



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Estudio de percepción y satisfacción

Población objeto de atención
por parte de la ARN



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Octubre de 2018

- Ficha técnica
- Modelo
- Resultados del estudio
- Conclusiones



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Ficha técnica



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Objetivos del estudio: Medir la percepción y satisfacción de la población objeto de atención por parte de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN)

Población objetivo: Población objeto de atención por parte de la ARN

Precisión: Se realizaron 1160 encuestas: 1007 ruta regular y 153 justicia y paz.

✓ Margen de error: 3%. Para ruta regular 3.2% y en justicia y paz 7.9%

✓ Nivel de confianza: 97%

* Vale la pena mencionar que se incluye el segmento Justicia y Paz, el cual no se compara al no haberse medido en la anterior encuesta

Fechas de trabajo de campo: Del 12 de septiembre al 12 de octubre de 2018

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas

Tipo de supervisión: Monitorización 10%

Procedimiento de ponderación: No aplica

Procedimientos de estimación o imputación: No aplica

Cuestionario: Adjunto

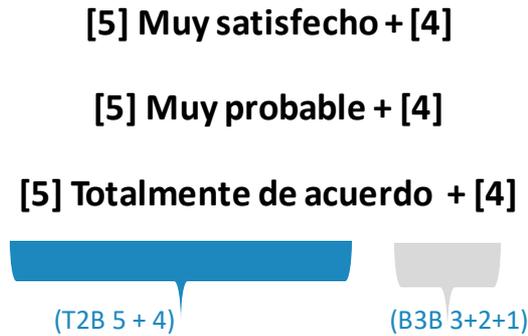
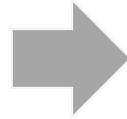
Número de encuestadores: 13 encuestadores y 2 supervisores

Tipo de incentivos: No se emplearon incentivos

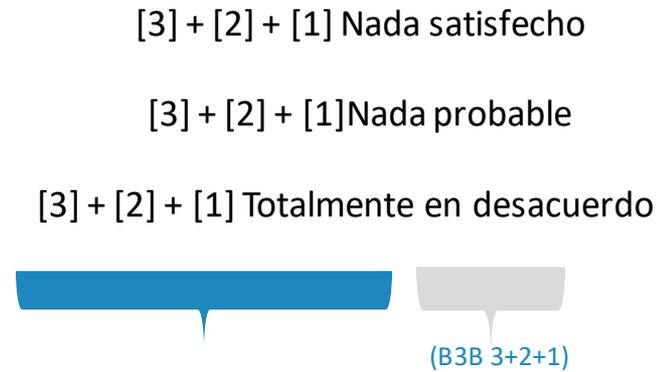
Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

“Este informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252: 2012”

Para gráficas de %, se utilizaron las siguientes escalas



T2B: Son las percepciones más altas de la población atendida. Producto de 5+4



B3B: Son las percepciones donde a la población atendida no se le están cumpliendo las expectativas. Producto de 3+2+1



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Metodología



CNC

Centro Nacional de Consultoría

- El diseño de muestreo es probabilístico y estratificado con selección aleatoria simple de personas atendidas. Las principales variables de estratificación son (1) territorial desde donde sucedió la atención y (2) ruta por donde transitó el proceso (ruta regular o Justicia y Paz).
- El tamaño de muestra definido es de 1.160 personas atendidas. Este tamaño de muestra permitió reportar resultados con confiabilidad de 97% y error de muestreo de 3,0%. En desagregaciones de resultados de acuerdo a la ruta por donde transitó el proceso, los resultados en Justicia y Paz presentan un error de muestreo asociado máximo de 7,9% mientras que los resultados en la ruta regular tienen asociado un error de muestreo de 3,2%. La tabla No 2 presenta la desagregación del tamaño de muestra por territorial y ruta del proceso.

Territorial	Ruta Regular	Ruta especial de Justicia y Paz	Total
ARN BOGOTÁ	1.054		1.054
ARN ANTIOQUIA CHOCÓ	212	155	367
ARN EJE CAFETERO	328	18	346
ARN HUILA	301	1	302
ARN TOLIMA	293	36	329
ARN URABÁ	276	31	307
ARN CASANARE	116	11	127
ARN CUNDINAMARCA - BOYACÁ	406	151	557
ARN META Y ORINOQUIA	804	24	828
ARN NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	195	28	223
ARN SANTANDER	236	130	366
ARN ALTO MAGDALENA MEDIO	151	16	167
ARN ATLÁNTICO	128	73	201
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	206	30	236
ARN BOLÍVAR	109	11	120
ARN CESAR GUAJIRA	409	26	435
ARN CÓRDOBA	150	25	175
ARN MAGDALENA	237	23	260
ARN SUCRE	41	4	45
ARN CAQUETÁ	340	2	342
ARN CAUCA	244	7	251
ARN NARIÑO	181	3	184
ARN PUTUMAYO	165	1	166
ARN VALLE DEL CAUCA	649	41	690
PAZ Y RECONCILIACION	502		502
	7.733	847	8.580

Territorial	n Ruta Regular	n Justicia y Paz	Tamaño muestra
ARN BOGOTÁ	93		93
ARN ANTIOQUIA CHOCÓ	35	31	66
ARN EJE CAFETERO	44		44
ARN HUILA	42		42
ARN TOLIMA	41	10	51
ARN URABÁ	40		40
ARN CASANARE	30		30
ARN CUNDINAMARCA - BOYACÁ	49	31	80
ARN META Y ORINOQUIA	64	5	69
ARN NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	34	5	39
ARN SANTANDER	37	31	68
ARN ALTO MAGDALENA MEDIO	30		30
ARN ATLÁNTICO	30	12	42
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	33		33
ARN BOLÍVAR	30		30
ARN CESAR GUAJIRA	41	5	46
ARN CÓRDOBA	30	5	35
ARN MAGDALENA	35	5	40
ARN SUCRE	20		20
ARN CAQUETÁ	41		41
ARN CAUCA	38		38
ARN NARIÑO	33	3	36
ARN PUTUMAYO	31		31
ARN VALLE DEL CAUCA	55	10	65
PAZ Y RECONCILIACION	51		51
Total	1.007	153	1.160

Tipo de ruta



Base: Total Encuestados	1160
-------------------------	-------------

	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
ARN Bogotá	8	9	
ARN Cundinamarca - Boyacá	7	5	20
ARN Meta Y Orinoquia	6	6	3
ARN Santander	6	4	20
ARN Antioquia Chocó	6	4	20
ARN Valle Del Cauca	6	6	7
ARN Tolima	4	4	7
Paz y reconciliación	4	5	
ARN Cesar Guajira	4	4	3
ARN Eje Cafetero	4	4	
ARN Atlántico	4	3	8
ARN Huila	4	4	
ARN Urabá	4	4	
ARN Norte de Santander y Arauca	4	3	5
ARN Caquetá	4	4	
ARN Magdalena	3	4	3
ARN Cauca	3	4	
ARN Córdoba	3	3	3
ARN Nariño	3	3	1
ARN Bajo Magdalena medio	3	3	
ARN Casanare	3	3	
ARN Alto Magdalena medio	3	3	
ARN Putumayo	3	3	
ARN Bolívar	2	3	
ARN Sucre	2	2	

Sede

* Datos presentados en porcentajes

 Base: Total **1160**

 Base: Total **1007**

 Base: Total **153**

Ciudad

	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
Bogotá	11%	10%	16%
Medellín	6%	5%	13%
El saladito	4%	4%	4%
La Concepción	3%	3%	2%
Bosconia	3%	2%	11%
Distrito especial, industrial y portuario	3%	3%	5%

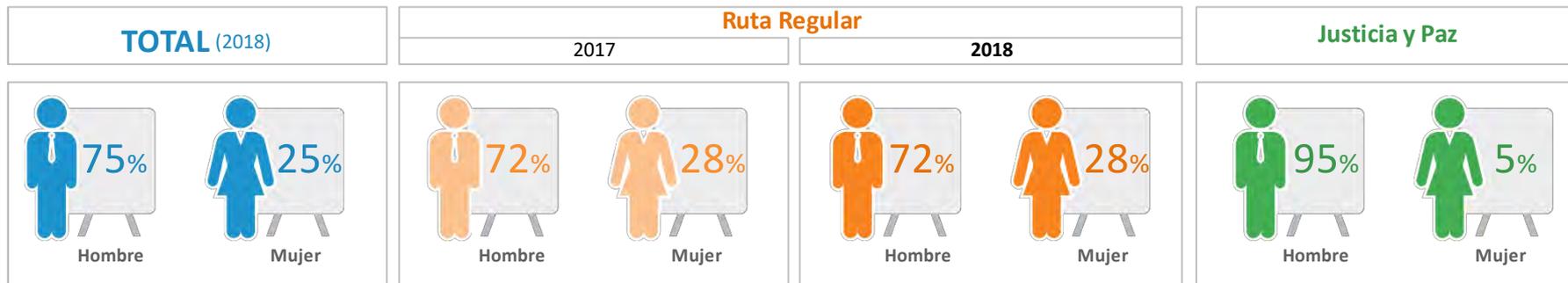
Base: Total **1160**

Base: Total **1007**

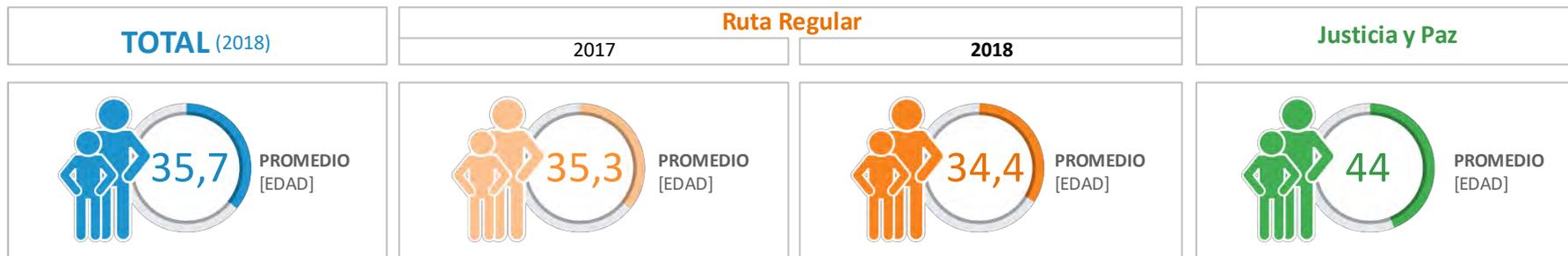
Base: Total **153**

* Datos presentados en porcentajes

¿Cuál es su sexo?



¿Edad?



Base: Total **1160**

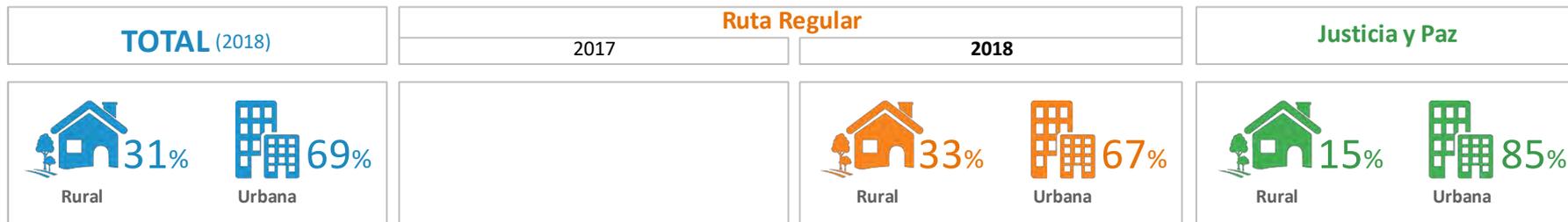
Base: Total **2049**

Base: Total **1007**

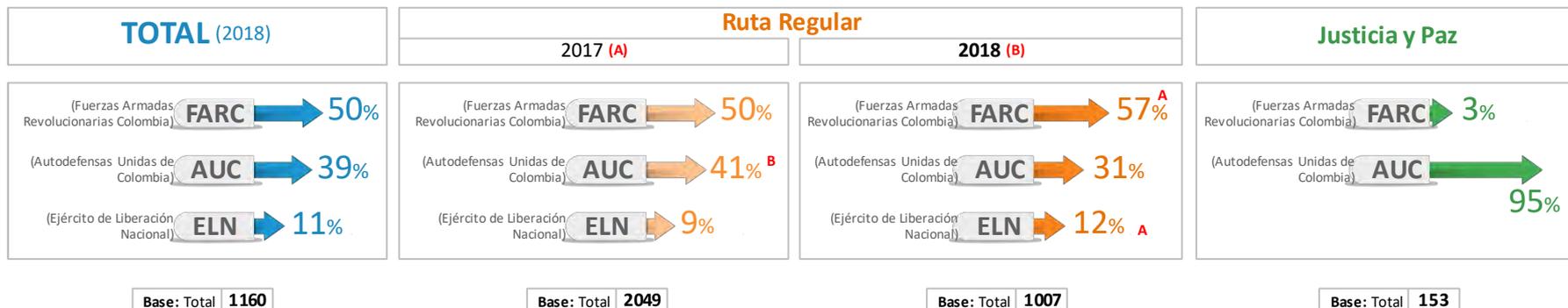
Base: Total **153**

Diferencia Significativa A / B del 95% de confianza

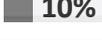
¿Se encuentra en zona Rural o urbana?



¿Exgrupo?



Considerando la diversidad de personas en el país,
 ¿a cuál de los siguientes grupos étnicos pertenece usted?

	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
Blanco	 34%	 33%	 35%
Mestizo	 25%	 24%	 29%
Negro/Afrocolombiano	 18%	 17%	 20%
Indígena	 9%	 11%	 1%
Mulato	 4%	 4%	 4%
Ninguno	 1%	 1%	 1%
No sabe	 9%	 10%	 8%

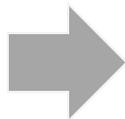
Base: Total **1160**

Base: Total **1007**

Base: Total **153**

* Datos presentados en porcentajes

Para gráficas de %, se utilizaron las siguientes escalas



[5] Muy satisfecho + [4]

[5] Muy probable + [4]

[5] Totalmente de acuerdo + [4]

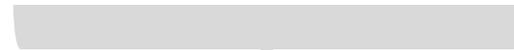


***T2B:** Son las percepciones más altas de la población atendida*

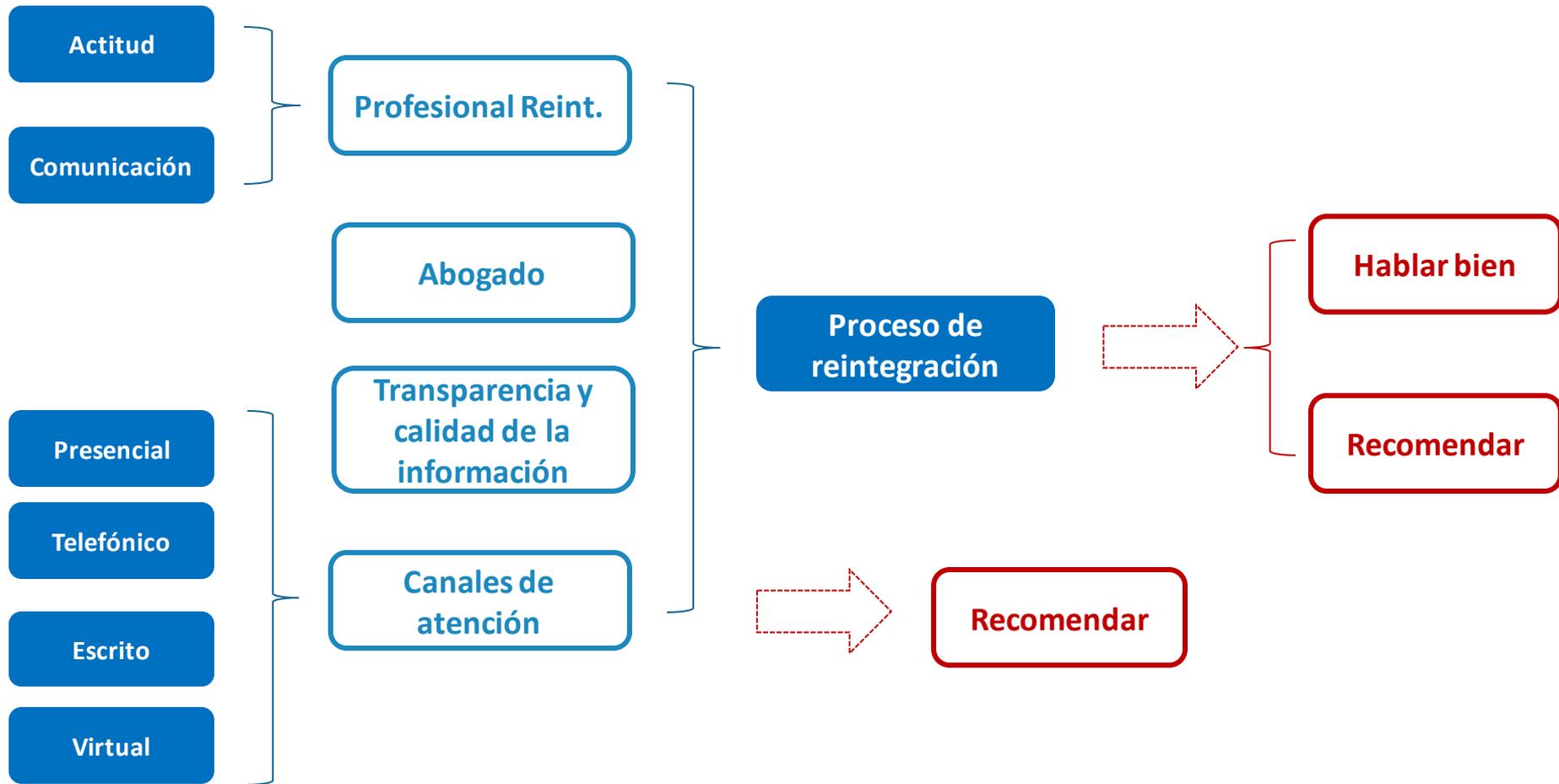
[3] + [2] + [1] Nada satisfecho

[3] + [2] + [1] Nada probable

[3] + [2] + [1] Totalmente en desacuerdo



***B3B:** Son las percepciones donde a la población atendida no se le están cumpliendo las expectativas*





PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

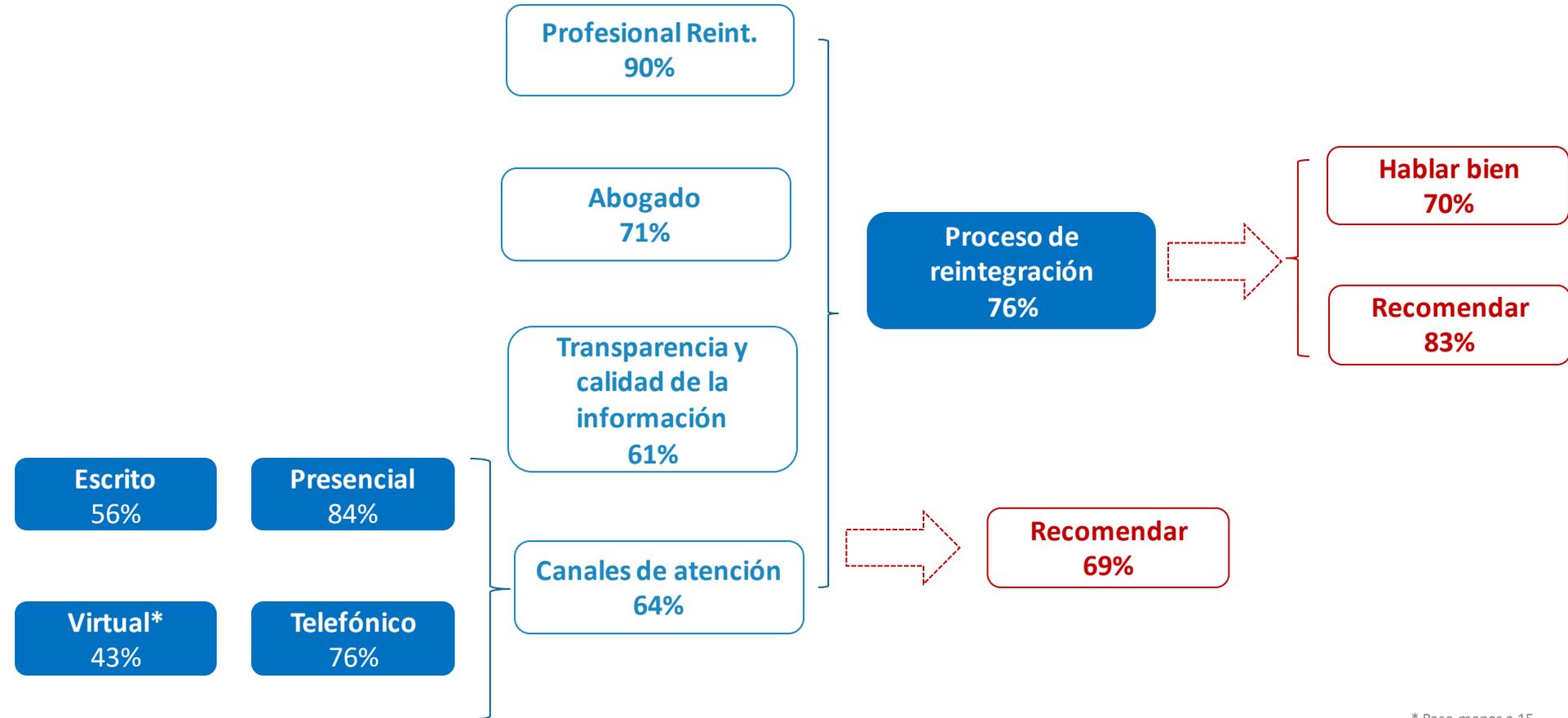
AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Resultados del estudio



CNC

Centro Nacional de Consultoría



Justicia y paz
Ruta regular 2018

Profesional Reint.
90%

97% 96%

Abogado
71%

79% 69%

Transparencia y calidad de la información
61%

50% 64%

Canales de atención
64%

73% 63%

Proceso de reintegración
76%

78% 76%

Hablar bien
70%

75% 69%

Recomendar
83%

85% 83%

Recomendar
69%

74% 69%

Escrito
56%

59% 55%

Presencial
84%

87% 84%

Virtual*
43%

50% 41%

Telefónico
76%

100% 75%

Ruta regular 2018

Ruta regular 2017



* Base menor a 15



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada probable y 5 muy probable

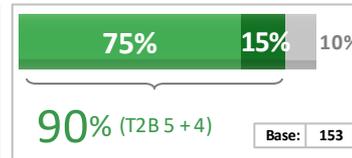
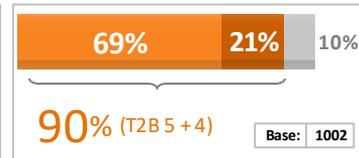
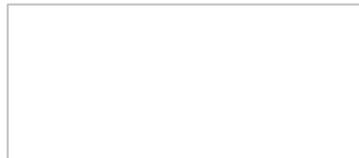
TOTAL (2018)

Ruta Regular

2017	2018
------	------

Justicia y Paz

¿Qué tan probable es que usted hable bien de la ARN?

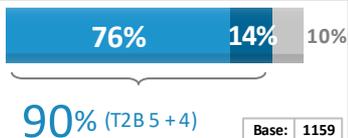




En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

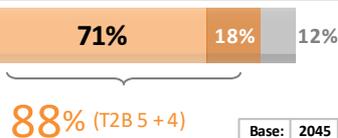
TOTAL (2018)

¿Qué tan satisfecho se ha sentido a lo largo de su proceso de Reintegración?



Ruta Regular

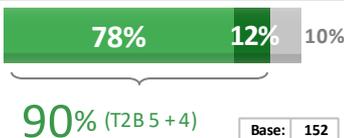
2017



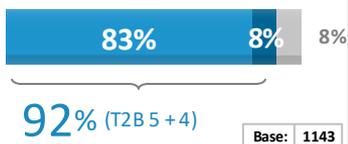
2018



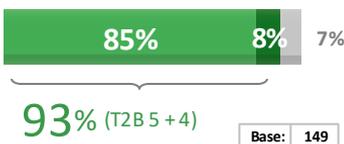
Justicia y Paz



¿Que tan probable es que recomiende a otras personas que se desmovilicen y hagan parte del proceso de Reintegración?



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada probable y 5 muy probable



	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
POSITIVO	97%	97%	96%
Tiene muchos beneficios a cogerse al programa	41%	43%	33%
Se debe cambiar el estilo de vida / dejar la guerra	39%	41%	32%
Brindan un buen acompañamiento / asesoría	14%	11%	28%
Poder estar con la familia	9%	10%	7%
Cumplen lo que prometen	9%	9%	6%
Brindan una buena atención	7%	7%	4%
Obtienen libertad	5%	6%	1%
Le colaboran a uno	4%	4%	6%
Cuentan con personal idóneo	3%	2%	9%
Buen trato / amabilidad	2%	3%	1%
Brindan una información clara	2%	2%	1%
Otros	2%	2%	2%

* Base: Encuestados que es muy probable y 4 en que recomiende a otras personas que se desmovilicen y hagan parte del proceso de Reintegración

* Base: 1046

* Base: 908

* Base: 138

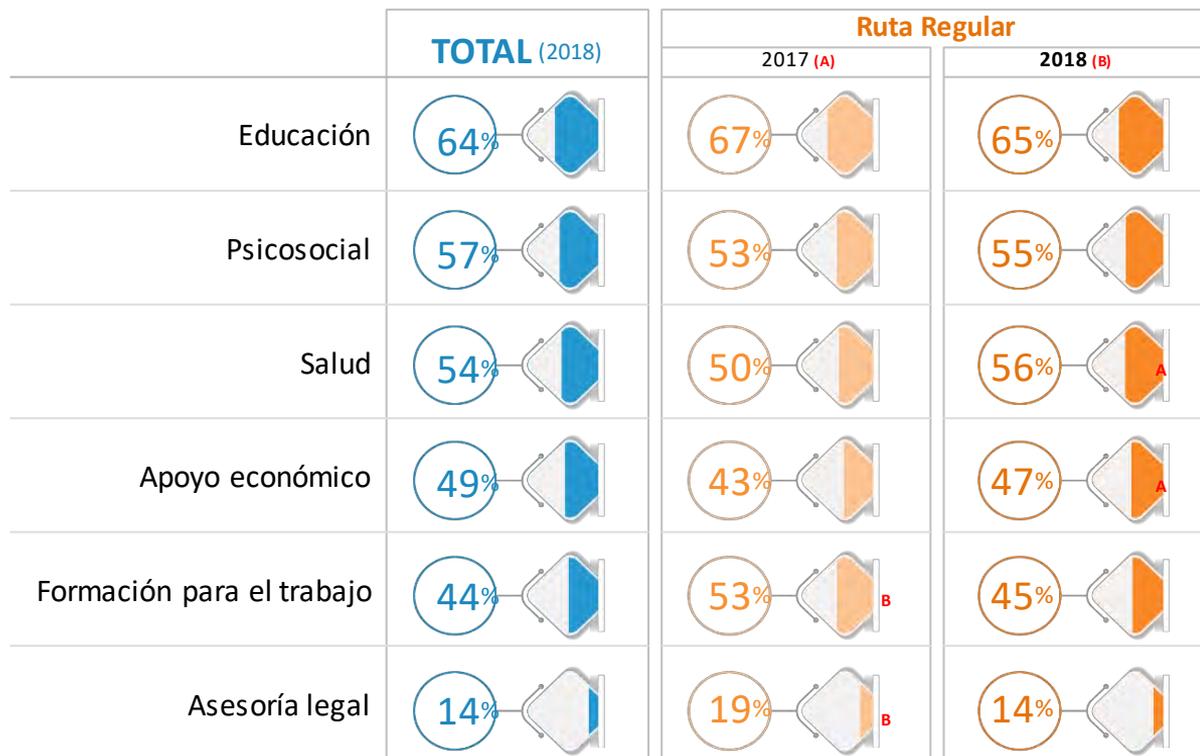
	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
NEGATIVO	74% 	73% 	82% 
No cumplen lo que prometen	60% 	57% 	82% 
No hay acompañamiento / asesoría	6% 	7% 	
Por seguridad no lo recomendaría	5% 	6% 	
No dan solución / respuesta a los inconvenientes presentados	4% 	5% 	
Mal trato / no hay amabilidad	1% 	1% 	
Otros	9% 	10% 	
No sabe / no responde	16% 	16% 	18% 

* Base: Encuestados que es nada probable, 2 y 3 en que recomiende a otras personas que se desmovilicen y hagan parte del proceso de Reintegración

* Base: 97

* Base: 86

* Base: 11



Base: Total 1160

Base: Total 2049

Base: Total 1007

Evaluación de la utilidad que tienen los siguientes aspectos del proceso de Reintegración

En una escala de 1 a 5, en donde
1 es nada útil y 5 es muy útil



	TOTAL (2018)			Ruta Regular						Justicia y Paz		
	5	4	3+2+1	2017			2018			5	4	3+2+1
El acompañamiento o asesoría de la ARN (anterior ACR) para acceder usted y su familia a educación.	72%	13%	15%	69%	17%	14%	74%	13%	13%	61%	15%	24%
	85% (T2B 5 + 4)			86% (T2B 5 + 4)			87% (T2B 5 + 4)			76% (T2B 5 + 4)		
El acompañamiento o asesoría de la ARN (anterior ACR) para acceder usted y su familia a servicios de salud.	69%	13%	18%	64%	19%	17%	70%	12%	18%	66%	16%	18%
	82% (T2B 5 + 4)			83% (T2B 5 + 4)			82% (T2B 5 + 4)			82% (T2B 5 + 4)		
El acompañamiento o asesoría de la ARN (anterior ACR) para recibir formación para el trabajo.	68%	13%	19%	62%	19%	19%	69%	13%	18%	63%	13%	23%
	81% (T2B 5 + 4)			81% (T2B 5 + 4)			82% (T2B 5 + 4)			77% (T2B 5 + 4)		
El acompañamiento o asesoría de la ARN (anterior ACR) para buscar empleo o desarrollar un proyecto productivo.	60%	14%	26%	53%	19%	28%	61%	14%	25%	52%	14%	34%
	74% (T2B 5 + 4)			72% (T2B 5 + 4)			75% (T2B 5 + 4)			66% (T2B 5 + 4)		
El acompañamiento o asesoría de la ARN (anterior ACR) para recibir orientación o asesoría para acceder al beneficio de inserción económica en vivienda.	48%	15%	37%	45%	17%	38%	48%	15%	37%	45%	16%	39%
	63% (T2B 5 + 4)			62% (T2B 5 + 4)			63% (T2B 5 + 4)			61% (T2B 5 + 4)		

Base: Total **1160**

Base: Total **2049**

Base: Total **1007**

Base: Total **153**



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Evaluación Profesional reintegrador



CNC

Centro Nacional de Consultoría

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

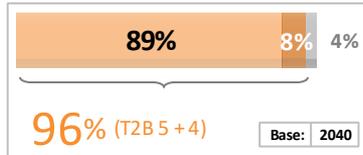


En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

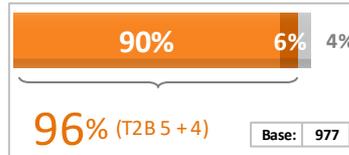
TOTAL (2018)



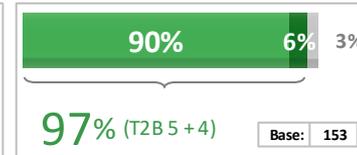
Ruta Regular



2018



Justicia y Paz



Qué tan satisfecho se siente con la atención general ofrecida por su profesional reintegrador



* Base: Encuestados que la atención general ofrecida no es muy satisfecho

* Base: 9



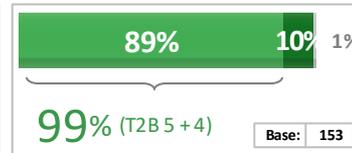
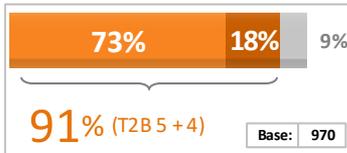
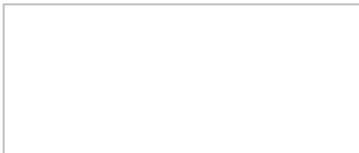
En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada frecuente y 5 es muy frecuentemente

TOTAL (2018)

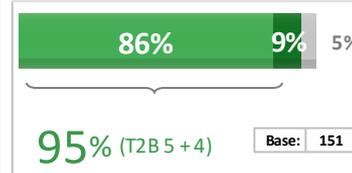
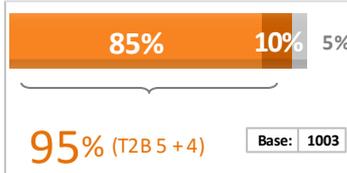
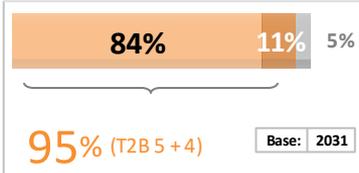
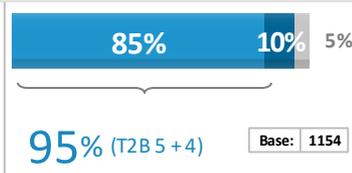
Ruta Regular
2017 2018

Justicia y Paz

Con qué frecuencia se encuentra con su profesional reintegrador



como califica el acompañamiento brindado por su reintegrador en el desarrollo de su plan de trabajo de la ruta de Reintegración es



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malo y 5 muy bueno

	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
NEGATIVO	88%	90%	67%
No hay acompañamiento / asesoría	63%	71%	
No dan solución / respuesta a los inconvenientes presentados	21%	14%	67%
Mal trato / no hay amabilidad	8%	10%	
No cumplen lo que prometen	4%	5%	
No sabe / no responde	13%	10%	33%

* Base: Encuestados que es muy malo o 2 acompañamiento brindado por su reintegrador

* Base: 24

* Base: 21

* Base: 3

Califica de 1 a 5, la satisfacción frente a ellos

Diferencia Significativa A / B del 95% de confianza

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho



TOTAL (2018)

Ruta Regular

Justicia y Paz

	TOTAL (2018)	2017 (A)	2018 (B)	Justicia y Paz
El respeto mostrado por el profesional reintegrador.	95% (4% 1%) 99% (T2B 5 + 4)	92% (6% 2%) 98% (T2B 5 + 4)	95% (4% 1%) 99% (T2B 5 + 4)	95% (5%) 100% (T2B 5 + 4)
La amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador.	92% (6% 2%) 98% (T2B 5 + 4)	89% (8% 2%) 98% (T2B 5 + 4)	92% (7% 2%) 98% (T2B 5 + 4)	94% (5% 1%) 99% (T2B 5 + 4)
La actitud cercana y humana del profesional reintegrador.	92% (6% 3%) 98% (T2B 5 + 4)	86% (10% 4%) 96% (T2B 5 + 4)	91% (6% 3%) 97% (T2B 5 + 4)	95% (4% 1%) 99% (T2B 5 + 4)
La confianza que genera el reintegrador.	91% (7% 2%) 98% (T2B 5 + 4)	87% (9% 3%) 97% (T2B 5 + 4)	90% (7% 2%) 98% (T2B 5 + 4)	94% (4% 2%) 98% (T2B 5 + 4)
La vocación/gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador.	90% (7% 3%) 97% (T2B 5 + 4)	87% (10% 4%) 96% (T2B 5 + 4)	90% (7% 3%) 97% (T2B 5 + 4)	90% (7% 3%) 97% (T2B 5 + 4)
El respeto por el tiempo y a aprendizaje de cada persona durante la Ruta.	89% (8% 3%) 97% (T2B 5 + 4)	84% (13% 3%) 97% (T2B 5 + 4)	89% (8% 3%) 97% (T2B 5 + 4)	92% (6% 2%) 98% (T2B 5 + 4)
La actitud de escucha frente a sus necesidades.	89% (7% 4%) 96% (T2B 5 + 4)	85% (10% 5%) 95% (T2B 5 + 4)	88% (8% 4%) 96% (T2B 5 + 4)	91% (6% 3%) 97% (T2B 5 + 4)
La agilidad del profesional reintegrador frente a cualquier necesidad.	84% (11% 5%) 95% (T2B 5 + 4)	80% (14% 6%) 94% (T2B 5 + 4)	84% (11% 5%) 95% (T2B 5 + 4)	86% (8% 6%) 94% (T2B 5 + 4)

* Datos presentados en porcentajes

Base: Total 1160

Base: Total 2049

Base: Total 1007

Base: Total 153

Continua...

Califica de 1 a 5, la satisfacción frente a ellos

Diferencia Significativa A / B del 95% de confianza

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho



TOTAL (2018)

Ruta Regular

Justicia y Paz

	TOTAL (2018)	2017 (A)	2018 (B)	Justicia y Paz
El lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.	93% 6% 1% 99% (T2B 5 + 4)	89% 8% 3% 97% (T2B 5 + 4)	93% 6% 1% 99% (T2B 5 + 4) ^A	95% 4% 1% 99% (T2B 5 + 4)
El conocimiento y profesionalismo del reintegrador.	91% 6% 2% 98% (T2B 5 + 4)	86% 12% 3% 97% (T2B 5 + 4)	91% 6% 2% 98% (T2B 5 + 4)	93% 5% 2% 98% (T2B 5 + 4)
La sinceridad con la que le ha hablado	92% 6% 3% 97% (T2B 5 + 4)	87% 10% 3% 97% (T2B 5 + 4)	92% 6% 3% 97% (T2B 5 + 4)	92% 5% 3% 97% (T2B 5 + 4)
EL tiempo dedicado a atenderlo.	90% 7% 3% 97% (T2B 5 + 4)	85% 11% 4% 96% (T2B 5 + 4)	90% 7% 3% 97% (T2B 5 + 4)	93% 6% 1% 99% (T2B 5 + 4)
El acompañamiento del reintegrador durante la ruta para cerrar procesos a adecuadamente.	89% 7% 4% 96% (T2B 5 + 4)	84% 11% 5% 95% (T2B 5 + 4)	89% 7% 4% 96% (T2B 5 + 4)	89% 8% 3% 97% (T2B 5 + 4)
La atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.	88% 8% 4% 96% (T2B 5 + 4)	81% 13% 5% 95% (T2B 5 + 4)	87% 8% 5% 95% (T2B 5 + 4)	91% 6% 3% 97% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador.	85% 10% 5% 95% (T2B 5 + 4)	80% 14% 6% 94% (T2B 5 + 4)	85% 10% 5% 95% (T2B 5 + 4)	84% 12% 5% 95% (T2B 5 + 4)

Base: Total **1160**

Base: Total **2049**

Base: Total **1007**

Base: Total **153**

* Datos presentados en porcentajes



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA

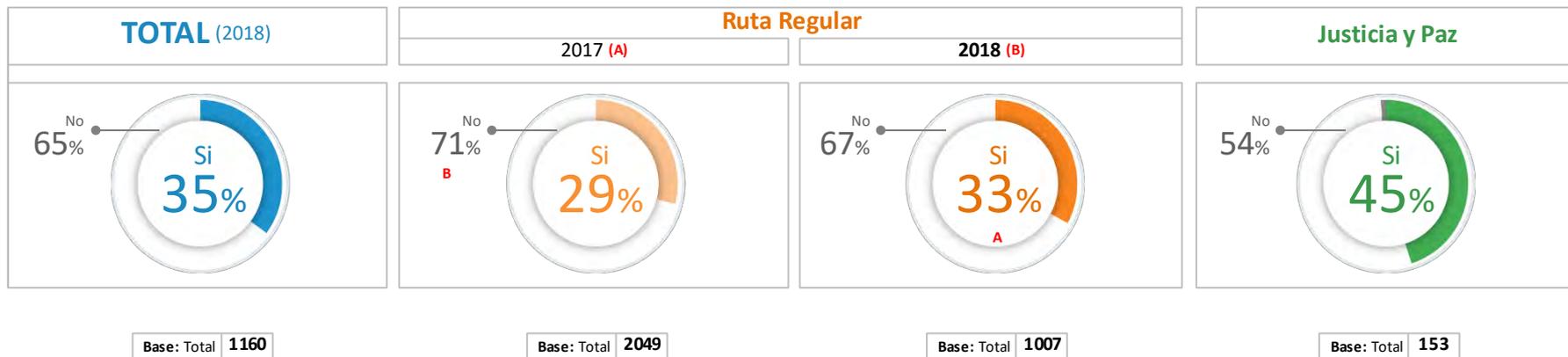


ARN AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Evaluación Abogado



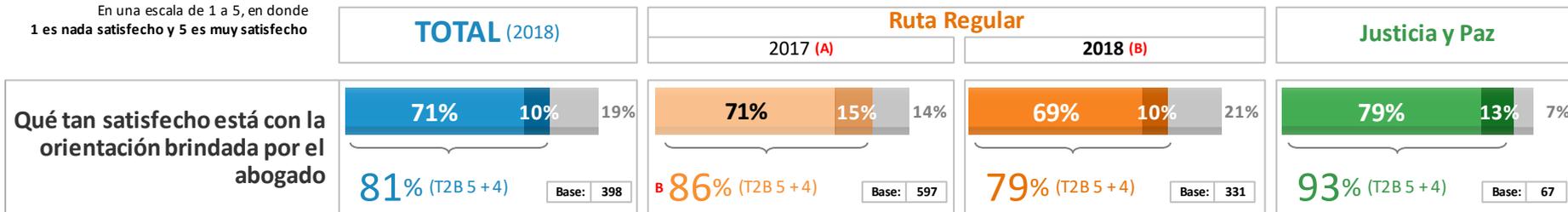
CNC
Centro Nacional de Consultoría



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
NEGATIVO	100%	100%	100%
No dan solución / respuesta a los inconvenientes presentados	63%	64%	50%
No hay acompañamiento / asesoría	35%	36%	25%
Mal trato / no hay amabilidad	5%	3%	25%

* Base: Encuestados que Nada Satisfecho y 2 con la orientación brindada por el abogado

* Base: 43

* Base: 39

* Base: 4



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Canales de comunicación



CNC

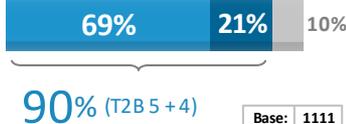
Centro Nacional de Consultoría

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es definitivamente NO lo recomendaría y 5 es definitivamente lo recomendaría, según su experiencia, ¿Qué tanto Le recomendaría a una persona los canales de atención al ciudadano que tiene la ARN (anterior ACR) para ser contactada?



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es definitivamente NO lo recomendaría y 5 es definitivamente lo recomendaría

TOTAL (2018)



Ruta Regular

2017



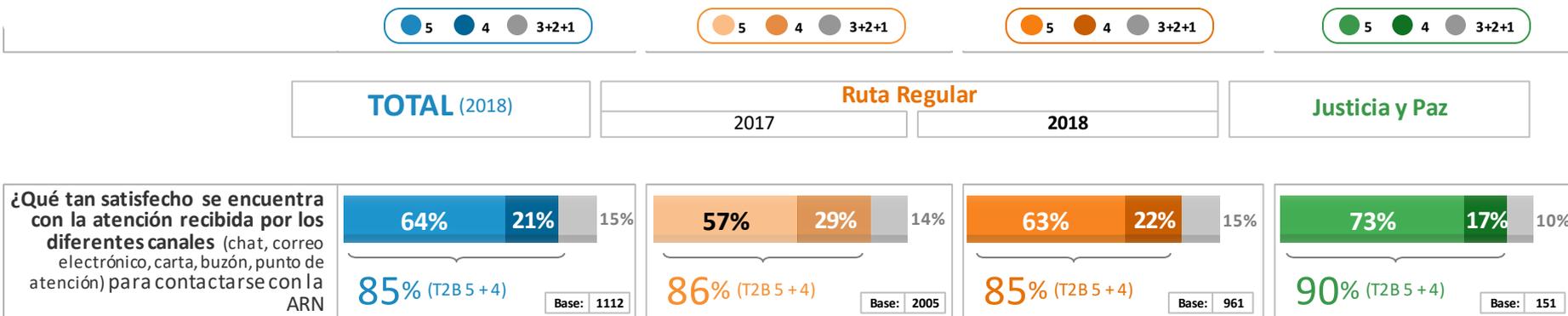
2018



Justicia y Paz



Qué tanto Le recomendaría a una persona los canales de atención al ciudadano



En una escala de 1 a 5, en donde **1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho**

	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
POSITIVO	71%	70%	78%
Brindan una buena atención	31%	31%	30%
Nos mantienen informados / esta pendiente	15%	15%	16%
Dan solución a las inquietudes presentadas	9%	9%	9%
Brindan un buen acompañamiento / asesoría	7%	7%	11%
Mantienen una buena comunicación	7%	7%	8%
La atención es rápida / ágil	6%	6%	8%
Buen trato / amabilidad	4%	4%	4%
No se ha presentado ningún inconveniente	3%	3%	4%
Cuentan con personal idóneo	3%	2%	8%
NEGATIVO	10%	11%	7%
No hay comunicación alguna	3%	3%	1%
No contestan el teléfono	3%	3%	1%
No dan solución / respuesta a los inconvenientes presentados	3%	3%	2%
Otros	3%	3%	3%
No sabe / no responde	16%	16%	12%

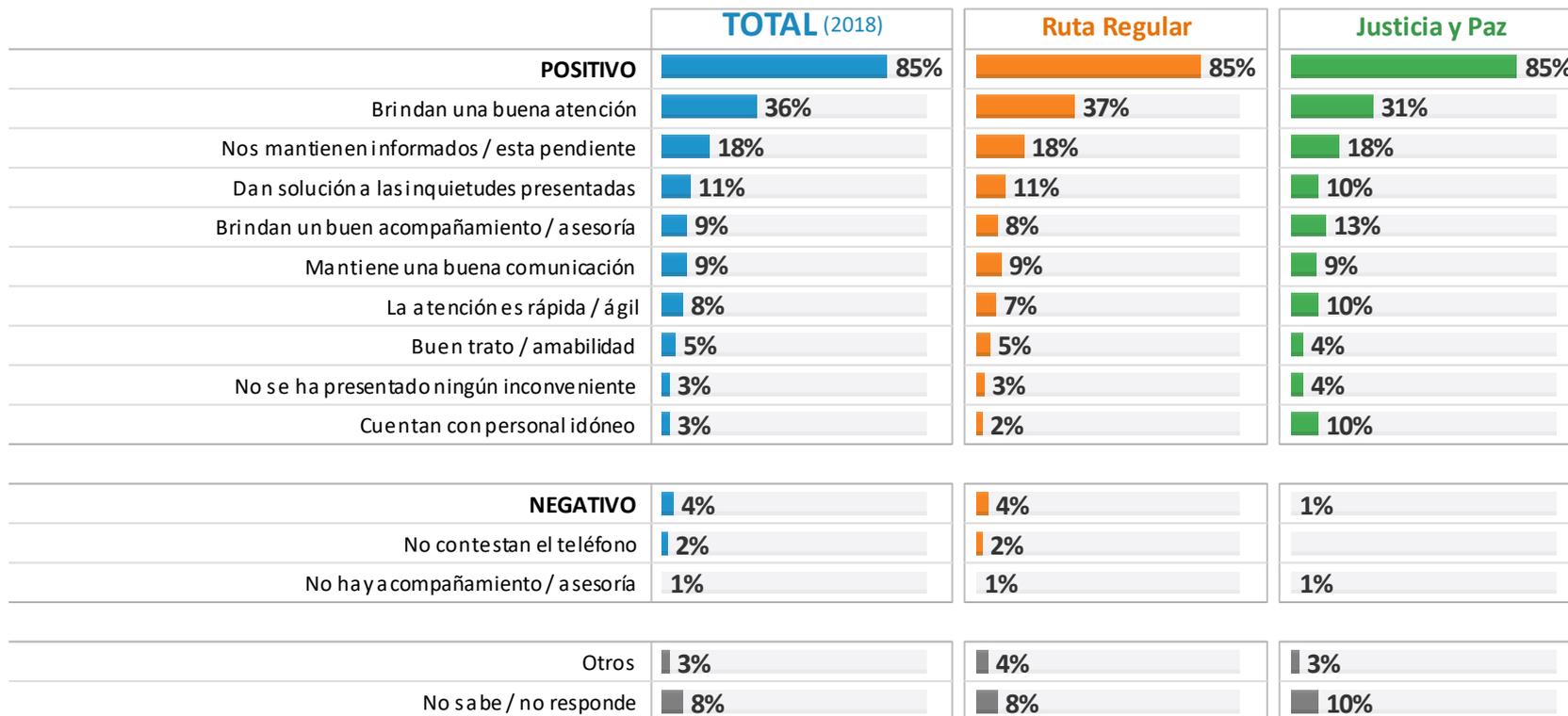
 Base: Total **1160**

 Base: Total **1007**

 Base: Total **153**

Continúa...

(Muy Satisfecho y 4)



* Base: Encuestados que respondió Muy Satisfecho y 4

* Base: 950

* Base: 814

* Base: 136

* Datos presentados en porcentajes



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

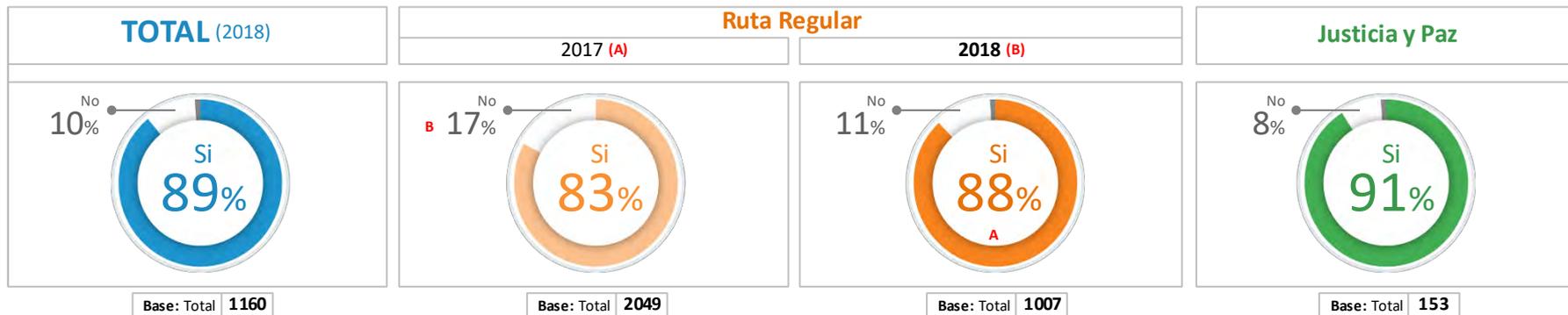
Evaluación de la Calidad del canal Presencial



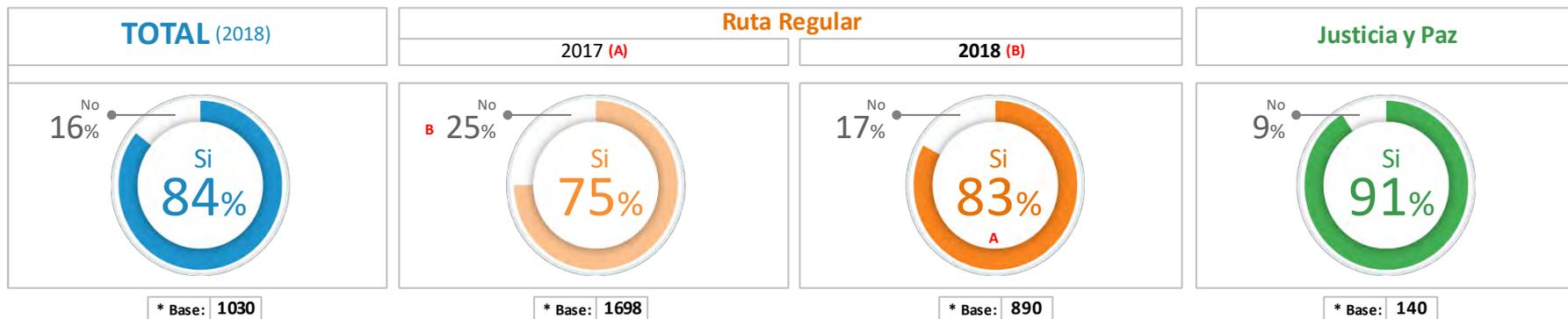
CNC

Centro Nacional de Consultoría

¿Usted conoce el punto de atención que le fue asignado?



¿En el último año ha ido por alguna razón al punto de atención que le fue asignado?



	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
Tiene que presentarse continuamente / asistencia	41% 	43% 	24% 
Cita con el psicólogo / reintegrador	19% 	15% 	44% 
Curso / capacitación / talleres	17% 	17% 	17% 
Solicitar información	13% 	13% 	12% 
Entregar / firmar documentación	6% 	7% 	4% 
Proyecto productivo	6% 	7% 	-
Culminación del proceso	6% 	7% 	-
Cuestiones jurídicas / cita con el abogado	4% 	4% 	5% 

* Base: Encuestados el último año ha ido por alguna razón al punto de atención

* Base: 865

* Base: 737

* Base: 128

Satisfacción general con la atención brindada por todo el personal que atiende en los puntos de atención de la ARN

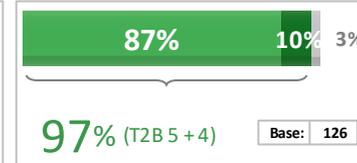
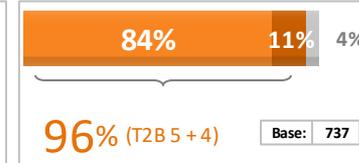
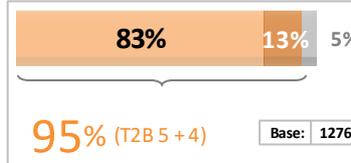
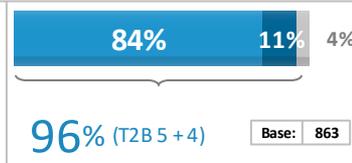
En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



Qué tan satisfecho está en general con la atención brindada por todo el personal que atiende en los puntos de atención



	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
POSITIVO	48%	46%	65%
Brindan una buena atención	34%	34%	35%
Nos mantienen informados / esta pendiente	7%	5%	18%
Buen trato / amabilidad	6%	4%	18%
Cuentan con personal idóneo	4%	4%	6%
Brindan un buen acompañamiento / asesoría	4%	3%	12%
Dan solución a las inquietudes presentadas	3%	3%	
NEGATIVO	35%	37%	18%
No dan solución / respuesta a los inconvenientes presentados	12%	14%	
No haya acompañamiento / asesoría	9%	8%	18%
No cumplen lo que prometen	7%	8%	
No brindan una información completa / detallada	5%	6%	
Mal trato / no hay amabilidad	3%	3%	
Otros	15%	14%	18%
No sabe / no responde	4%	4%	

* Base: Encuestados que en general con la atención brindada es diferente a muy satisfecho

* Base: 135

* Base: 118

* Base: 17

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho



	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017 (A)	2018 (B)	
Sentirse respetado por la persona que lo atiende.	95% (T2B 5 + 4) 4% 2%	92% (T2B 5 + 4) 7% 2%	95% (T2B 5 + 4) 3% 2%	94% (T2B 5 + 4) 5% 1%
La amabilidad y cordialidad en la atención.	92% (T2B 5 + 4) 5% 3%	86% (T2B 5 + 4) 11% 3%	91% (T2B 5 + 4) 5% 3%	94% (T2B 5 + 4) 6%
La actitud positiva de la persona que lo atiende para responder a su necesidad.	90% (T2B 5 + 4) 7% 3%	88% (T2B 5 + 4) 9% 3%	89% (T2B 5 + 4) 8% 3%	91% (T2B 5 + 4) 7% 2%
Que le escuchen atentamente.	90% (T2B 5 + 4) 7% 3%	84% (T2B 5 + 4) 11% 5%	90% (T2B 5 + 4) 6% 3%	87% (T2B 5 + 4) 10% 3%
Sentir que la persona que lo atiende tiene conocimiento de los procedimientos de la ruta.	89% (T2B 5 + 4) 8% 3%	85% (T2B 5 + 4) 11% 4%	88% (T2B 5 + 4) 8% 3%	91% (T2B 5 + 4) 6% 3%
La información verdadera de la persona que lo atiende.	88% (T2B 5 + 4) 9% 3%	82% (T2B 5 + 4) 13% 6%	88% (T2B 5 + 4) 9% 3%	90% (T2B 5 + 4) 9% 2%
La claridad de la información dada por la persona que lo atiende.	88% (T2B 5 + 4) 8% 4%	81% (T2B 5 + 4) 14% 4%	88% (T2B 5 + 4) 8% 4%	90% (T2B 5 + 4) 6% 4%

* Base: Encuestados el último año ha ido por alguna razón al punto de atención

* Base: 865

* Base: 1278

* Base: 737

* Base: 128

En una escala de 1 a 5, en donde **1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho**



	TOTAL (2018)			Ruta Regular						Justicia y Paz		
	5	4	3+2+1	2017 (A)			2018 (B)			5	4	3+2+1
Si siente que su caso fue tratado con confidencialidad	86%	10%	4%				85%	10%	5%	87%	10%	3%
	96% (T2B 5 + 4)						95% (T2B 5 + 4)			97% (T2B 5 + 4)		
Si siente que su caso fue tratado con privacidad	86%	10%	4%				86%	10%	5%	87%	11%	2%
	96% (T2B 5 + 4)						95% (T2B 5 + 4)			98% (T2B 5 + 4)		
Si siente que las preguntas que le hicieron, fueron adecuadas para poder recibir la atención necesaria.	85%	10%	4%	76%	18%	6%	84%	11%	4%	88%	8%	4%
	96% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)			96% (T2B 5 + 4)			96% (T2B 5 + 4)		
La facilidad para ubicar la sede y llegar.	87%	8%	5%	74%	20%	7%	86%	8%	6%	88%	9%	3%
	95% (T2B 5 + 4)			93% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)			97% (T2B 5 + 4)		
EL tiempo de espera para la atención.	83%	11%	5%	80%	15%	5%	82%	12%	6%	90%	8%	2%
	95% (T2B 5 + 4)			95% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)			98% (T2B 5 + 4)		
La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.	78%	14%	8%	71%	19%	10%	77%	14%	9%	83%	12%	5%
	92% (T2B 5 + 4)			90% (T2B 5 + 4)			91% (T2B 5 + 4)			95% (T2B 5 + 4)		

* Base: Encuestados el último año ha ido por alguna razón al punto de atención

* Base: 865

* Base: 1278

* Base: 737

* Base: 128

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones



	TOTAL (2018)			Ruta Regular						Justicia y Paz		
	5	4	3+2+1	2017 (A)			2018 (B)			5	4	3+2+1
Limpieza	93%	5%	2%	89%	9%	3%	93%	5%	2%	91%	7%	2%
	98% (T2B 5 + 4)			97% (T2B 5 + 4)			98% (T2B 5 + 4)			98% (T2B 5 + 4)		
Iluminación	90%	7%	3%	81%	13%	5%	90%	7%	3%	91%	9%	
	97% (T2B 5 + 4)			95% (T2B 5 + 4)			97% (T2B 5 + 4) ^A			100% (T2B 5 + 4)		
Amplitud y Comodidad	84%	11%	5%	78%	15%	7%	85%	10%	5%	80%	16%	4%
	95% (T2B 5 + 4)			93% (T2B 5 + 4)			95% (T2B 5 + 4)			96% (T2B 5 + 4)		
Salas de espera	86%	8%	6%	78%	15%	8%	86%	8%	6%	85%	9%	6%
	94% (T2B 5 + 4)			92% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)		
Herramientas de trabajo	84%	10%	6%	74%	17%	8%	84%	10%	6%	87%	11%	2%
	94% (T2B 5 + 4)			92% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)			98% (T2B 5 + 4)		
Oficina de atención	83%	11%	6%	80%	13%	7%	84%	10%	6%	82%	14%	4%
	94% (T2B 5 + 4)			93% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)			96% (T2B 5 + 4)		

* Base: Encuestados el último año ha ido por alguna razón al punto de atención

* Base: 865

* Base: 1278

* Base: 737

* Base: 128

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones



	TOTAL (2018)			Ruta Regular						Justicia y Paz		
	5	4	3+2+1	2017 (A)			2018 (B)			5	4	3+2+1
Ventilación	81%	13%	6%	71%	20%	9%	81%	12%	7%	80%	16%	4%
	94% (T2B 5 + 4)			91% (T2B 5 + 4)			93% (T2B 5 + 4)			96% (T2B 5 + 4)		
Señalización	82%	11%	7%	82%	13%	5%	81%	11%	7%	84%	12%	4%
	93% (T2B 5 + 4)			95% (T2B 5 + 4) B			93% (T2B 5 + 4)			96% (T2B 5 + 4)		
Seguridad	83%	9%	8%	79%	13%	8%	83%	8%	8%	82%	15%	3%
	92% (T2B 5 + 4)			92% (T2B 5 + 4)			92% (T2B 5 + 4)			97% (T2B 5 + 4)		
Privacidad	80%	12%	8%	67%	18%	15%	80%	11%	9%	78%	15%	7%
	92% (T2B 5 + 4)			85% (T2B 5 + 4)			91% (T2B 5 + 4) A			93% (T2B 5 + 4)		
Baños	82%	9%	9%	76%	14%	10%	82%	8%	9%	82%	12%	6%
	91% (T2B 5 + 4)			90% (T2B 5 + 4)			91% (T2B 5 + 4)			94% (T2B 5 + 4)		

* Base: Encuestados el último año ha ido por alguna razón al punto de atención

* Base: 865

* Base: 1278

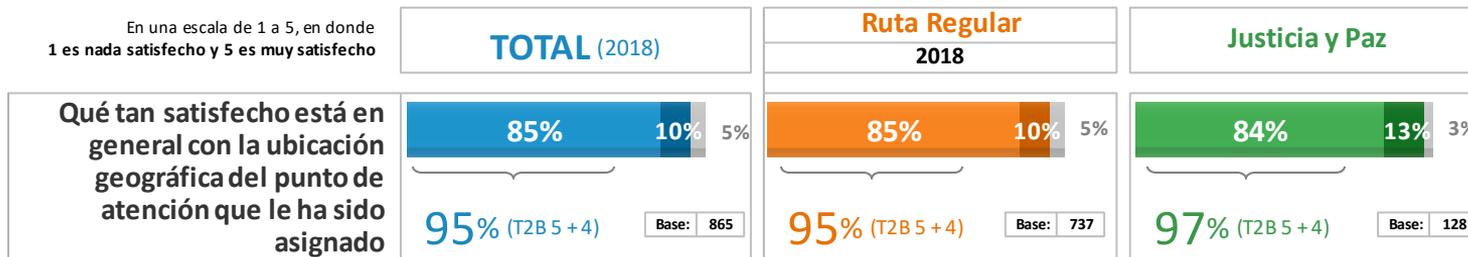
* Base: 737

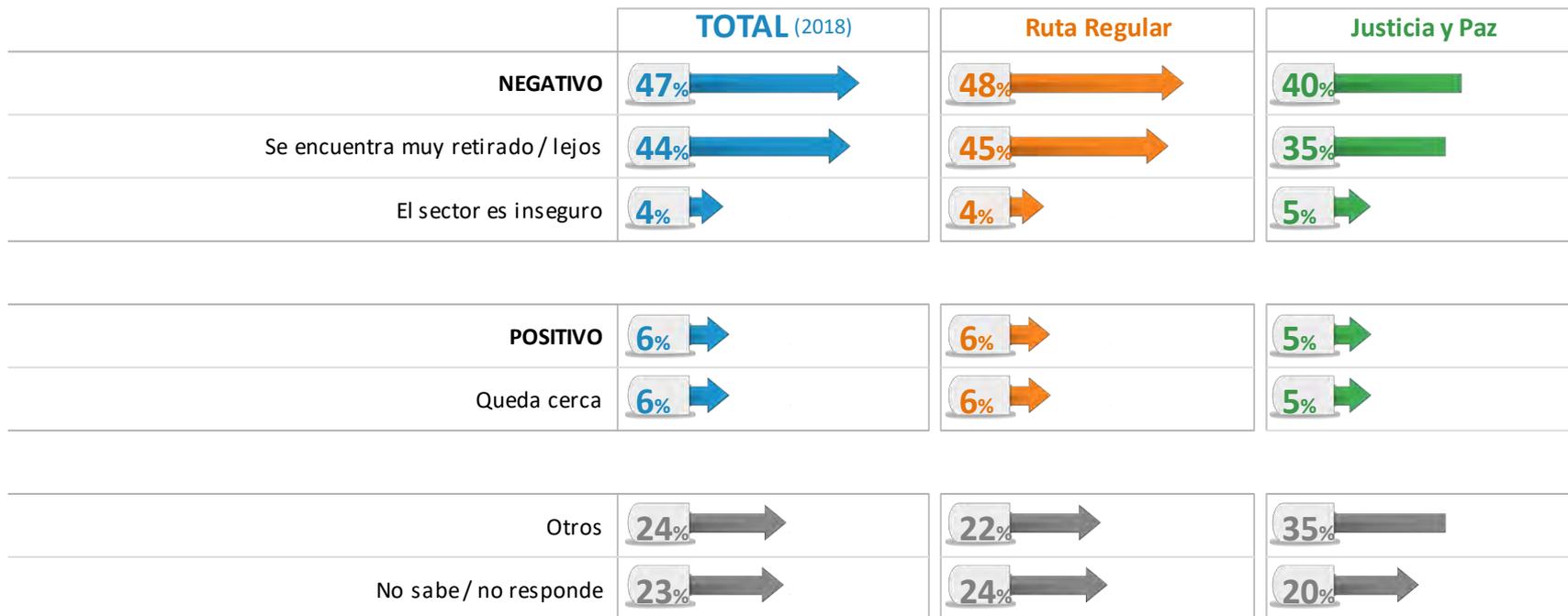
* Base: 128

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho





*Base: Encuestados que en general con la ubicación geográfica es diferente a muy satisfecho

* Base: 133

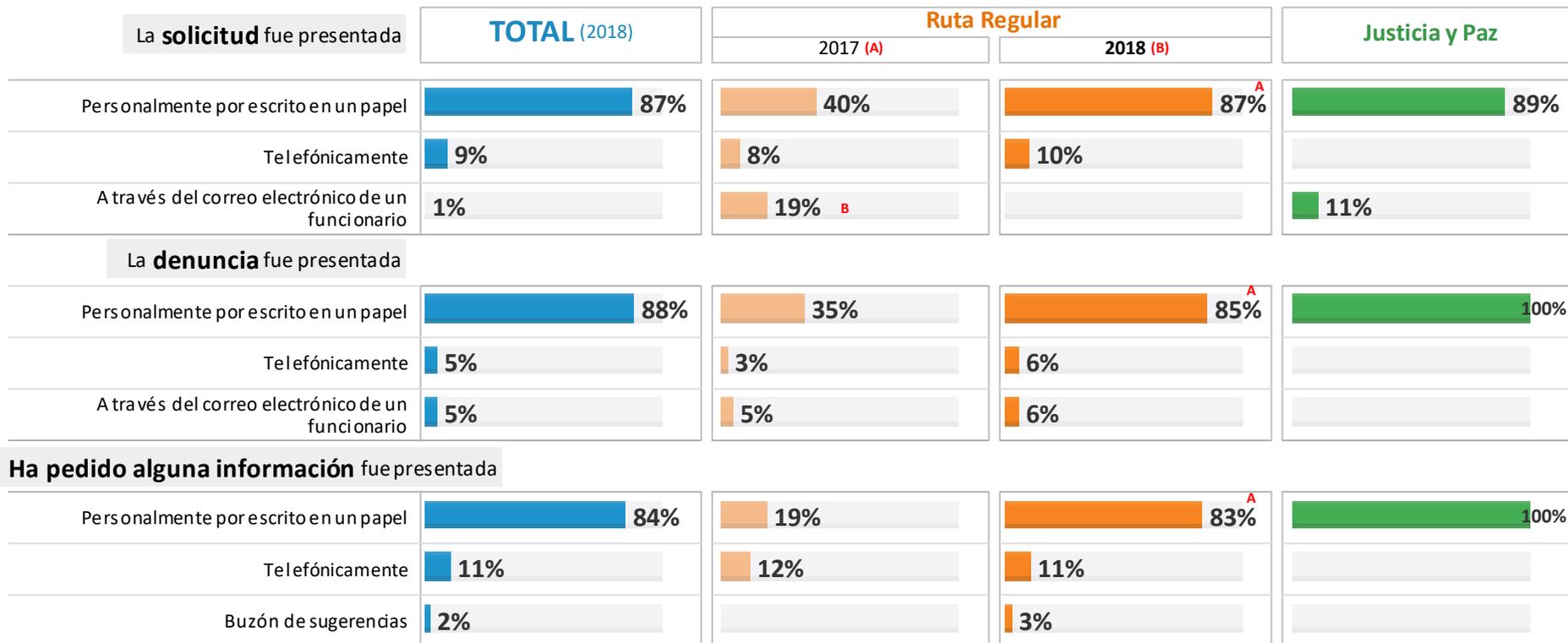
* Base: 113

* Base: 20

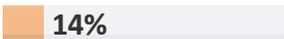
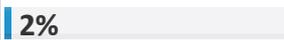
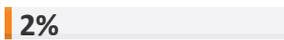
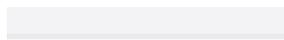
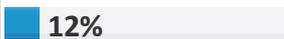
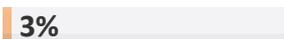
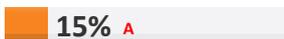
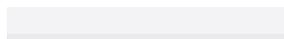
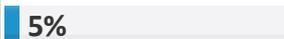
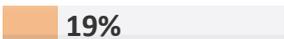
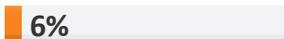
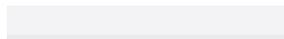
¿En el último año usted ha presentado a la ARN (anterior ACR)...?



20. La... fue presentada...

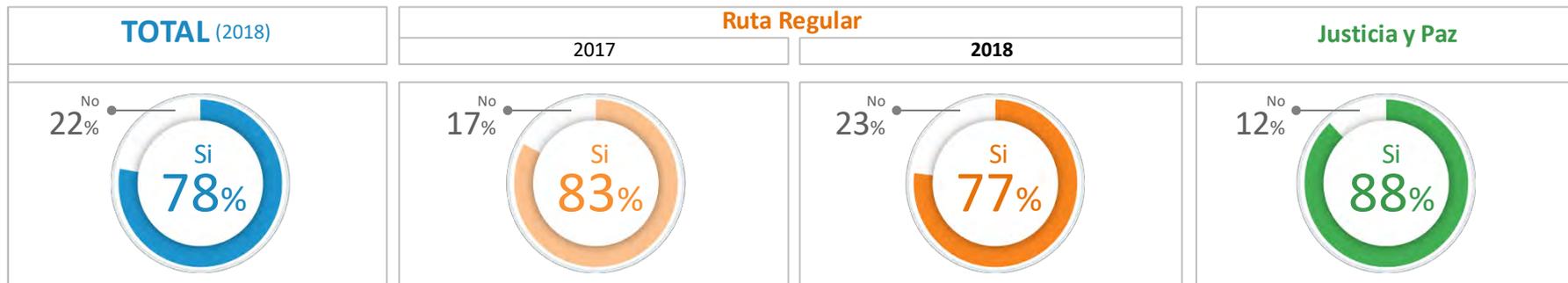


20. La... fue presentada...

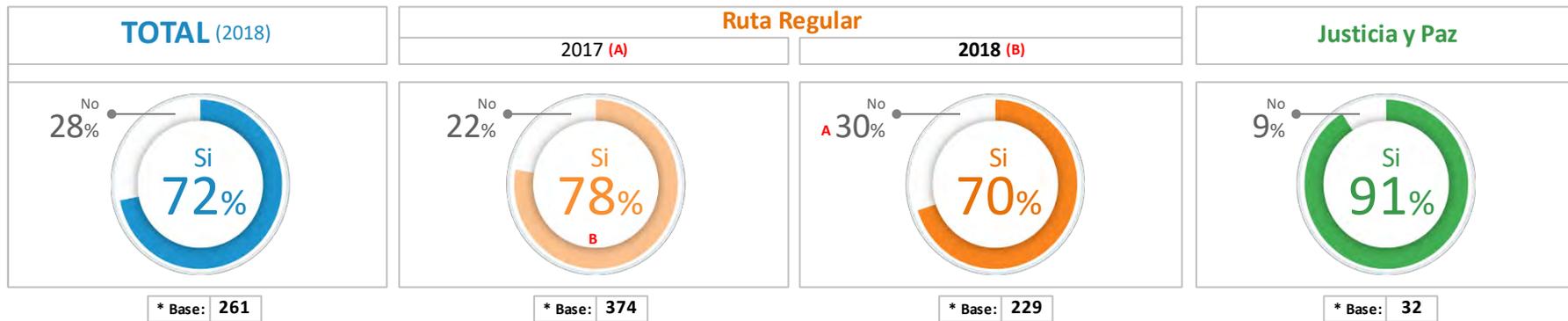
La queja o reclamo fue presentada	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017 (A)	2018 (B)	
Personalmente por escrito en un papel	 65%	 27%	 64% A	 75%
Telefónicamente	 27%	 14%	 28%	 25%
A través del correo electrónico de un funcionario	 2%	 27% B	 2%	 0%
La sugerencia fue presentada				
Personalmente por escrito en un papel	 79%	 35%	 76% A	 89%
Telefónicamente	 12%	 3%	 15% A	 0%
A través del correo electrónico de un funcionario	 5%	 19%	 6%	 0%

Diferencia Significativa A / B del 95% de confianza

¿Entendió lo que le respondieron?

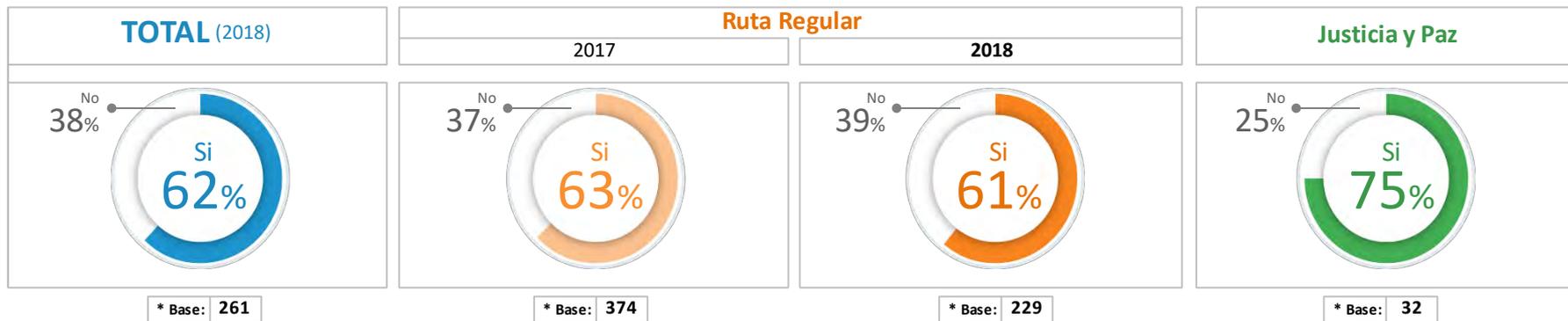


¿La respuesta que le dieron tenía que ver con su necesidad o inquietud?



* Base: Encuestados que último año usted ha presentado a la ARN

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?



* Base: Encuestados que último año usted ha presentado a la ARN



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Evaluación de Calidad del Canal Telefónico



CNC

Centro Nacional de Consultoría

La hizo a través de...

	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017	2018	
Del #516 desde un celular	70% 	68% 	69% 	100% 
El número telefónico de la ARN 5932211	24% 	26% 	25% 	- 
La línea telefónica de atención gratuita 018000-911916	6% 	6% 	6% 	- 

* Base: 33

* Base: 31

* Base: 32

* Base: 1

* Base: Encuestados que fue presentada Telefónicamente

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017 (A)	2018 (B)	
¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por la línea telefónica	76% 6% 18% 82% (T2B 5 + 4)	66% 15% 19% 81% (T2B 5 + 4)	75% 6% 19% 81% (T2B 5 + 4)	100% 100% (T2B 5 + 4)
La amabilidad y cordialidad en la atención.	88% 6% 6% 94% (T2B 5 + 4)	81% 17% 1% 99% (T2B 5 + 4)	88% 6% 6% 94% (T2B 5 + 4)	100% 100% (T2B 5 + 4)
El conocimiento de los procedimientos por parte de la persona que lo atendió.	85% 6% 9% 91% (T2B 5 + 4)	73% 15% 13% 87% (T2B 5 + 4)	85% 6% 9% 91% (T2B 5 + 4)	100% 100% (T2B 5 + 4)
La actitud positiva de la persona que lo atendió para responder su solicitud y/o trámite.	88% 12% 88% (T2B 5 + 4)	74% 16% 10% 90% (T2B 5 + 4)	88% 13% 88% (T2B 5 + 4)	100% 100% (T2B 5 + 4)
El tiempo que duró la atención.	88% 13% 88% (T2B 5 + 4)	71% 20% 9% 91% (T2B 5 + 4)	87% 13% 87% (T2B 5 + 4)	100% 100% (T2B 5 + 4)
La persona que atendió preguntó su nombre e identificación.	85% 3% 12% 88% (T2B 5 + 4)	90% 10% 100% (T2B 5 + 4) B	85% 3% 13% 88% (T2B 5 + 4)	100% 100% (T2B 5 + 4)

* Base: Encuestados que fue presentada Telefónicamente

* Base: 33

* Base: 67

* Base: 32

* Base: 1

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



	TOTAL (2018)		
¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por la línea telefónica	76%	6%	18%
	82% (T2B 5 + 4)		
La persona que atendió saludó y preguntó que necesitaba.	82%	6%	12%
	88% (T2B 5 + 4)		
La claridad de la información dada por la persona que lo atendió.	79%	6%	15%
	85% (T2B 5 + 4)		
Tiempo de respuesta a su llamada.	70%	12%	18%
	82% (T2B 5 + 4)		
La persona que lo atendió lo direccionó correctamente a otra persona para que lo atendiera.	66%	12%	22%
	78% (T2B 5 + 4)		
La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.	67%	3%	30%
	70% (T2B 5 + 4)		

* Base: 33

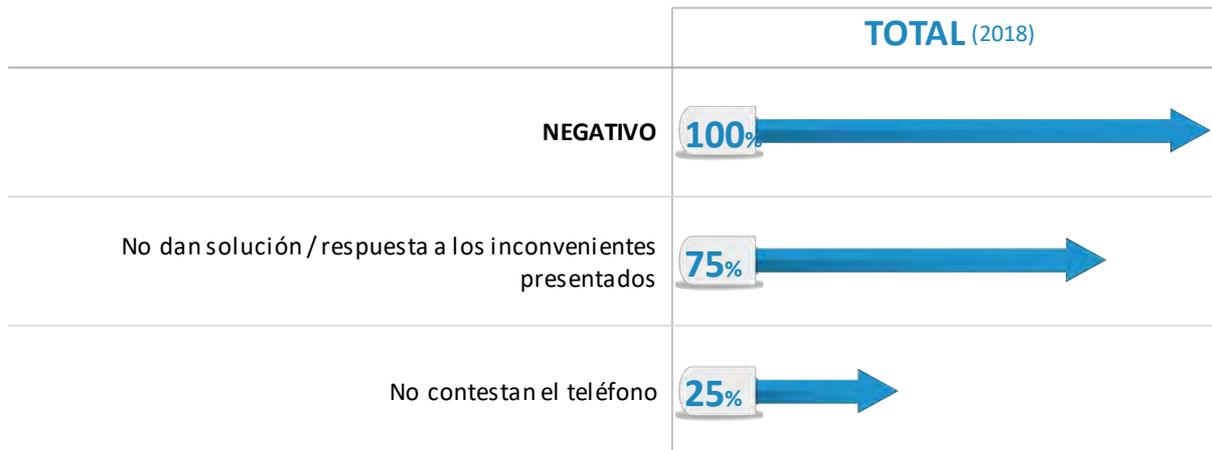
	Ruta Regular					
	2017 (A)			2018 (B)		
	66%	15%	19%	75%	6%	19%
	81% (T2B 5 + 4)			81% (T2B 5 + 4)		
	88%	9%	3%	82%	6%	13%
	97% (T2B 5 + 4)			88% (T2B 5 + 4)		
	73%	16%	12%	78%	6%	16%
	88% (T2B 5 + 4)			84% (T2B 5 + 4)		
	63%	22%	15%	69%	13%	19%
	85% (T2B 5 + 4)			81% (T2B 5 + 4)		
	72%	13%	15%	65%	13%	23%
	85% (T2B 5 + 4)			77% (T2B 5 + 4)		
	63%	12%	25%	66%	3%	31%
	75% (T2B 5 + 4)			69% (T2B 5 + 4)		

* Base: 67

* Base: 32

	Justicia y Paz		
	100%		
	100% (T2B 5 + 4)		
	100%		
	100% (T2B 5 + 4)		
	100%		
	100% (T2B 5 + 4)		
	100%		
	100% (T2B 5 + 4)		
	100%		
	100% (T2B 5 + 4)		

* Base: 1



* Base: Encuestados que esta nada satisfecho con la atención brindada por la línea telefónica

* Base: 4

¿La persona que atendió preguntó su nombre e identificación?



¿La persona que lo atendió lo direccionó correctamente a otra persona para que lo atendiera?



* Base: 33

* Base: 32

* Base: 1



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Evaluación de la Calidad del Canal Escrito



CNC

Centro Nacional de Consultoría

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017 (A)	2018 (B)	
Qué tan satisfecho está en general con la atención brindada a través del canal escrito de la ARN	 67% (T2B 5 + 4)	 79% (T2B 5 + 4) B	 65% (T2B 5 + 4)	 76% (T2B 5 + 4)
El cumplimiento del tiempo de respuesta (15 días hábiles).	 62% (T2B 5 + 4)	 69% (T2B 5 + 4)	 61% (T2B 5 + 4)	 64% (T2B 5 + 4)
La claridad de la respuesta	 59% (T2B 5 + 4)	 78% (T2B 5 + 4) B	 60% (T2B 5 + 4)	 57% (T2B 5 + 4)
La coherencia de la respuesta que le dieron fue lo que usted necesitaba.	 54% (T2B 5 + 4)	 71% (T2B 5 + 4) B	 53% (T2B 5 + 4)	 55% (T2B 5 + 4)
La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.	 53% (T2B 5 + 4)	 63% (T2B 5 + 4)	 53% (T2B 5 + 4)	 54% (T2B 5 + 4)

* Base: Encuestados que fue través del canal escrito de la ARN

* Base: 214

* Base: 119

* Base: 185

* Base: 29

	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
NEGATIVO	89% 	90% 	80% 
No dan solución / respuesta a los inconvenientes presentados	79% 	79% 	80% 
No cumplen lo que prometen	6% 	7% 	
No hay acompañamiento / asesoría	2% 	2% 	
No brindan una información completa / detallada	2% 	2% 	
Mal trato / no hay amabilidad	2% 	2% 	
Otros	11% 	10% 	20% 

* Base: Encuestados que esta nada satisfecho y 2 través del canal escrito de la ARN

* Base: 47

* Base: 42

* Base: 5



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Evaluación de La Calidad del Canal Virtual



CNC

Centro Nacional de Consultoría

	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017	2018	
Correo institucional de algún colaborador de la ARN	64%	2%	67%	50%
Correo electrónico institucional atencionacr@acr.gov.co. atencion@reincorporacion.gov.co	21%	9%	25%	-
Chat interactivo de atención de la página Web	14%	1%	8%	50%
Módulo web de PQRS-D	14%	1%	17%	-
Redes sociales. (Facebook, Twitter, Instagram)	7%	1%	8%	-

* Base: Encuestados que fue través del canal virtual

* Base: 14

* Base: 81

* Base: 12

* Base: 2

	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017	2018	
Correo institucional de algún colaborador de la ARN	65%	3%	67%	50%
Correo electrónico institucional atencionacr@acr.gov.co. atencion@reincorporacion.gov.co	14%	7%	17%	-
Chat interactivo de atención de la página Web	14%	-	8%	50%
Redes sociales. (Facebook, Twitter, Instagram)	7%	-	8%	-

* Base: Encuestados que fue través del canal virtual

* Base: 14

* Base: 81

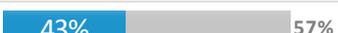
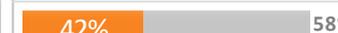
* Base: 12

* Base: 2

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

	TOTAL (2018)	Ruta Regular		Justicia y Paz
		2017	2018	
¿Qué tan satisfecho está en general con la atención brindada a través del canal virtual de la ARN (anterior ACR)?	 64% (T2B 5 + 4)	 63% (T2B 5 + 4)	 67% (T2B 5 + 4)	 50% (T2B 5 + 4)
La coherencia de la respuesta que le dieron fue lo que usted necesitaba.	 57% (T2B 5 + 4)	 57% (T2B 5 + 4)	 58% (T2B 5 + 4)	 50% (T2B 5 + 4)
La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.	 50% (T2B 5 + 4)	 71% (T2B 5 + 4)	 50% (T2B 5 + 4)	 50% (T2B 5 + 4)
La claridad de la respuesta	 50% (T2B 5 + 4)	 57% (T2B 5 + 4)	 50% (T2B 5 + 4)	 50% (T2B 5 + 4)
El cumplimiento del tiempo de respuesta (15 días hábiles).	 43% (T2B 5 + 4)	 57% (T2B 5 + 4)	 42% (T2B 5 + 4)	 50% (T2B 5 + 4)

* Base: Encuestados que fue través del canal virtual

* Base: 14

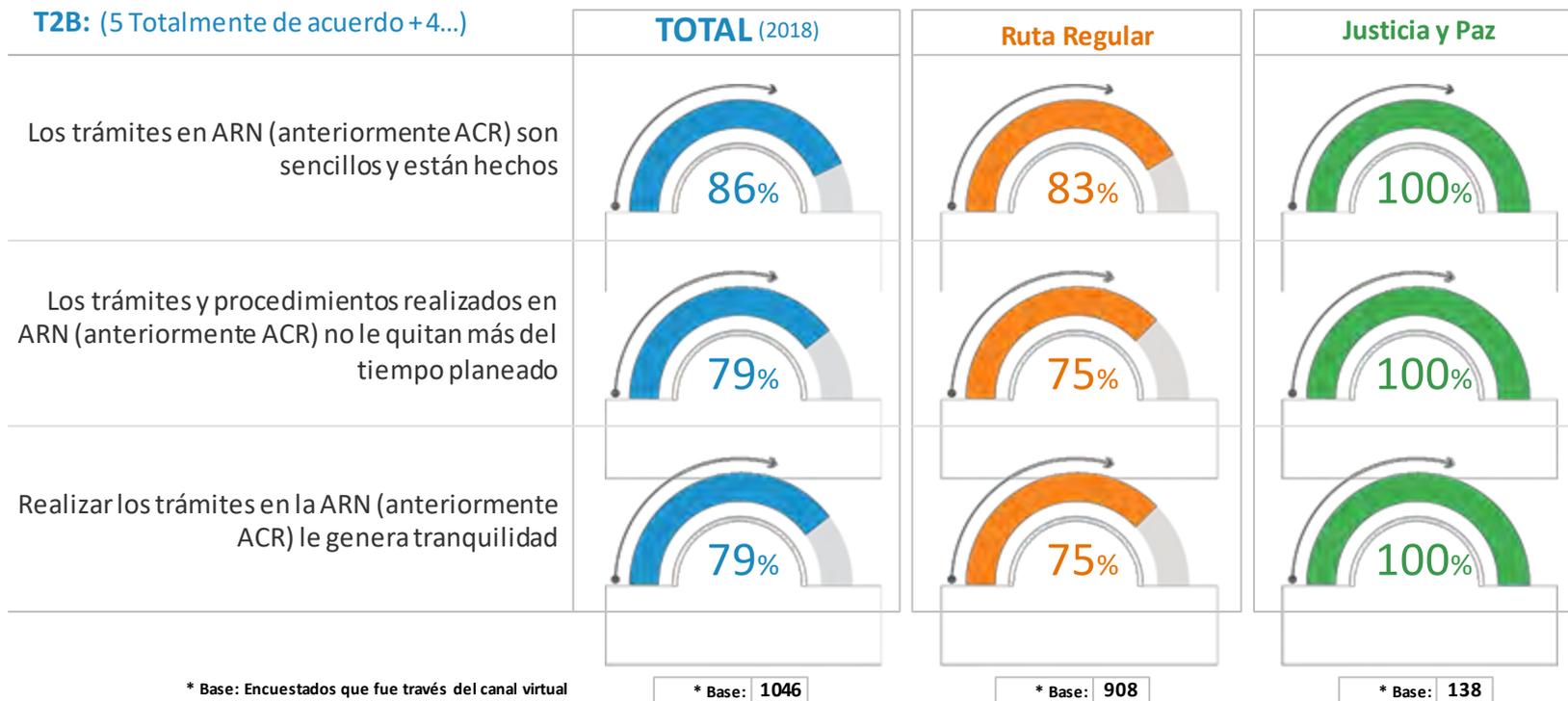
* Base: 81

* Base: 12

* Base: 2

Califique de 1 a 5, en donde 1 es "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo",
¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

T2B: (5 Totalmente de acuerdo + 4...)



* Base: Encuestados que fue través del canal virtual



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

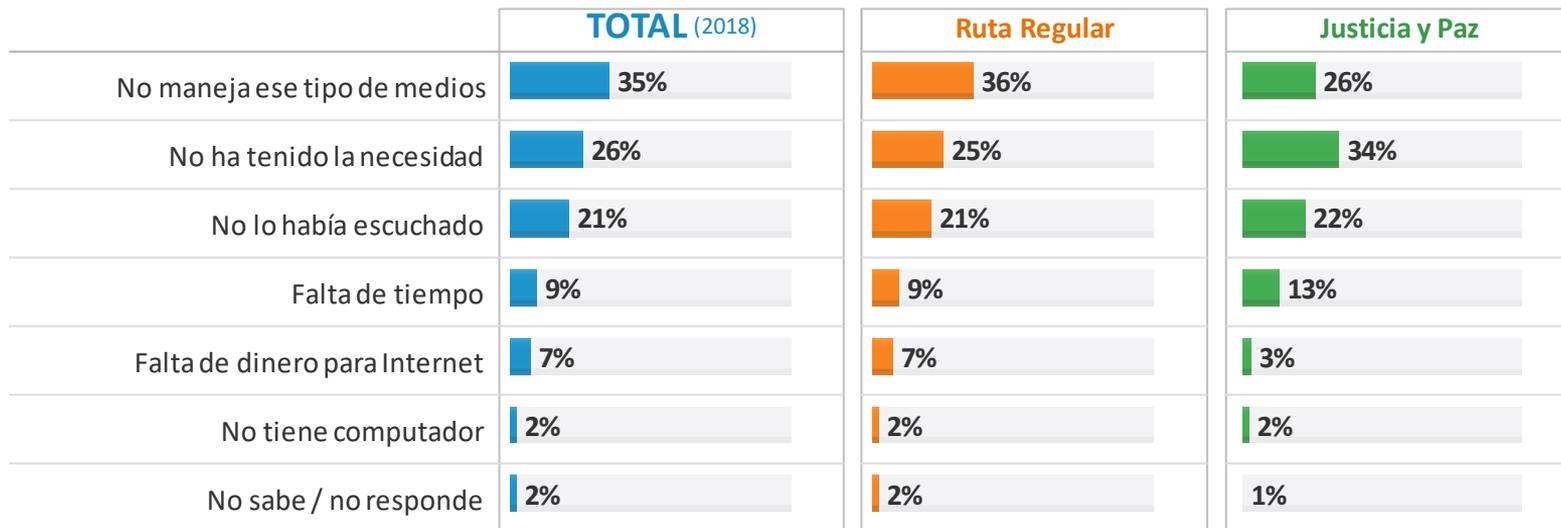
Evaluación Transparencia y Acceso a La Información Pública



CNC

Centro Nacional de Consultoría



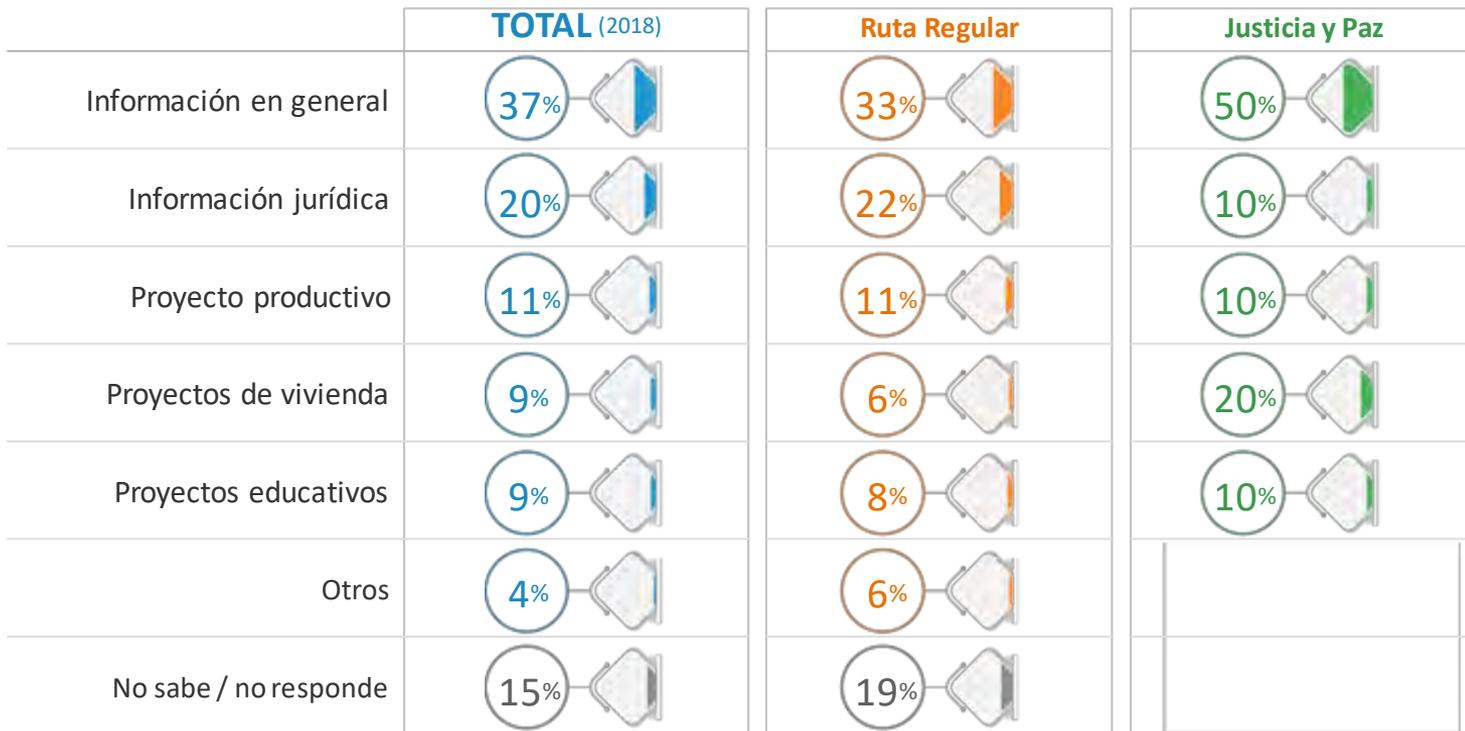


* Base: Encuestados que no ha ingresado en la Web de la entidad

* Base: 1114

* Base: 971

* Base: 143



* Base: Encuestados que ha ingresado en la Web de la entidad

* Base: 46

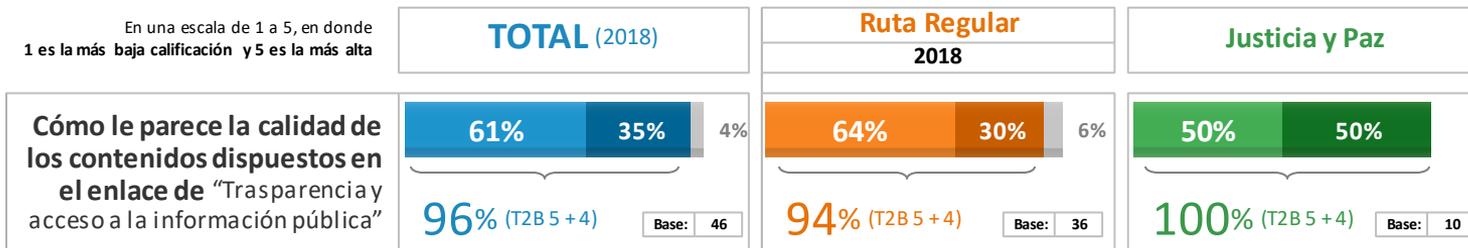
* Base: 36

* Base: 10

Califique de 1 a 5, en donde 1 es la más baja calificación y 5 es la más alta



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es la más baja calificación y 5 es la más alta





PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Evaluación Trámites y Servicios



CNC

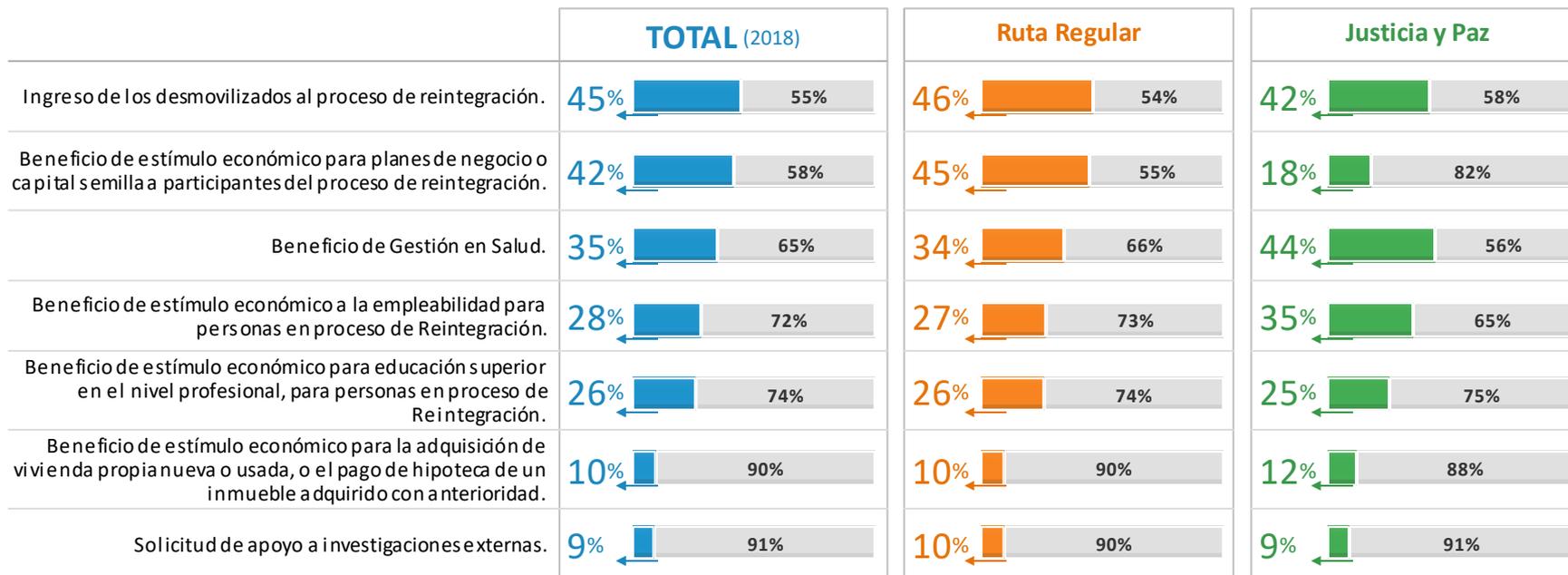
Centro Nacional de Consultoría

¿Ha realizado algún trámite ante la entidad para ingresar al proceso de Reintegración, obtener sus beneficios, o para solicitar apoyo a investigaciones?

Si No

Si No

Si No



Base: Total **1160**

Base: Total **1007**

Base: Total **153**



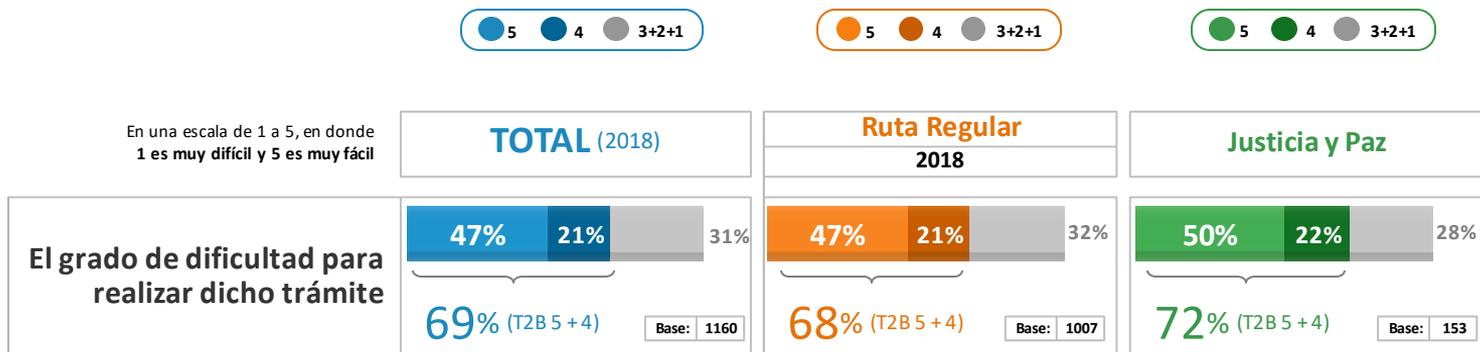
	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
No brinda una información detallada / completa	50%	49%	62%
No le han dado solución	9%	9%	13%
Cada persona da una información diferente	3%	3%	-
Otros	2%	2%	-
No sabe / no responde	36%	37%	25%

* Base: Encuestados que NO le pareció clara la información para realizar los trámites

* Base: 106

* Base: 98

* Base: 8



	TOTAL (2018)	Ruta Regular	Justicia y Paz
Información sobre los proyectos de vivienda	9%	8%	12%
Amplia las posibilidades de empleo	6%	5%	15%
Más apoyo / asesoría	6%	5%	9%
Brindar información completa / detallada	5%	6%	1%
Mejorar el apoyo educativo	3%	3%	5%
Agilizar la atención	3%	3%	3%
Ampliar beneficios / más	3%	2%	8%
Brindar soluciones a las inquietudes presentadas	3%	3%	1%
Cumplir lo que prometen	2%	2%	2%
Brindar servicio de salud	2%	2%	1%
Tener personal idóneo / capacitado	2%	2%	
Ninguno	56%	59%	39%
No sabe / no responde	4%	3%	12%



PRESIDENCIA
DE LA REPÚBLICA



ARN AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

Conclusiones y recomendación



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Proceso de reintegración:

- ✓ El 90% de las personas encuestadas se encuentra satisfecha con el proceso de reintegración. El alto nivel de satisfacción incide para que los usuarios hablen bien y recomienden la gestión que realiza la ARN.
- ✓ La principal razón por la cual un 9% de los encuestados no estaría dispuesto a recomendar a otras personas que se desmovilicen y formen parte del proceso de reintegración es que a ellos *“no se les ha cumplido con lo prometido”*.
- ✓ Para las personas que forman parte de la ley de justicia y paz: la ayuda psicosocial, el apoyo económico y el servicio de educación, son los beneficios más relevantes en su proceso de reintegración.
- ✓ Para las personas que están en ruta regular son la educación, el servicio de salud y el apoyo psicosocial, los beneficios más importantes en su proceso de reintegración.
- ✓ El acompañamiento de la ARN a los usuarios para acceder a educación y salud ha sido de gran utilidad (T2B > 80%). Sin embargo, esta percepción varía con respecto al acompañamiento en la búsqueda de empleo, en el desarrollo de un proyecto productivo y el beneficio de inserción económica en vivienda. Más del 25% de la población en proceso de reintegración no le ha sido útil las anteriores asesorías.

Profesional reintegrador:

- ✓ El 95% (T2B) de las personas encuestadas está satisfecha con la atención y el acompañamiento ofrecido por el profesional reintegrador.
- ✓ Las cualidades que más se resaltan en relación a la actitud del profesional son: respeto, amabilidad, cordialidad y confianza generada. Las principales fortalezas en cuanto a comunicación son: la sencillez del lenguaje, el conocimiento, profesionalismo y la sinceridad.

Abogado:

- ✓ En el último año, el 45% de las personas que forman parte de la ley de justicia y paz encuestadas han consultado a su abogado, mientras que los de ruta regular sólo lo han hecho el 33%. Los excombatientes que más se asesoran en el tema legal son los de las AUC.
- ✓ Están más satisfechos con la orientación del abogado quienes están bajo la ley de justicia y paz (T2: 93%) que quienes están con la ruta regular (T2B: 79%). El índice de satisfacción para este segmento bajó en 7 puntos porcentuales con respecto al año anterior.

Canales de comunicación:

- ✓ El 85% (T2B) de la muestra encuestada está satisfecha con la atención recibida por los diferentes canales para contactarse con la ARN. Las personas que forman parte de la ley de justicia y paz, tienen un índice de satisfacción mayor al promedio general en 5 puntos porcentuales, es decir que el T2B es del 90%

Canal presencial:

- ✓ El 84% de los usuarios que conocen el punto atención que le fue asignado, lo han visitado durante el último año principalmente por los siguientes motivos: *obligación de presentarse continuamente, cita con el psicólogo o profesional reintegrador, y participar en cursos, capacitación o talleres.*
- ✓ El 96% (T2B) que acceden a los puntos de atención están satisfechos con la atención brindada por todo el personal de la ARN. Las cualidades que más se resaltan de los funcionarios son: el respeto, la amabilidad, cordialidad, la actitud positiva y la escucha activa.

Canal escrito:

- ✓ Es el canal más utilizado por los usuarios para realizar alguna solicitud, denuncia, queja, reclamo y sugerencia.
- ✓ El 67% (T2B) de los encuestados están satisfechos con la atención recibida del canal escrito. Con relación al año anterior, la evaluación en el cumplimiento del tiempo, claridad, solución a la respuesta y coherencia cayeron en 8, 18, 10 y 18 puntos porcentuales, respectivamente.

Canal telefónico:

- ✓ Es el canal después del presencial, más utilizado por los usuarios para realizar alguna solicitud, denuncia, queja, reclamo y sugerencia. Para esta medición, 33 encuestados utilizaron este medio.
- ✓ La línea más utilizada por los usuarios en el canal telefónico es el #516 desde un celular (70%).
- ✓ El 82% (T2B) de la muestra encuestada está satisfecha con la atención recibida por la línea telefónica.
- ✓ Los aspectos a mejorar para este canal son: el tiempo de respuesta, el direccionamiento correcto a la persona encargada y la solución a la necesidad.

Canal virtual:

- ✓ Es el canal menos utilizado por los usuarios para realizar alguna solicitud, denuncia, queja, reclamo y sugerencia. Para esta medición, 14 encuestados utilizaron este medio.
- ✓ El medio más utilizado por los usuarios en este canal es el correo institucional de algún colaborador de la ARN (65%).
- ✓ El 64% (T2B) de usuarios están satisfechos con la atención recibida por este canal.

- Llama la atención que el beneficio económico no es el beneficio más importante en ninguna de las dos poblaciones. Para la Ruta Regular el apoyo económico es el cuarto en importancia después de la educación, el apoyo psicosocial y acceso a salud. En Justicia y Paz es el segundo, en primer lugar está el apoyo psicosocial.
- Entonces para los ex integrantes de los grupos lo más importante es la capacidad del sistema para recuperar y tener familia y en segundo lugar la capacidad del sistema en prepararlos para una independencia económica mediante la educación. En general esperan un mayor apoyo en la formación para el trabajo y en lograr conseguir trabajo.

- La investigación cualitativa identifica la consecución del trabajo como una responsabilidad conjunta entre el Estado, la ARN y su propia responsabilidad.
- La ARN está cumpliendo su misión y logra obtener un nivel de satisfacción que es referente.
- El sistema ha implementado al profesional reintegrador identificando así la necesidad de una atención muy cercana a esta población.
- El abogado en general está cumpliendo satisfactoriamente con el proceso y consultas jurídicas.

- Cuatro de cada cinco participantes en las rutas de reintegración evalúan con la máxima calificación el proceso de la ARN. Este indicador muestra que la ARN es referente internacional. En el grupo de los que evalúan menor el proceso sólo está uno de cada diez. En general podemos afirmar que el proceso está cumpliendo sus objetivos de satisfacción en nueve de cada diez participantes.

- La mayor oportunidad está en pensar los canales de acceso en un rol diferente al que presentan hoy. La necesidad de hoy en la apropiación digital es muy relevante, se habla hoy del analfabetismo digital. En este sentido pensar la relación con los participantes del proceso a través de una app que implique desarrollo personal en el manejo de los sistemas.
- Mantener la medición en el segmento de Justicia y Paz de la ruta a partir de la base de evaluación de 2018.
- Continuar con el acompañamiento por parte del reintegrador y potenciarlo en el impulso de los canales de comunicación, como por ejemplo para el uso y provecho de la página Web.
- Incluir para futuras mediciones, la medición del uso de herramientas como el WhatsApp.