

Percepción y satisfacción Población objeto de atención por parte de la ARN

Noviembre 2019

Contenido

- Ficha técnica
- Metodología
- Resultados del estudio

Ficha técnica

Ficha técnica

Objetivo 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 1423 encuestas: 520 ruta regular, 150 justicia y paz y 753 proceso de reincorporación.

✓ Margen de error: 2,5%. Para ruta regular 4.2% , en justicia y paz 7.4% y 3.4% en Reincorporación

✓ Nivel de confianza: 95%

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

Fechas de trabajo de campo: Del 16 de agosto al 18 de octubre de 2019

Técnica de recolección: Encuestas telefónicas con carga de base de datos custodiada por estadística y coordinación de call center Centro Nacional de Consultoría.

Tipo de supervisión: Monitorización 10%

Ficha técnica

Procedimiento de ponderación: No aplica

Procedimientos de estimación o imputación: No aplica

Cuestionario: Adjunto

Número de encuestadores: 20

Número de supervisor: 1

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”

Escalas utilizadas

En el estudio se utilizaron escalas de calificación de 1 a 5

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. Producto de 5+4

[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. Producto de 3+2+1

Nota: En las preguntas donde se profundizan las razones de respuesta, se realizaron las agrupaciones de acuerdo a las escalas realizadas en la medición anterior para mantener la comparabilidad de los datos. Las calificaciones del 1 y 2 se evaluaron en el 2018. Las calificaciones 3 y 4 se profundizaron a partir del 2019, es decir que, las agrupaciones de calificación 1 y 2 son las que mantienen su comparabilidad con los datos del año anterior.

Metodología

Diseño Muestral

- 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 (Reintegración y Reincorporación).
- El tamaño de muestra es de **1.423** personas atendidas; en personas atendidas para reintegración se estableció un tamaño de muestra de **670** encuestas, de las cuales **520** fueron de la ruta regular y **150** de Justicia y Paz; mientras que en personas atendidas para reincorporación se estableció un tamaño de muestra de **753** encuestas.
- El error muestral es de 2,5% con una confiabilidad en los resultados del 95%.

Demográficos

Distribución de la muestra *

* Datos presentados en porcentajes

	2018	TOTAL - 2019	2018	Ruta Regular – 2019	2018	Justicia y Paz – 2019	Proceso de Reincorporación - 2019
ARN META Y ORINOQUIA	6%	7%	6%	6%	3%	3%	8%
ARN VALLE DEL CAUCA	6%	5%	6%	6%	7%	6%	5%
ARN BOGOTÁ	8%	5%	9%	7%	-	-	5%
ARN ANTIOQUIA CHOCÓ	6%	5%	4%	4%	20%	11%	5%
ARN CAUCA	3%	5%	4%	4%	-	1%	6%
ARN CUNDINAMARCA - BOYACÁ	7%	5%	5%	5%	20%	9%	4%
ARN URABÁ	3%	5%	4%	4%	-	5%	5%
ARN TOLIMA	4%	5%	4%	4%	7%	5%	5%
ARN CAQUETÁ	3%	5%	4%	4%	-	1%	6%
ARN NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA	3%	4%	3%	3%	5%	5%	5%
ARN HUILA	4%	4%	4%	4%	-	2%	5%
PAZ Y RECONCILIACION	4%	4%	5%	6%	-	-	4%
ARN CESAR GUAJIRA	4%	4%	4%	5%	3%	4%	3%
ARN SANTANDER	6%	4%	4%	4%	20%	9%	3%
ARN MAGDALENA	3%	4%	4%	4%	3%	4%	4%
ARN PUTUMAYO	3%	3%	3%	3%	-	1%	4%
ARN EJE CAFETERO	4%	3%	4%	4%	-	3%	3%
ARN NARIÑO	3%	3%	3%	3%	1%	2%	4%
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	3%	3%	3%	4%	-	5%	2%
ARN ALTO MAGDALENA MEDIO	3%	3%	3%	3%	-	4%	2%
ARN SUCRE	2%	3%	2%	2%	-	2%	3%
ARN ATLÁNTICO	4%	3%	3%	3%	8%	7%	2%
ARN CÓRDOBA	3%	3%	3%	3%	3%	5%	2%
ARN BOLÍVAR	2%	2%	3%	3%	-	3%	2%
ARN CASANARE	3%	2%	3%	2%	-	3%	2%

Base Total: 2018: 1.160

2019: 1.423

2018: 1.007

2019: 520

2018: 153

2019: 150

2019: 753

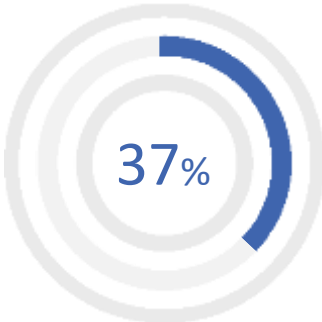


El futuro es de todos

ARN
Proceso para la Reincorporación y la Reintegración

Distribución de la muestra

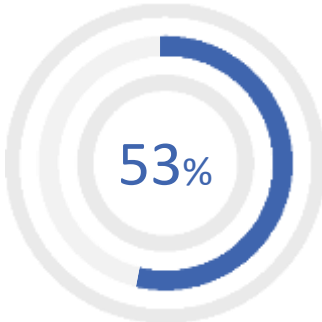
Tipo



RUTA REGULAR



JUSTICIA Y PAZ

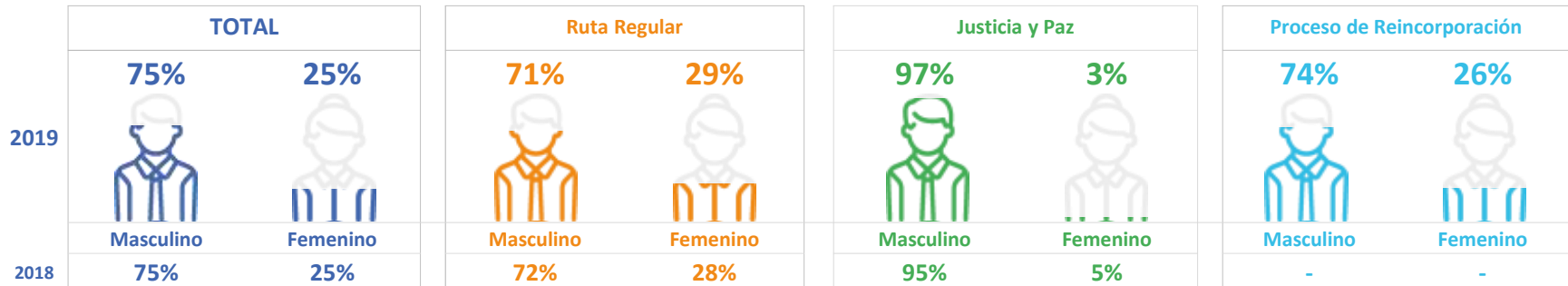


PROCESO DE REINCORPORACIÓN

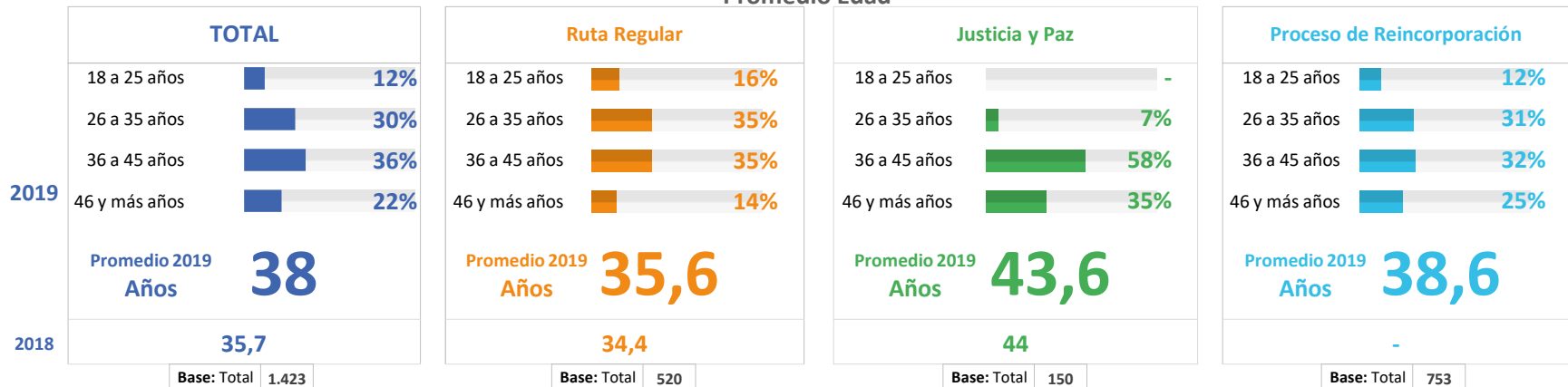
Base: Total 1.423

Distribución de la muestra*

¿Cuál es su género?



Promedio Edad

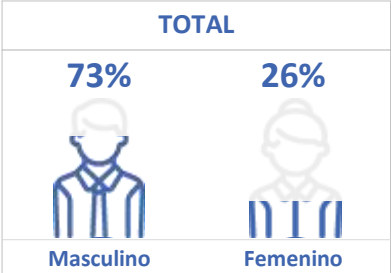


* Datos presentados en porcentajes

Género con el que se identifican las personas encuestadas

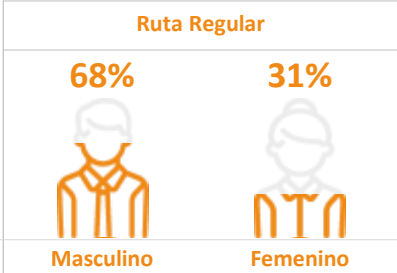
¿Con qué género se identifica?

2019



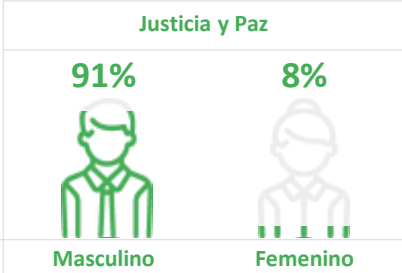
Prefiero no contestar **1%**

Base: Total 1.423



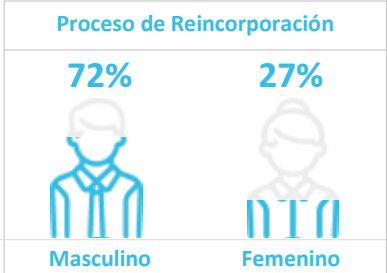
Prefiero no contestar **1%**

Base: Total 520



Prefiero no contestar **1%**

Base: Total 150

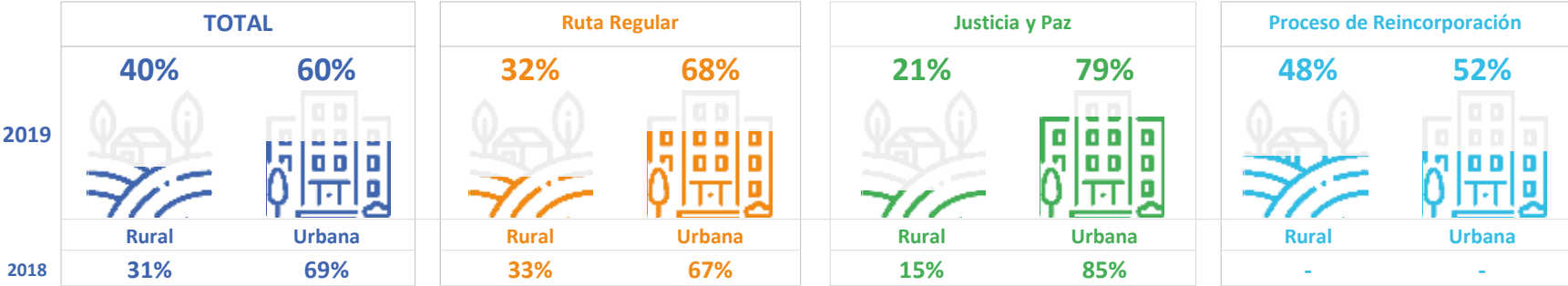


Prefiero no contestar **1%**

Base: Total 753

Ubicación de las personas

¿Se encuentra en zona rural o urbana?



Base: Total 1.423

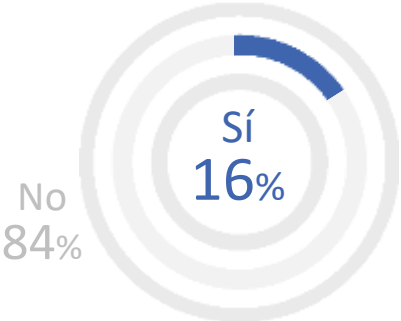
Base: Total 520

Base: Total 150

Base: Total 753

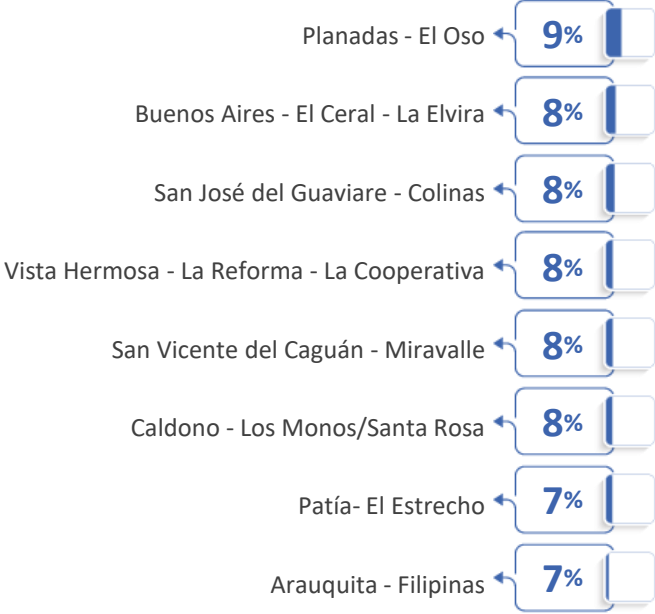
Habitantes de Antiguos ETCR

¿Se encuentra viviendo en un ETCR – Antiguo ETCR
(Espacio Territorial de Capacitación y Reincorporación)?



Base: Se encuentran en el proceso de reincorporación 753

¿En qué Vereda – Antiguo ETCR?



Base: Se encuentran viviendo en un ETCR – Antiguo ETCR 121

Otros:

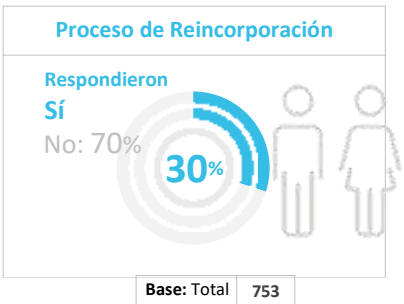
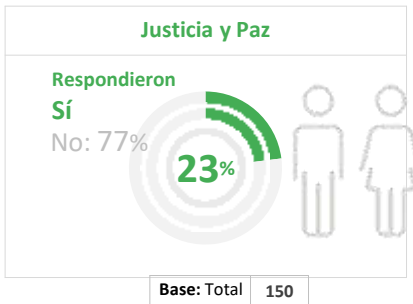
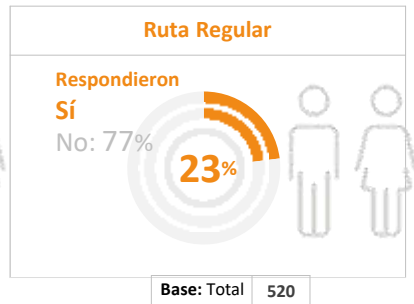
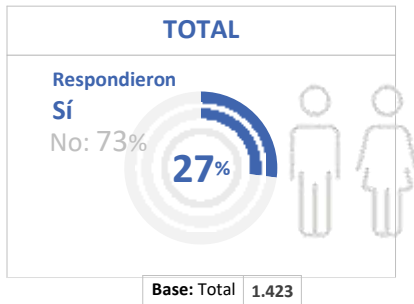
Río sucio - Brisas - Caracolí	5%
Remedios - Carrizal	5%
La Paz - San José de Oriente	4%
Mesetas - La Guajira	4%
La Montañita - Aguabonita	3%
Hituango - Santa Lucia	3%
Iconozo - La Fila	3%
Puerto Asís - La Pradera	2%
San José del Guaviare - Charras	2%
Tumaco - Variante - La Playa	2%
Tibú - Caño Indio	1%
Fonseca - Pondores	1%
Dabeiba - Llano Grande	1%
Anorí - La Plancha	1%

27% de los encuestados se reconocen como pertenecientes a un grupo étnico *

* Datos presentados en porcentajes

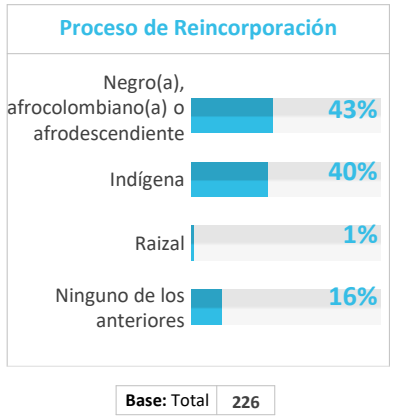
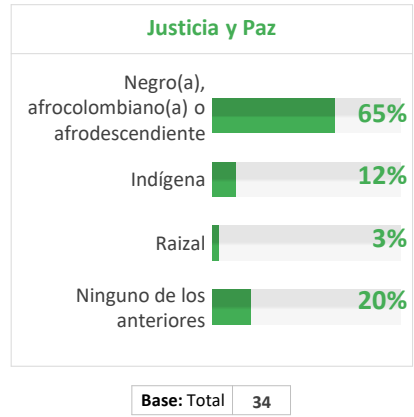
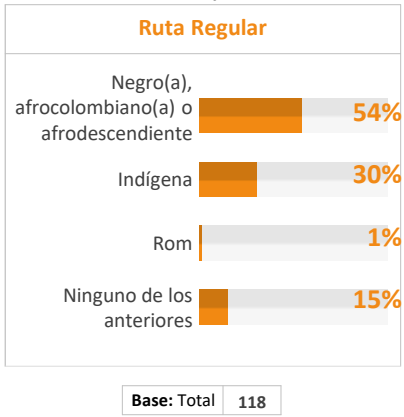
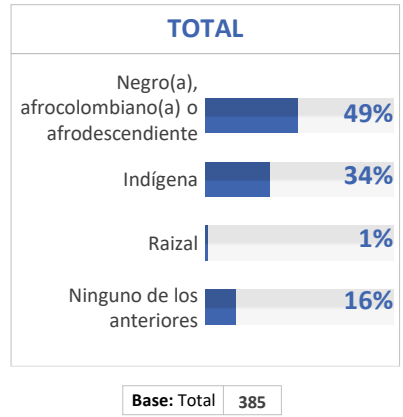
De acuerdo a su auto reconocimiento étnico, ¿usted hace parte de un grupo étnico?

2019



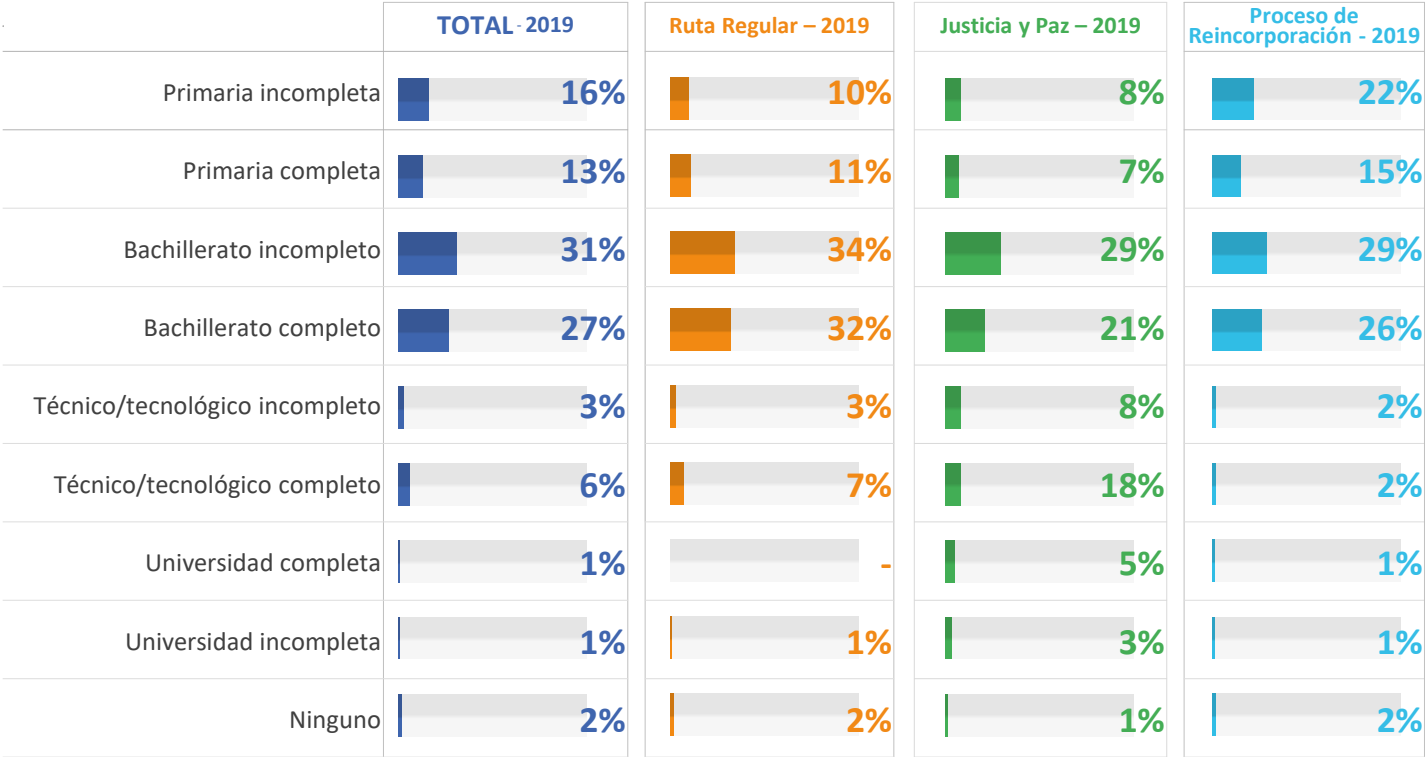
De acuerdo a su pertenencia étnica, usted se auto reconoce como:

2019



Máximo nivel educativo alcanzado

¿Cuál es el máximo nivel educativo alcanzado?



Base: Total 1.423

Base: Total 520

Base: Total 150

Base: Total 753

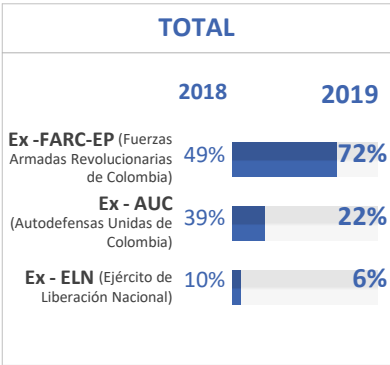


El futuro es de todos

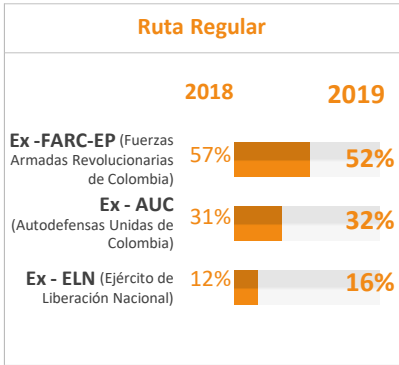
ARN
Agencia de Reincorporación y Normalización

Grupo al que pertenecían

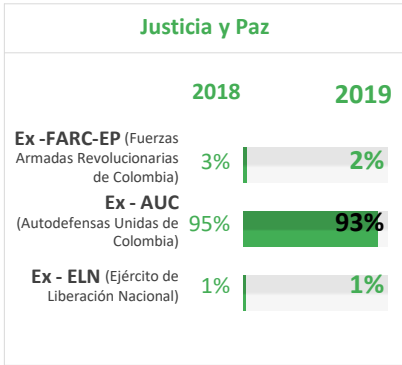
Ex grupo



Base: Total 1.423



Base: Total 520



Base: Total 150



Base: Total 753



El futuro
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Resultados del estudio

Metodología

Modelo de satisfacción

Los comportamientos que la ARN busca de las personas que usan sus servicios: que hablen bien, los recomienden y continúen usándolos.

Estos comportamientos dependen de los sentimientos, conceptos, actitudes e imágenes que las personas tienen de la ARN. La imagen se forma en la comunicación controlada o incontrolada.

Igualmente, los sentimientos, conceptos y actitudes, dependen del resultado en la experiencia de los procesos de interacción entre la persona y la ARN.



Proceso de reintegración y reincorporación



Conceptos generales, actitudes y percepción



Canales de atención

Modelo de satisfacción ARN

Interacción con ARN

Profesional
Reintegrador
Facilitador

Presencial

Abogado

Atención de DPQRS

Telefónico

Canales de
atención

Escrito

Trámites

Virtual

Beneficios

Percepciones y Conceptos Generales

Proceso de
reintegración
reincorporación

Transparencia y
calidad de la
información

Compromiso con el
proceso

Compromiso de
Grupos y
Comunidades

Comportamientos

Hablar bien

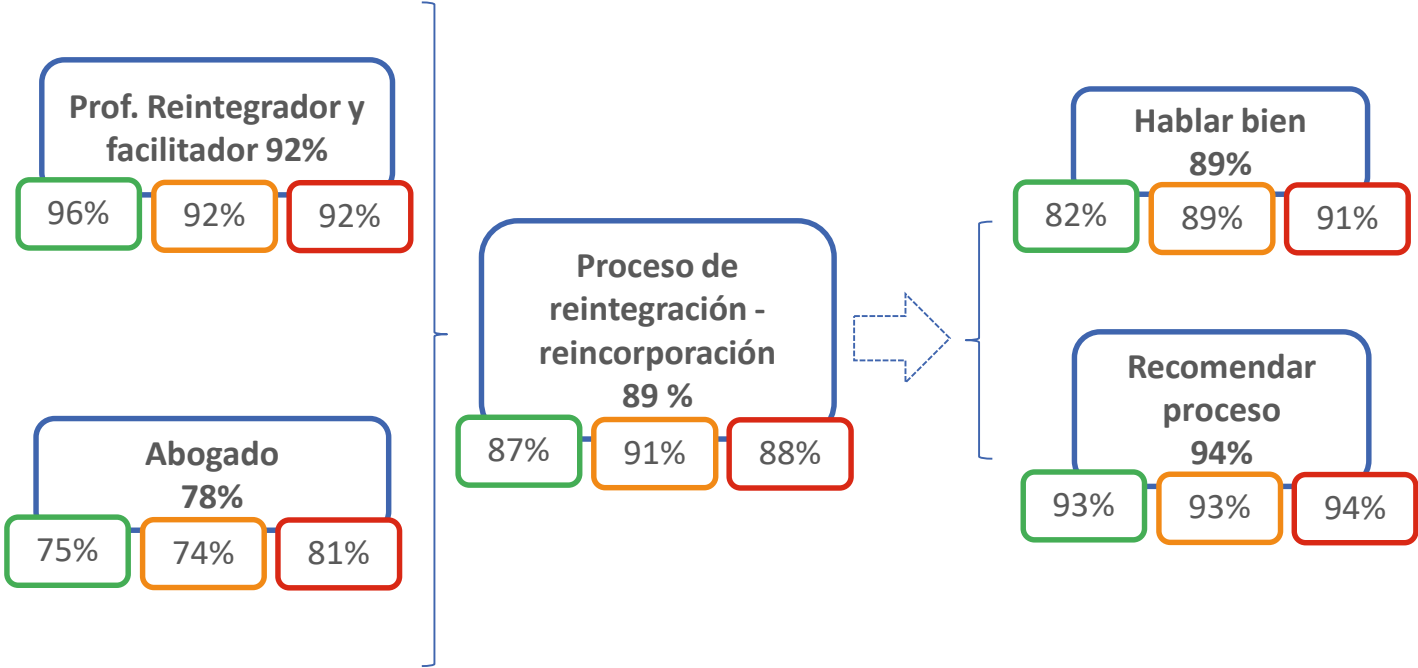
Recomendar la
Ruta

Recomendar
canales

Modelo de satisfacción ARN 2019 - Top 2 Boxes (4 - 5)

PROCESO

- Total ARN 2019
- Justicia y Paz
- Ruta Regular
- Reincorporación



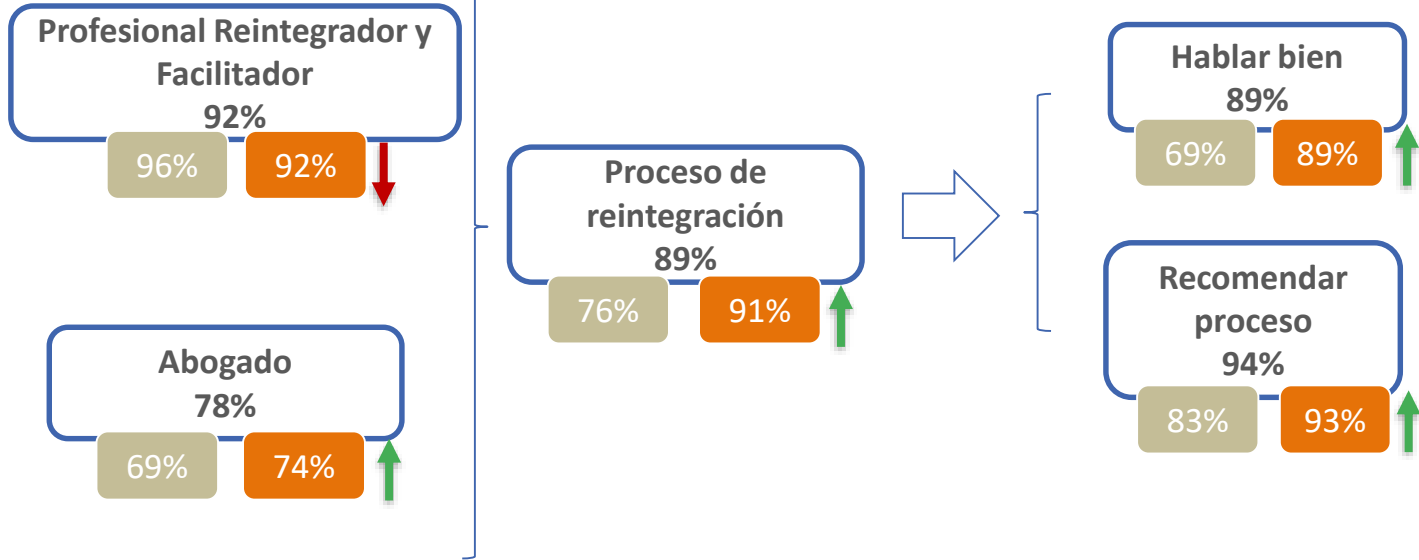
Modelo de satisfacción Ruta Regular ARN 2019 vs 2018 - Top 2 Boxes (4 - 5)

PROCESO

Total ARN 2019

Ruta Regular 2019

Ruta Regular 2018

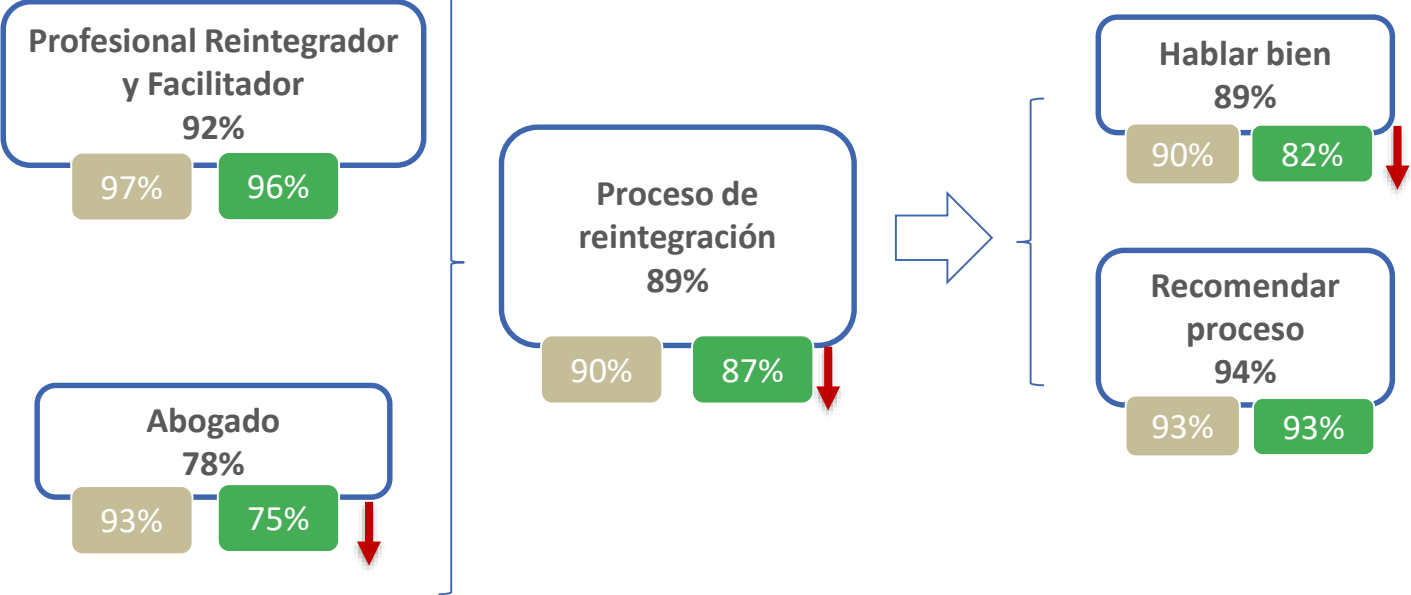


Para reintegración la satisfacción con el profesional es de 94%

Modelo de satisfacción Justicia y Paz ARN 2019 vs 2018 - Top 2 Boxes (4 - 5)

PROCESO

- Total ARN 2019
- Justicia y Paz 2019
- Justicia y Paz 2018



Hablar bien de ARN

Probabilidad de hablar bien de la ARN



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

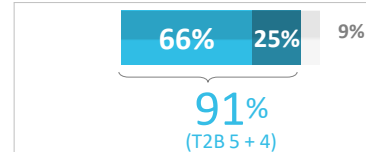
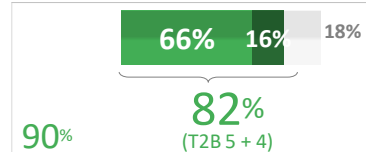
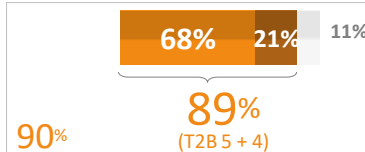
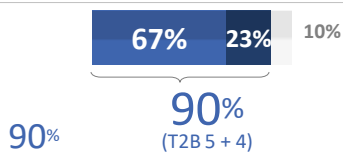
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

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



Base: 1.420

Base: 518

Base: 150

Base: 752

Evaluación de la calidad del proceso de reintegración/reincorporación

Satisfacción y probabilidad de recomendar el proceso de Reintegración /reincorporación



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

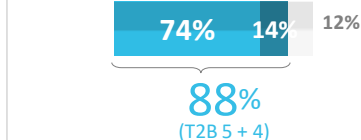
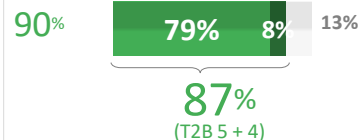
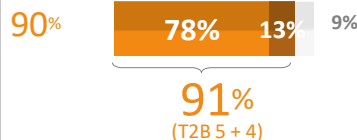
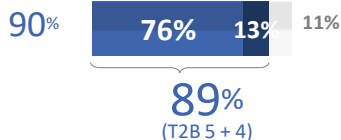
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

según su experiencia ¿qué tan satisfecho se ha sentido a lo largo de su proceso de Reintegración/reincorporación?



Base: 1,423

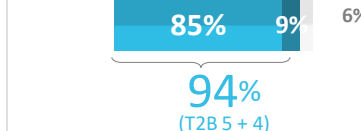
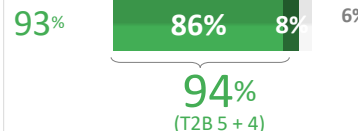
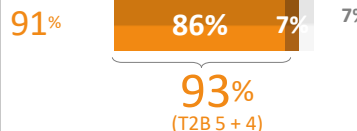
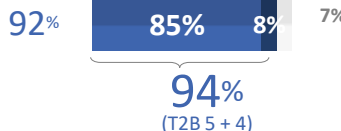
Base: 520

Base: 150

Base: 753

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

según su experiencia en el proceso que adelanta con la ARN, que tan probable es que recomiende a otros actores que dejen las armas y hagan parte del proceso de Reintegración/reincorporación



Base: 1,406

Base: 515

Base: 148

Base: 743

Sí lo recomendarían por...

¿Por qué si lo recomendaría?

	2018	TOTAL - 2019	2018	Ruta Regular – 2019	2018	Justicia y Paz – 2019	Proceso de Reincorporación – 2019
POSITIVO	97%	98%	97%	98%	96%	99%	99%
Se debe cambiar el estilo de vida / dejar la guerra	39%	68%	41%	61%	32%	65%	73%
Tiene muchos beneficios acogerse al programa (salud, educación, trabajo, etc...)	41%	12%	43%	14%	33%	14%	10%
Poder estar con la familia	9%	9%	10%	11%	7%	14%	7%
Le colaboran a uno	4%	8%	4%	11%	6%	14%	5%
Cumplen lo que prometen	9%	6%	9%	5%	6%	4%	7%
Obtienen libertad	5%	5%	6%	7%	1%	4%	4%
Brindan una buena atención	7%	5%	7%	6%	4%	4%	4%
No se ha presentado ningún inconveniente	-	3%	-	4%	-	2%	3%
Brindan un buen acompañamiento / asesoría	14%	2%	11%	4%	28%	4%	1%
Nos mantienen informados / esta pendiente	1%	2%	1%	1%	1%	4%	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: 1.315

Base: 480

Base: 139

Base: 696

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada útil y 5 es muy útil,
según su experiencia, califique la utilidad que tienen los siguientes aspectos del proceso de
Reintegración/Reincorporación, ¿cómo considera que ha sido...?



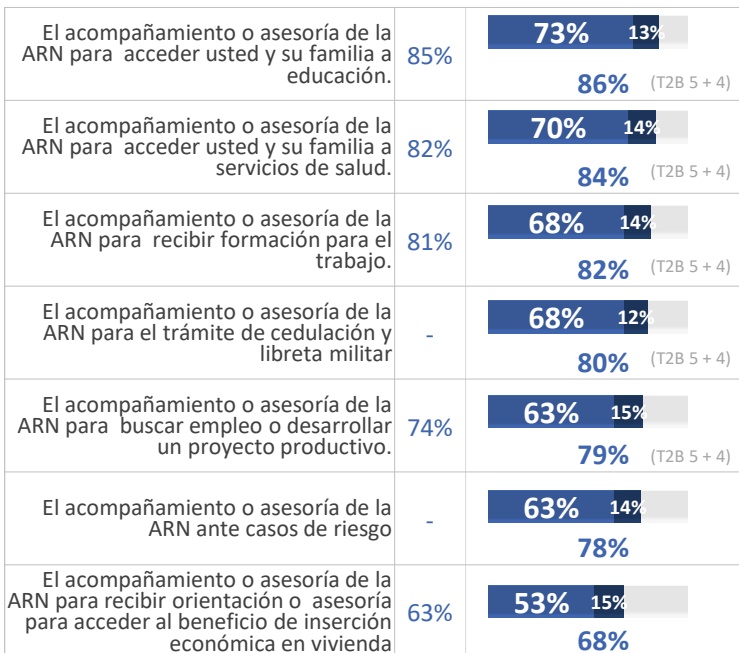
En una escala de 1 a 5, en donde
1 es nada probable y 5 muy probable

2018 TOTAL (2019)

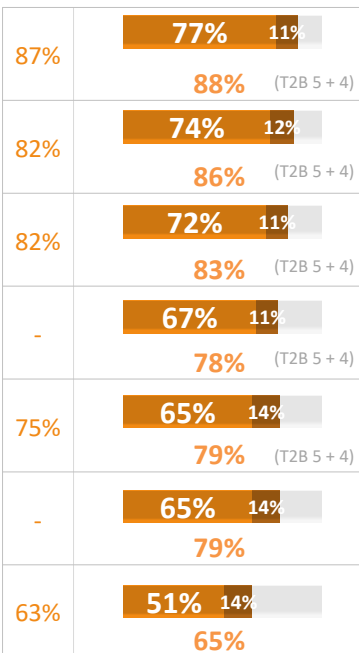
2018 Ruta Regular (2019)

2018 Justicia y Paz (2019)

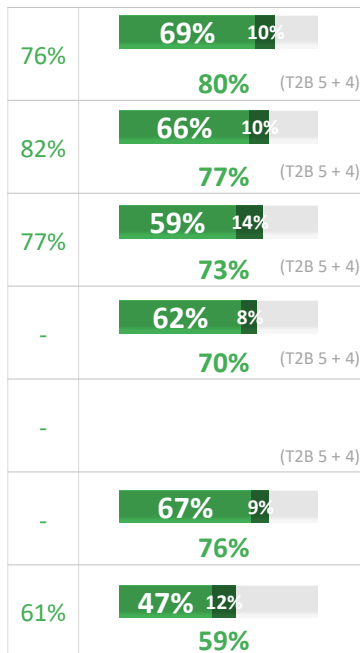
Proceso de Reincorporación (2019)



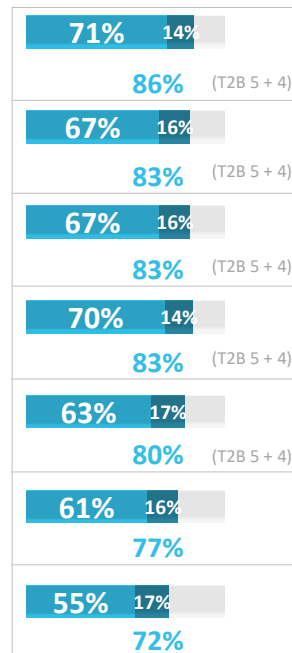
Base: Total 1.423



Base: Total 520



Base: Total 150



Base: Total 753

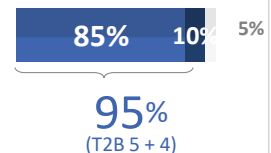
95% de las personas sienten que los servicios de la ARN le ayudan a mantener su compromiso con el cumplimiento del proceso de Reincorporación/ruta de Reintegración



En una escala de 1 a 5, en donde
1 es totalmente en desacuerdo y
5 totalmente de acuerdo

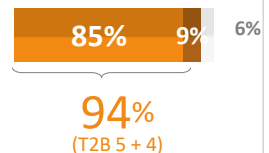
Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente frase: a. En general siento que los servicios de la ARN me ayudan a mantener mi compromiso con el cumplimiento del proceso de Reincorporación/ruta de Reintegración que llevo.

2018 **TOTAL** (2019)



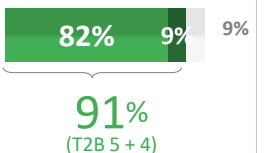
Base: 1.423

2018 **Ruta Regular** (2019)



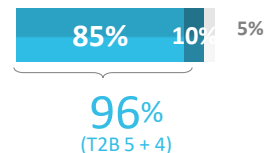
Base: 520

2018 **Justicia y Paz** (2019)



Base: 150

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)



Base: 753

Recomendación canales de atención

Recomendaría a una persona los canales de atención al ciudadano

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



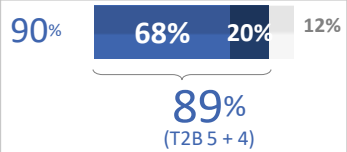
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

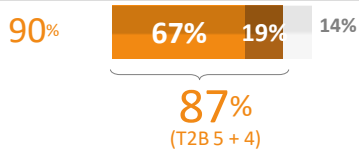
2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

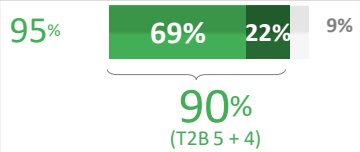
¿qué tanto le recomendaría a una persona los canales de atención al ciudadano que tiene la ARN para ser contactada?



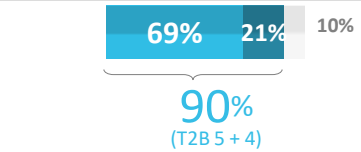
Base: 1.412



Base: 516



Base: 146



Base: 750

Evaluación transparencia y acceso a la información pública

Satisfacción con la transparencia y acceso a la información pública de la ARN



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

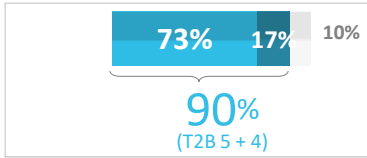
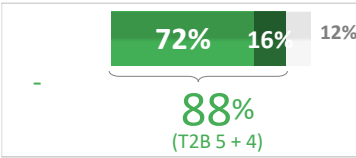
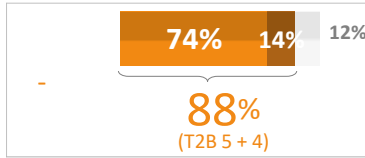
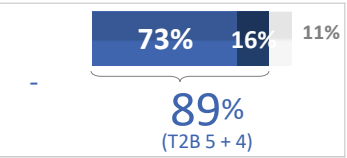
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

¿qué tan satisfecho se encuentra frente a la transparencia y acceso a la información pública de la ARN?



Base: 1.405

Base: 514

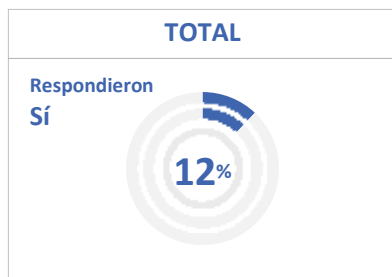
Base: 146

Base: 745

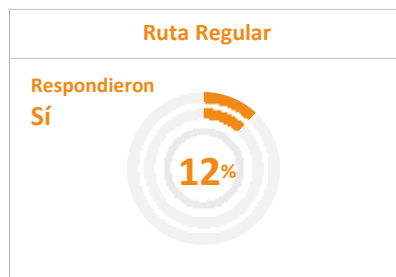
12% de las personas encuestada ha ingresado en la web de la entidad (www.reincorporacion.gov.co) al enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”

¿Usted ha ingresado en la web de la entidad (www.reincorporacion.gov.co) al enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”?

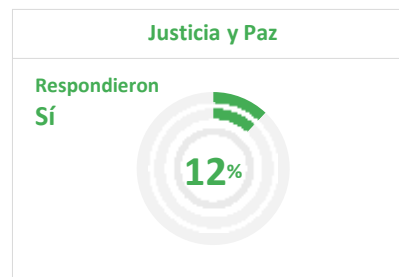
2019



Base: Total 1,423



Base: Total 520



Base: Total 150



Base: Total 753

Razones por las que no han ingresado al enlace

¿Por qué no ha ingresado al enlace?

	2018	TOTAL - 2019	2018	Ruta Regular – 2019	2018	Justicia y Paz – 2019	Proceso de Reincorporación (2019)
No lo había escuchado	21%	29%	21%	31%	22%	30%	27%
No maneja ese tipo de medios	35%	26%	36%	21%	26%	21%	30%
No ha tenido la necesidad	26%	25%	25%	26%	34%	42%	21%
Falta de dinero para internet / no tiene internet	7%	8%	7%	5%	3%	2%	10%
Falta de tiempo	9%	6%	9%	9%	13%	4%	5%
No sabe leer ni escribir	-	3%	-	3%	-	2%	4%
No tiene computador	2%	1%	2%	1%	2%	1%	1%
No sabe / no responde	2%	4%	2%	4%	1%	2%	5%

Base: Encuestados que no ha ingresado en la web de la entidad

Base: 1.249

Base: 457

Base: 132

Base: 660

Información consultada en el enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”

¿Qué información consultó en el enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”?

	2018	TOTAL - 2019	2018	Ruta Regular – 2019	2018	Justicia y Paz – 2019	Proceso de Reincorporación (2019)
Información en general	37%	55%	33%	62%	50%	61%	48%
Información jurídica	20%	8%	22%	3%	10%	11%	11%
Proyecto productivo	11%	6%	11%	3%	10%	6%	9%
Proyectos educativos	9%	5%	8%	1%	10%	11%	5%
Proyectos de vivienda	9%	3%	6%	5%	20%	-	2%
Otros	4%	5%	6%	3%	-	6%	5%
Ninguno	-	2%	-	2%	-	-	2%
No sabe / no responde	15%	19%	19%	21%	-	17%	18%

Base: Encuestados que no ha ingresado en la web de la entidad

Base: 174

Base: 63

Base: 18

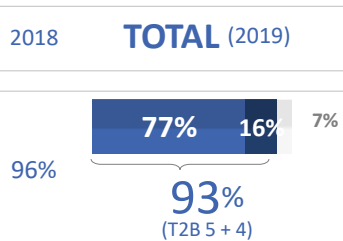
Base: 93

Calidad de los contenidos dispuestos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”, en relación al tema consultado

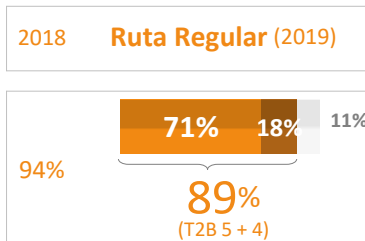


En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy mala calidad y 5 muy alta calidad

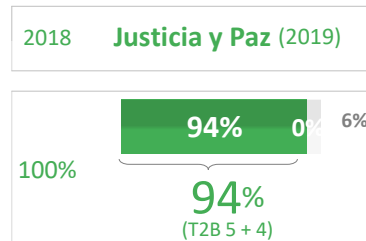
¿Cómo le parece la calidad de los contenidos dispuestos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”, en relación con el tema que usted consultó?



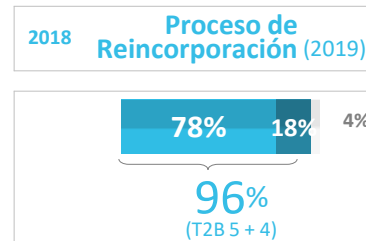
Base: 174



Base: 63



Base: 18



Base: 93

Compromiso de grupos y comunidades

Percepción del compromiso que sienten de los diferentes grupos/comunidades para cumplir los compromisos del acuerdo

En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada comprometido y 5 es muy comprometido, ¿qué tan comprometidos siente usted que se encuentran los siguientes grupos/comunidades para cumplir los compromisos del acuerdo en lo relacionado con la gestión de la ARN?

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



2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

2018	Proceso de Reincorporación (2019)
------	-----------------------------------

Consejo Nacional de Reincorporación	<p>76% (2018) / 92% (2019)</p>	<p>- (2018) / - (2019)</p>	<p>- (2018) / - (2019)</p>	<p>76% (2018) / 92% (2019)</p>
Miembros de las Naciones Unidas	<p>71% (2018) / 87% (2019)</p>	<p>64% (2018) / 83% (2019)</p>	<p>53% (2018) / 65% (2019)</p>	<p>80% (2018) / 94% (2019)</p>
Comunidad Internacional	<p>71% (2018) / 86% (2019)</p>	<p>68% (2018) / 85% (2019)</p>	<p>53% (2018) / 66% (2019)</p>	<p>77% (2018) / 91% (2019)</p>
Sociedad Civil	<p>64% (2018) / 81% (2019)</p>	<p>65% (2018) / 81% (2019)</p>	<p>57% (2018) / 71% (2019)</p>	<p>64% (2018) / 84% (2019)</p>
Gobierno/Estado colombiano	<p>58% (2018) / 75% (2019)</p>	<p>63% (2018) / 80% (2019)</p>	<p>61% (2018) / 75% (2019)</p>	<p>54% (2018) / 72% (2019)</p>

Base: 1.423

Base: 520

Base: 150

Base: 753

Profesional Reintegrador y Facilitador

Satisfacción general con la atención ofrecida por su profesional reintegrador /facilitador



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

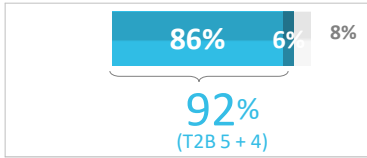
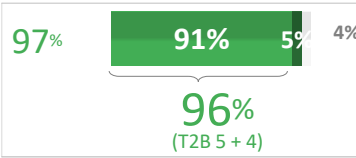
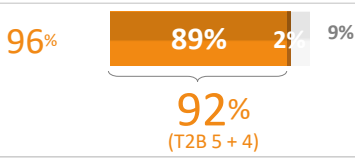
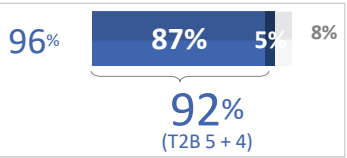
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

¿qué tan satisfecho se siente con la atención general ofrecida por su profesional reintegrador /facilitador?



Base: 1.423

Base: 520

Base: 150

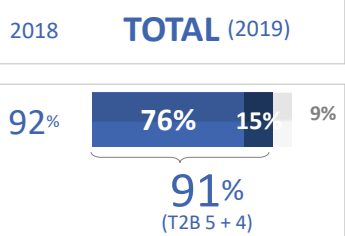
Base: 753

Frecuencia de los encuentros con el facilitador - reintegrador

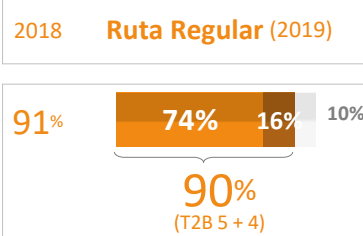
En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada frecuente y 5 muy frecuente



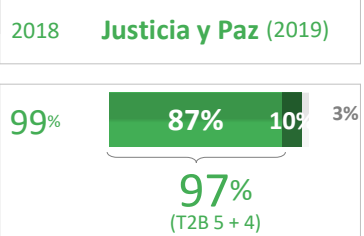
¿Con qué frecuencia se encuentra con su profesional reintegrador / facilitador?



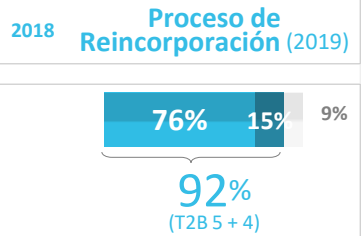
Base: 1.418



Base: 517



Base: 150



Base: 751

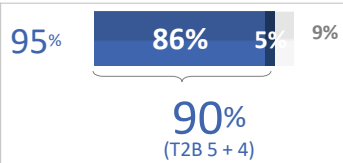
Valoración del acompañamiento brindado por el facilitador - reintegrador



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

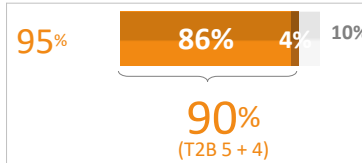
según su experiencia como califica el acompañamiento brindado por su reintegrador/ facilitador en el desarrollo de su plan de trabajo de la ruta de Reintegración/ del proceso de Reincorporación es

2018 **TOTAL** (2019)



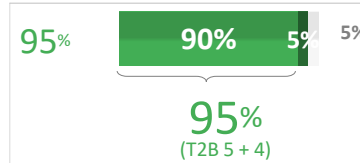
Base: 1.423

2018 **Ruta Regular** (2019)



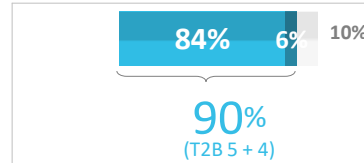
Base: 520

2018 **Justicia y Paz** (2019)



Base: 150

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)



Base: 753

Actitud de los facilitadores y reintegradores

A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador / facilitador.

Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho. Empecemos



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

2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

Proceso de Reincorporación (2019)	
-----------------------------------	--

La amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador /facilitador	98%	93% 5% 98% (T2B 5 + 4)
El respeto mostrado por el profesional reintegrador/facilitador	99%	95% 4% 98% (T2B 5 + 4)
La vocación /gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador / facilitador	97%	92% 6% 98% (T2B 5 + 4)
El lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.	99%	94% 4% 98% (T2B 5 + 4)
La actitud cercana y humana del profesional reintegrador / facilitador	98%	91% 6% 97% (T2B 5 + 4)

La amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador /facilitador	98%	93% 5% 98% (T2B 5 + 4)
El respeto mostrado por el profesional reintegrador/facilitador	99%	96% 3% 99% (T2B 5 + 4)
La vocación /gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador / facilitador	97%	92% 6% 98% (T2B 5 + 4)
El lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.	99%	94% 4% 98% (T2B 5 + 4)
La actitud cercana y humana del profesional reintegrador / facilitador	97%	92% 5% 97% (T2B 5 + 4)

La amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador /facilitador	99%	97% 3% 100% (T2B 5 + 4)
El respeto mostrado por el profesional reintegrador/facilitador	100%	98% 1% 99% (T2B 5 + 4)
La vocación /gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador / facilitador	97%	99% 1% 100% (T2B 5 + 4)
El lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.	99%	98% 2% 100% (T2B 5 + 4)
La actitud cercana y humana del profesional reintegrador / facilitador	99%	96% 3% 99% (T2B 5 + 4)

La amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador /facilitador	92%	5% 97% (T2B 5 + 4)
El respeto mostrado por el profesional reintegrador/facilitador	93%	5% 98% (T2B 5 + 4)
La vocación /gusto por el trabajo mostrado por el reintegrador / facilitador	90%	7% 97% (T2B 5 + 4)
El lenguaje sencillo, claro y fácil de entender.	94%	4% 98% (T2B 5 + 4)
La actitud cercana y humana del profesional reintegrador / facilitador	90%	7% 97% (T2B 5 + 4)

Base: total 1.423

Base: total 520

Base: total 150

Base: total 753

Actitud de los facilitadores y reintegradores

A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador / facilitador.

Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho. Empecemos



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

2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

Proceso de Reincorporación (2019)	
-----------------------------------	--

El respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta/ el proceso.	97%	89% 97% (T2B 5 + 4)
La confianza que genera el reintegrador / facilitador	98%	91% 97% (T2B 5 + 4)
El tiempo dedicado a atenderlo.	97%	90% 97% (T2B 5 + 4)
La sinceridad con la que le ha hablado	97%	91% 97% (T2B 5 + 4)
El conocimiento y profesionalismo del reintegrador/facilitador	98%	92% 97% (T2B 5 + 4)

El respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta/ el proceso.	97%	90% 97% (T2B 5 + 4)
La confianza que genera el reintegrador / facilitador	98%	91% 97% (T2B 5 + 4)
El tiempo dedicado a atenderlo.	97%	90% 96% (T2B 5 + 4)
La sinceridad con la que le ha hablado	97%	91% 97% (T2B 5 + 4)
El conocimiento y profesionalismo del reintegrador/facilitador	98%	92% 97% (T2B 5 + 4)

El respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta/ el proceso.	98%	97% 100% (T2B 5 + 4)
La confianza que genera el reintegrador / facilitador	98%	97% 99% (T2B 5 + 4)
El tiempo dedicado a atenderlo.	99%	95% 99% (T2B 5 + 4)
La sinceridad con la que le ha hablado	97%	93% 98% (T2B 5 + 4)
El conocimiento y profesionalismo del reintegrador/facilitador	98%	97% 100% (T2B 5 + 4)

El respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta/ el proceso.	87%	97% (T2B 5 + 4)
La confianza que genera el reintegrador / facilitador	89%	97% (T2B 5 + 4)
El tiempo dedicado a atenderlo.	89%	97% (T2B 5 + 4)
La sinceridad con la que le ha hablado	90%	97% (T2B 5 + 4)
El conocimiento y profesionalismo del reintegrador/facilitador	91%	97% (T2B 5 + 4)

Base: total 1.423

Base: total 520

Base: total 150

Base: total 753

Actitud de los facilitadores y reintegradores

A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador / facilitador

Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho. Empecemos



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

2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

Proceso de Reincorporación (2019)	
-----------------------------------	--

La atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.	96%	87% 9%	96% (T2B 5 + 4)
El acompañamiento del reintegrador /facilitador durante la ruta/	96%	88% 8%	96% (T2B 5 + 4)
La actitud de escucha frente a sus necesidades.	96%	88% 7%	95% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador /facilitador	95%	84% 10%	95% (T2B 5 + 4)
La agilidad del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier necesidad.	95%	82% 11%	94% (T2B 5 + 4)

La atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.	95%	88% 8%	96% (T2B 5 + 4)
El acompañamiento del reintegrador /facilitador durante la ruta/	96%	89% 7%	96% (T2B 5 + 4)
La actitud de escucha frente a sus necesidades.	96%	88% 6%	94% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador /facilitador	95%	86% 8%	94% (T2B 5 + 4)
La agilidad del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier necesidad.	95%	84% 9%	93% (T2B 5 + 4)

La atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.	97%	92% 6%	98% (T2B 5 + 4)
El acompañamiento del reintegrador /facilitador durante la ruta/	97%	93% 5%	98% (T2B 5 + 4)
La actitud de escucha frente a sus necesidades.	97%	94% 5%	99% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador /facilitador	95%	88% 7%	95% (T2B 5 + 4)
La agilidad del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier necesidad.	94%	87% 9%	96% (T2B 5 + 4)

La atención en el momento que lo necesita - Disponibilidad.	85% 11%	96% (T2B 5 + 4)
El acompañamiento del reintegrador /facilitador durante la ruta/	87% 9%	96% (T2B 5 + 4)
La actitud de escucha frente a sus necesidades.	87% 9%	95% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada de acuerdo a su necesidad por parte del reintegrador /facilitador	82% 12%	95% (T2B 5 + 4)
La agilidad del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier necesidad.	80% 14%	94% (T2B 5 + 4)

Base: total 1.423

Base: total 520

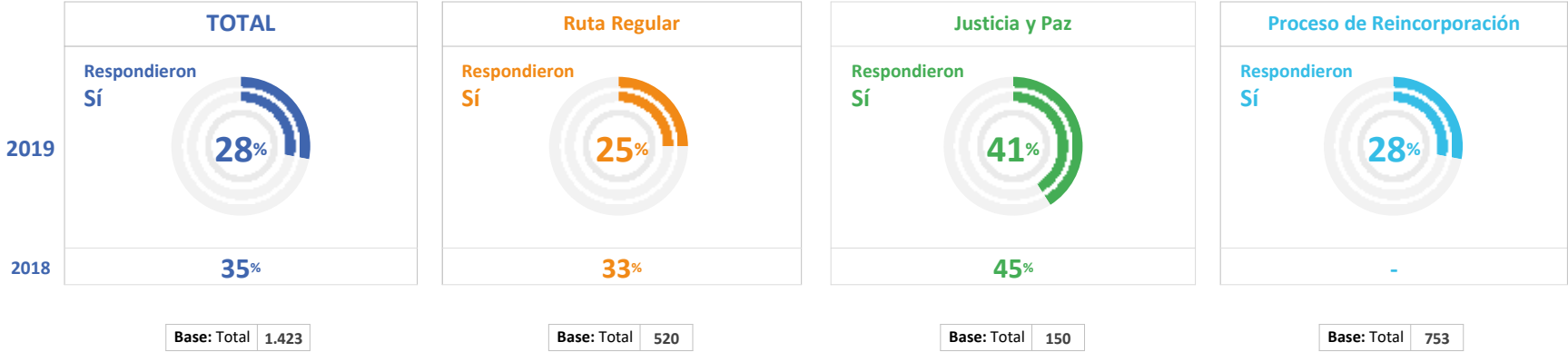
Base: total 150

Base: total 753

Evaluación de atención del abogado y demás profesionales del grupo territorial

Consulta al abogado de su punto de atención en el último año

¿Usted ha consultado sobre algún tema al abogado de la ARN en el último año?



Satisfacción con la orientación brindada por el abogado



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

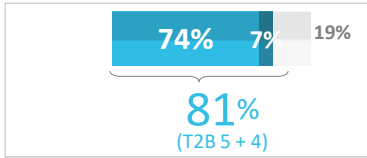
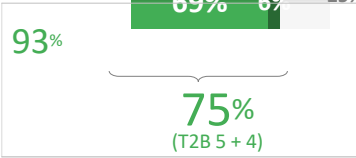
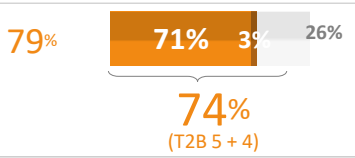
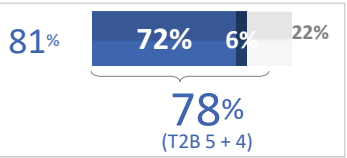
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

¿qué tan satisfecho está con la orientación brindada por el abogado?



Base: Encuestados que ha ido a consultar sobre algún tema al abogado

Base: 404

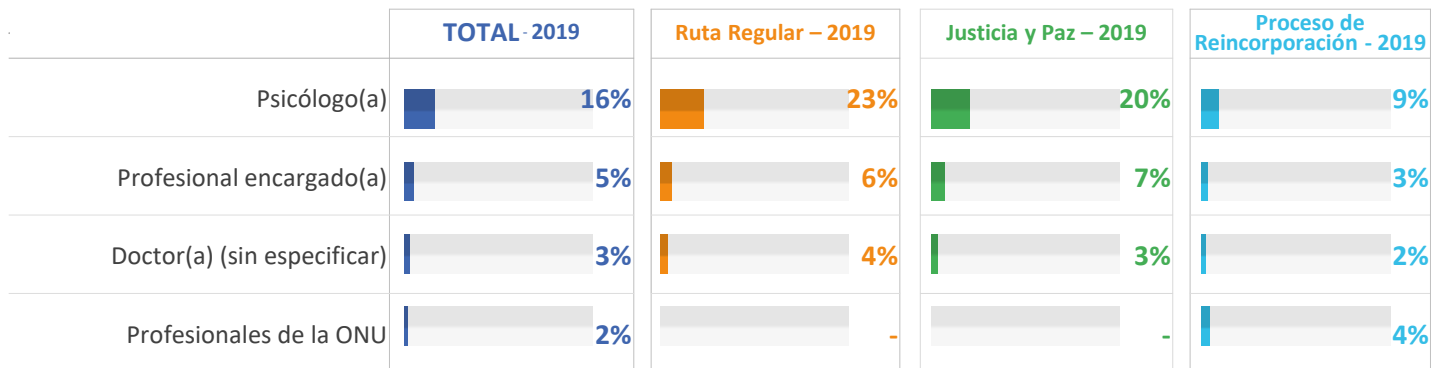
Base: 132

Base: 61

Base: 211

Otros profesionales del grupo territorial que han brindado atención

¿Qué otros profesionales del grupo territorial le han brindado orientación o ha consultado?



Base: 404

Base: 132

Base: 61

Base: 211

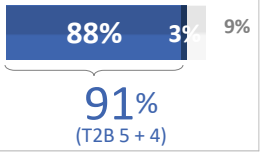
Satisfacción de la atención brindada por otros profesionales

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



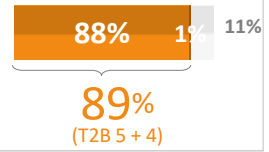
¿qué tan satisfecho está con la orientación brindada por...?

2018 **TOTAL** (2019)



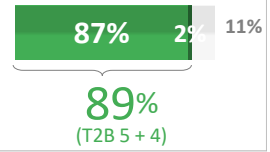
Base: 404

2018 **Ruta Regular** (2019)



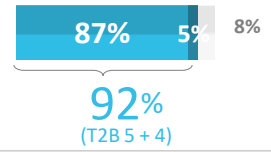
Base: 132

2018 **Justicia y Paz** (2019)



Base: 61

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)



Base: 211

Canales de atención

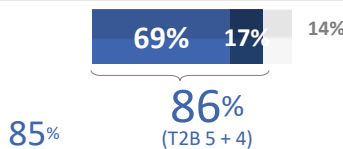
Satisfacción frente a la atención recibida por los canales de atención



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

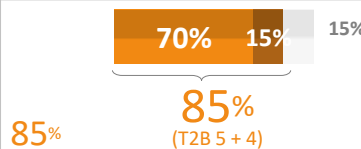
¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida por los diferentes canales de atención al ciudadano (presencial, virtual, telefónico y escrito) para contactarse con la ARN?

2018 **TOTAL** (2019)



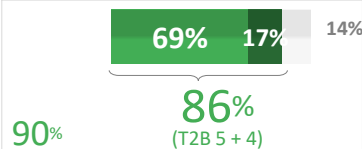
Base: 1.423

2018 **Ruta Regular** (2019)



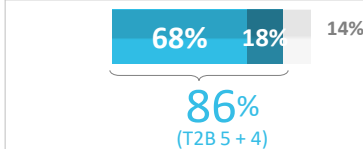
Base: 520

2018 **Justicia y Paz** (2019)



Base: 150

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)



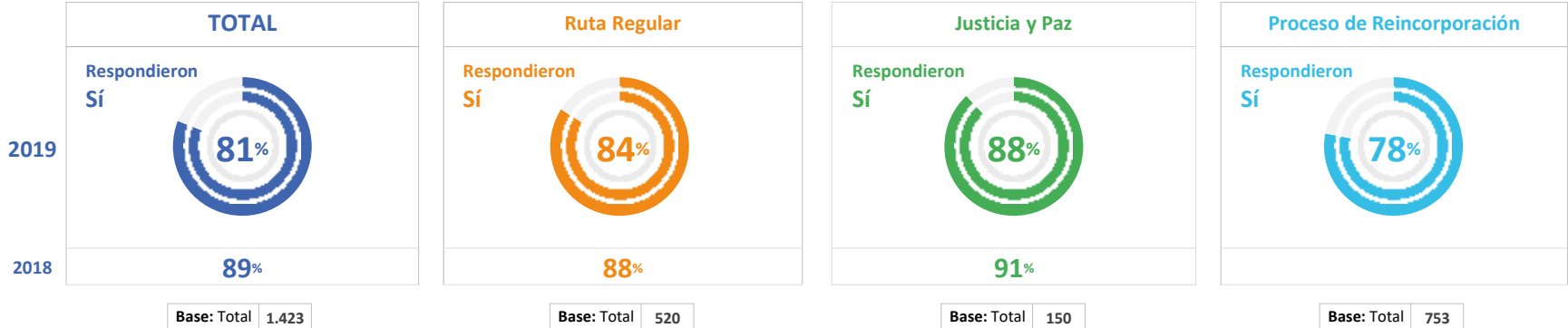
Base: 753

Evaluación de la calidad del canal presencial- grupo territorial / punto de atención / ETCR*

* Hoy: antiguo ETCR

Conocimiento del punto de atención asignado

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



¿Conoce usted la ubicación de este punto?



Base: Encuestados que conoce el punto de atención que le fue asignado

Ha ido al punto de atención en el último año

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



Base: Encuestados que conoce el punto de atención que le fue asignado

Base: 1.154

Base: 436

Base: 132

Base: 586

Razón por la que visitó el punto de atención

¿Cuál fue la razón por la que visitó el punto de atención que le fue asignado?

	2018	TOTAL - 2019	2018	Ruta Regular – 2019	2018	Justicia y Paz – 2019	Proceso de Reincorporación - 2019
Curso / capacitación / talleres	17%	30%	17%	23%	17%	20%	38%
Tiene que presentarse continuamente / asistencia	41%	19%	43%	24%	24%	26%	13%
Solicitar información	13%	12%	13%	8%	12%	10%	15%
Entregar / firmar documentación	6%	12%	7%	13%	4%	9%	11%
Cita con el psicólogo / reintegrador	19%	12%	15%	14%	44%	23%	7%
Proyecto productivo	6%	9%	7%	10%	-	2%	11%
Cuestiones jurídicas / cita con el abogado	4%	7%	4%	8%	5%	12%	4%
Otros	3%	2%	3%	2%	3%	-	2%
No sabe / no responde	-	1%	-	1%	-	-	1%

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

Base: 866

Base: 312

Base: 115

Base: 439

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 muy satisfecho

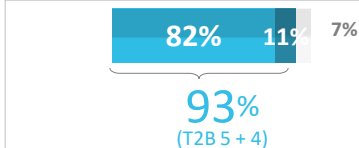
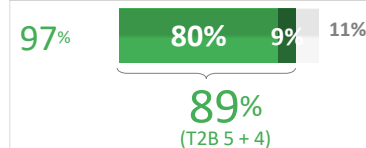
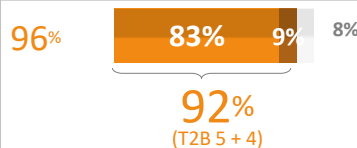
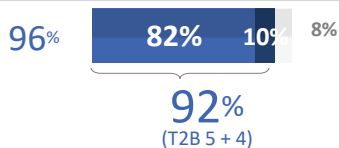
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

¿qué tan satisfecho está en general con la atención brindada por todo el personal que atiende en los puntos de atención de la ARN?



Base: 866

Base: 312

Base: 115

Base: 439

Características de la atención brindada por el personal en los puntos de atención

A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en los puntos de atención de la ARN.

Le voy a pedir que califique de 1 a 5, su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos. Empecemos



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

	2018	TOTAL (2019)	2018	Ruta Regular (2019)	2018	Justicia y Paz (2019)	Proceso de Reincorporación (2019)
Sentirse respetado por la persona que lo atiende.	98%	94% 99% (T2B 5 + 4)	98%	95% 99% (T2B 5 + 4)	99%	97% 99% (T2B 5 + 4)	93% 99% (T2B 5 + 4)
La amabilidad y cordialidad en la atención.	97%	92% 98% (T2B 5 + 4)	97%	92% 96% (T2B 5 + 4)	100%	96% 98% (T2B 5 + 4)	92% 99% (T2B 5 + 4)
Sentir que la persona que lo atendió, lo escuchó	97%	92% 98% (T2B 5 + 4)	97%	93% 97% (T2B 5 + 4)	97%	94% 98% (T2B 5 + 4)	91% 99% (T2B 5 + 4)
La información verdadera de la persona que lo atiende.	97%	88% 97% (T2B 5 + 4)	97%	90% 98% (T2B 5 + 4)	98%	93% 97% (T2B 5 + 4)	85% 97% (T2B 5 + 4)
La claridad de la información dada por la persona que lo atiende.	96%	87% 97% (T2B 5 + 4)	96%	89% 97% (T2B 5 + 4)	96%	88% 97% (T2B 5 + 4)	86% 96% (T2B 5 + 4)
La facilidad para ubicar la sede y llegar.	95%	85% 96% (T2B 5 + 4)	94%	87% 97% (T2B 5 + 4)	97%	92% 96% (T2B 5 + 4)	83% 95% (T2B 5 + 4)

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

Base: 866

Base: 312

Base: 115

Base: 439

Características de la atención brindada por el personal en los puntos de atención

A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en los puntos de atención de la ARN.

Le voy a pedir que califique de 1 a 5, su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos. Empecemos



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

2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

Proceso de Reincorporación (2019)	
-----------------------------------	--

EL tiempo de espera para la atención.	95%	77% 18%	95% (T2B 5 + 4)
Siente que las preguntas que le hicieron, fueron adecuadas para comprender su necesidad.	96%	82% 13%	95% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con confidencialidad	96%	83% 12%	95% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con privacidad	96%	82% 12%	94% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.	92%	76% 16%	92% (T2B 5 + 4)
El tiempo que tomó la ARN para dar respuesta a su necesidad.	-	72% 18%	90% (T2B 5 + 4)

Base: 866

EL tiempo de espera para la atención.	94%	75% 19%	94% (T2B 5 + 4)
Siente que las preguntas que le hicieron, fueron adecuadas para comprender su necesidad.	96%	81% 15%	96% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con confidencialidad	95%	82% 12%	95% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con privacidad	95%	82% 11%	94% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.	91%	76% 16%	92% (T2B 5 + 4)
El tiempo que tomó la ARN para dar respuesta a su necesidad.	-	71% 19%	90% (T2B 5 + 4)

Base: 312

EL tiempo de espera para la atención.	98%	80% 16%	97% (T2B 5 + 4)
Siente que las preguntas que le hicieron, fueron adecuadas para comprender su necesidad.	96%	83% 10%	94% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con confidencialidad	97%	85% 11%	97% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con privacidad	98%	85% 11%	96% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.	95%	75% 15%	90% (T2B 5 + 4)
El tiempo que tomó la ARN para dar respuesta a su necesidad.	-	71% 17%	89% (T2B 5 + 4)

Base: 115

EL tiempo de espera para la atención.	77% 18%	96% (T2B 5 + 4)
Siente que las preguntas que le hicieron, fueron adecuadas para comprender su necesidad.	83% 12%	96% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con confidencialidad	83% 11%	94% (T2B 5 + 4)
Siente que su caso fue tratado con privacidad	82% 13%	94% (T2B 5 + 4)
La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.	77% 16%	93% (T2B 5 + 4)
El tiempo que tomó la ARN para dar respuesta a su necesidad.	73% 18%	91% (T2B 5 + 4)

Base: 439

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

Valoración del estado de las instalaciones

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones, según su experiencia califique el estado de las instalaciones físicas del punto de atención donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos



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

2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

Proceso de Reincorporación (2019)	
-----------------------------------	--

limpieza	98%	90% 7% 97% (T2B 5 + 4)
iluminación	97%	86% 9% 95% (T2B 5 + 4)
oficina de atención	94%	82% 12% 94% (T2B 5 + 4)
amplitud y Comodidad	95%	79% 14% 93% (T2B 5 + 4)
Ventilación	94%	79% 12% 91% (T2B 5 + 4)
Salas de espera	94%	80% 11% 91% (T2B 5 + 4)

limpieza	98%	94% 5% 99% (T2B 5 + 4)
iluminación	97%	90% 7% 97% (T2B 5 + 4)
oficina de atención	94%	88% 9% 96% (T2B 5 + 4)
amplitud y Comodidad	95%	85% 10% 94% (T2B 5 + 4)
Ventilación	93%	83% 12% 95% (T2B 5 + 4)
Salas de espera	94%	85% 10% 96% (T2B 5 + 4)

limpieza	98%	92% 6% 98% (T2B 5 + 4)
iluminación	100%	89% 8% 97% (T2B 5 + 4)
oficina de atención	96%	85% 8% 93% (T2B 5 + 4)
amplitud y Comodidad	96%	80% 15% 95% (T2B 5 + 4)
Ventilación	96%	85% 10% 95% (T2B 5 + 4)
Salas de espera	94%	83% 8% 90% (T2B 5 + 4)

limpieza	87%	8% 95% (T2B 5 + 4)
iluminación	83%	11% 94% (T2B 5 + 4)
oficina de atención	78%	14% 92% (T2B 5 + 4)
amplitud y Comodidad	74%	17% 91% (T2B 5 + 4)
Ventilación	74%	12% 87% (T2B 5 + 4)
Salas de espera	75%	13% 88% (T2B 5 + 4)

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

Base: 866

Base: 312

Base: 115

Base: 439

Valoración del estado de las instalaciones

En una escala de 1 a 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones, según su experiencia califique el estado de las instalaciones físicas del punto de atención donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos



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

2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

Proceso de Reincorporación (2019)	
-----------------------------------	--

privacidad	92%	79% 12% 91% (T2B 5 + 4)	91%	82% 10% 92% (T2B 5 + 4)	93%	84% 7% 90% (T2B 5 + 4)	75% 16% 91% (T2B 5 + 4)
seguridad	92%	81% 10% 91% (T2B 5 + 4)	92%	87% 8% 95% (T2B 5 + 4)	97%	84% 7% 90% (T2B 5 + 4)	77% 11% 88% (T2B 5 + 4)
herramientas de trabajo	94%	78% 13% 91% (T2B 5 + 4)	94%	84% 12% 96% (T2B 5 + 4)	98%	76% 13% 90% (T2B 5 + 4)	75% 13% 88% (T2B 5 + 4)
Baños	91%	77% 13% 90% (T2B 5 + 4)	91%	83% 10% 93% (T2B 5 + 4)	94%	79% 12% 91% (T2B 5 + 4)	73% 15% 88% (T2B 5 + 4)
señalización	93%	76% 13% 89% (T2B 5 + 4)	93%	81% 11% 92% (T2B 5 + 4)	96%	81% 12% 93% (T2B 5 + 4)	70% 15% 85% (T2B 5 + 4)

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

Base: 866

Base: 312

Base: 115

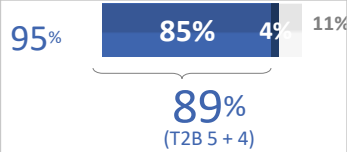
Base: 439

Satisfacción con la ubicación de la sede asignada

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

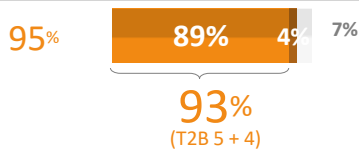


2018 **TOTAL** (2019)



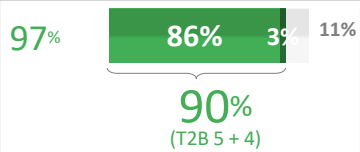
Base: 866

2018 **Ruta Regular** (2019)



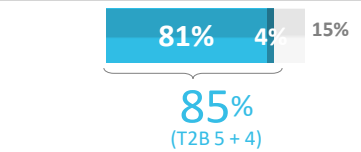
Base: 312

2018 **Justicia y Paz** (2019)



Base: 115

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

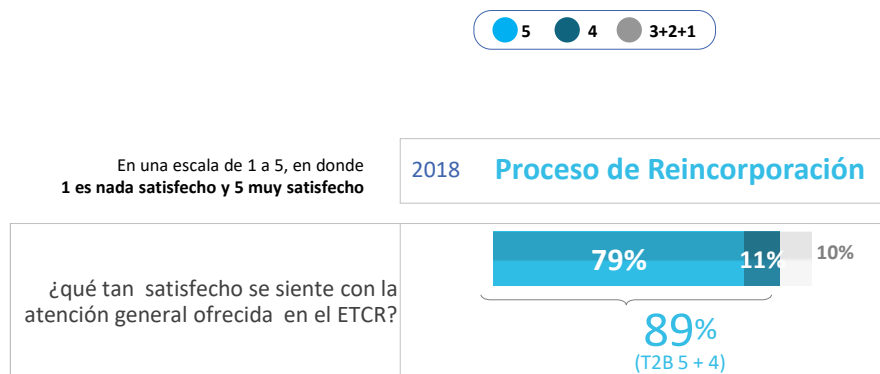


Base: 439

¿qué tan satisfecho está en general con la ubicación geográfica del punto de atención que le ha sido asignado?

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

Satisfacción con la atención ofrecida en el punto de atención del ETCR



Base: Encuestados que el último año han ido por alguna razón al punto de atención y se encuentran viviendo un ETCR
* Hoy: antiguo ETCR

Base: 47

Frecuencia de uso de los canales de atención

Frecuencia de uso de los canales de atención de la ARN en el último año

% de personas que usan el canal con una frecuencia mayor de una vez al mes o más (Una vez por mes + Una o más veces por semana)

CANAL DE ATENCIÓN	Contacto con el canal Total 2019	Contacto con el canal Ruta Regular	Contacto con el canal Justicia y Paz	Contacto con el canal Reincorporación				
PRESENCIAL								
Punto de atención	58%	49%	81%	60%				
Visita profesional / visita facilitador	54%	41%	82%	57%				
TELEFÓNICO								
Llamadas a la línea de atención	39%	32%	26%	46%				
Llamada al número de profesional / Llamada al número del facilitador	58%	54%	53%	60%				
ESCRITO								
Buzón de opinión	8%	6%	5%	10%				
Correo físico (carta)	6%	4%	2%	8%				
VIRTUAL								
	CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	CONOCIMIENTO	FRECUENCIA	CONOCIMIENTO	FRECUENCIA
Correo electrónico	54%	3%	50%	3%	70%	5%	54%	3%
Redes sociales	24%	5%	23%	5%	23%	5%	24%	5%
Sitio web de la entidad	13%	4%	11%	4%	19%	5%	12%	4%
Chat interactivo	12%	3%	10%	3%	16%	4%	13%	3%

Evaluación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-d)

En el último año los usuarios de la ARN han presentando...

¿En el último año usted ha presentado a la ARN?

	2018	TOTAL - 2019	2018	Ruta Regular – 2019	2018	Justicia y Paz – 2019	Proceso de Reincorporación (2019)
Una solicitud	8%	3%	8%	2%	6%	4%	5%
Una denuncia	4%	2%	3%	1%	6%	3%	1%
Ha pedido alguna información	3%	1%	4%	-	1%	-	1%
Una queja	4%	1%	5%	1%	2%	1%	1%
Un reclamo	-	1%	-	2%	-	1%	-
Una sugerencia	4%	1%	3%	1%	6%	2%	2%
Ninguna	77%	91%	77%	93%	79%	89%	90%

Base: Total 1.423

Base: Total 520

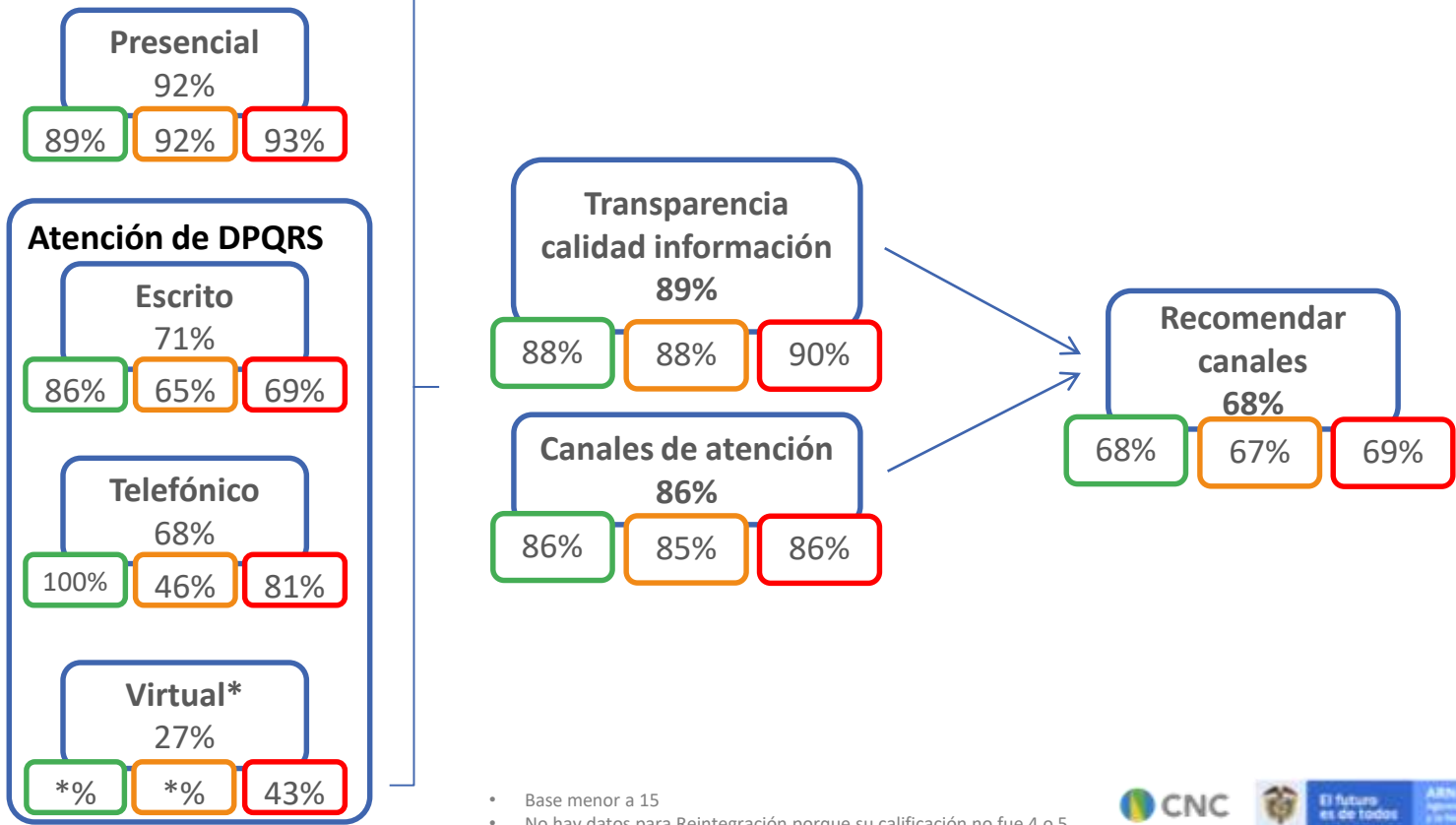
Base: Total 150

Base: Total 753

Modelo de satisfacción ARN 2019 - Top 2 Boxes (4 - 5)

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Total ARN 2019
- Justicia y Paz
- Ruta Regular
- Reincorporación



- Base menor a 15
- No hay datos para Reintegración porque su calificación no fue 4 o 5

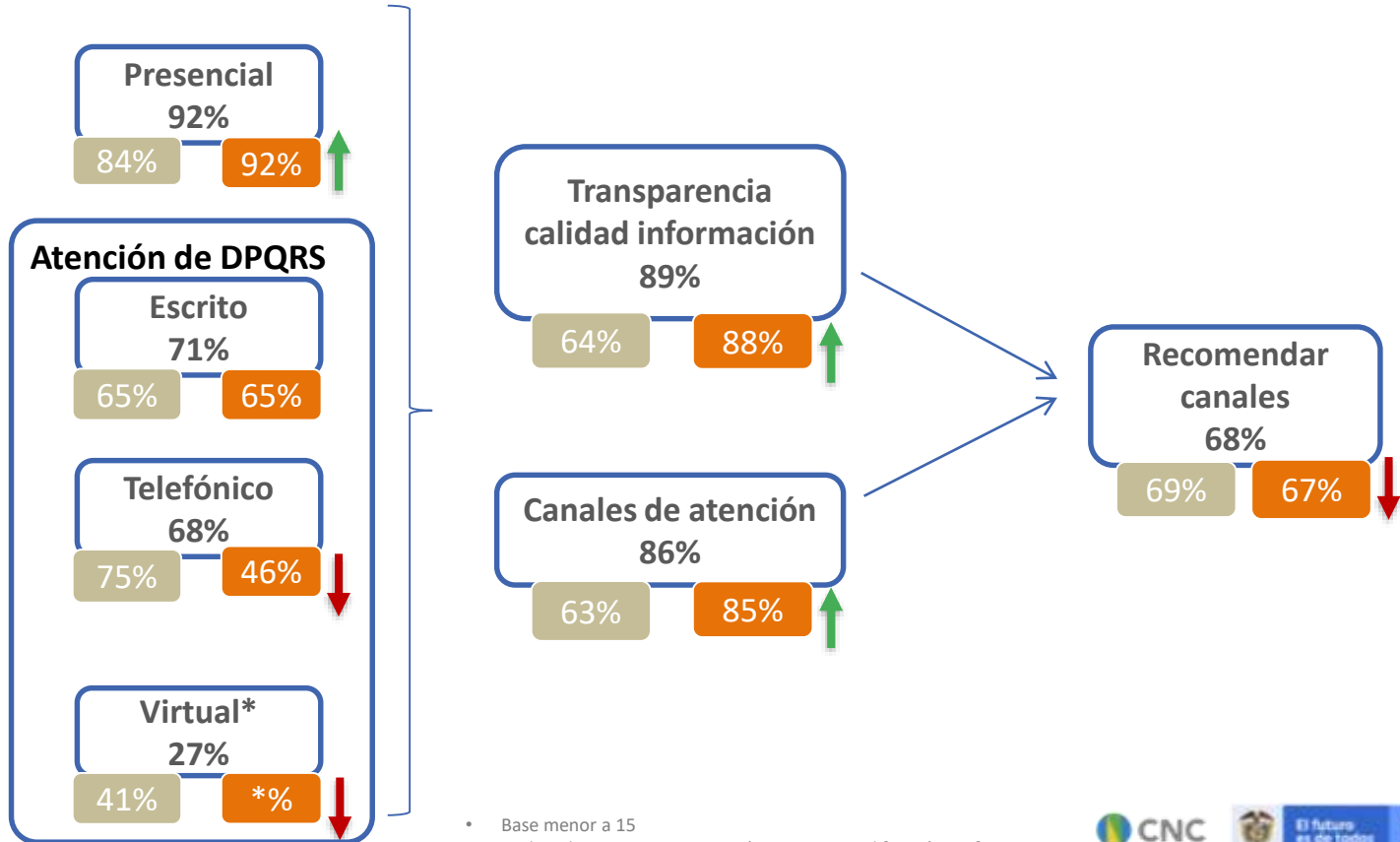
Modelo de satisfacción Ruta regular ARN 2019 vs 2018 - Top 2 Boxes (4 - 5)

CANALES DE COMUNICACIÓN

Total ARN 2019

Ruta Regular 2019

Ruta Regular 2018

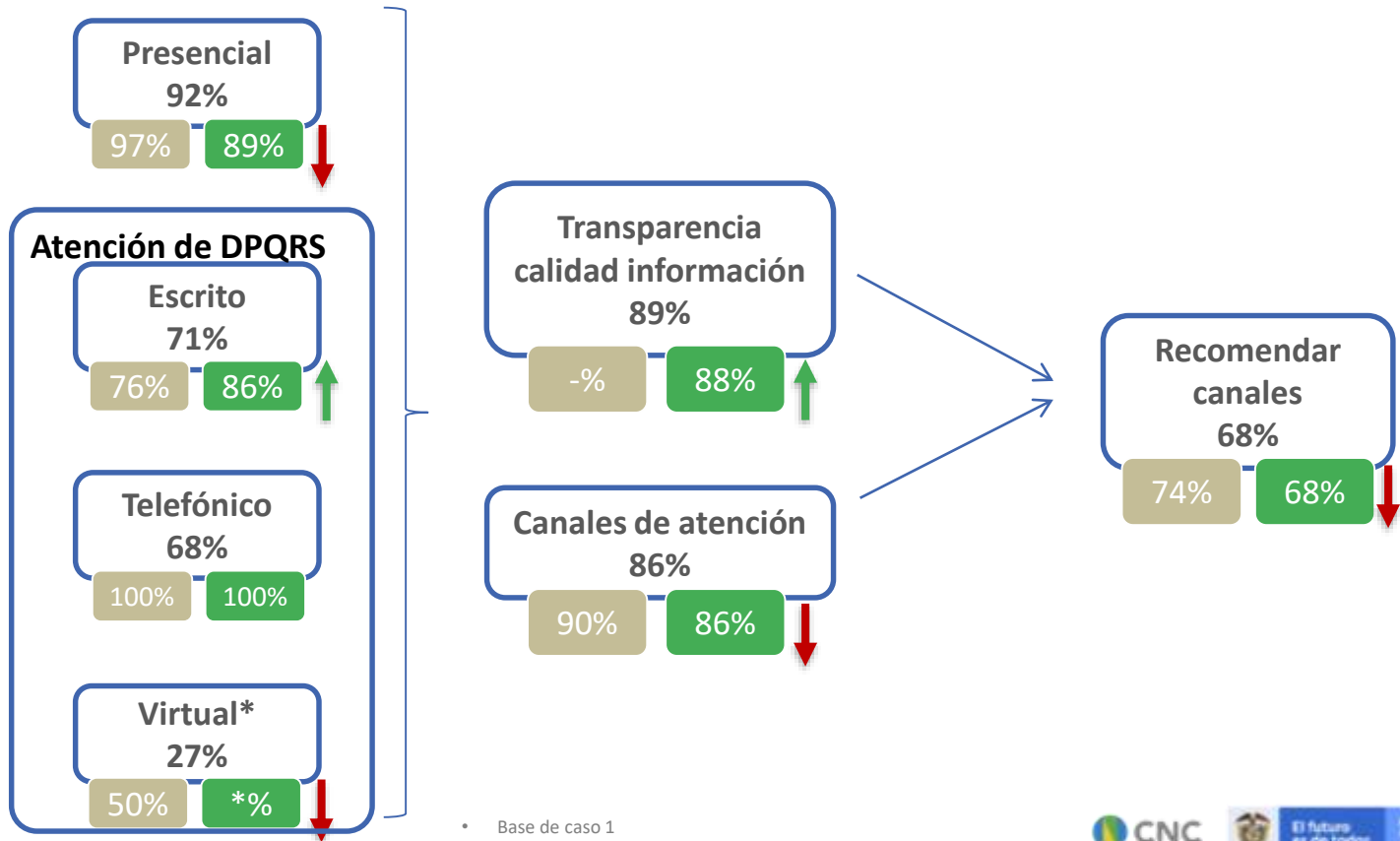


- Base menor a 15
- No hay datos para Reintegración porque su calificación no fue 4 o 5

Modelo de satisfacción Justicia y Paz ARN 2019 vs 2018 - Top 2 Boxes (4 - 5)

CANALES DE COMUNICACIÓN

- Total ARN 2019
- Justicia y Paz 2019
- Justicia y Paz 2018



• Base de caso 1
• No hay datos para Reintegración porque su calificación no fue 4 o 5

Evaluación trámites y servicios

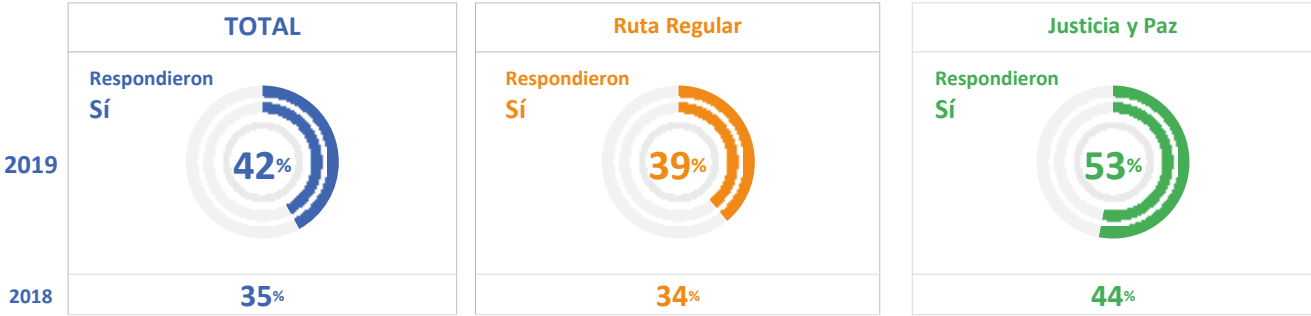
REINTEGRACIÓN (Ruta Regular y Justicia y Paz)

Trámites y servicios

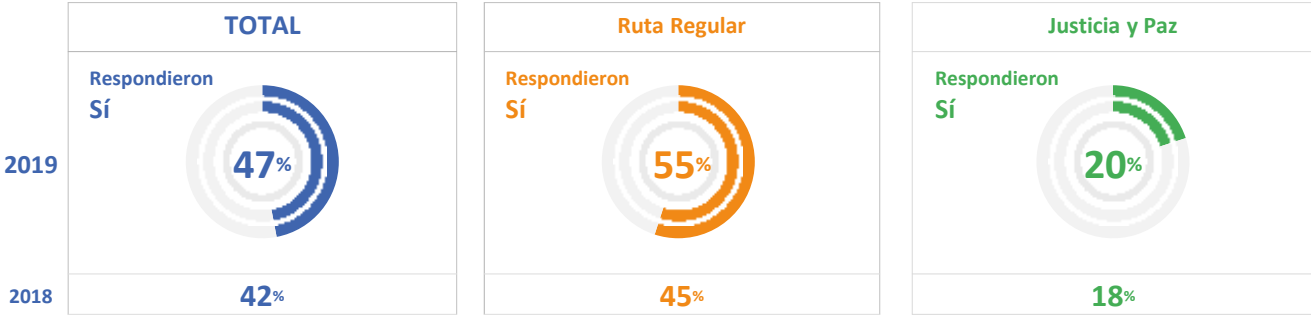
Realización de trámites - Reintegración

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

Beneficio de Gestión en Salud.



Beneficio de estímulo económico para planes de negocio o capital semilla a participantes del proceso de reintegración.



Base: Reincorporación Base: Total 670

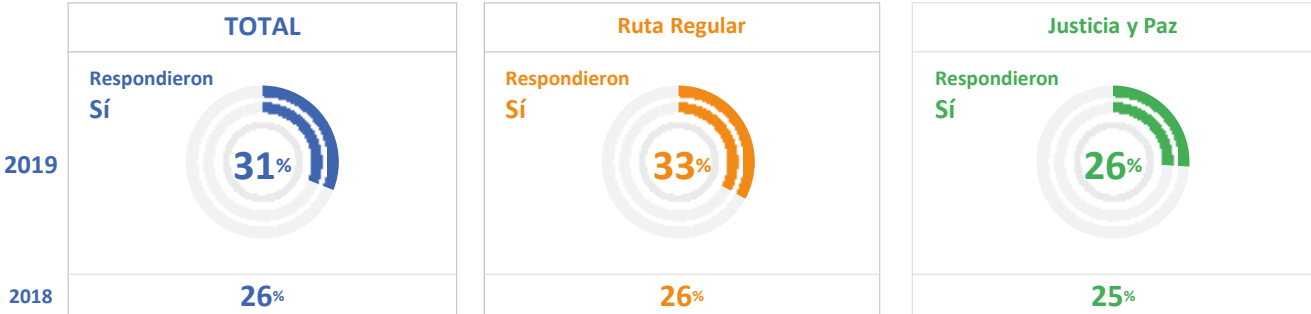
Base: Total 520

Base: Total 150

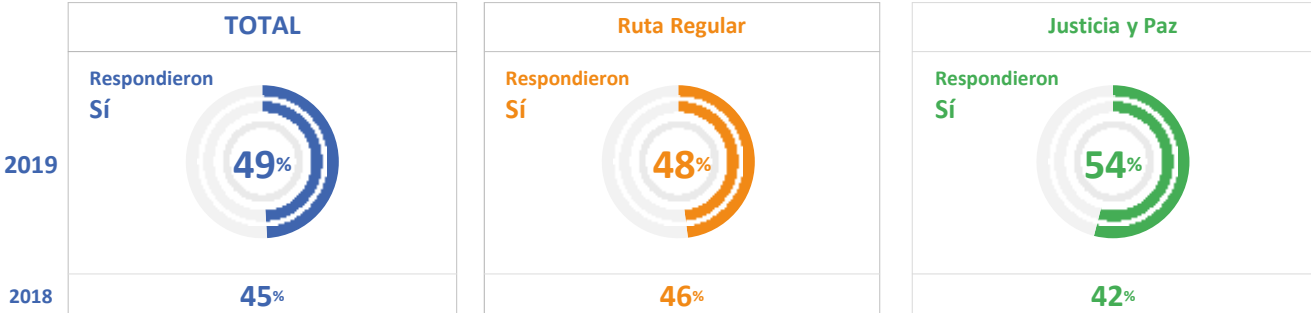
Realización de trámites - Reintegración

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

Beneficio de estímulo económico para educación superior en el nivel profesional, para personas en proceso de Reintegración.



Ingreso de los desmovilizados al proceso de reintegración.



Base: Reincorporación Base: Total 670

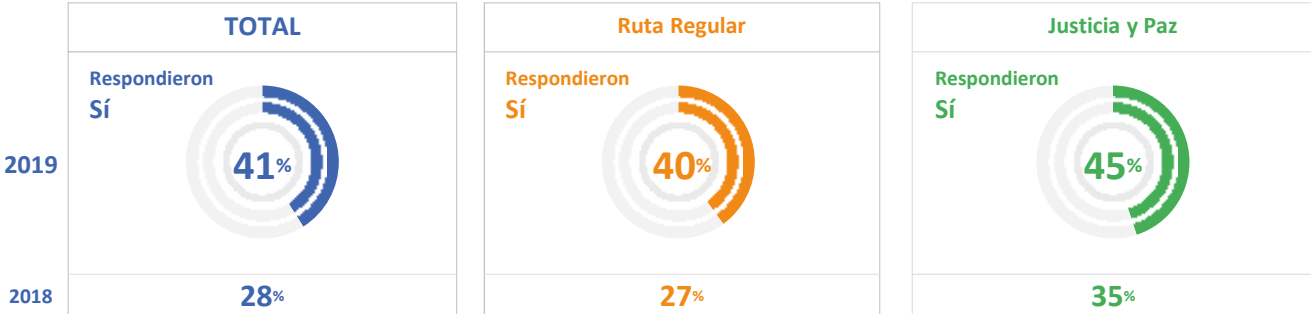
Base: Total 520

Base: Total 150

Realización de trámites - Reintegración

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

Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para personas en proceso de Reintegración.



Beneficio de estímulo económico para la adquisición de vivienda propia nueva o usada, o el pago de hipoteca de un inmueble adquirido con anterioridad.



Base: Reincorporación Base: Total 670

Base: Total 520

Base: Total 150

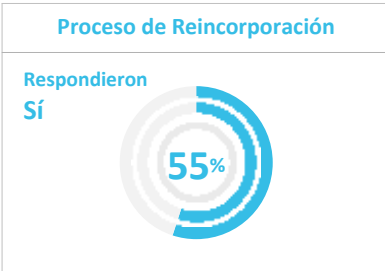
REINCORPORACIÓN

Trámites y servicios

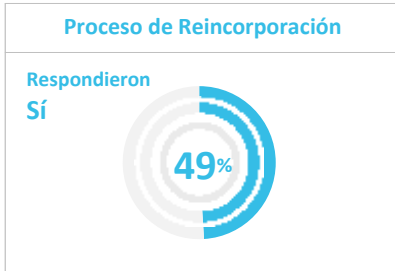
Trámites realizados ante la ARN para acceder a alguno de los servicios del proceso de Reincorporación

¿Ha realizado algún trámite ante la entidad para acceder a alguno de los siguientes servicios del proceso de Reincorporación?

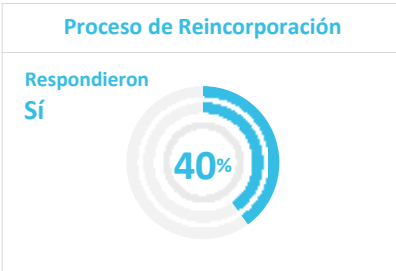
2019



Beneficio de Gestión en Salud.



Apoyo económico para emprender un proyecto productivo individual.



Apoyo económico para emprender un proyecto productivo colectivo

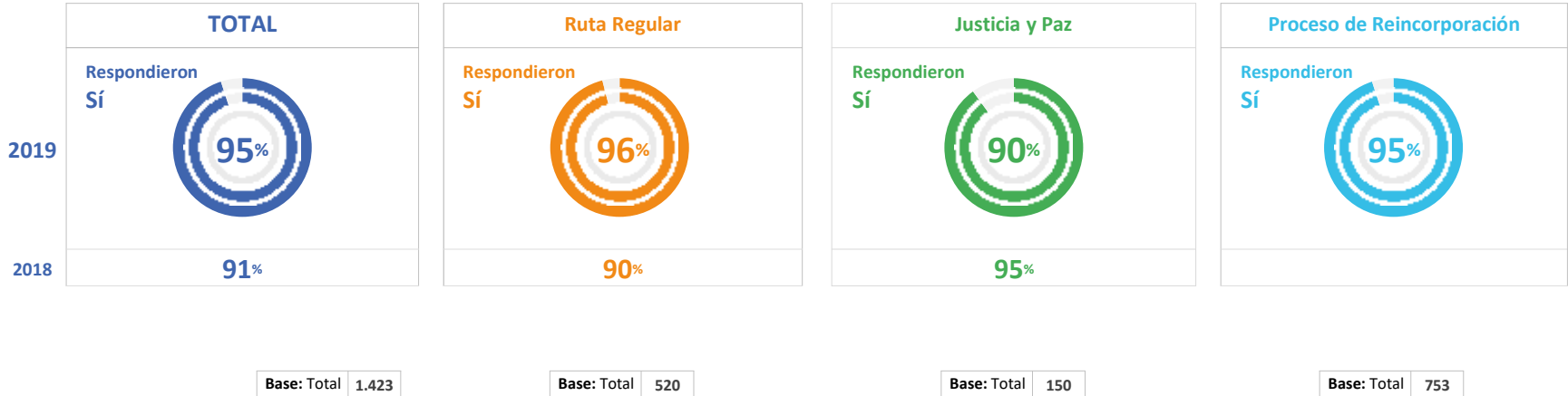


Apoyo económico para vivienda

Base: Procesos de reincorporación 753

Para el 95% de las personas la información para realizar los trámites fue clara

¿La información para realizar los trámites, le pareció clara?



Para el 69% de las personas fue fácil y muy fácil realizar los trámites



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

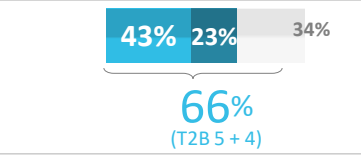
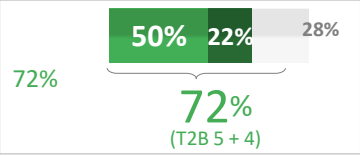
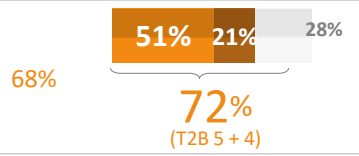
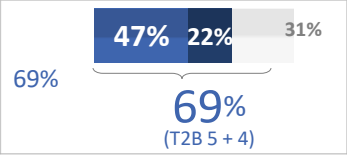
2018 **TOTAL** (2019)

2018 **Ruta Regular** (2019)

2018 **Justicia y Paz** (2019)

2018 **Proceso de Reincorporación** (2019)

Califique de 1 a 5 el grado de dificultad para realizar dicho trámite, en donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil:



Base: 1.423

Base: 520

Base: 150

Base: 753

Características de los trámites y procedimientos realizados en ARN

Ahora pensando en los trámites que se deben realizar para acceder a la ARN, 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?



En una escala de 1 a 5, en donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo

2018	TOTAL (2019)
------	--------------

2018	Ruta Regular (2019)
------	---------------------

2018	Justicia y Paz (2019)
------	-----------------------

Proceso de Reincorporación (2019)	
-----------------------------------	--

Realizar los trámites en la ARN le genera tranquilidad.	79%	80% 93% (T2B 5 + 4)	75%	82% 93% (T2B 5 + 4)	100%	77% 89% (T2B 5 + 4)	79% 93% (T2B 5 + 4)
Los trámites y procedimientos realizados en ARN no le quitan más del tiempo planeado.	79%	79% 92% (T2B 5 + 4)	75%	80% 91% (T2B 5 + 4)	100%	79% 91% (T2B 5 + 4)	79% 93% (T2B 5 + 4)
Los trámites en ARN son sencillos y están hechos para que usted los entienda.	86%	73% 90% (T2B 5 + 4)	83%	73% 91% (T2B 5 + 4)	100%	75% 87% (T2B 5 + 4)	72% 89% (T2B 5 + 4)
Los trámites de la ARN dan respuesta a su necesidad	-	77% 90% (T2B 5 + 4)	-	78% 90% (T2B 5 + 4)	-	75% 85% (T2B 5 + 4)	75% 91% (T2B 5 + 4)

Base: 1,423

Base: 520

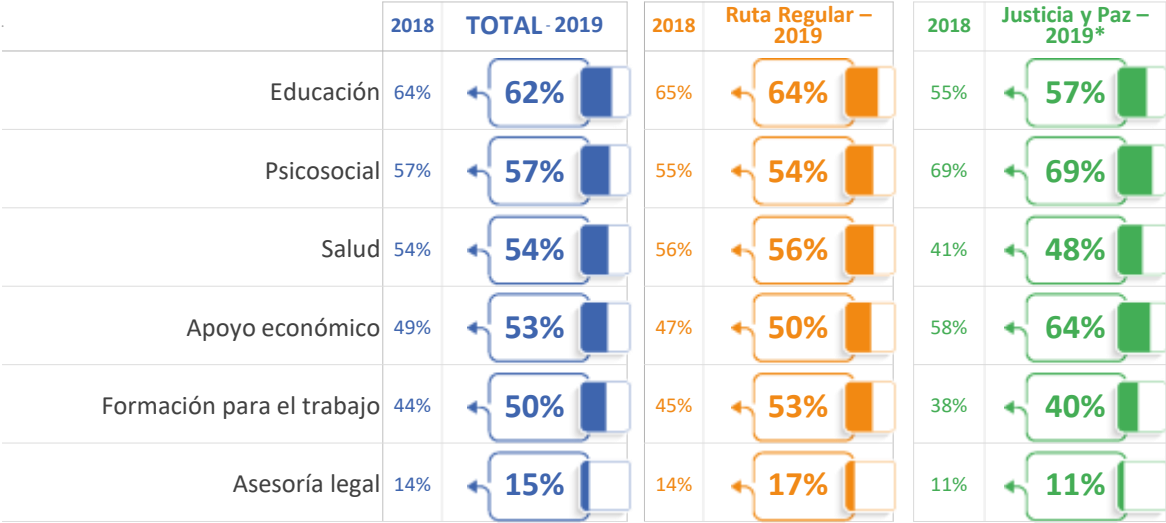
Base: 150

Base: 753

Evaluación de beneficios ofrecidos por ARN

Beneficios más importantes del proceso de reintegración

De los beneficios que ha recibido dentro de su proceso de Reintegración/ reincorporación, ¿cuáles considera que son los tres más importantes para usted?



Base: Reintegración

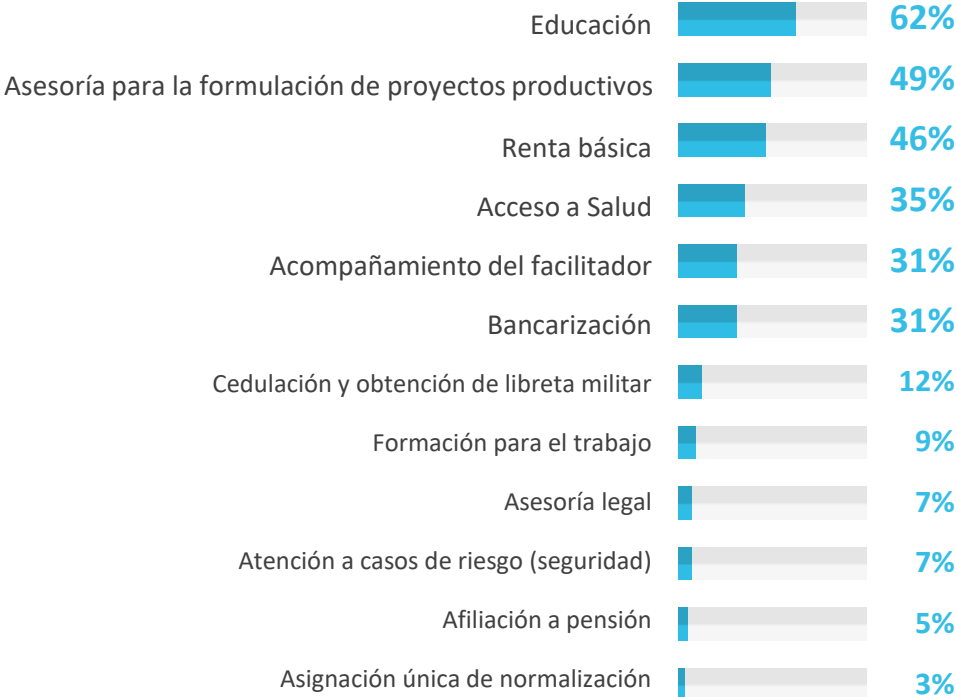
Base: 670

Base: 520

Base: 150

Beneficios más importantes del proceso de reincorporación

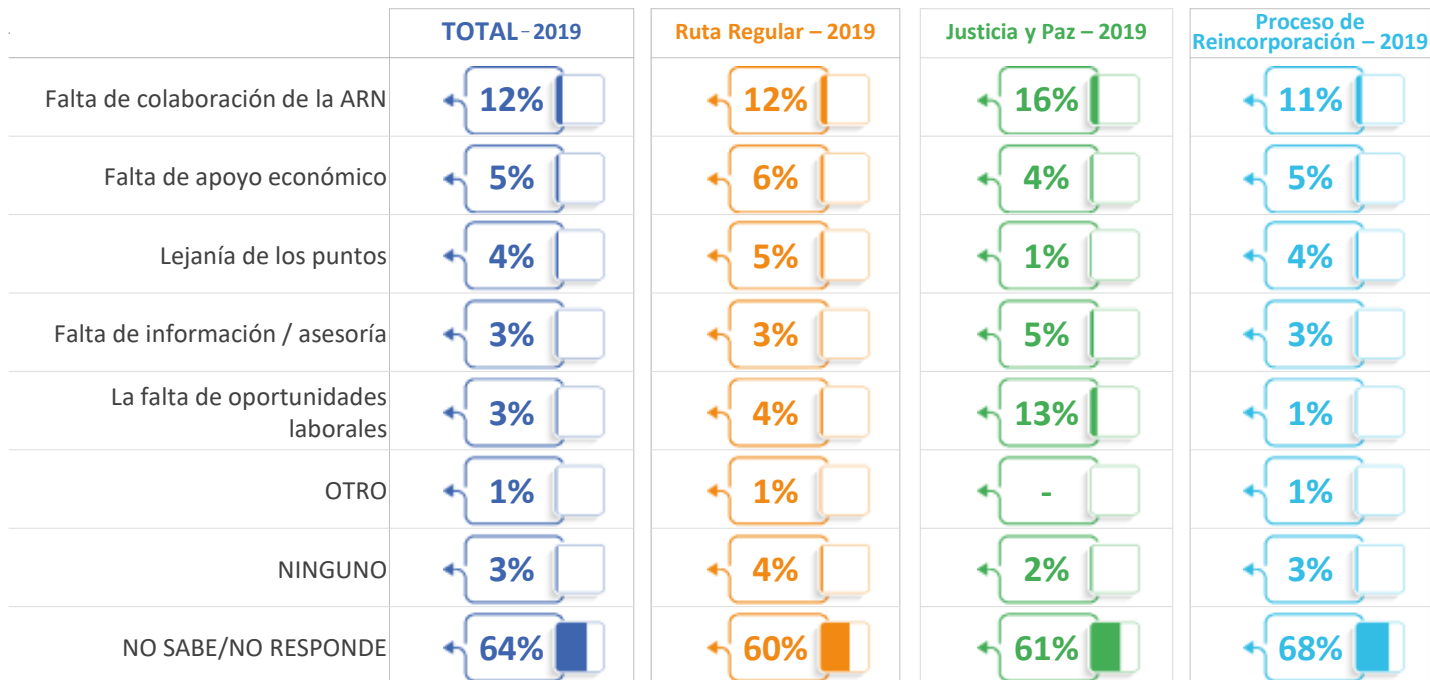
Para Reincorporación



Base: Reincorporación 753

Principales barreras o dificultades experimentadas al hacer uso de los servicios de la ARN

Para usted, ¿cuáles son las tres principales barreras o dificultades que ha experimentado al hacer uso de los servicios que ofrece la ARN?



Base: Total 1.423

Base: Total 520

Base: Total 150

Base: Total 753

Apropiación Digital *

* En este capítulo se muestra la conducta digital para cada segmento.
No se evalúa el desempeño digital relacionado con la ARN

Conocimiento de los medios virtuales

De los medios virtuales que ofrece la ARN ¿cuáles conoce?

	2018	TOTAL - 2019	2018	Ruta Regular – 2019	2018	Justicia y Paz – 2019	Proceso de Reincorporación (2019)
Correo electrónico institucional	21%	28%	25%	28%	-	31%	28%
Correo institucional de algún colaborador de la ARN	64%	26%	67%	22%	50%	39%	26%
Redes sociales. (Facebook, Twitter, Instagram)	7%	24%	8%	23%	-	23%	24%
Módulo web de PQRS-D (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias)	14%	13%	17%	11%	-	19%	12%
Chat interactivo de atención de la página web	14%	12%	8%	10%	50%	16%	13%

Base: 1.423

Base: 520

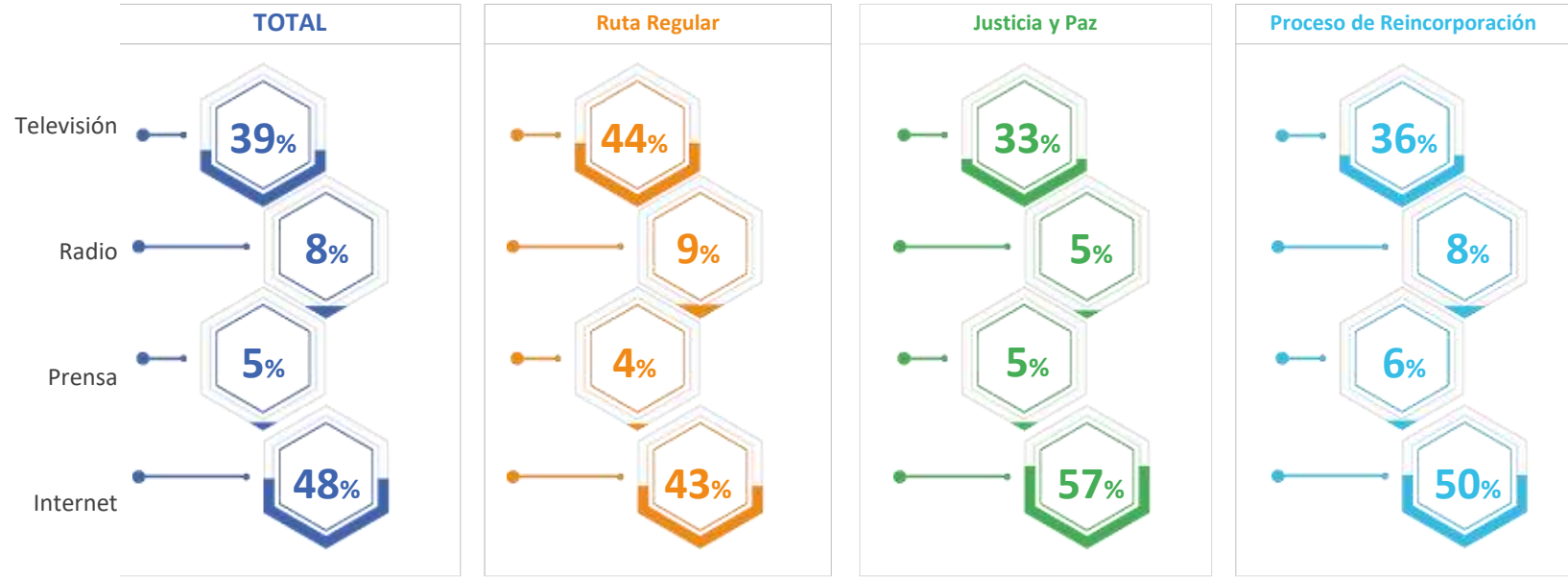
Base: 150

Base: 753

48% de las personas consideran que la internet es el medio más importante relacionado con la información en general

Pensando en las siguientes categorías, ¿Cuál de los siguientes medios considera el más importante en...?

Información general



Base: Total 1.423

Base: Total 520

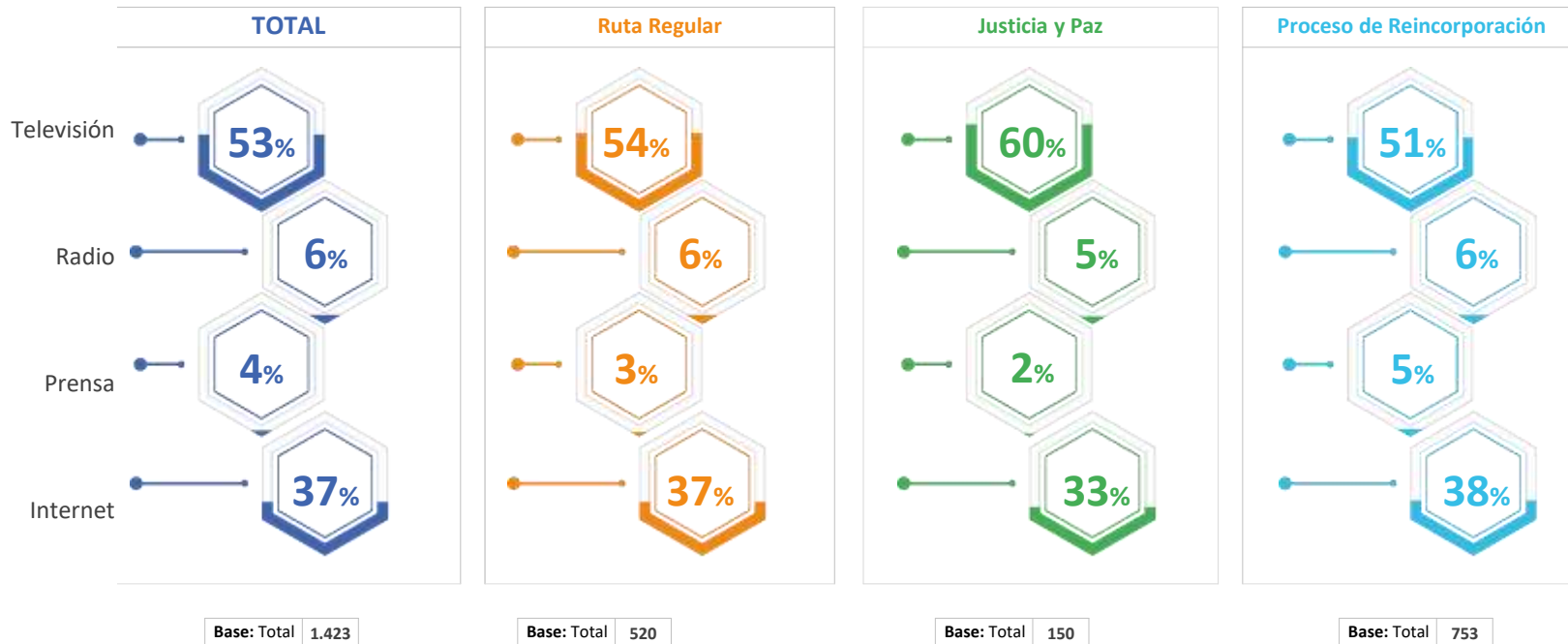
Base: Total 150

Base: Total 753

53% de las personas consideran que la televisión es el medio más importante para el entretenimiento

Pensando en las siguientes categorías, ¿Cuál de los siguientes medios considera el más importante en...?

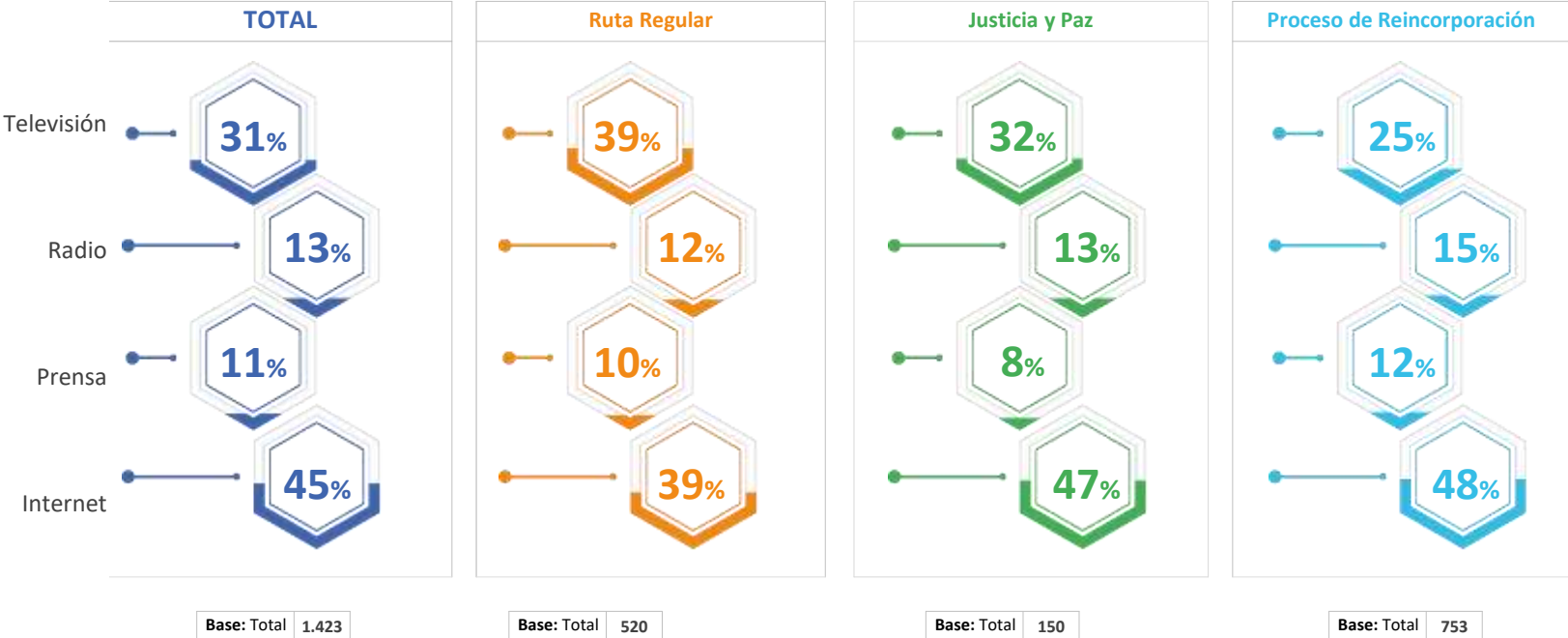
Entretenimiento



45% de las personas consideran que la información confiable la encuentran en internet

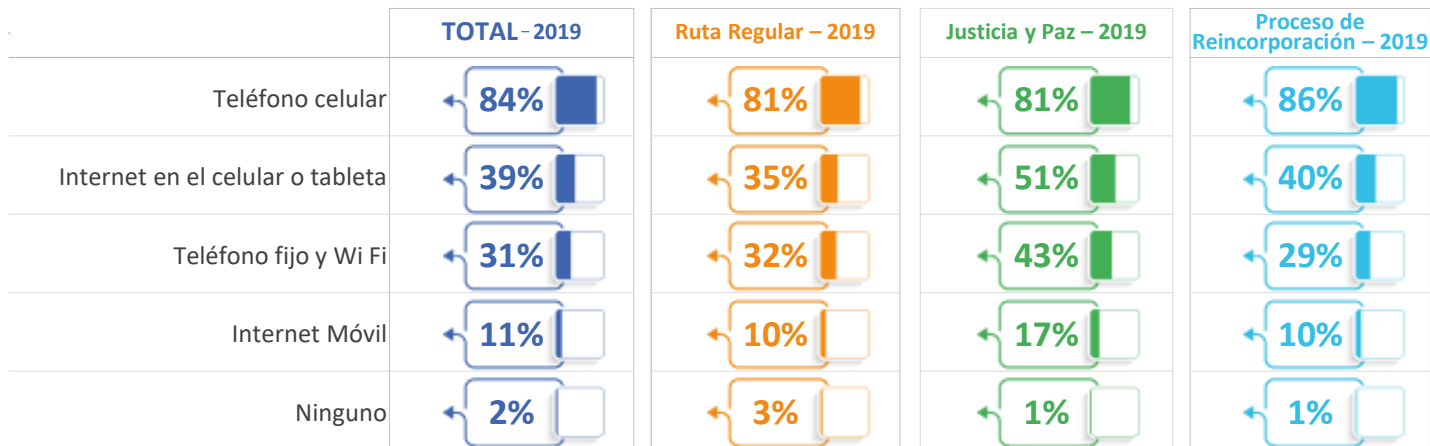
Pensando en las siguientes categorías, ¿Cuál de los siguientes medios considera el más importante en...?

Información confiable



84% de los encuestados utiliza el teléfono celular

Actualmente, ¿cuáles de los siguientes servicios de telecomunicaciones utiliza usted?



Base: Total 1.423

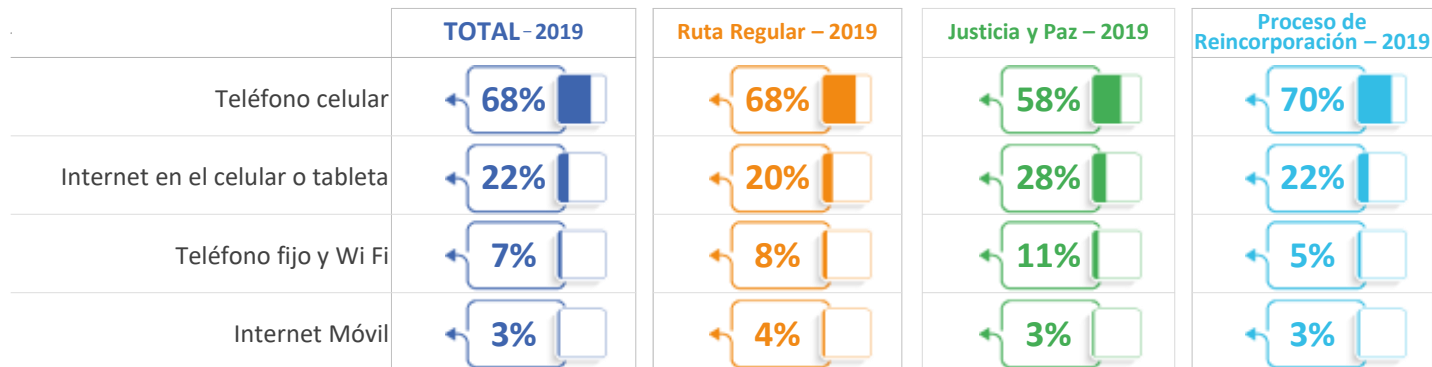
Base: Total 520

Base: Total 150

Base: Total 150

Para 68% de los entrevistados es el celular su principal medio de telecomunicación

De los servicios que mencionó, cuál es el que más utiliza usted?



Base: UTILIZAN ALGUN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Base: 1.397

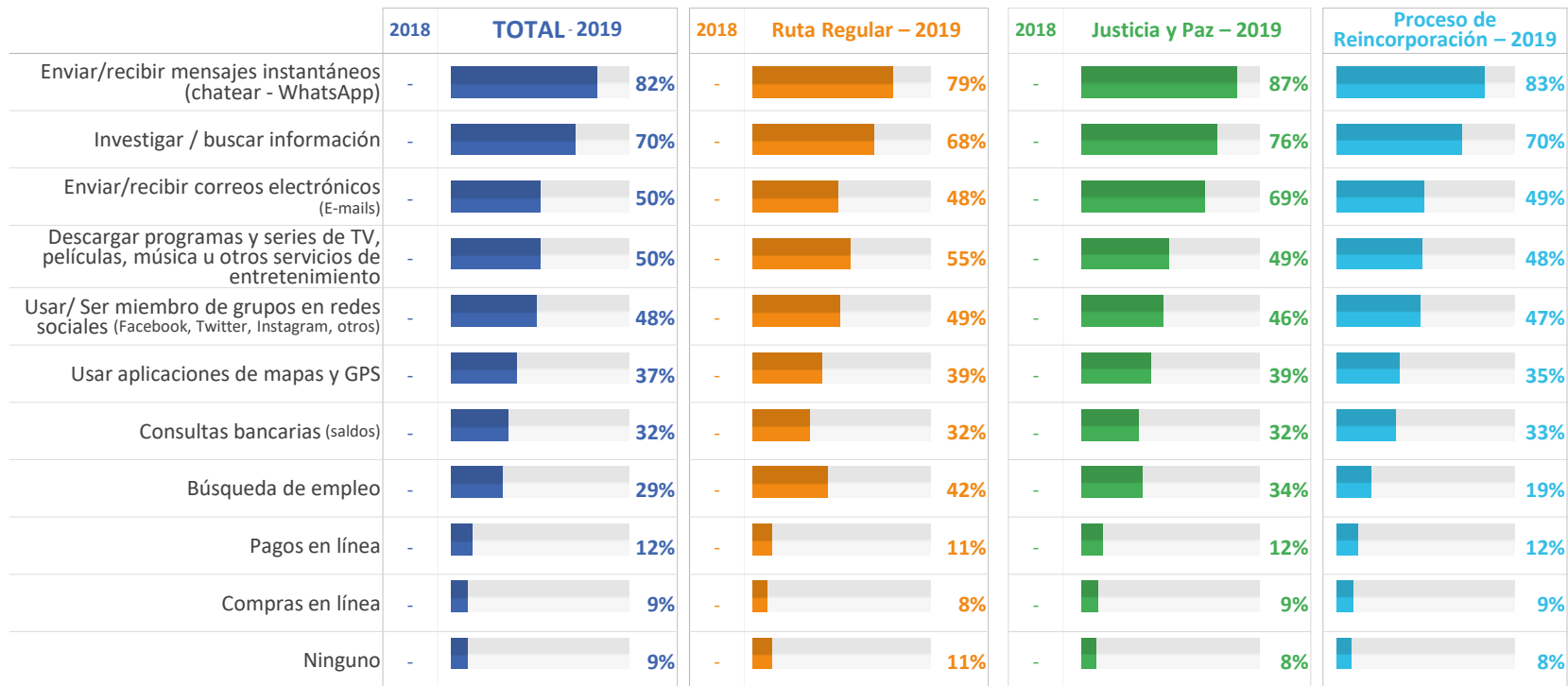
Base: 505

Base: 149

Base: Total 743

Cómo usan internet

Le voy a mencionar una serie de actividades que se pueden realizar en internet, ¿Cuáles de las siguientes actividades ha realizado alguna vez?



Base: Total 1.423

Base: Total 520

Base: Total 150

Base: Total 753

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- ✓ El **89%** de las personas encuestadas se encuentra satisfecha con el proceso que viven con la ARN. El alto nivel de satisfacción incide para que los usuarios hablen bien y recomienden la gestión que realiza la ARN.
- ✓ El **94%** de los beneficiarios de la ARN recomendaría sus servicios y el **89%** hablaría bien de ella.
- ✓ La principal razón por la cual un **68%** de los encuestados estaría dispuesto a recomendar a otras personas que hagan parte del proceso que se lleva con la ARN es que *“Se debe cambiar el estilo de vida / dejar la guerra”*.
- ✓ El **92%** de las personas se encuentra satisfecha con la atención y el acompañamiento ofrecido por el profesional reintegrador - facilitador.
- ✓ El **96%** de las personas de Justicia y Paz y **92%** de las personas en Ruta regular se encuentran satisfechas con la atención y el acompañamiento ofrecido por el profesional reintegrador.
- ✓ El **92%** de las personas en el proceso de reincorporación se encuentran satisfechas con la atención y el acompañamiento ofrecido por el facilitador.

Conclusiones

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.

Facilitador:

- ✓ El **92%** (T2B) de las personas encuestadas está satisfecha con la atención y el acompañamiento ofrecido por el Facilitador.
- ✓ Las cualidades que más se resaltan en relación a la actitud del profesional son; que brindan buena atención y les mantienen informados.

Abogado:

- ✓ El **41%** de las personas de Justicia y Paz encuestadas han consultado a su abogado, en el caso de Ruta Regular lo han hecho el **25%**. En el caso de las personas en proceso de reincorporación; **28%** han consultado a este profesional.
- ✓ Se presenta un descenso en la satisfacción con los servicios del abogado de tres puntos porcentuales pasando del **81%** en 2018 a **78%** (T2B), siendo especialmente marcado este descenso en el caso de Justicia y Paz que pasa de **93%** a **75%**. Sin embargo, sólo el **5%** de las personas encuestadas que han usado estos servicios se encuentran insatisfechos con el profesional, siendo la razón principal el hecho de sentir que no le dan solución / respuesta a los inconvenientes presentados.

Conclusiones

Canales de comunicación:

- ✓ El **86%** de la muestra encuestada está satisfecha con la atención recibida por los diferentes canales para contactarse con la ARN. El canal de atención mejor valorado es el presencial con **92%**.
- ✓ La satisfacción con el canal escrito mejora en el caso de Justicia y Paz pasando de **76%** en 2018 a **86%** en 2019.
- ✓ **12%** de las personas encuestada ha ingresado en la web de la entidad (www.reicorporacion.gov.co) al enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”, la principal razón que refieren las personas para no haber ingresado es el hecho de no haber escuchado de la pagina de la entidad con **29%** seguido de un **26%** que refiere no manejar este tipo de medios y un **25%** que dice no tener necesidad de acceder a esta página.

Conclusiones

Canal presencial:

- ✓ Es uno de los principales canales de atención conocido por las personas encuestadas con **66%**.
- ✓ El **81%** de los usuarios que conocen el punto atención que le fue asignado, lo han visitado durante el último año principalmente por los siguientes motivos: para el caso de Justicia y Paz y Ruta regular el principal motivo es la obligación de presentarse y la solicitud de información con **26%** y **24%** respectivamente. Para el caso de las personas en el Proceso de Reincorporación es la asistencia a cursos, capacitaciones y talleres con **41%**.
- ✓ El **92%** (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: que brindan una buena atención, seguido de estar pendientes de ellos y el trato y amabilidad que reciben de su parte.

Conclusiones

Canal escrito:

- ✓ Es el canal más utilizado por los usuarios para realizar alguna solicitud **70%** , denuncia **86%**, información **55%**, y sugerencia **80%**.
- ✓ Los usuarios más satisfechos con este canal son los pertenecientes al proceso de justicia y paz con **86%**.

Canal virtual:

- ✓ En el caso de los medios virtuales solo 11 personas manifiestan conocerlos, entre ellas la satisfacción se ubica en **27%** . Sin embargo, como en el caso del año 2018, la base de respuesta es muy pequeña para poder validar este canal.

Conclusiones

Canal telefónico:

- ✓ Es uno de los principales canales de atención conocido por las personas encuestadas con **66%**. Es el canal más utilizado por los usuarios para interponer quejas y reclamos con **55%** y **50%** respectivamente.
- ✓ La frecuencia de las comunicaciones telefónicas es principalmente de una vez por mes con **40%** y quienes más se comunican son las personas del proceso de reincorporación con **44%**.
- ✓ El principal canal telefónico utilizado fue el #516 con **58%**, especialmente para las personas en proceso de reincorporación con **75%**.

Los tres beneficios más importantes

- ✓ Ruta regular son: educación con **64%**, salud con **54%** y psicosocial con **56%**.
- ✓ Justicia y Paz: psicosocial con **69%**, apoyo económico con **64%** y educación con **56%**.
- ✓ Proceso reincorporación: educación con **62%**, asesoría para la formulación de proyectos productivos con **49%** y renta básica con **46%**.

Conclusiones

Compromiso con los beneficiarios:

- ✓ Para el **80%** de las personas realizar los trámites en la ARN le genera tranquilidad. Para el **79%** dichos trámites y procedimientos no le quitan más del tiempo planeado y según el **77%** dan respuesta a sus necesidades.
- ✓ **95 %** de las personas sienten que los servicios de la ARN le ayudan a mantener su compromiso con el cumplimiento del proceso de Reincorporación/ruta de Reintegración.
- ✓ El **74%** de los entrevistados consideran que el Consejo Nacional de Reincorporación está muy comprometido con el cumplimiento de los acuerdos y que el menos comprometido es el Gobierno/Estado colombiano con **58%**.
- ✓ El **64%** de las personas no identifica barreras o dificultades al hacer uso de los servicios de la ARN. Sólo un **12%** reporta que no siente colaboración por parte de la ARN

Conclusiones

Apropiación digital

- ✓ **48%** de las personas consideran que la internet es el medio más importante relacionado con la información en general.
- ✓ **53%** de las personas consideran que la televisión es el medio más importante para el entretenimiento
- ✓ **45%** de las personas consideran que la información confiable la encuentran en internet
- ✓ **84%** de los encuestados utiliza el teléfono celular, para **68%** de ellos es el principal medio de telecomunicación
- ✓ Enviar/recibir mensajes instantáneos (chatear – WhatsApp) es la principal actividad digital de esta población con **82%**, seguido de investigar y buscar información con **70%**.

Recomendaciones

- ✓ De acuerdo con la medición previa, el canal virtual sigue siendo el menos conocido – utilizado por la población sin embargo, de acuerdo con la medición de ítems de apropiación digital no parece ser por un tema de conocimiento de la herramienta, sino de los usos que deciden darle a la misma. Se sugiere incrementar las acciones para la apropiación de los servicios digitales de la ARN, como una de las maneras de incrementar el uso de las mismas.
- ✓ Continuar con el acompañamiento por parte del reintegrador - facilitador y potenciarlo en el impulso de los canales de comunicación, como por ejemplo para el uso y provecho de la página Web.
- ✓ Para tener un acercamiento mayor sobre el uso de los canales, se sugiere para la próxima medición, no limitar la evaluación de los mismo sólo a las personas que han interpuesto algún tipo de PQRS-D, sino toda la población beneficiaria de los servicios de la ARN.
- ✓ Continuar con la evaluación de los diferentes grupos incluyendo la antigüedad que llevan en el proceso.