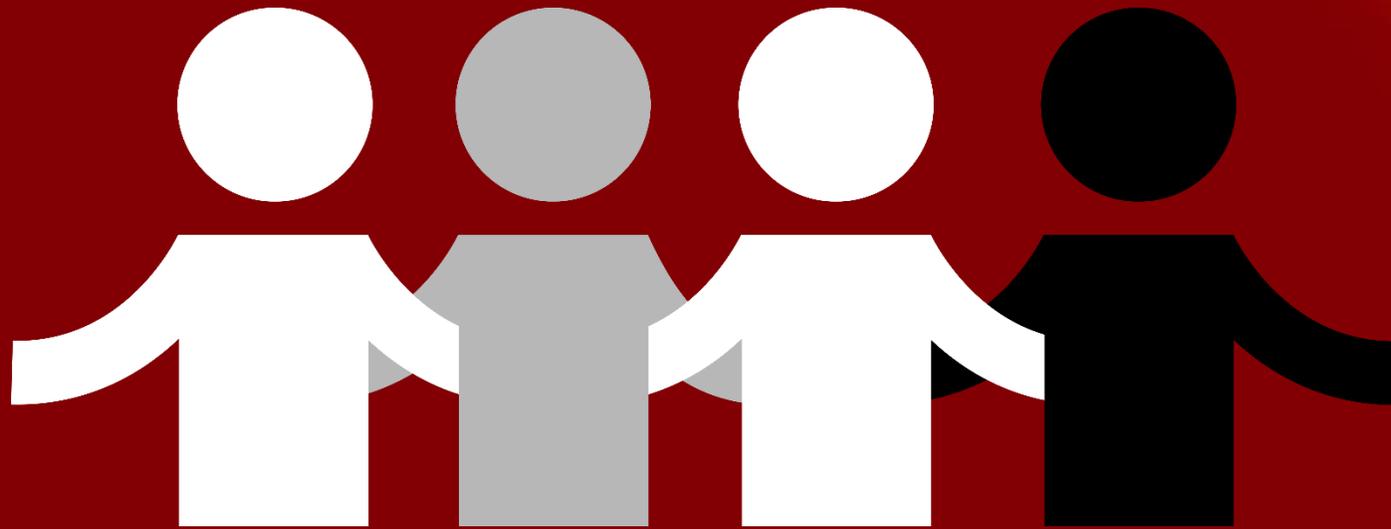


Mayor dificultad	%
Solicitud de que tenga propiedad raíz	36,3%
Documentos al día	21,9%
Antecedentes	17,8%
Descuentos por servicios financieros	2,1%
Otro	21,9%

Base: 1.001

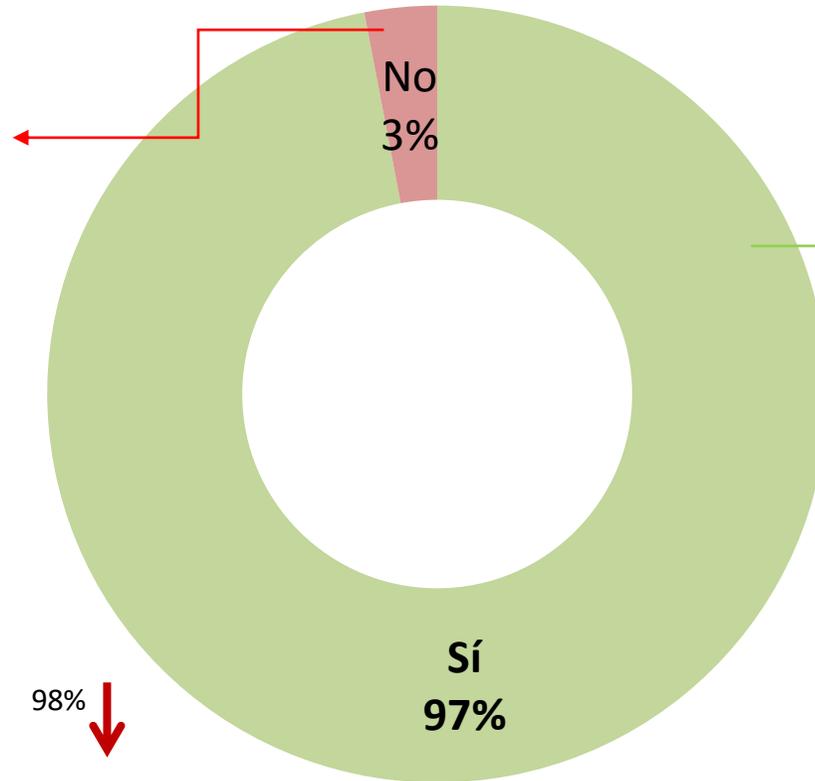
\* 526 Personas no han accedido a servicios crediticios en los bancos.

# DIMENSIÓN CIUDADANA



# P51. ¿Considera usted que dentro de su proceso de Reintegración es importante relacionarse con la comunidad?

¿Porqué?	%
Le da igual, solo se siente tranquilo, no es muy sociable	43,3%
La comunidad los rechaza	26,7%
No quieren que se enteren	26,7%
Otras menciones	3,3%



¿Porqué? RM	%
Es bueno relacionarse, interactuar con la comunidad	30,1%
Se mejora el entorno de la comunidad siendo sociables, creando amistades, siendo buenos vecinos	22,0%
Es bueno darse a conocer para empezar a generarle confianza y tranquilidad a la comunidad	21,7%
La comunidad nos enseña a convivir, nos ayuda ha mejorar nuestra calidad de vida.	11,7%
Es importante Integrarse a la comunidad	10,1%
Debemos aportar al continuo desarrollo de la comunidad, que es lo mas importante	5,4%
Es bueno participar en proyectos o actividades que ayuden a la comunidad	4,0%
Otras menciones	3,9%
Nos ayuda a olvidar el pasado, no nos sentimos rechazados	2,9%
La comunidad hace parte de un nuevo comienzo, un estilo de vidad distinto	2,3%
Es importante conocer la problemática de la comunidad	0,4%
Se puede superar como persona	0,3%
No sabe	0,4%

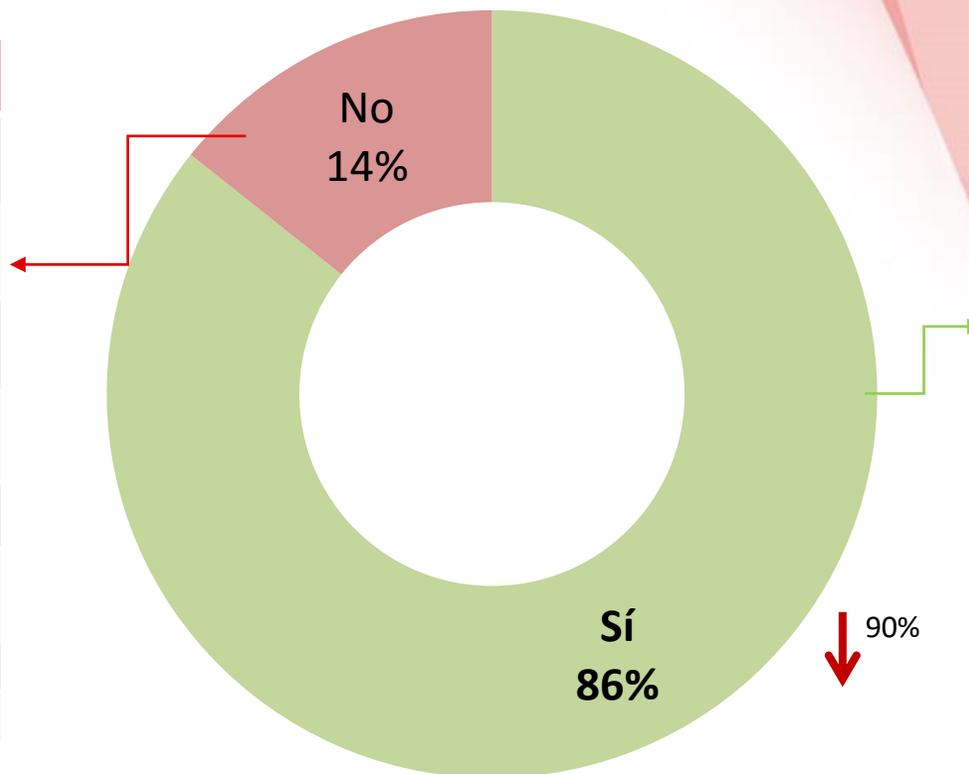


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

Base: 1.001

**P52.** ¿Considera que dentro de su plan de trabajo ha recibido las herramientas y/o habilidades necesarias para relacionarse con su comunidad? **RU.**

¿Porqué? RM	%
NO hacen actividades / talleres / capacitaciones / asesorías	20,3%
No ha recibo apoyo o ayuda por parte de ACR ni de comunidad	19,6%
NO se integra mucho a la comunidad	14,0%
La actividades no han sido claras o bien programadas por parte de la ARC	11,2%
No brinda ninguna herramienta de aprendizaje	6,3%
Ha tenido que alcanzar sus metas por sus propios medios	3,5%
Otras menciones	14,7%
No sabe / No responde	10,5%

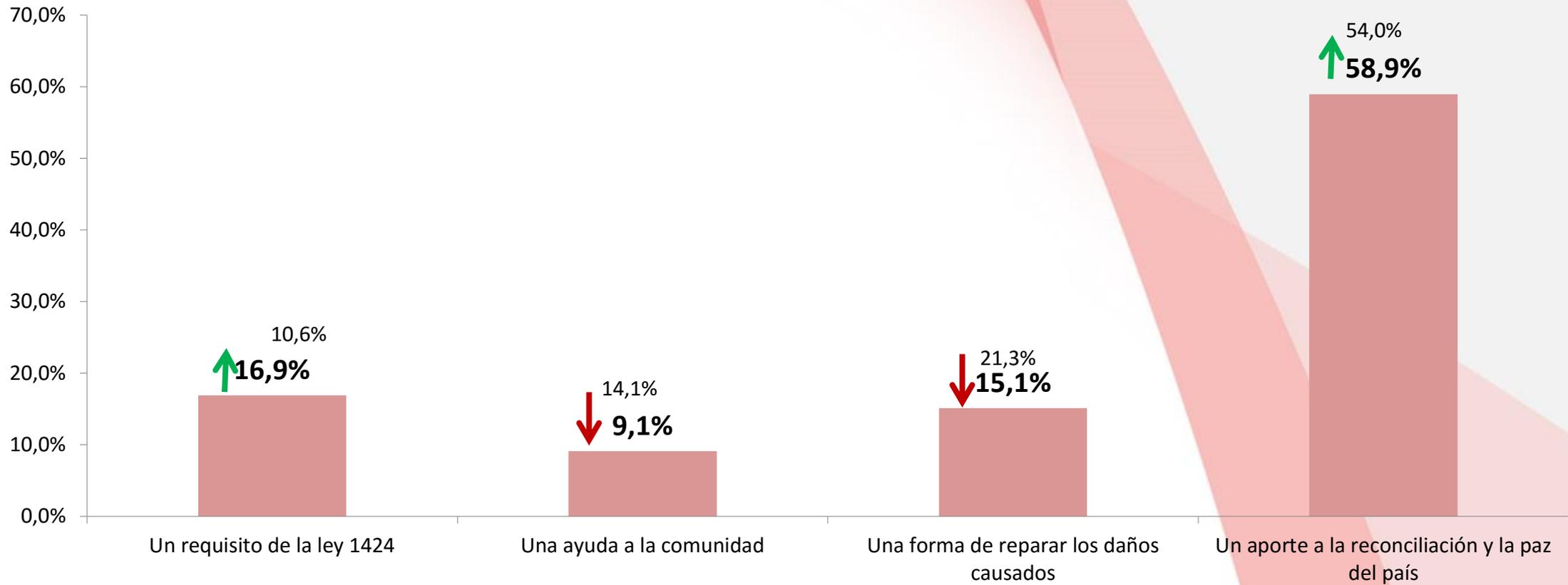


¿Porqué? RM	%
Le han enseñado a relacionarse, ha comunicarse e interactuar con la comunidad	31,8%
Ha participado en actividades, talleres ludicos y psicologicos, obras sociales	16,7%
Si, ha recibido herramientas y habilidades, buen servicio	12,8%
Le han ofrecido trabajo social y privado, así ayudo a la comunidad	8,9%
Ha recibido un apoyo moral, psicologico, economico por parte de los tutores y la comunidad	8,4%
Ha aprendido a vivir en comunidad, empezar de nuevo	6,6%
Ha recido asesorias y orientación por parte de la comunidad y tutores (ACR)	6,3%
Ha recibido capacitaciones.	2,6%
Ha recibido ayuda con su negocio	1,4%
Ha recibido ayuda con la educación	1,4%
Otras menciónes	1,9%
No sabe / No responde	1,7%

Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P53. Considera que el servicio social es: RU.**



Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

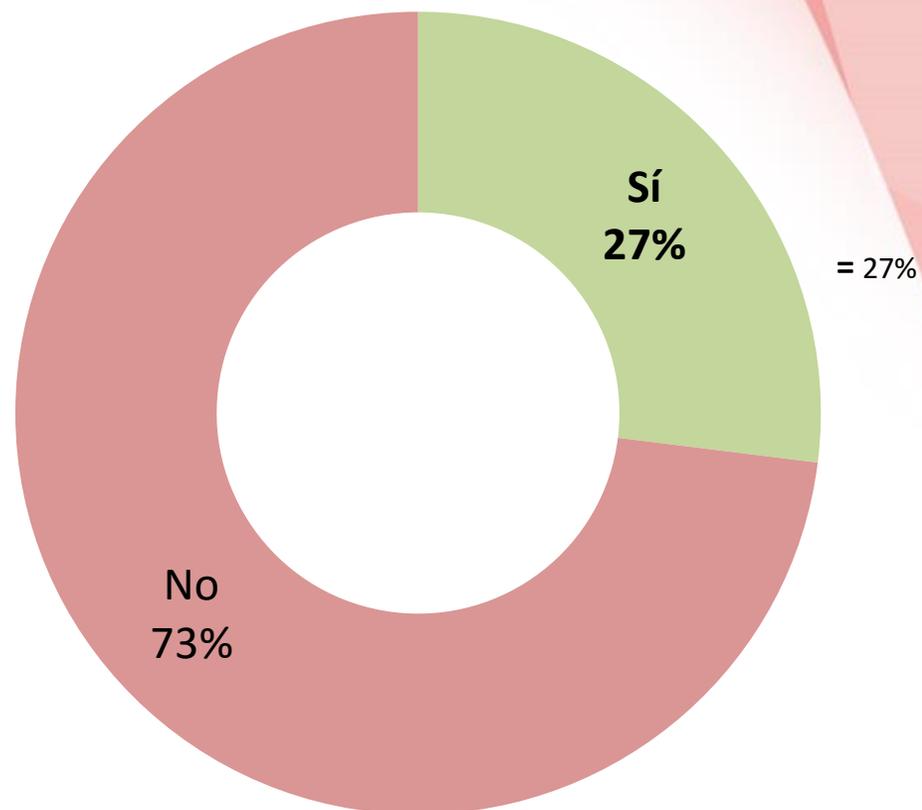
# SERVICIO LEGAL Y ASESORÍA JURÍDICA

**DATEXCO**  
*Mitigating risk*



**ACR** Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**P54.** ¿Usted ha ido a consultar sobre algún tema al abogado de su Grupo Territorial / Punto de Atención? **RU.**

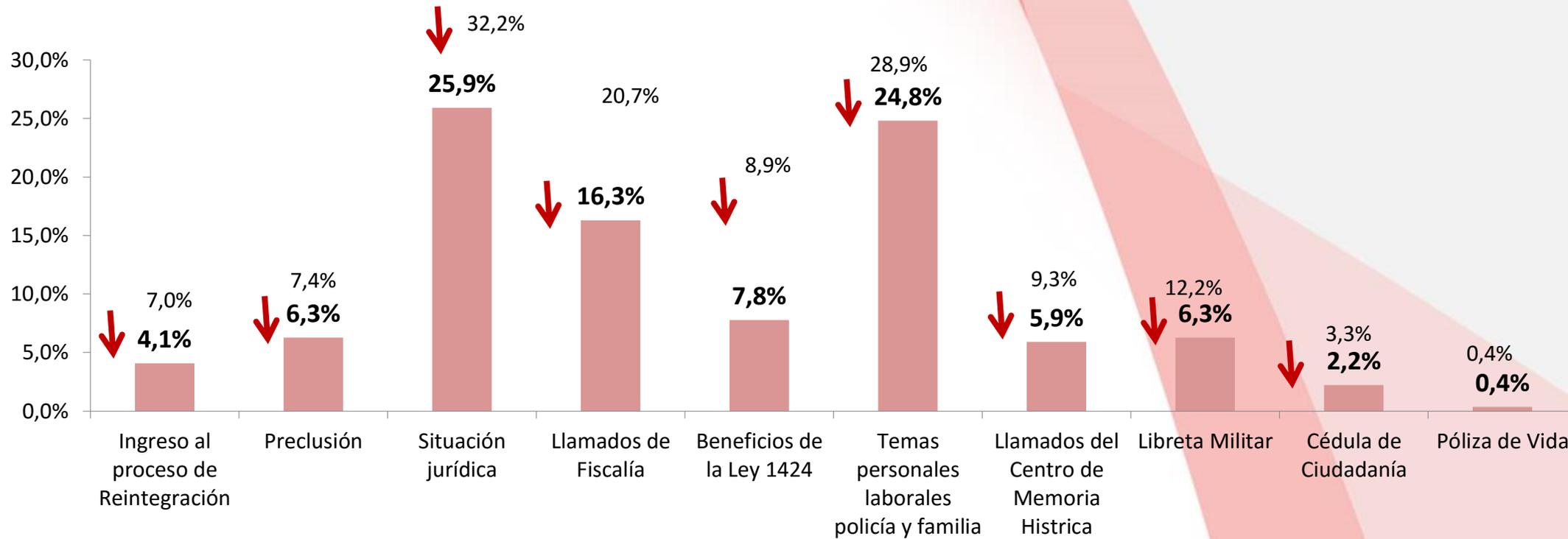


Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

## P55. ¿Qué consulta ha hecho al abogado? RM



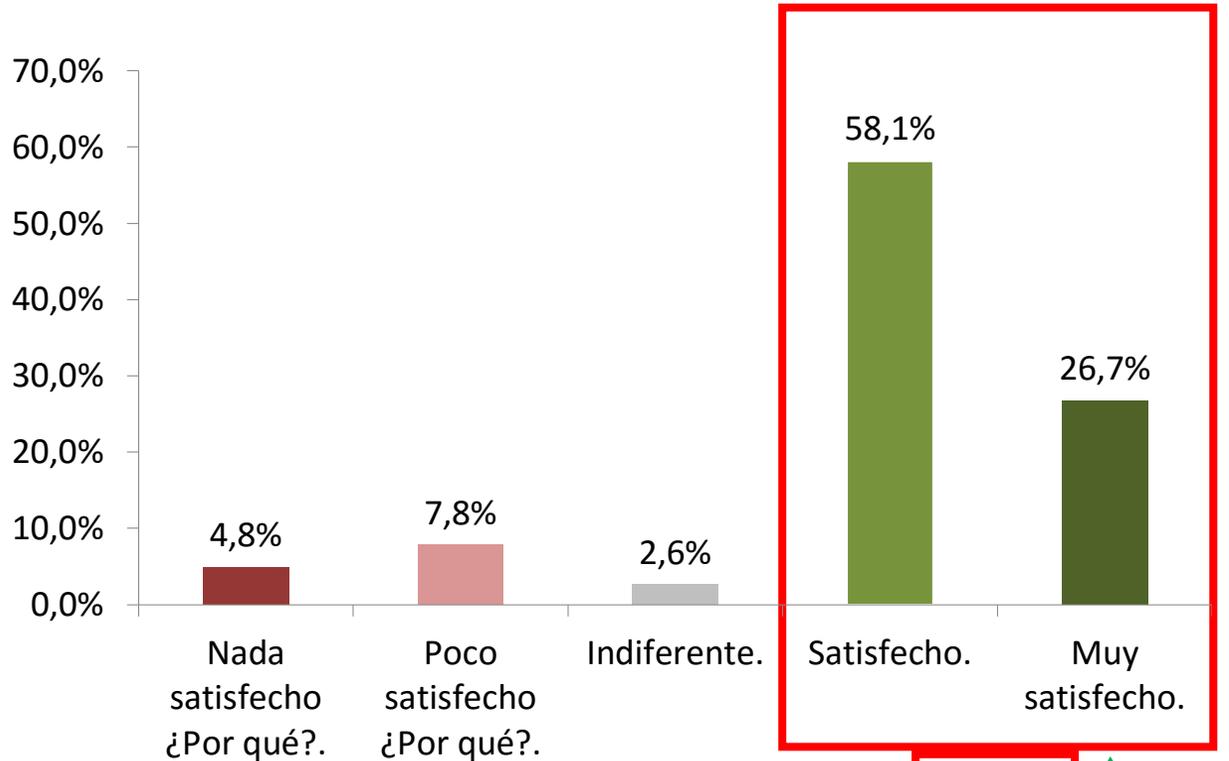
Base: 270



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P56.** Su grado de satisfacción con la orientación brindada es: **RU.**

**¿Porqué poco o nada satisfecho? RM**



Base: 270

84,8% ↑ 82,3%



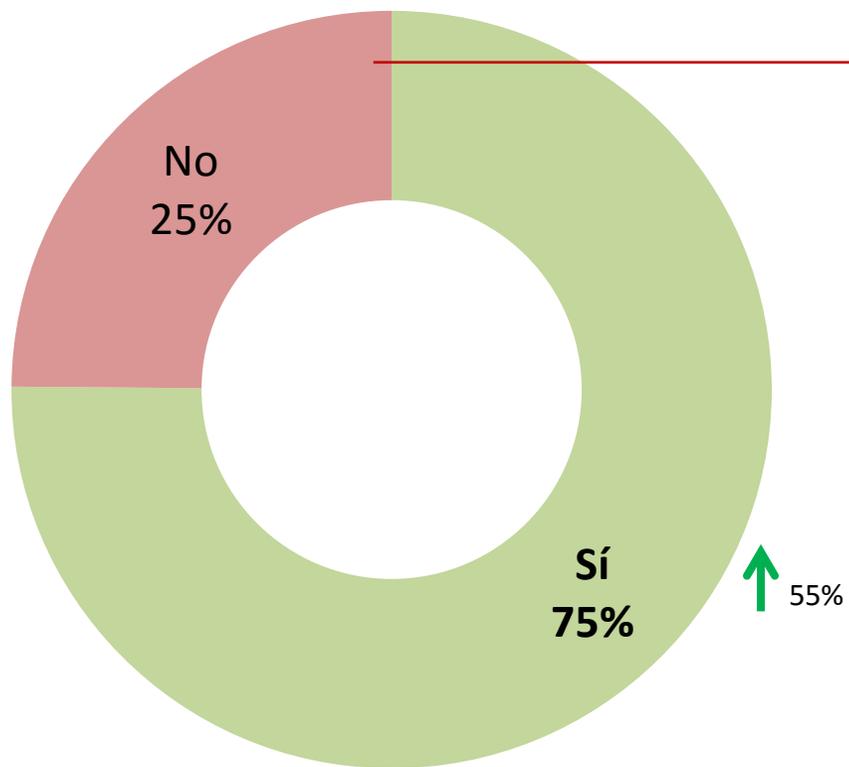
Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015



# PREGUNTAS LEY 1424 EX - AUC



**P57. ¿Conoce usted el contenido de la Ley 1424? RU.**



¿Porqué?	%
No la Recuerda	28,90%
No la conoce	28,10%
no le presta atención	15,30%
No es claro el contenido	12,40%
No ha tenido la explicación correspondiente	10,40%
Se le olvido	4,90%

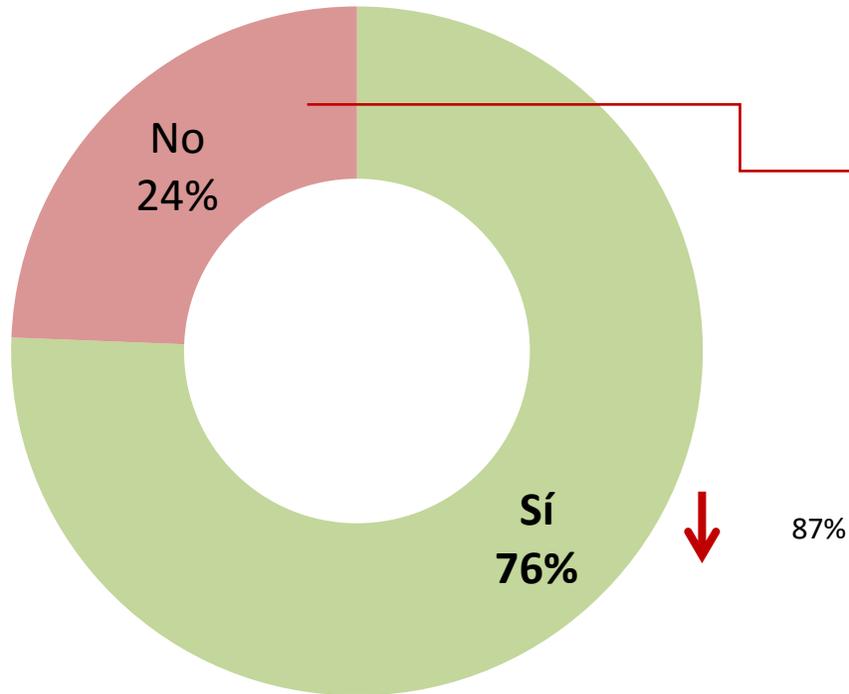
Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P58.** ¿Conoce los beneficios a los que puede acceder? **RU.**

¿Por qué NO?

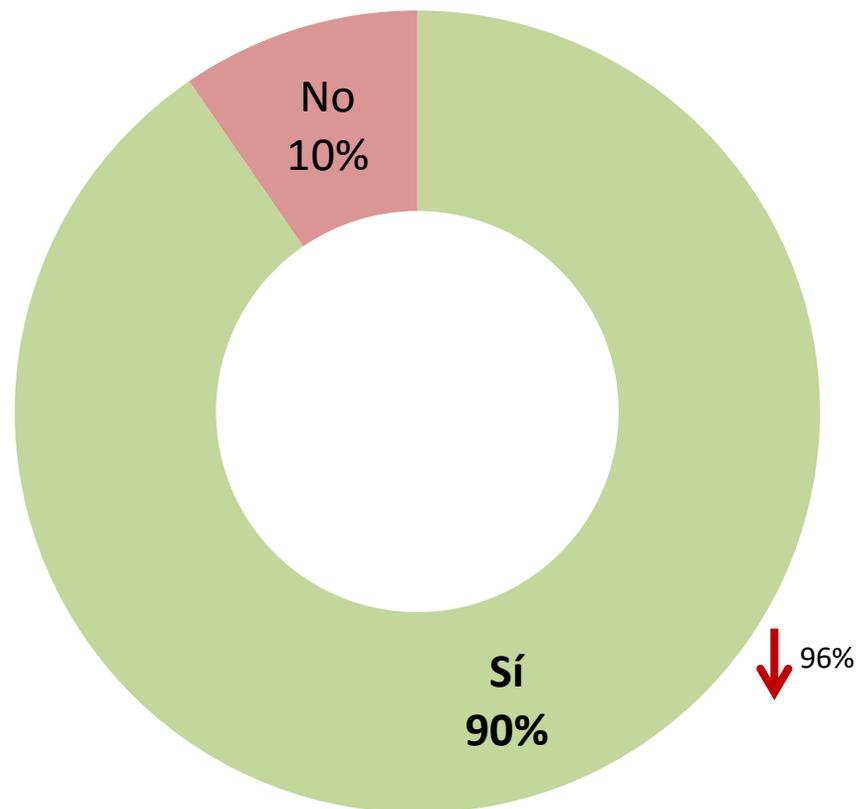


¿Porqué? RM	%
No recuerda los beneficios	27,90%
Desconoce los beneficios	21,70%
No les han explicado los beneficios	18,40%
No le ha prestado mucha atención	12,70%
No los ha leído o estudiado	9,80%
Ha olvidado sus beneficios	6,60%
Otros	2,90%

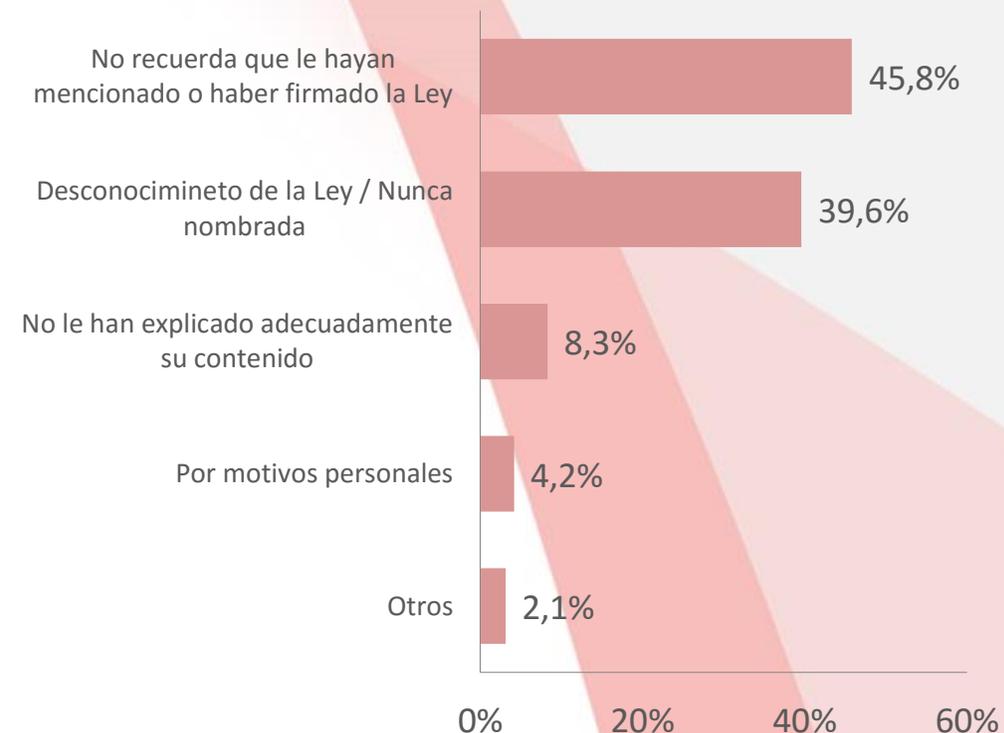
Base: 1001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P59.** Se acogió usted mediante la firma del formato único de verificación de requisitos a los beneficios de la ley 1424? **RU.**



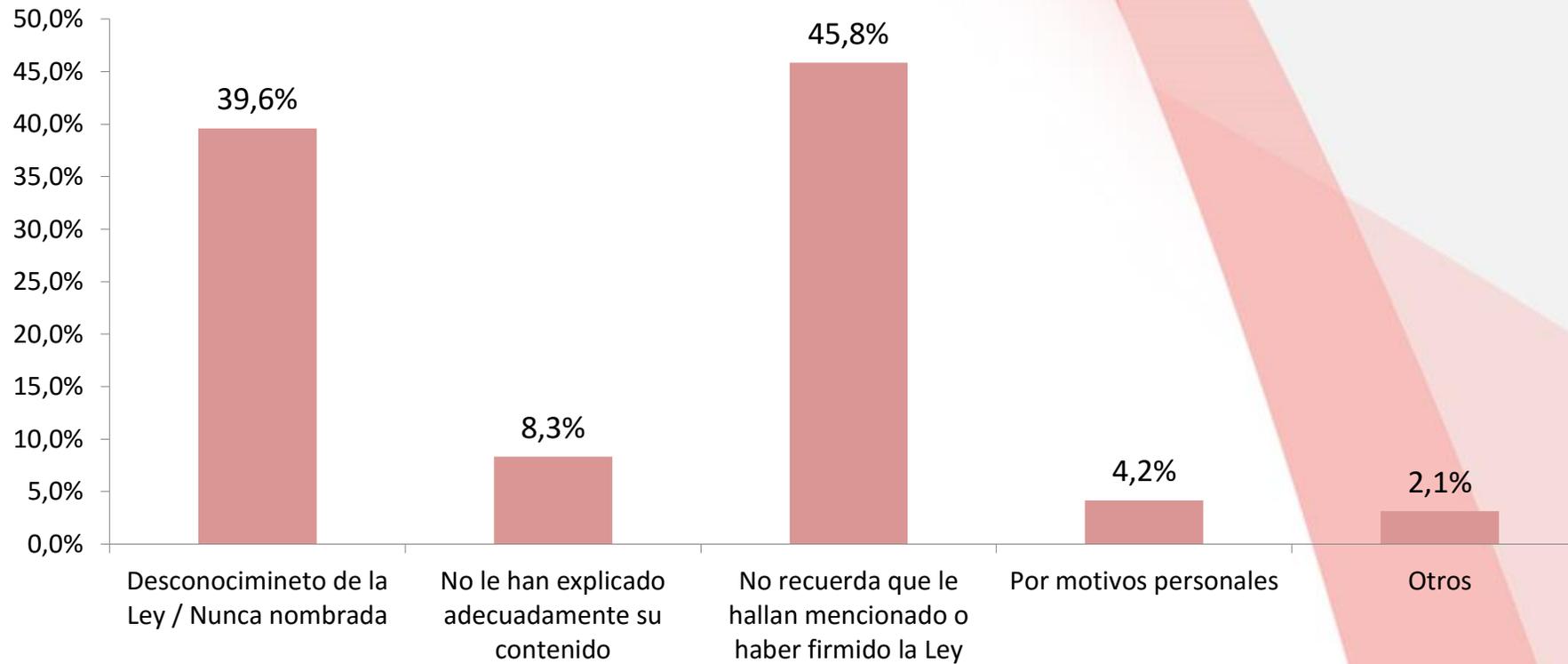
**P60.** ¿Por qué no se acogió a la firma del formato único de verificación de requisitos de la Ley 1424? **RU**



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

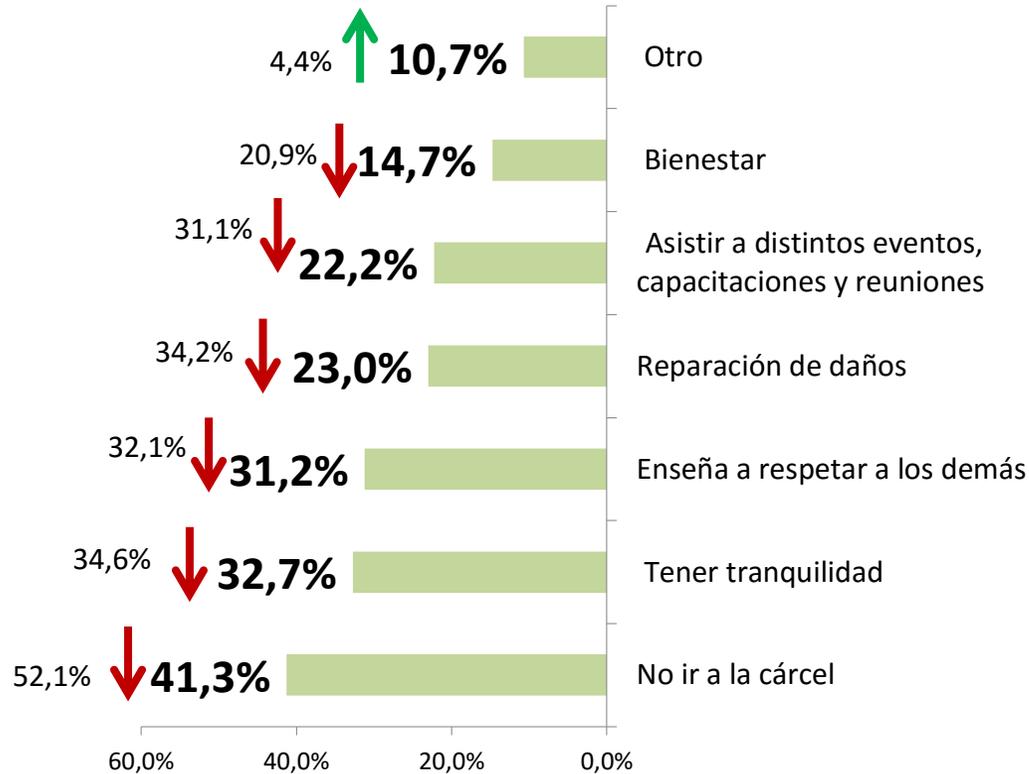
**P60.** ¿Por qué no se acogió a la firma del formato único de verificación de requisitos de la Ley 1424? **RU**



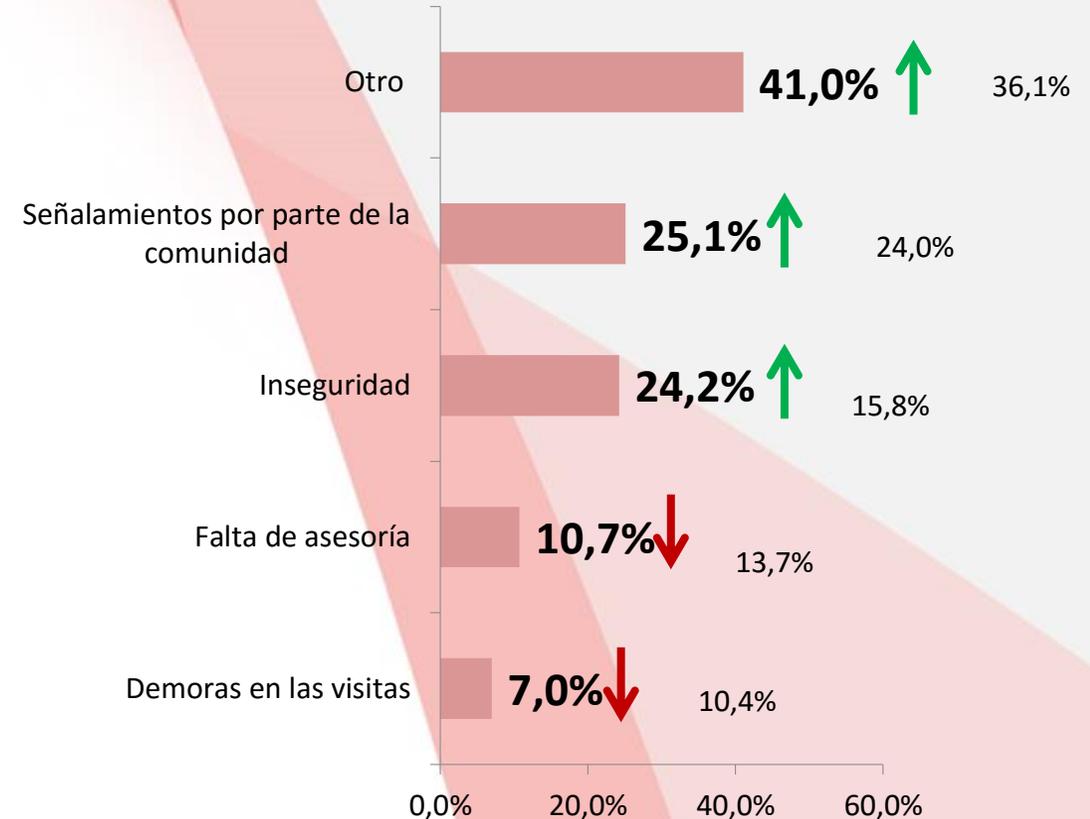
Base: 96

**P61.** Indique los aspectos positivos y negativos de haber firmado. **RU.**

### Aspectos positivos



### Aspectos negativos



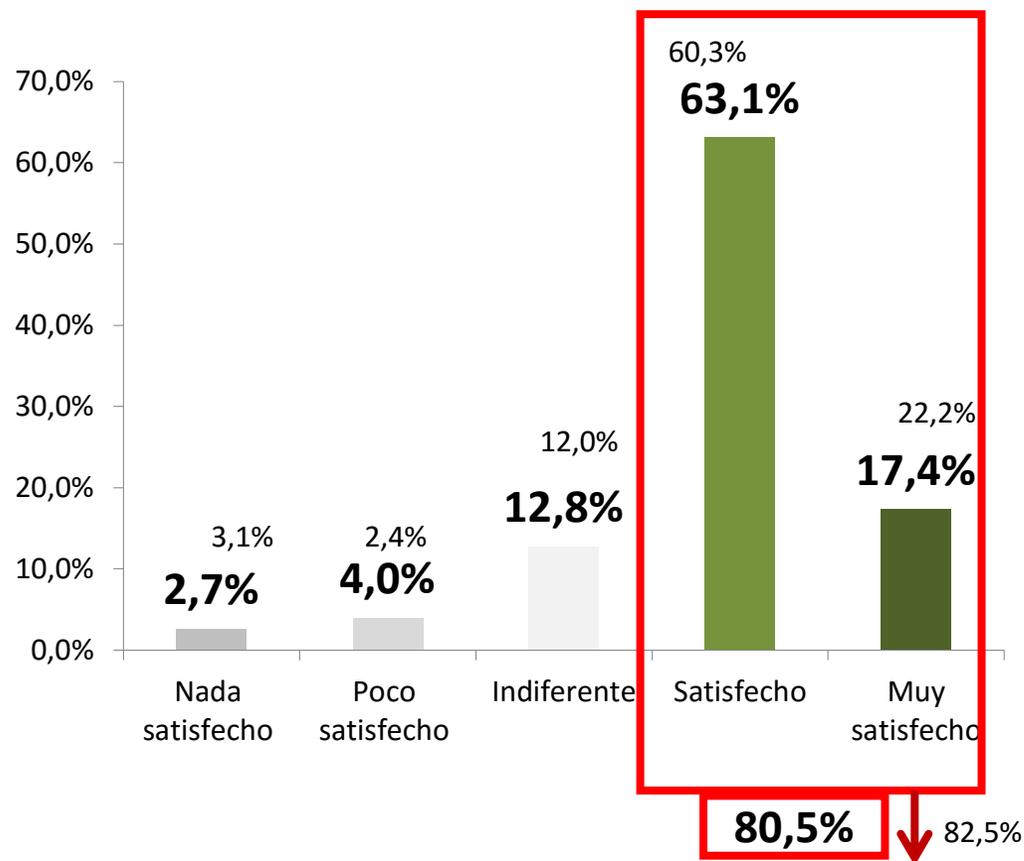
Base: 905



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P62.** ¿Cómo se ha sentido al participar en las diligencias programadas adelantadas por parte suya con el Centro de Memoria Histórica, en el marco de la Ley 1424? **RU**

¿Por qué NADA o POCO satisfecho?

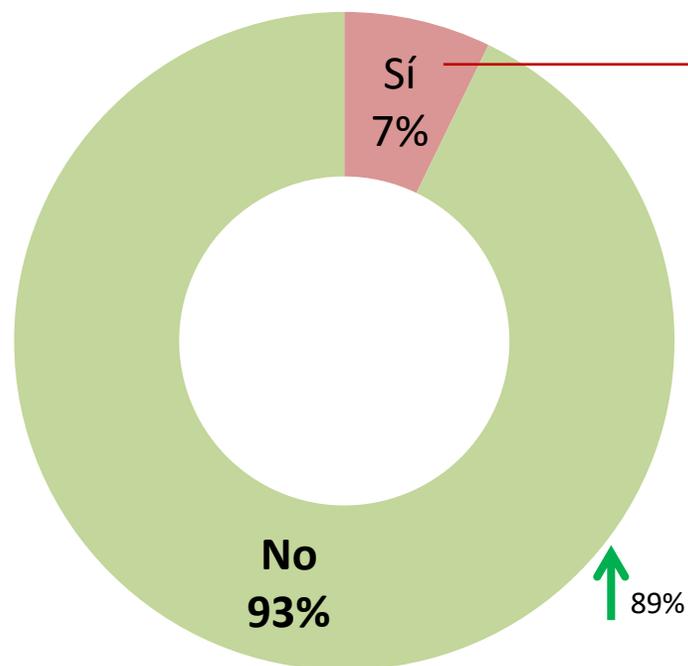


Base: 1.001



↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P63.** ¿Generó alguna dificultad familiar el hecho de tener que ir de nuevo ante la justicia en virtud de la Ley 1424?



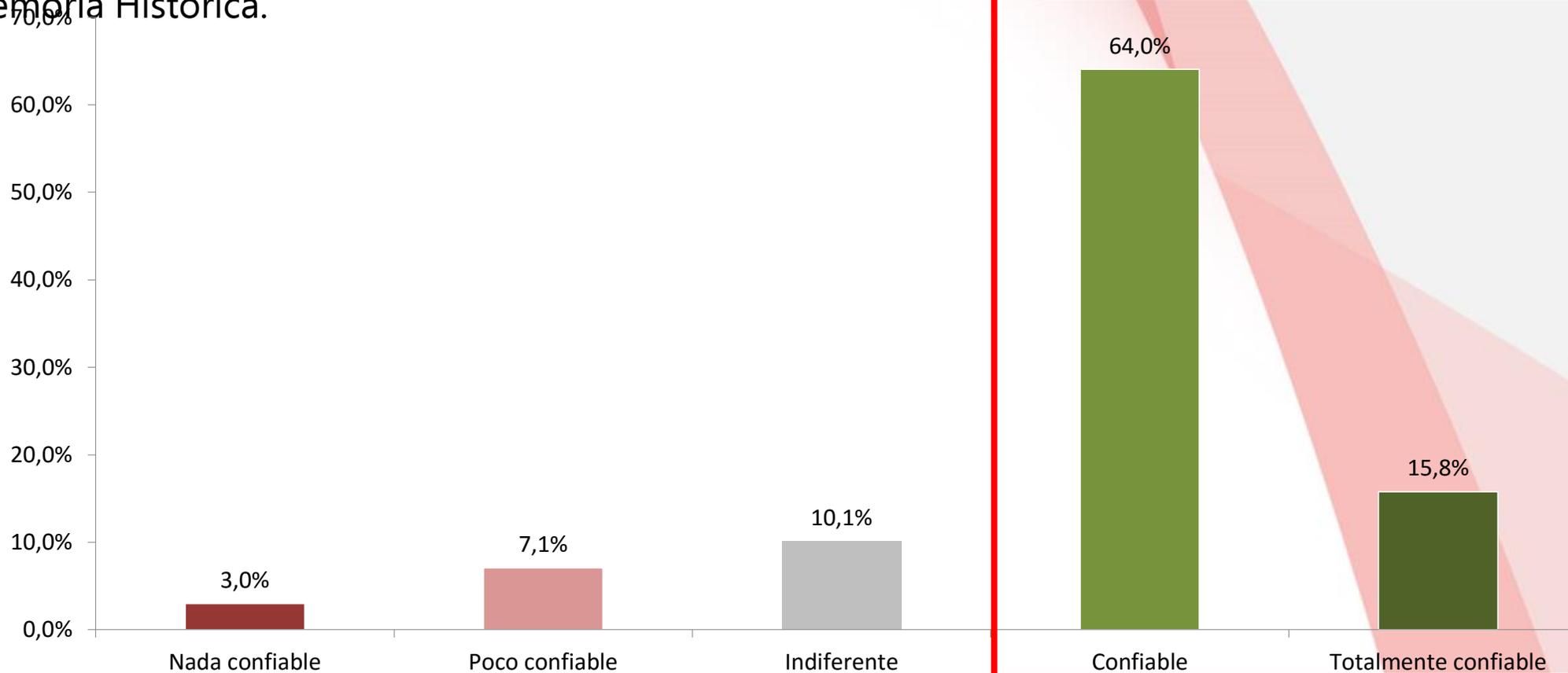
¿Porqué? RM	%
Se puso en riesgo la seguridad de la familia	12,5%
Incertidumbre y preocupación en familiares y amigos	26,4%
Discriminación por parte de las familias y amigos	9,7%
Solicitud de permisos en el trabajo o estudio	8,3%
Miedo a ser detenido	13,9%
Tiene o tuvo detenido algún familiar por esta razón	8,3%
Incomodidad de volver a lo mismo	6,9%
Incumplimiento en las condiciones pactadas	4,2%
No sabe / No responde	5,6%

Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P64.** Califique el grado de confianza que usted tiene, respecto al mecanismo no judicial de Acuerdo de Contribución a la Verdad Histórica (ACVH), que se lleva a cabo por parte del Centro de Memoria Histórica.



**79,8%**

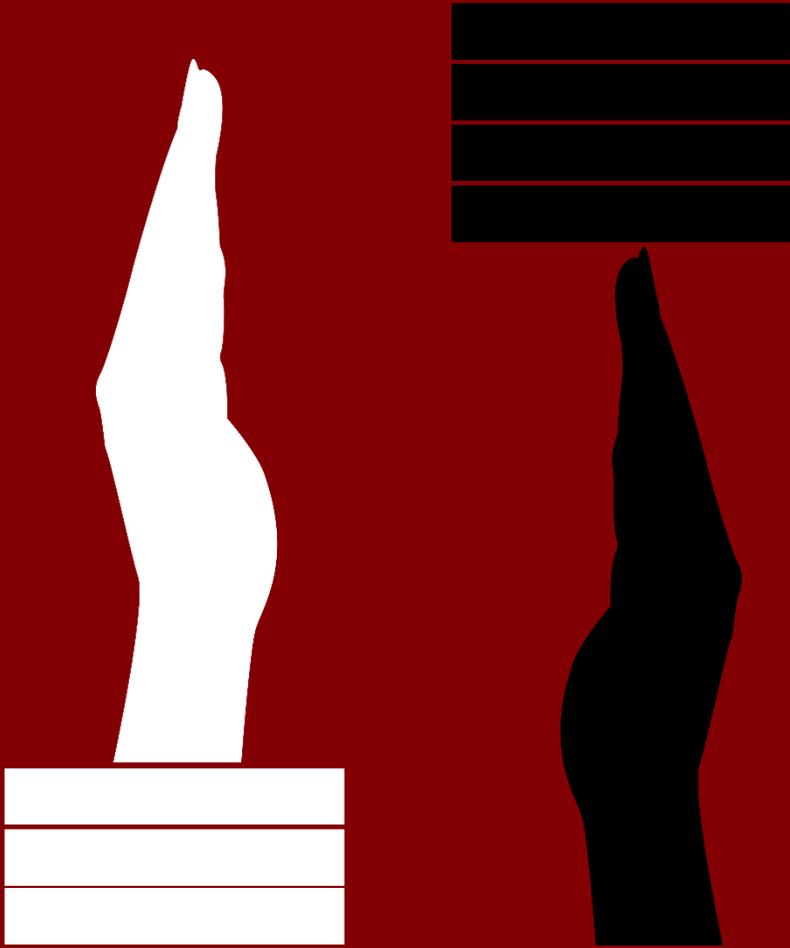
**81,9%**

Base: 1.001



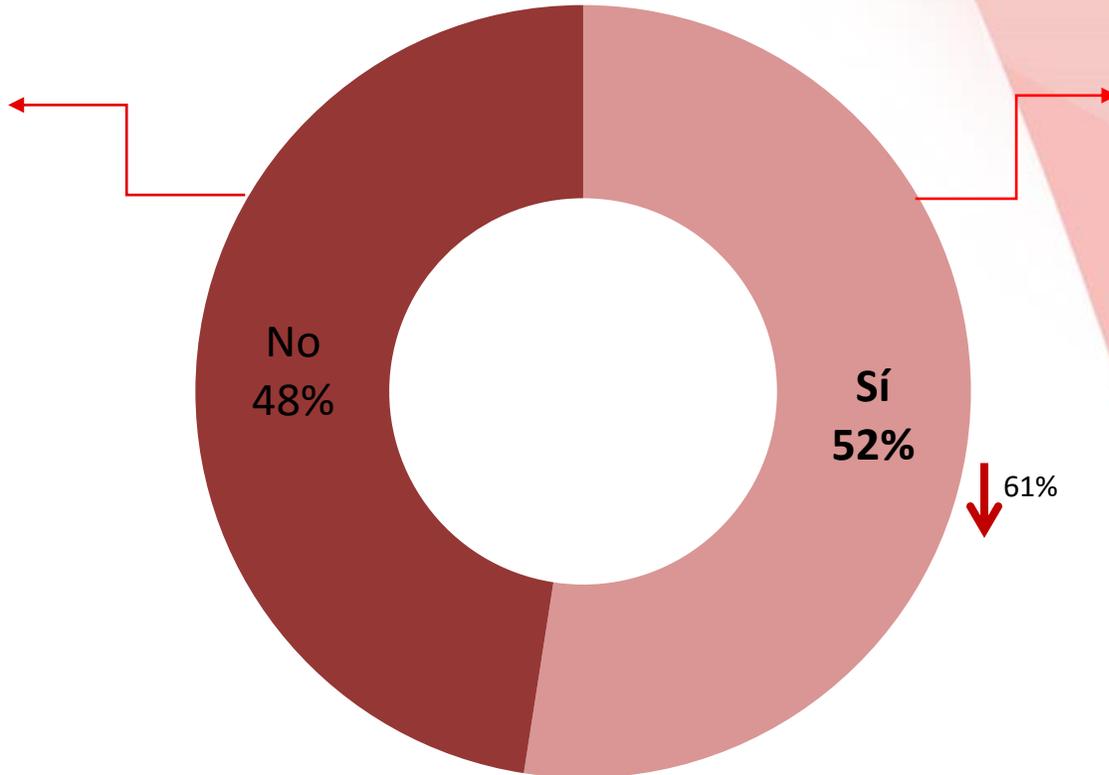
Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

# DISCRIMINACIÓN O RECHAZO



**P65.** ¿En su comunidad, la gente sabe que usted es una persona desmovilizada en proceso de Reintegración? **RU.**

¿Porqué? RM	%
Es información personal que a nadie le contaría, nadie sabe	83,2%
Miedo al rechazo, señalamientos o represalias	8,8%
Por la seguridad de mi familia y mía	6,7%
Tiene un nuevo lugar de residencia	2,5%



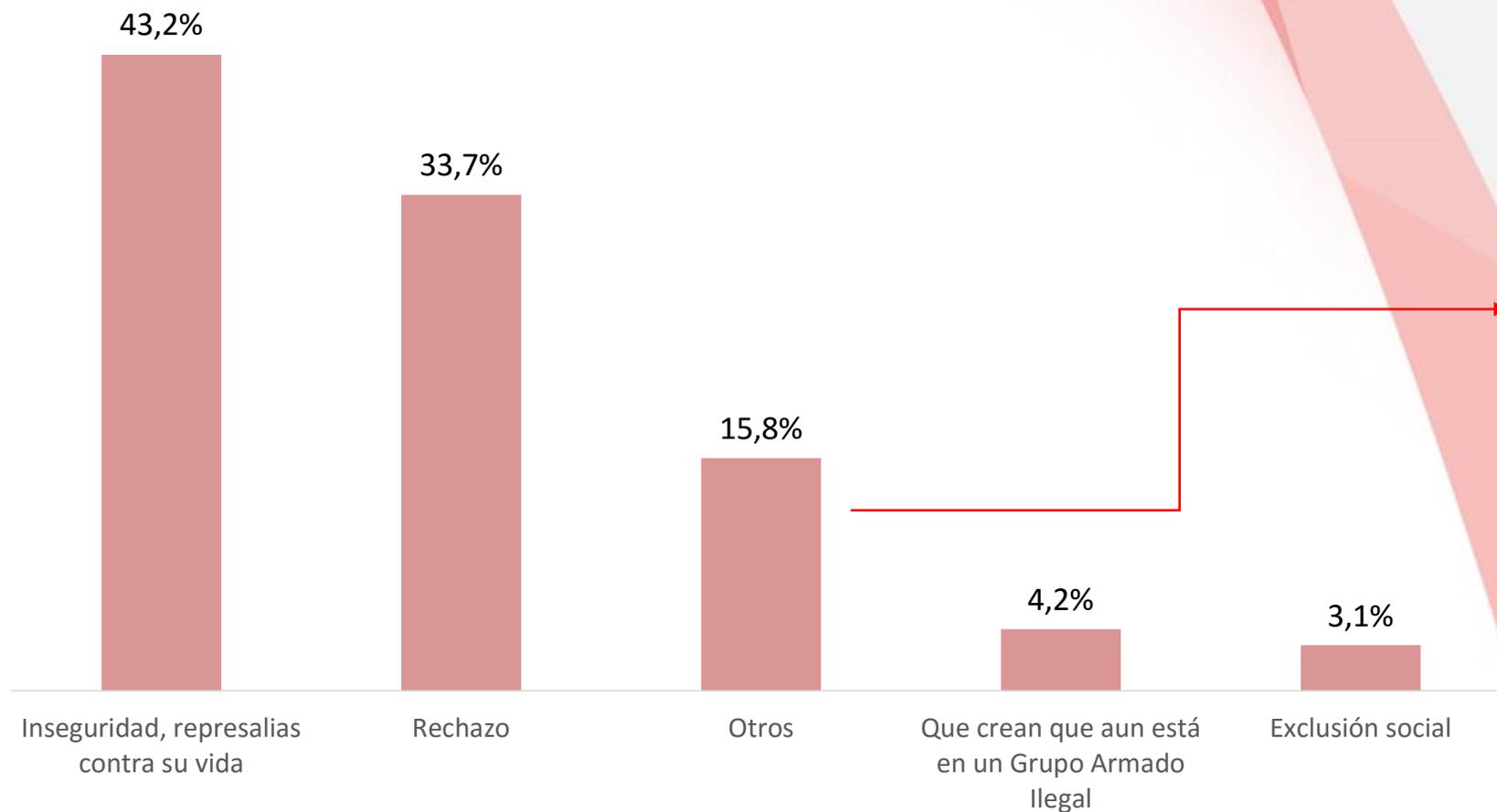
¿Porqué? RM	%
Algunas personas cercanas saben Amigo, familiares, excompañeros	23,4%
La comunidad ya sabía que pertenecía a algún movimiento armado	21,9%
Se filtro la información y se enteraron por algún medio (Tv, Redes Sociales, Voz a voz)	20,4%
Se enteraron por medio de los permisos, reuniones, talleres o actividades de la ACR	20,2%
La misma persona cuenta que es desmovilizada a la comunidad	14,3%
Requisito para solicitar trabajo	1,1%
Otras menciones	0,6%

Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P66.** ¿Cuál es su principal miedo para decir que es una persona desmovilizada?



¿Cuál?	%
Ninguna de las anteriores	43,7%
No tiene miedo	43,0%
No opina al respecto es información personal	7,6%
Todas la anteriores	3,8%
Oras menciones	1,9%

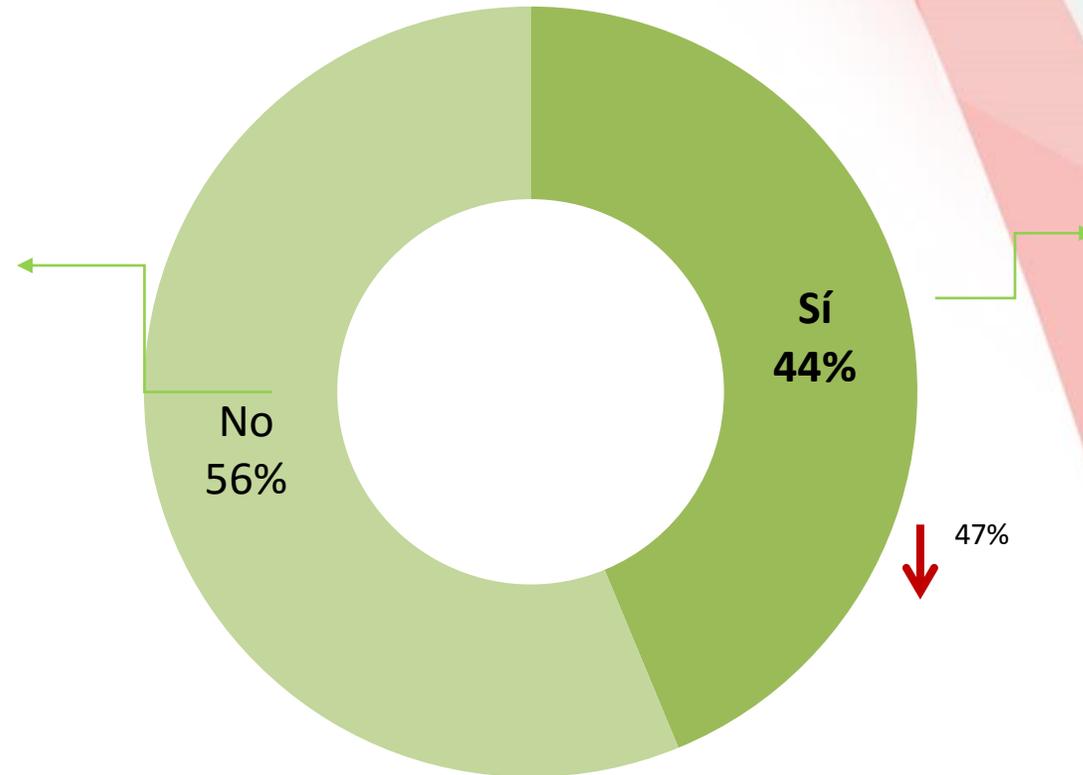
Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P67.** ¿En su trabajo o en la labor que realiza, saben que usted es una persona desmovilizada en proceso de Reintegración? **RU.**

¿Porqué? RM	%
Es información personal que a nadie le contaría, nadie sabe.	66,3%
Temor al rechazo, represalias o pérdida de trabajo.	15,6%
No tiene empleo.	10,1%
Por seguridad.	5,3%
Trabaja como independiente.	4,3%
Otras menciones.	2,1%



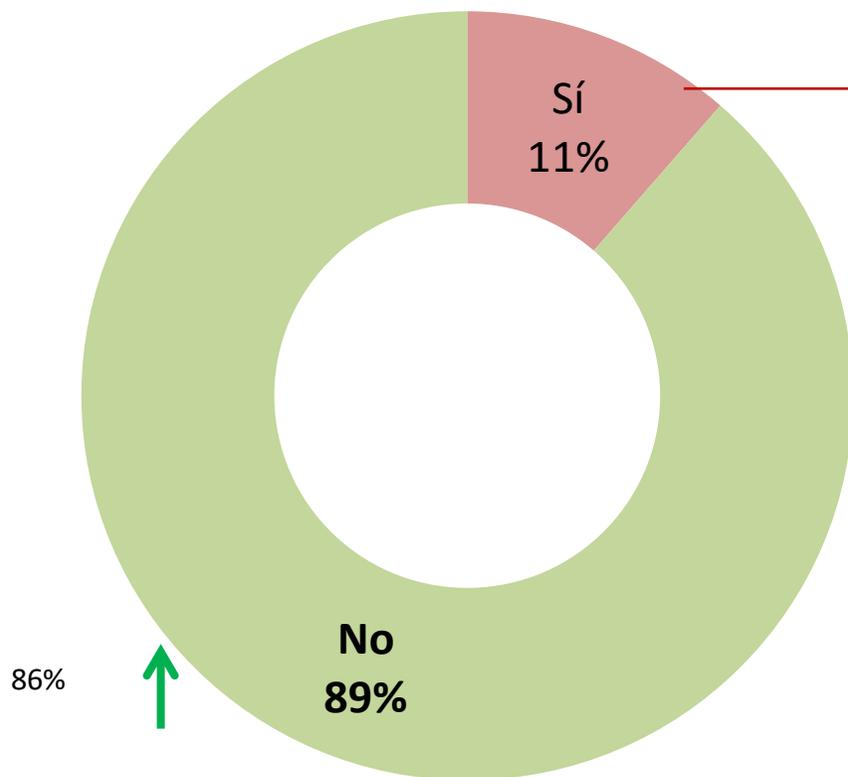
¿Porqué? RM	%
La mayoría de las personas saben que soy desmovilizado, ya lo conocían.	30,8%
La misma persona le conto a su Jefe y/o Compañeros	29,0%
Se enteraron por los permisos, las reuniones, talleres o actividades de la ACR / Fiscalía	13,0%
Solo algunas personas cercanas saben Amigo y Familiares	9,8%
Solo mi jefe, se entero por medio de la ARC, le contaron o ya sabia	6,6%
Se filtro la información y se enteraron por algún medio (comunidad, policía, voz a voz)	6,4%
Se enteraron por su documentación	1,8%
Trabaja como independiente	0,9%
Otras Menciones	1,7%

Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P68.** ¿Alguna vez lo han despedido o presionado para retirarse de su trabajo por su condición de persona desmovilizada en proceso de Reintegración? **RU**



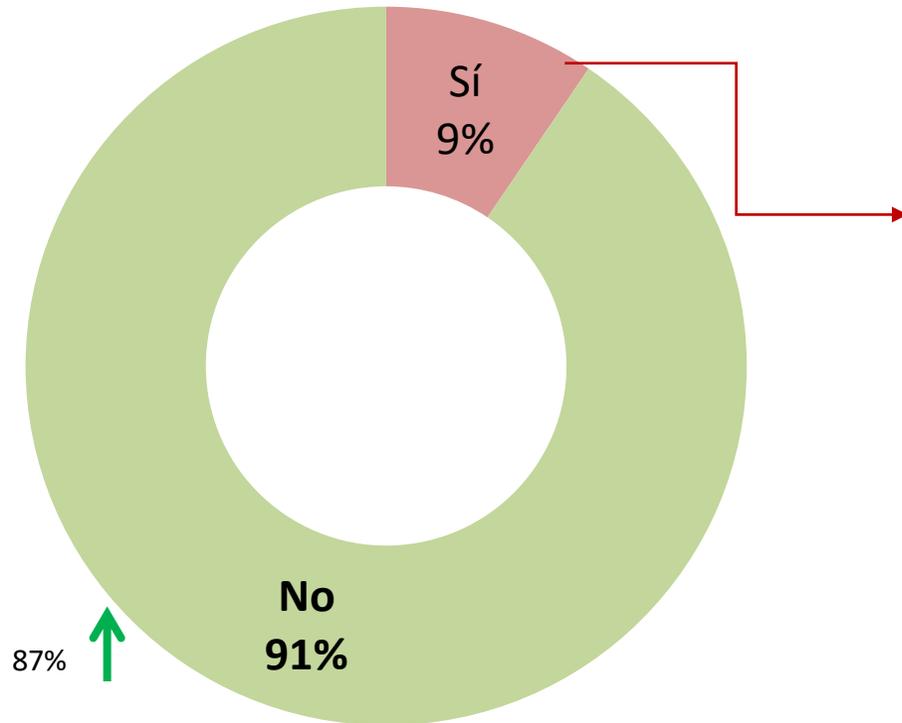
¿Porqué? RM	%
Apenas se enteran lo despiden, discriminan, rechazan por ser desmovilizado	71,9%
La personas sienten temor o miedo	6,1%
La personas sienten desconfianza y evitan problemas	7,9%
No dan explicación o justificación	9,6%
Lo investigan, revisan antecedentes	4,4%
El gobierno o la ACR lo hicieron renunciar por seguridad o por compromisos	7,9%

Base: 1.001



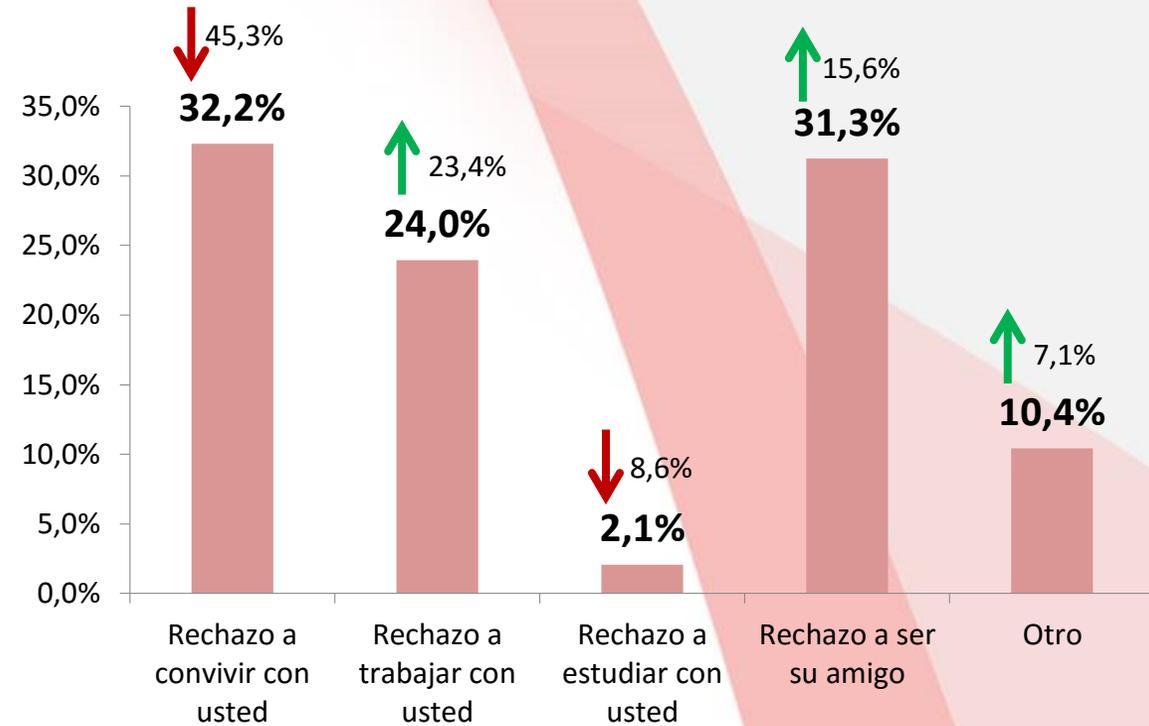
Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P69.** ¿Se ha sentido discriminado o rechazado en su comunidad por su condición de persona desmovilizada en proceso de Reintegración? **RU.**



Base: 1001

**P70.** ¿De qué forma ha sentido esa discriminación? **RU**

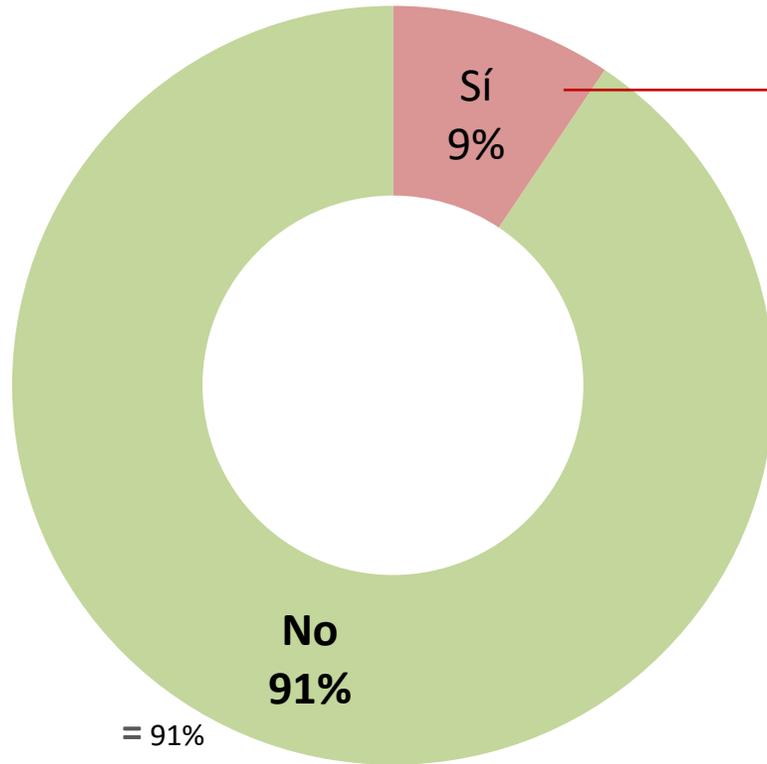


Base: 96



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P71.** Por su condición de desmovilizado, o de hacer parte del proceso de Reintegración, ¿ha sentido que alguna entidad bancaria le ha negado el acceso a productos financieros (cuentas, créditos, fiducias, etc.)? **RU**



¿Porqué? RM	%
Por ser desmovilizado niegan cualquier ayuda	51,1%
Exigen muchos mas requisitos, papeles o ducumentos para nada.	21,3%
Por revisan Antecedentes	8,5%
Por tener reportes	7,4%
Le negaron el prestamo o credito sin justificacion	9,6%
Otras menciones	4,3%

Base: 1.001



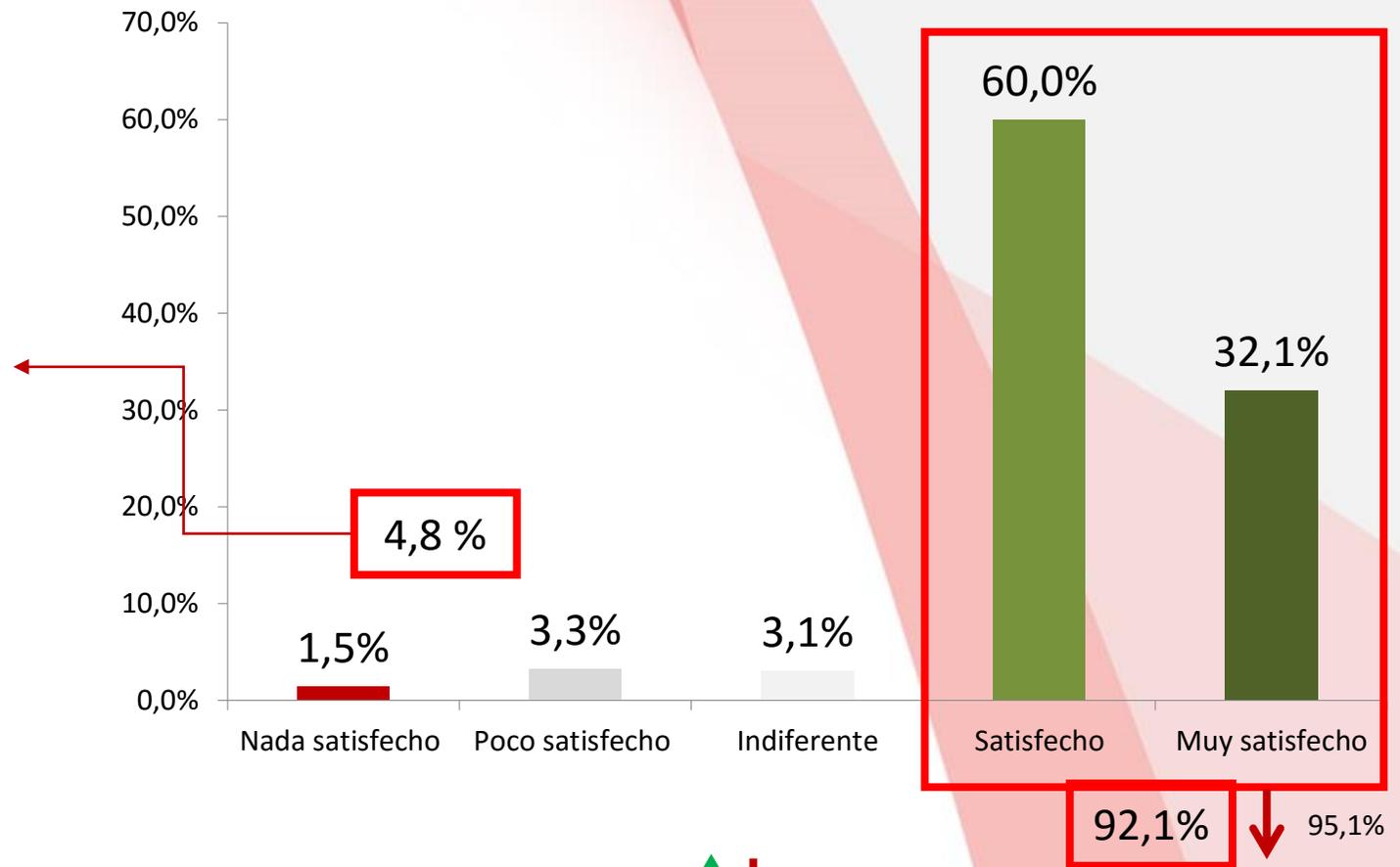
Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

# PERCEPCIÓN DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN



**P72. ¿Cómo se siente usted con la atención general ofrecida por su profesional reintegrador? RU.**

¿Porqué? RM	%
No siente que preste un buen servicio de orientación o asesoría	37,5%
No siente apoyo o ayuda por parte del reintegrador	18,8%
No cumplen con las condiciones o promesas pactadas	12,5%
Tiene poco o no tiene contacto con el reintegrador	22,9%
No da solución alguna a los requerimientos	6,3%
Se ve afectado por el cambio continuo del reintegrador	6,3%
Otras menciones	2,1%

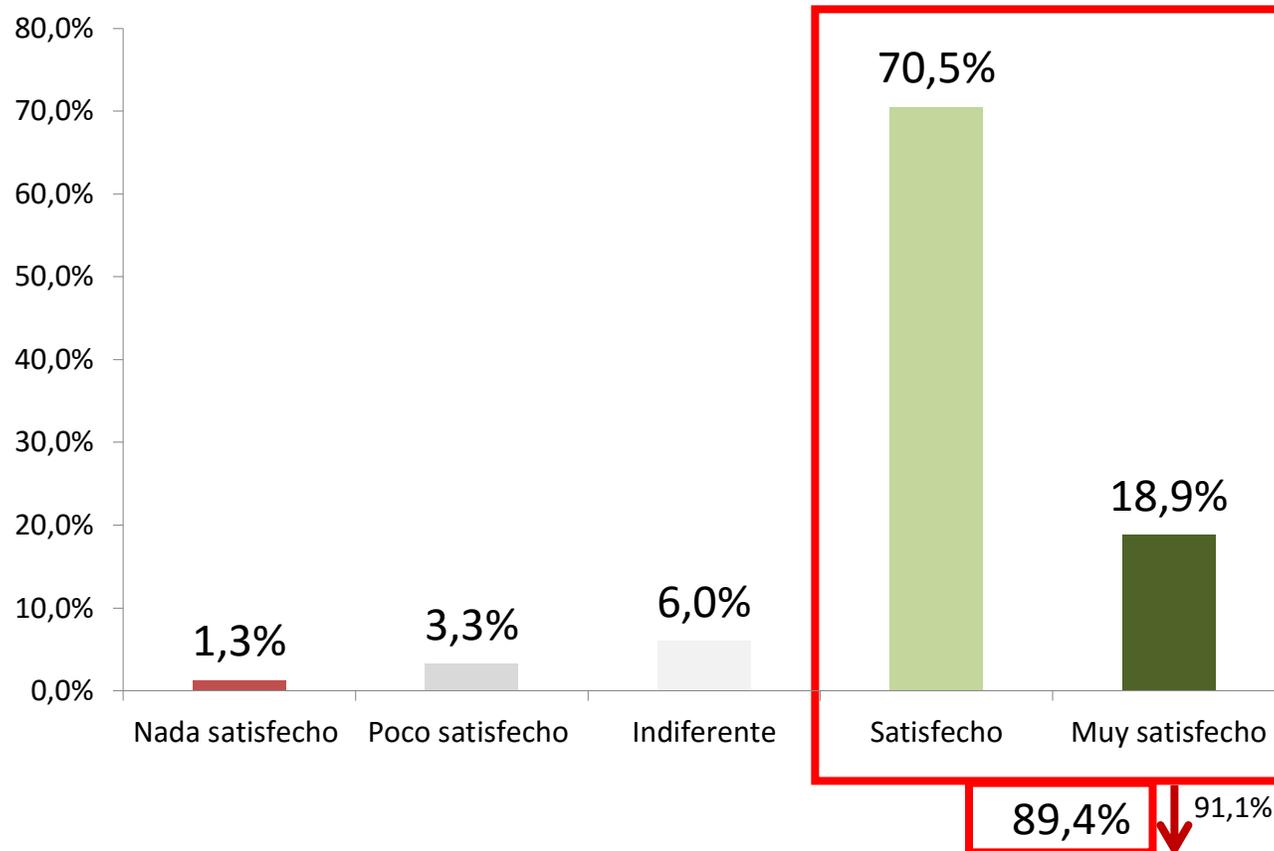


Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P73.** ¿Cómo se siente usted con la atención general ofrecida por los demás colaboradores de su Grupo Territorial o Punto de Atención? **RU**

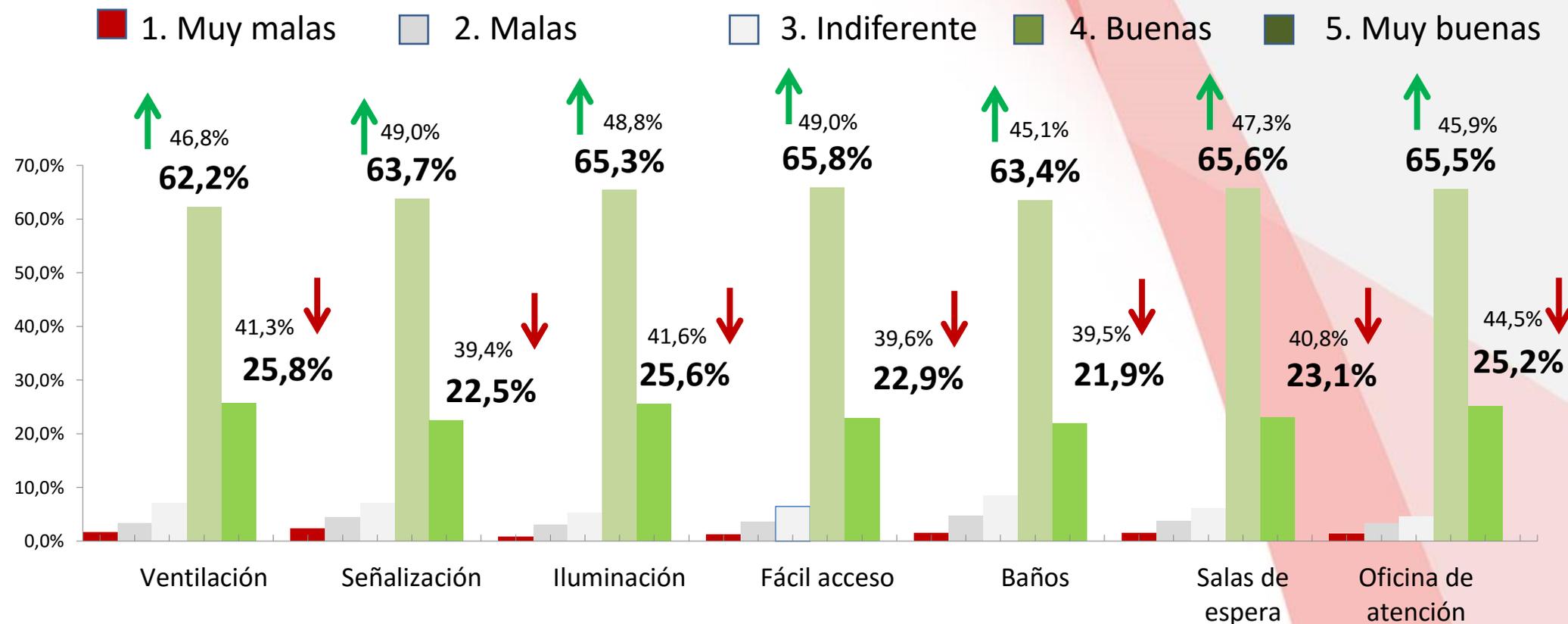


Base: 1.001

¿Porqué? RM	%
No prestan ningún tipo de apoyo o ayuda.	19,6%
No prestan suficiente atención a los requerimientos	28,3%
La orientación o asesoría no son claras	17,4%
No cumplen con las condiciones o promesas pactadas	6,5%
No hay contacto alguno	10,9%
No prestan un servicio óptimo	13,0%
Otras menciones	8,7%

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

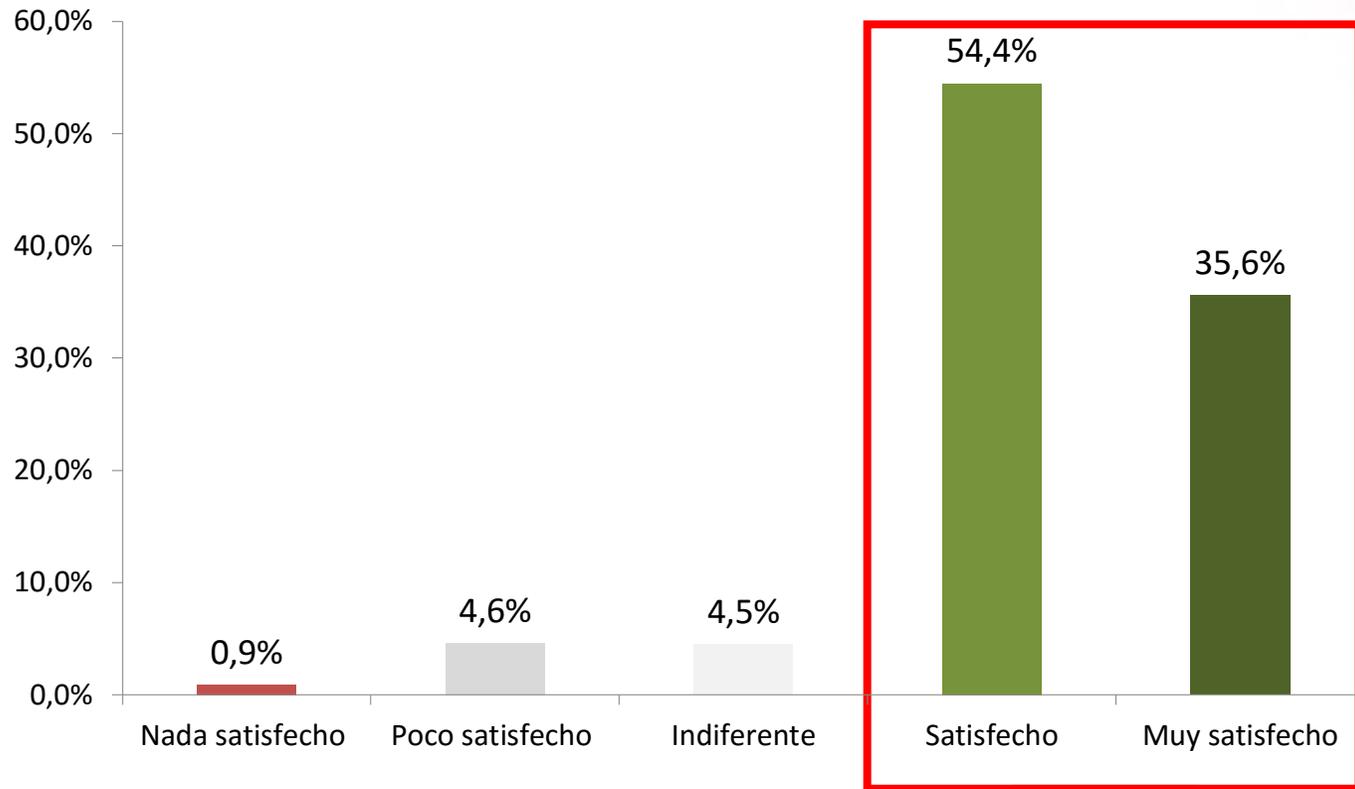
**P74.** Califique las condiciones de las instalaciones físicas de su Grupo Territorial / Punto de Atención **RU**.



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P75.** Califique de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, ¿cómo se ha sentido a lo largo de su proceso de Reintegración? **RU**



¿Porqué?	%
No cumplen con las condiciones o promesas pactadas	41,8%
Falta colaboración, apoyo y ayuda en todo el proceso	23,6%
Mala orientación y Asesoría por parte de la ACR	14,5%
No tienen en cuenta las necesidades o requerimientos	14,5%
No prestan un servicio óptimo	18,2%
Otras menciones	5,5%

90% ↓ 91,9%

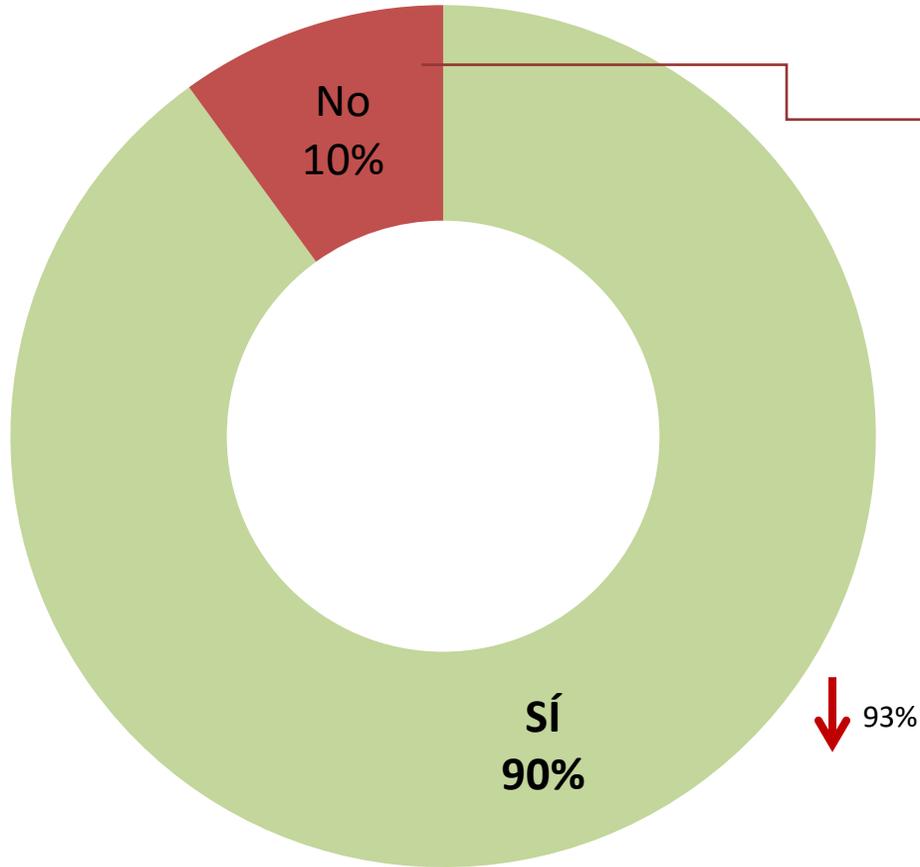


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

Base: 1.001



**P76.** A partir de su experiencia en el proceso de Reintegración, ¿Recomendaría a otras personas que se desmovilicen y hagan parte del proceso de Reintegración? **RU**

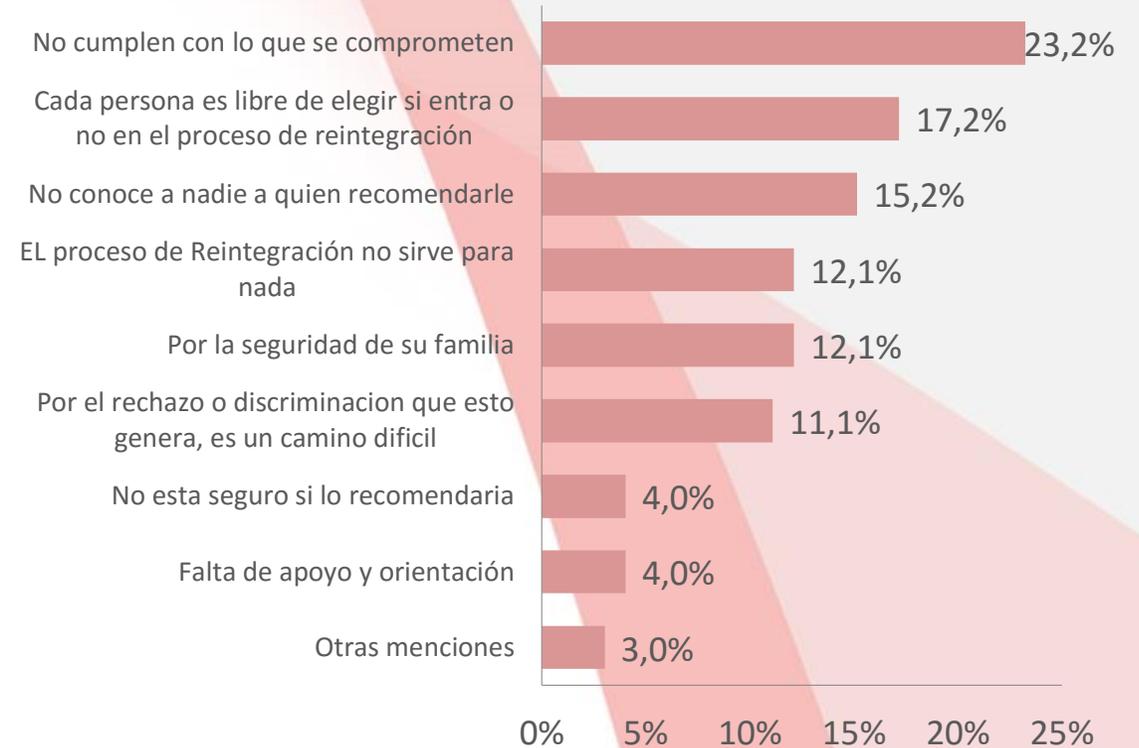


Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

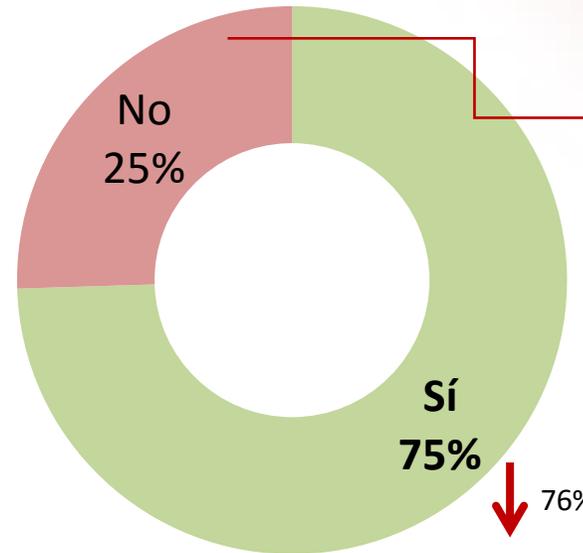
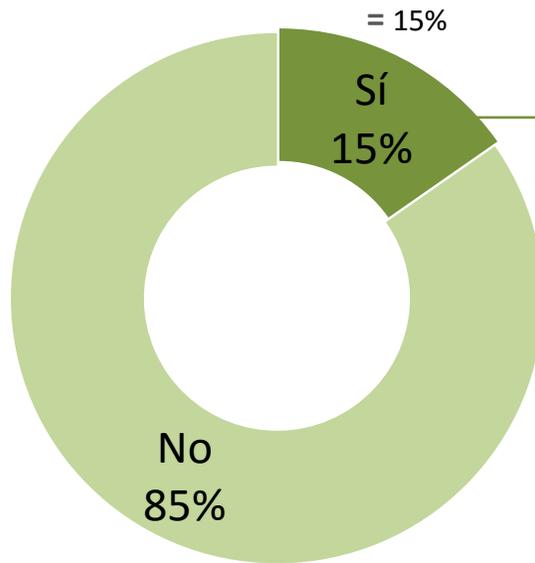
**P77.** ¿Por qué no lo recomendaría? **RM**



Base: 100

**P78.** ¿Ha presentado PQRS-D (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias), a la Agencia? **RU**

**P79.** ¿Entendió lo que le respondieron? **RU.**



¿Porqué?	%
No le han dado solución o respuesta	71,8%
falta de explicación u orientación en la respuesta y tramitología	10,3%
No cumplen con las condiciones o promesas pactadas	5,1%
No prestan la atención adecuada	12,8%

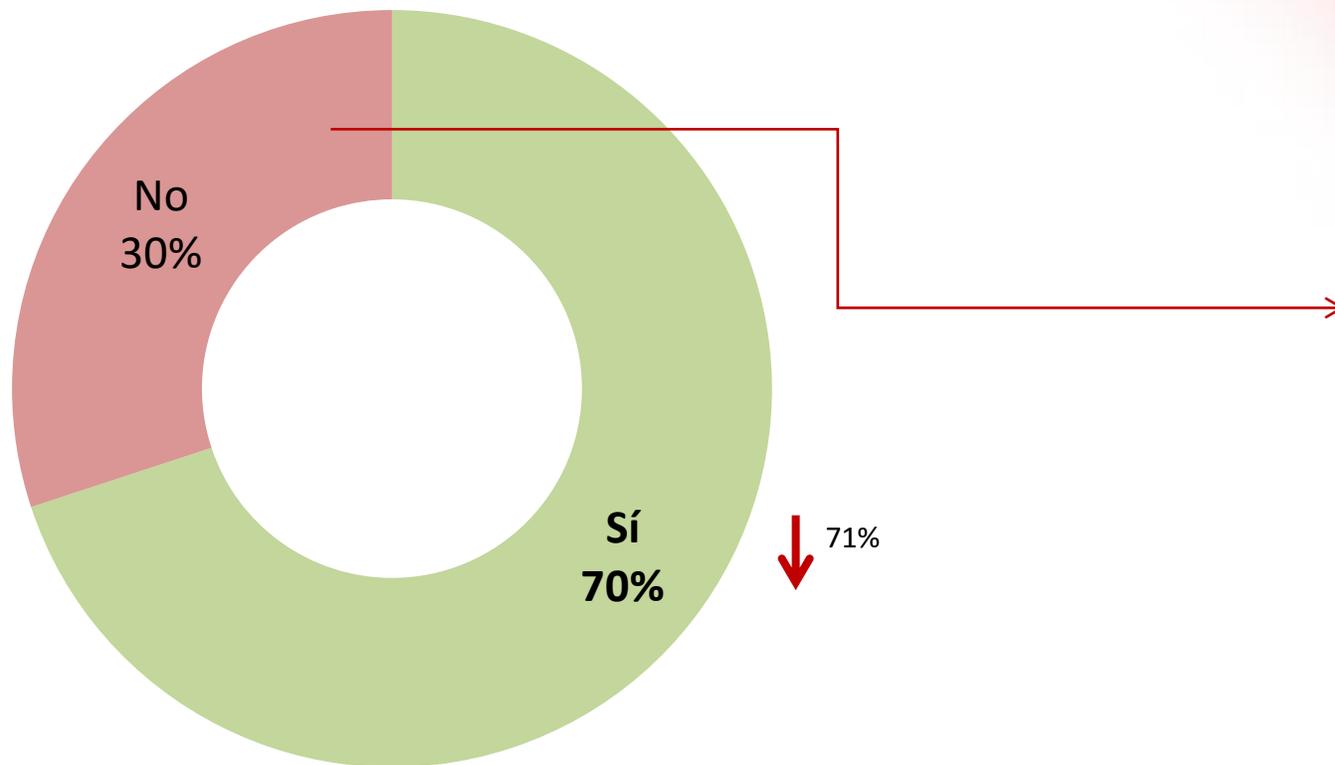
Base: 39

Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P80.** ¿La respuesta que le dieron tenía que ver con su necesidad o inquietud? **RU.**



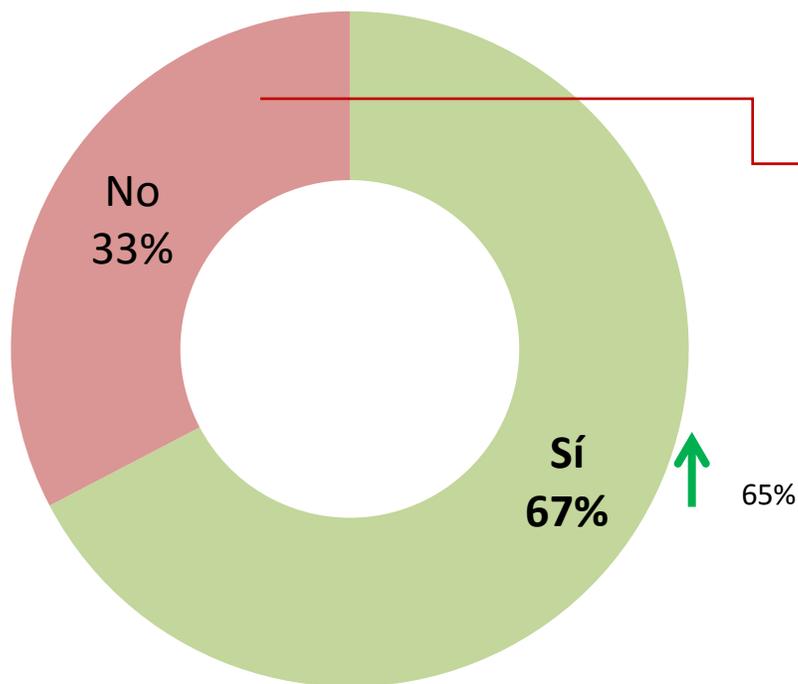
¿Porqué?	%
No le han dado solución o respuesta	60,9%
No tenia nada ver con lo solicitado	17,4%
No hubo suficiente asesoría ni apoyo por parte de la ACR	8,7%
La respuesta no es clara, no satisface la necesidad	13,0%

Base: 153



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

**P81.** Teniendo en cuenta que por Ley se tienen 15 días **hábiles** para responder a su petición, queja o reclamo, PQRS-D, ¿queremos saber si la respuesta se la dieron en ese plazo? **RU**



¿Porqué?	%
No le han dado solución o respuesta	62,0%
La respuesta supero los 15 días hábiles, fueron meses	18,0%
No tiene explicación de porque la demora	10,0%
Otras razones	10,0%

Base: 153

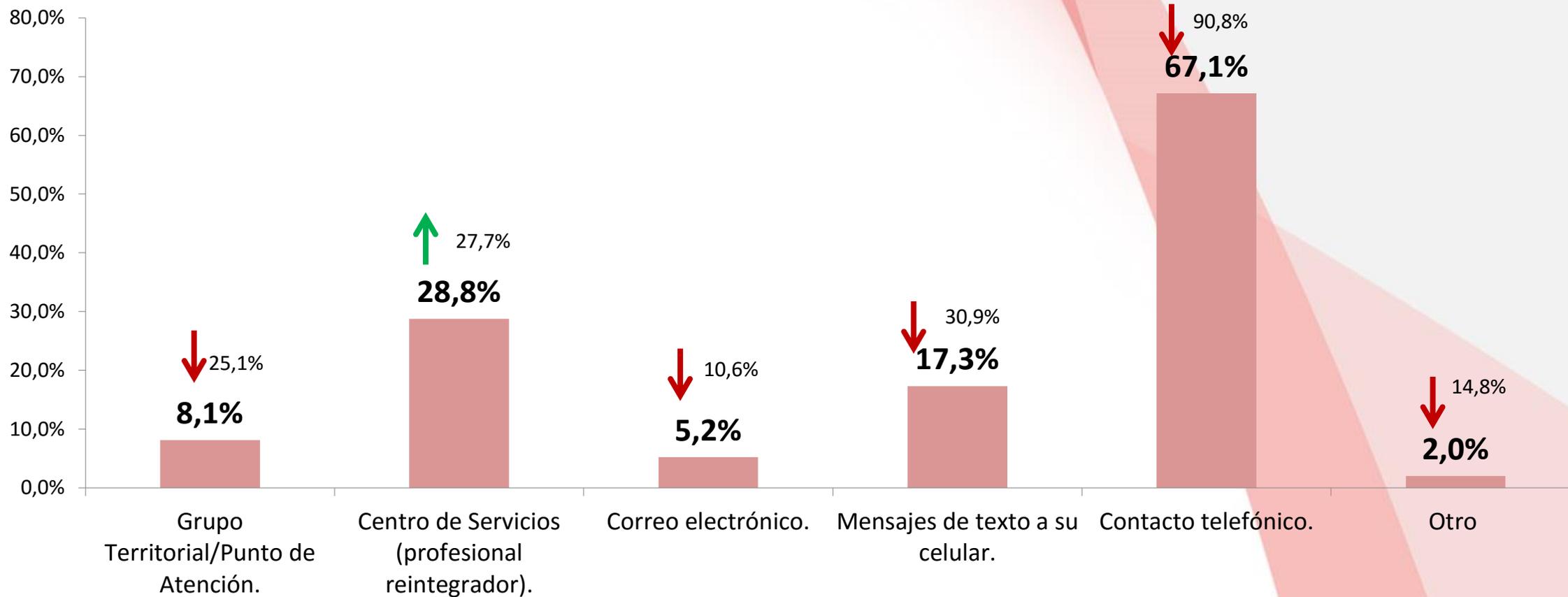


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

P82. ¿Por cuál de los siguientes canales prefiere ser contactado por la ACR?



PERCEPCIÓN DE  
SERVICIOS Y  
SATISFACCIÓN



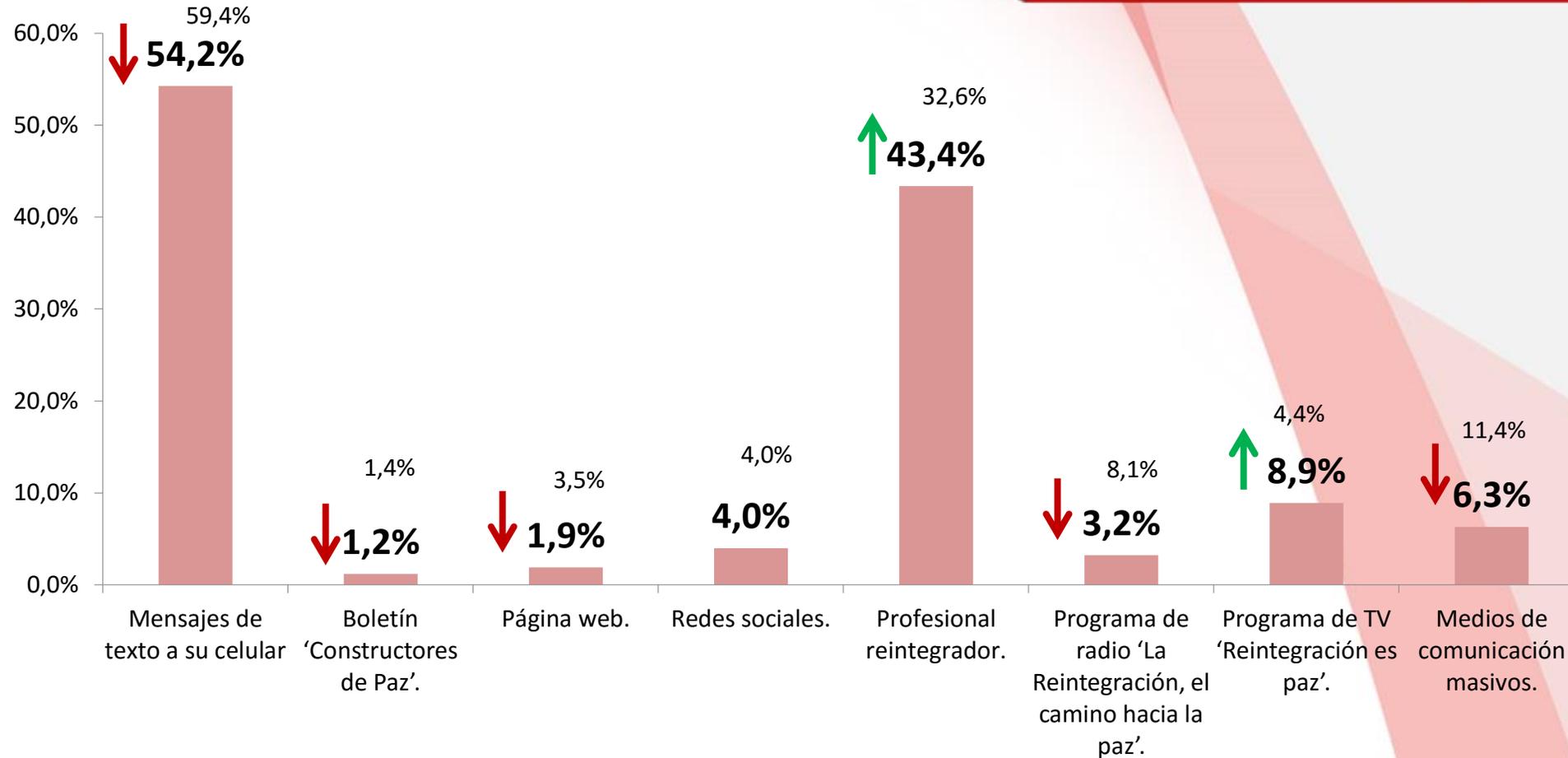
Base: 1.001



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015



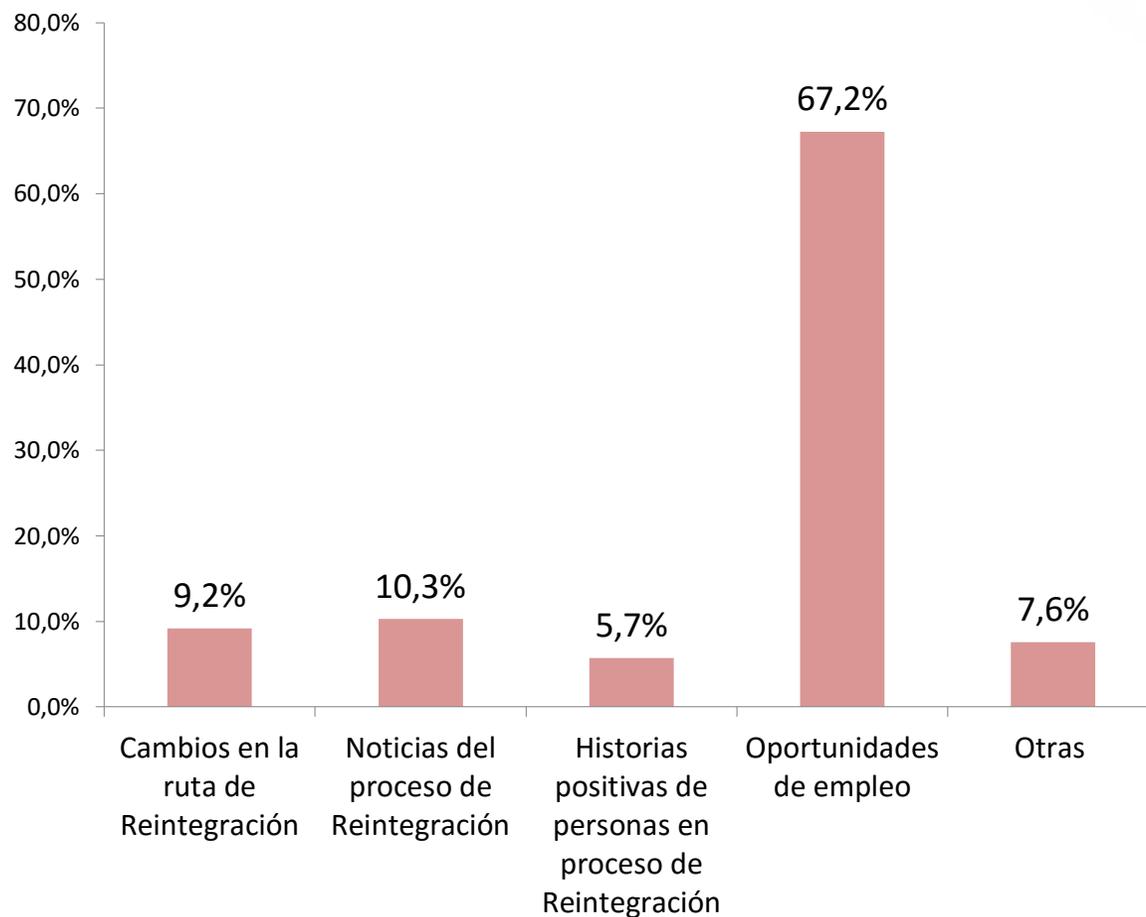
### P83. ¿A través de qué canales prefiere enterarse de las novedades de la ACR? RM



Base: 1.001

↑ ↓ Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

## P84. ¿Sobre qué temas le interesa tener información acerca de la ACR? RU



¿Cuáles?	%
Cambios en la ruta de Reintegración	9,2%
Noticias del proceso de Reintegración	10,3%
Historias positivas de personas en proceso de Reintegración	5,7%
Oportunidades de empleo	67,2%
Otras Menciones	7,6%

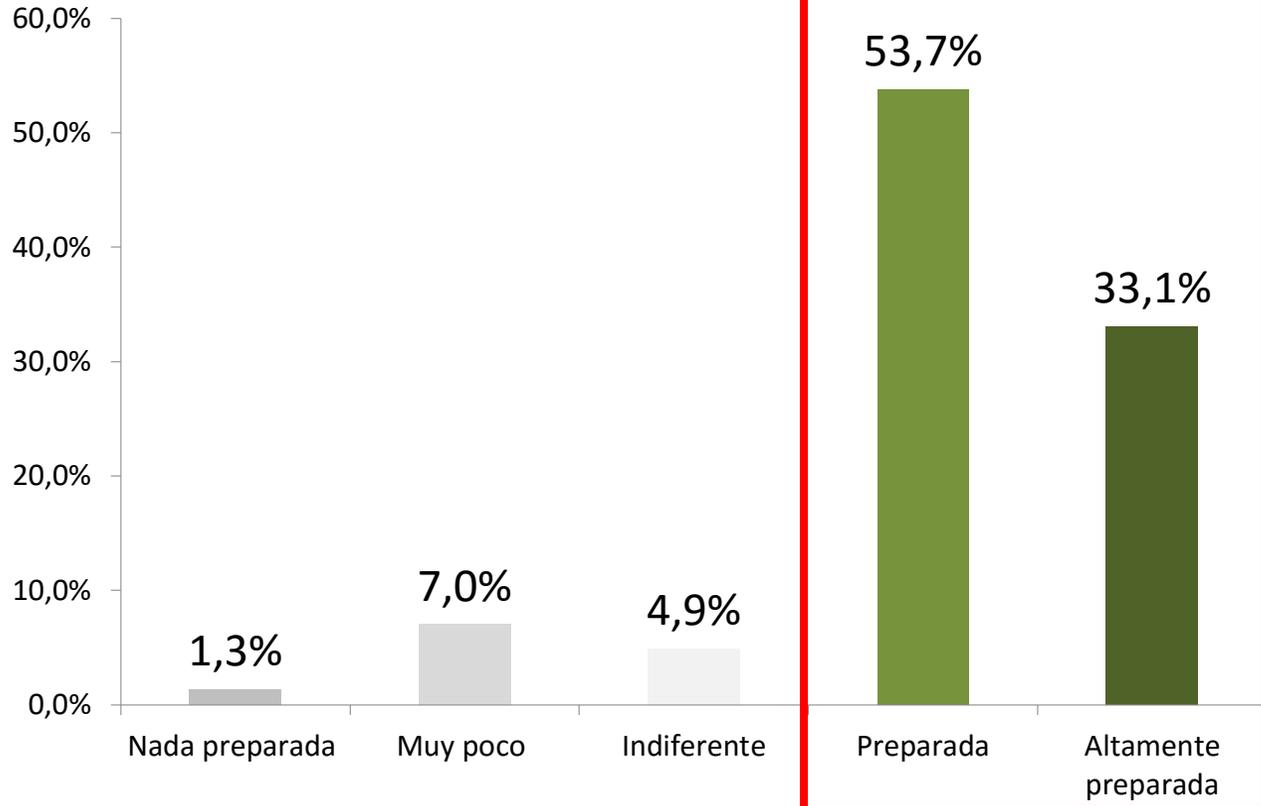
Base: 1.001

# OTROS TEMAS



**P85.** Para usted, ¿qué tan preparada está la ACR para un proceso de Reintegración de Personas que pudieran desmovilizarse masivamente? **RU**

¿Porqué NADA o MUY POCO preparada?



Base: 1.001

86,8% ↑ 86,2%

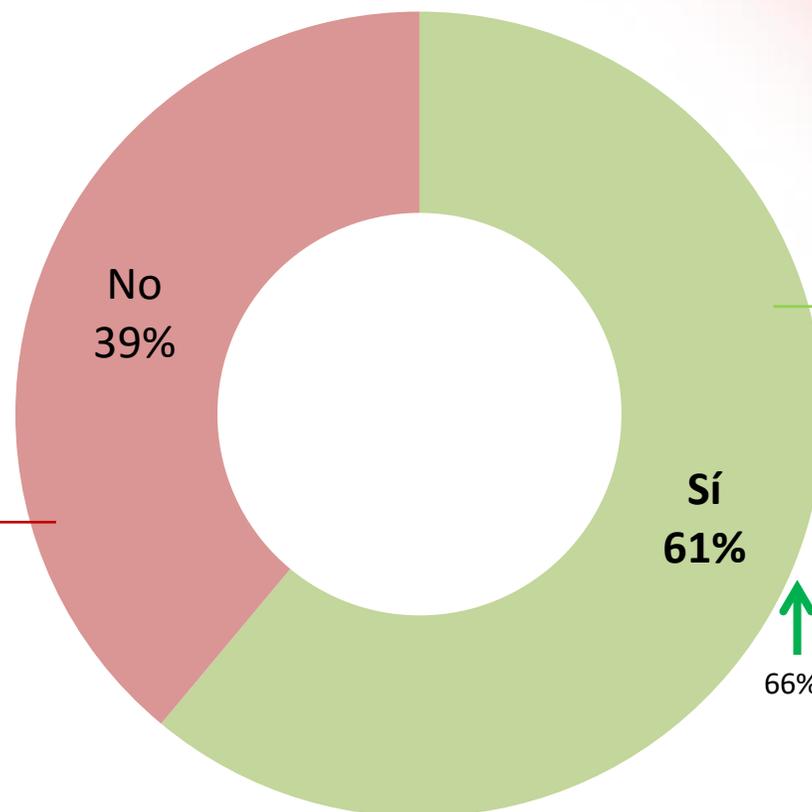


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

¿Porqué?	%
Mejorar, capacitar o cambiar el personal reintegrador	21,7%
Falta mayor preparación en general	16,9%
No hay cumplimiento en lo pactado	15,7%
Hace falta mas y mejor Asesoría, Apoyo, Orientación y Ayudas	14,5%
Hace falta conseguir mas oportunidades de empleo, vivienda, educación	9,6%
La información brindada no es objetiva, no dan soluciones, proceso enredado	7,2%
Falta generar mas espacios charlas, reuniones, capacitaciones	3,6%
Mejorar y ampliar la infraestructura	6,0%
Mejorar el servicio	4,8%

**P86.** ¿Cree usted que la inestabilidad jurídica puede afectar el desarrollo de futuras desmovilizaciones? **RU**

¿Porqué?	%
No cree que afecta en nada al contrario, les ha ido bien, le indiferente	27,2%
La ACR están bien preparada, ha mejorado las condiciones y tratos en general	24,6%
No influye en las desmovilizaciones	2,8%
Ya existen leyes que lo cobijan a uno	2,8%
Al haber inestabilidad se genera miedos, se pierde confianza y problemas	0,5%
Deben de existir leyes, normas, condiciones claras y concretas, no moldeables	0,3%
Debe haber estabilidad jurídica para que el proceso de desmovilización tenga las garantías adecuadas	0,3%
Se pierde la seguridad en el proceso	0,3%
No sabe / No responde	32,8%
Otros	10,5%



¿Porqué? RM	%
Al haber inestabilidad se genera miedos, se pierde confianza y problemas	30,0%
Deben de existir leyes, normas, condiciones claras y concretas, no moldeables	13,1%
Debe haber estabilidad jurídica para que el proceso de desmovilización tenga las garantías adecuadas	11,1%
El gobierno debe cumplir con la condiciones pactadas	8,8%
Debe existir mas apoyo, orientación y ayudas hacia los desmovilizados de parte del gobierno y entidades	5,6%
En la justicia hay mucha corrupción, no es estable	4,1%
El gobierno no esta preparado para afrontar tantas desmovilizaciones	3,6%
Generaria cambios negativos en general	3,6%
Se pierde la seguridad en el proceso	1,8%
Vario desmovilizados llegarían o volverían a la cárcel, perderían su libertad	1,5%
La ACR están bien preparada, ha mejorado las condiciones y tratos en general	0,5%
No cree que afecta en nada al contrario, les ha ido bien, le indiferente	0,3%
Otros	10,1%
No sabe / No responde	9,7%

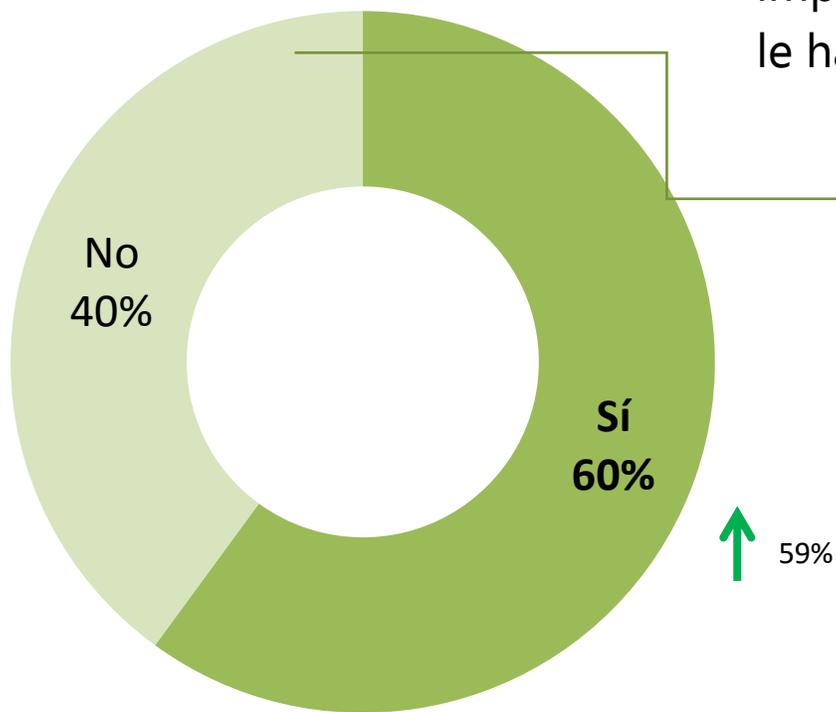


Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

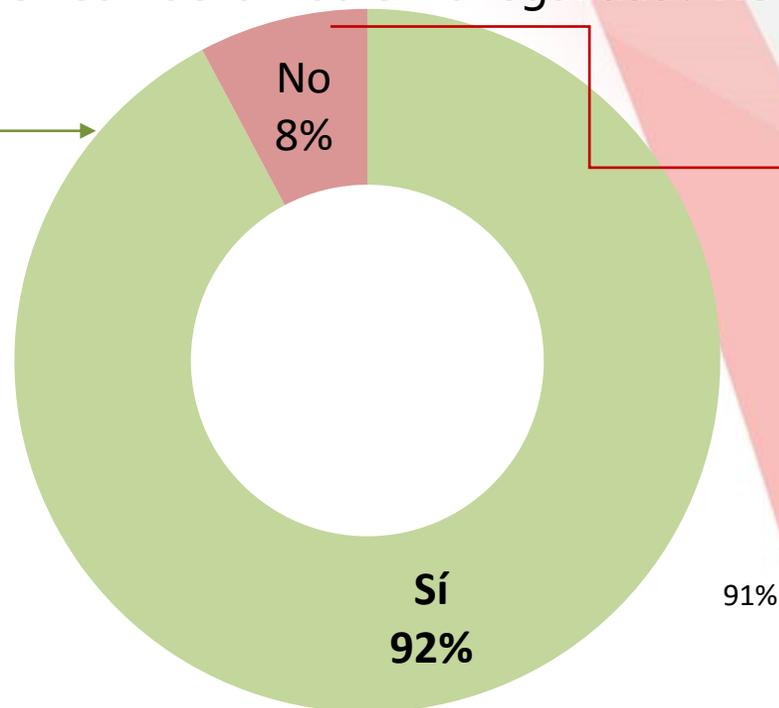
Base: 1.001

**P87.** ¿Es usted una Persona en Proceso de Reintegración culminada? **RU.**

**P88.** ¿Una vez termine su proceso considera importante que la ACR lo acompañe para saber cómo le ha ido en su nueva vida en la legalidad? **RU.**



Base: 1.001



Base: 400

91%

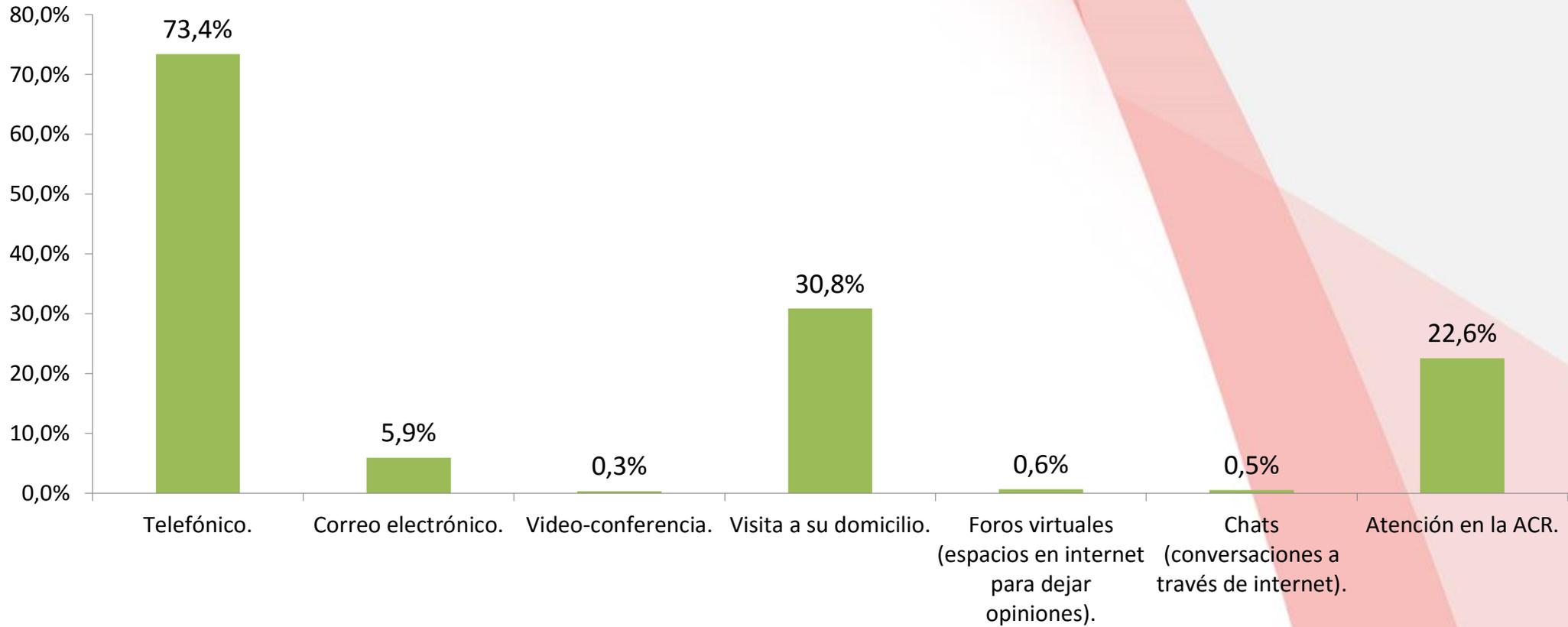
Base: 31



Cambio positivo o negativo frente a la medición 2015

¿Porqué?	%
No es necesario un acompañamiento adicional, ya esta preparado	61,3%
No por su mal servicio	22,6%
No es conveniente por su seguridad	9,7%
Otros	6,4%

**P89. ¿Cómo le gustaría ser contactado por la ACR? RM.**



Base: 966



No es solamente un proyecto, son personas.  
No es solamente información, es conocimiento.  
No es solamente un cliente, es un compromiso.

¡No es solamente desempeño, es método, experiencia y profesionalismo!

**DATEXCO**

