



La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ARN 2020

Enero 2021

Contenido

1. Contexto de la encuesta
2. Objetivo
3. Ficha técnica
4. Escala de calificación
5. Diseño muestral
6. Distribución de la muestra
7. Resultados de la encuesta
8. Conclusiones

01. Contexto de la encuesta

Contexto de la encuesta

Desde el año 2013, se han desarrollado Estudios de Percepción y Satisfacción dirigidos a la Población Objeto de Atención y Cliente interno de la ARN; debido a la emergencia sanitaria, en 2020 no fue posible contratar por parte de la ARN, una firma que realizara el estudio, para este año se realizó una encuesta vía telefónica, aplicada por el Call Center de la Entidad.

02. Objetivo

Objetivo

Medir la satisfacción del cliente externo de la ARN con los servicios y beneficios que presta la entidad.

03. Ficha técnica

Ficha técnica

Población Objetivo:

La población objetivo de esta encuesta son aquellas personas vinculadas a los procesos de reintegración, justicia y paz y reincorporación.

Tipo de Proceso	Cantidad
Reincorporación	11.444
Reintegración	4.574
Justicia y Paz	1.065
Total	17.083

Técnica de recolección

Encuestas telefónicas a cargo del proveedor del call center de la agencia.

Encuestadores y supervisores

- 5 agentes call center
- 1 coordinador call center
- 1 coordinador grupo de atención al ciudadano asignado

Marco muestral

El marco muestral está constituido por las 17.083 personas definidas en la sección 3.1. Sin embargo, se tuvo en cuenta el Grupo Territorial (GT) al cual está asignado cada individuo y también su sexo.

Cobertura

La cobertura de esta encuesta será a nivel nacional, considerando la población objetivo desagregada regionalmente por grupos territoriales.

Unidad estadística

En esta encuesta la Unidad de muestreo, Unidad de observación, Unidad informante y Unidad de análisis será en todos los casos, las personas vinculadas a los procesos de reintegración, reincorporación y justicia y paz.

04. Escala de calificación

Escalas utilizadas

Para la encuesta 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

05. Diseño muestral

Diseño muestral

- El diseño de muestreo aplicado es probabilístico estratificado, mediante los estratos: Tipo de Proceso, Grupo Territorial y Sexo.
- En cada estrato definido dentro del Marco de Muestreo Estadístico, se hace uso de Inclusión Probabilística (IP), para seleccionar las unidades muestrales o personas que están distribuidas dentro de todo el territorio nacional, de tal forma que cada una de las personas seleccionadas representa a otras similares a ellas, y es posible gracias a ello, expandir los resultados de este estudio con base en una muestra, al Universo de individuos, dentro de la Población Objetivo.

Diseño muestral

- En las tablas 2 y 3, se presenta la distribución del número de personas, en la población y en la muestra, para cada una de los estratos.
- Los tamaños de muestra, garantizan una confiabilidad del noventa y nueve por ciento (99%) y unos coeficientes de variación estimados, de alrededor, del tres por ciento (3%).

06. Distribución de la muestra

Distribución de la muestra

GT	Reincorporación		Reintegración		Justicia y Paz	
	Feme	Mascu	Feme	Mascu	Feme	Mascu
ARN ANTIOQUIA CHOCO	1	674	116	358	2	211
ARN ARAUCA	90	360	19	53	0	2
ARN ATLANTICO - MAGDALENA	28	63	9	73	0	100
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	29	102	10	83	2	38
ARN BOGOTA	254	514	139	364	0	0
ARN BOLÍVAR -SUCRE	76	336	13	60	0	25
ARN CAQUETA	171	572	84	194	0	0
ARN CAUCA	217	880	50	154	0	10
ARN CESAR - GUAJIRA	161	347	38	192	0	30
ARN CORDOBA	12	69	5	42	0	38
ARN CUNDINAMARCA - BOYACA - CASANARE	102	328	92	198	6	163
ARN EJE CAFETERO	42	153	71	161	2	25
ARN HUILA	100	399	61	169	0	7
ARN META Y ORINOQUIA	635	1214	181	359	0	28
ARN NARIÑO	116	288	44	135	0	6
ARN NORTE DE SANTANDER	85	514	18	88	2	38
ARN PUTUMAYO	86	365	34	96	0	3
ARN SANTANDER	32	107	28	90	6	157
ARN TOLIMA	167	532	42	102	1	51
ARN URABA	160	421	28	87	0	48
ARN VALLE DEL CAUCA	92	346	121	313	1	63
TOTAL, GENERAL	2860	8584	1203	3371	22	1043

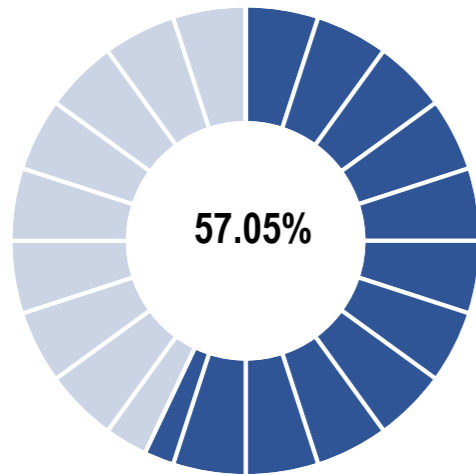
Tabla 2: Distribución poblacional de personas

GT	Reincorporación		Reintegración		Justicia y Paz	
	Feme	Mascu	Feme	Mascu	Feme	Mascu
ARN ANTIOQUIA CHOCO	26	94	22	68	1	36
ARN ARAUCA	15	50	4	10	0	1
ARN ATLANTICO - MAGDALENA	4	9	2	14	0	27
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	4	14	2	16	1	10
ARN BOGOTA	35	72	26	69	0	0
ARN BOLÍVAR -SUCRE	11	47	2	11	0	7
ARN CAQUETA	24	80	16	37	0	0
ARN CAUCA	30	122	9	29	0	3
ARN CESAR - GUAJIRA	22	48	7	36	0	8
ARN CORDOBA	2	10	1	8	0	10
ARN CUNDINAMARCA - BOYACA - CASANARE	14	46	17	37	2	43
ARN EJE CAFETERO	6	21	13	30	1	7
ARN HUILA	14	56	12	32	0	2
ARN META Y ORINOQUIA	88	169	34	68	0	7
ARN NARIÑO	16	40	8	26	0	2
ARN NORTE DE SANTANDER	12	72	3	17	1	10
ARN PUTUMAYO	12	51	6	18	0	1
ARN SANTANDER	4	15	5	17	2	42
ARN TOLIMA	23	74	8	19	0	14
ARN URABA	22	59	5	16	0	13
ARN VALLE DEL CAUCA	13	48	23	59	0	17
TOTAL, GENERAL	397	1197	225	637	8	280

Tabla 3: Tamaños muestrales

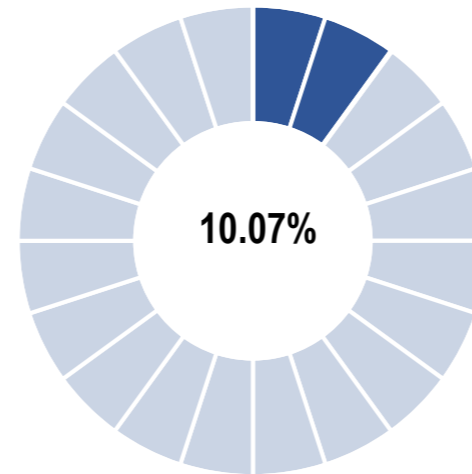
Distribución de la muestra por tipo de proceso

2020



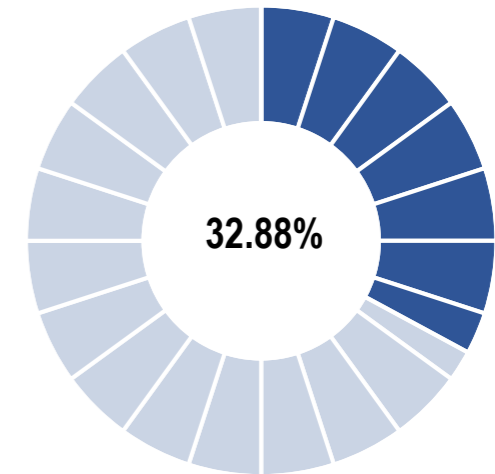
PROCESO DE REINCORPORACIÓN

Tipo



JUSTICIA Y PAZ

Base: Total 2.920



RUTA REGULAR

2019

53%

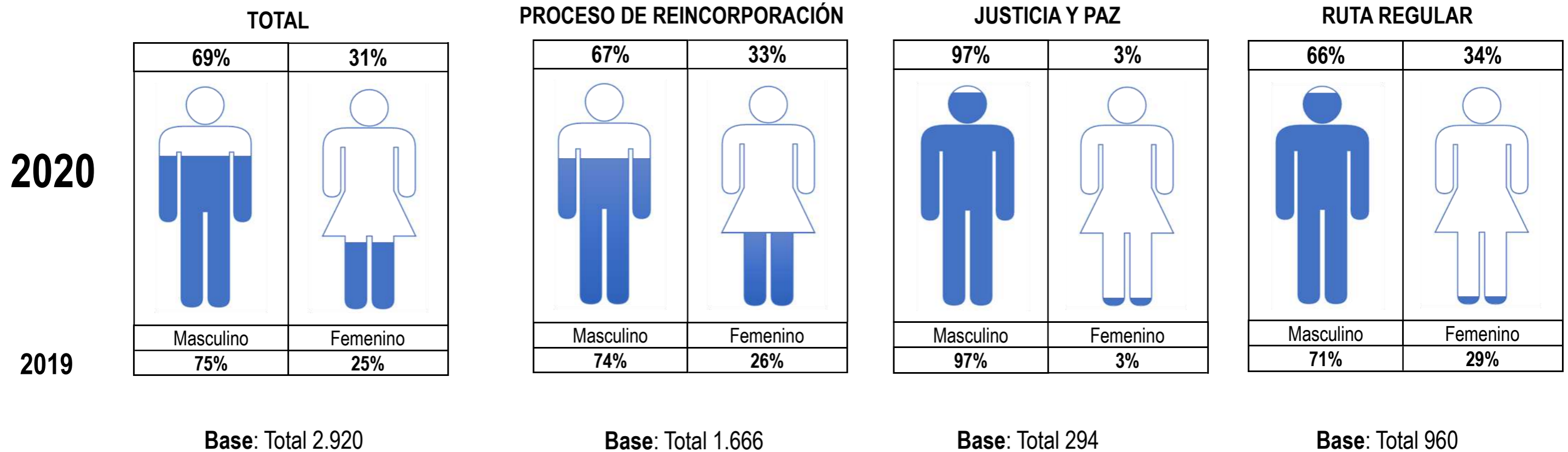
10%

37%

Base: Total 1.423

Distribución de la muestra *

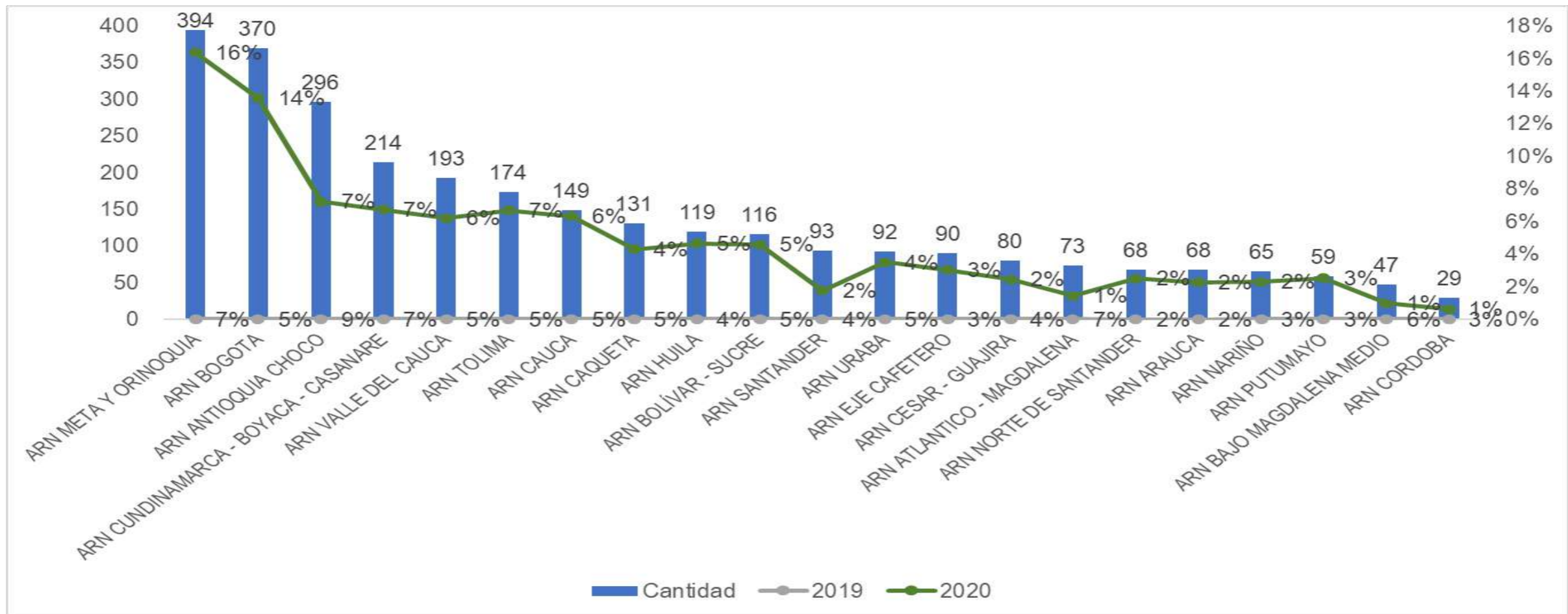
¿Cuál es su Género?



* Datos presentados en porcentajes

Distribución por grupo territorial

- En los GT de Antioquia Chocó, Bogotá, Cundinamarca Boyacá, Meta Orinoquia y Valle del cauca hay una concentración mayor de beneficiarios.



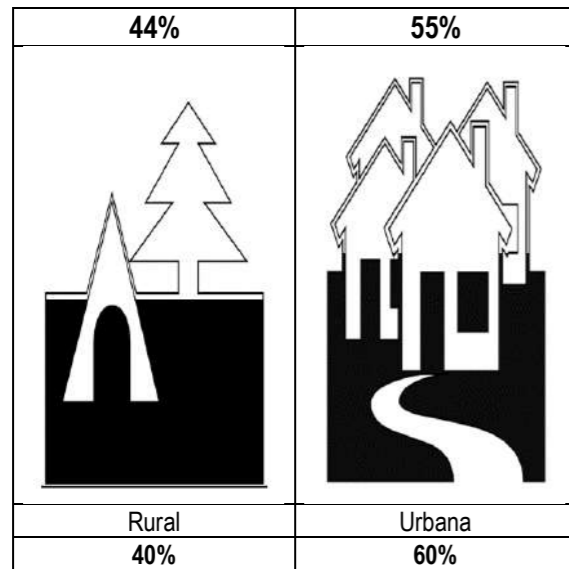
Ubicación de las personas

¿Se encuentra en zona rural o urbana?

2020

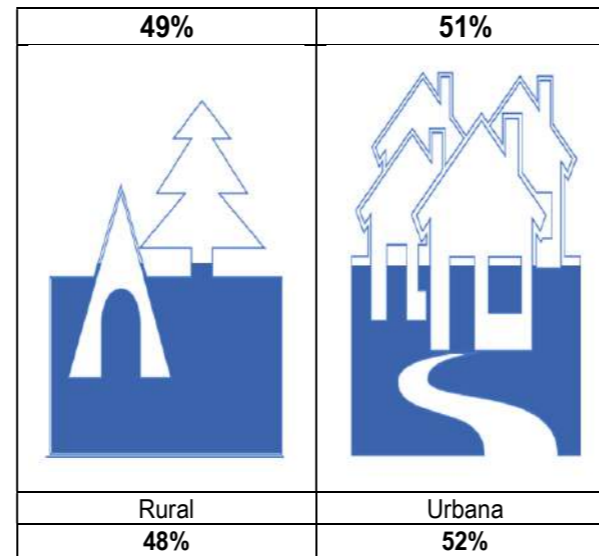
2019

TOTAL



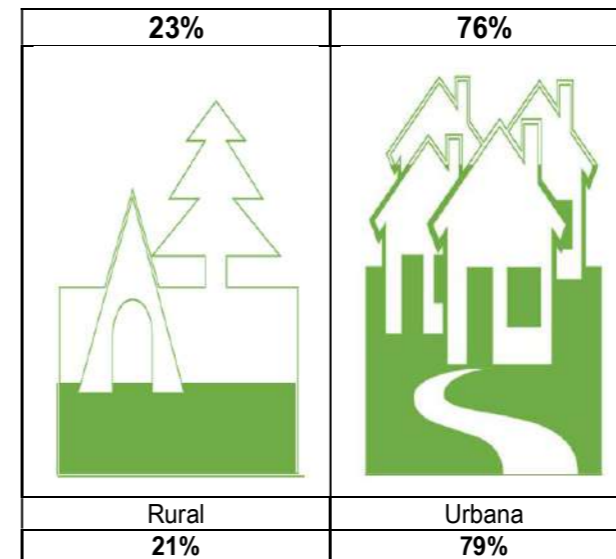
Base: Total 2.827

PROCESO DE REINCORPORACIÓN



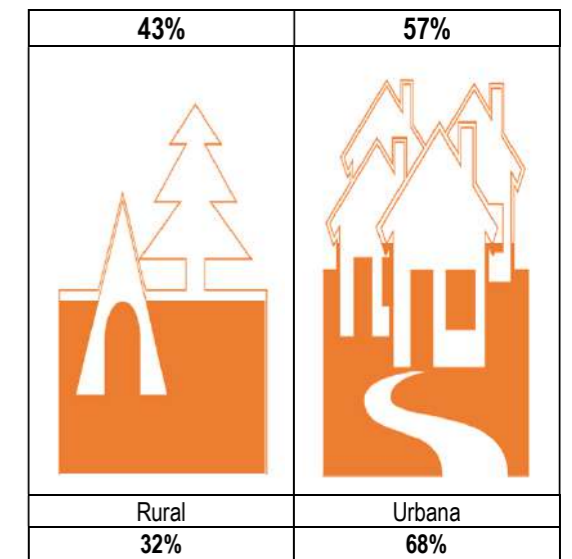
Base: 1.596

JUSTICIA Y PAZ



Base: 290

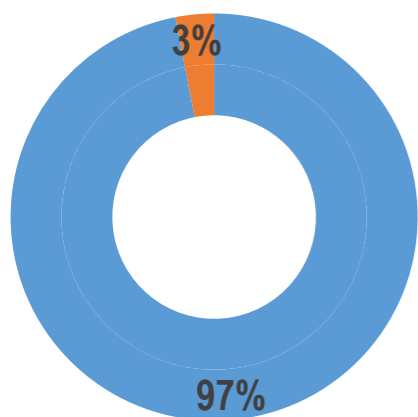
RUTA REGULAR



Base: 941

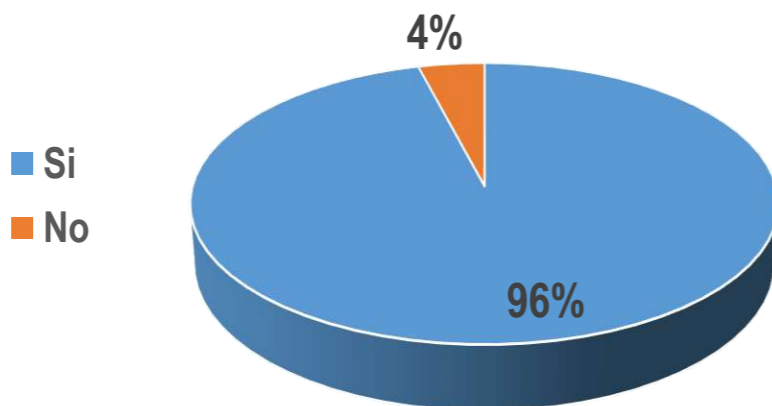
¿AUTORIZA A LA ARN EL USO Y TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES, SEGÚN LEY 1581 DE 2012 Y SUS DECRETOS REGLAMENTARIOS?

TOTAL



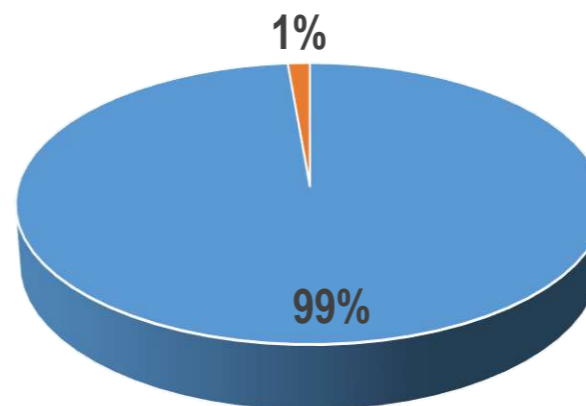
Base: Total 2.919

PROCESO DE REINCORPORACIÓN



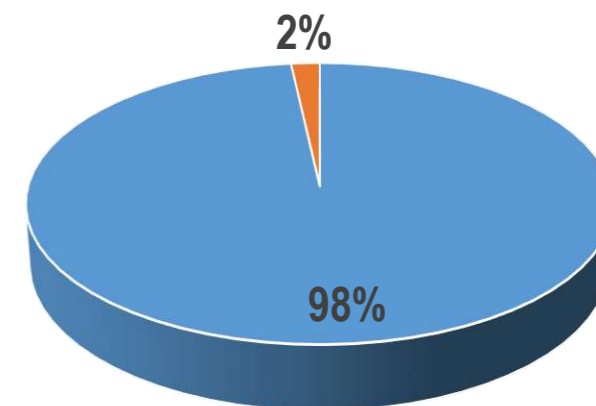
Base: 1.665

JUSTICIA Y PAZ



Base: 294

RUTA REGULAR



Base: 960

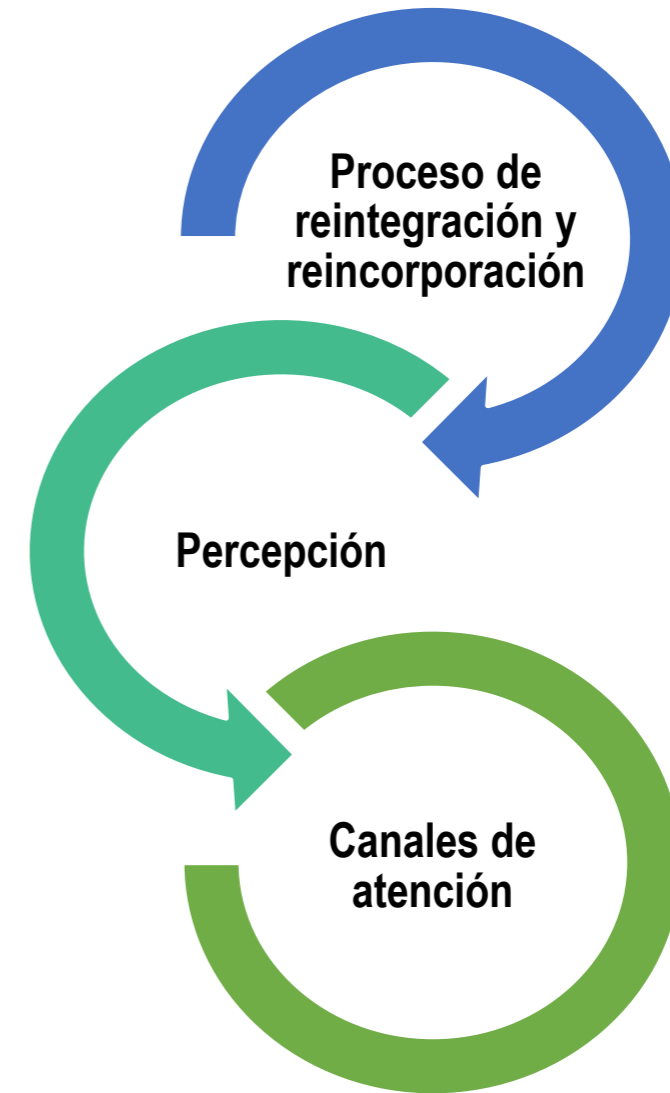
■ Si
■ No

07. Resultados de la encuesta

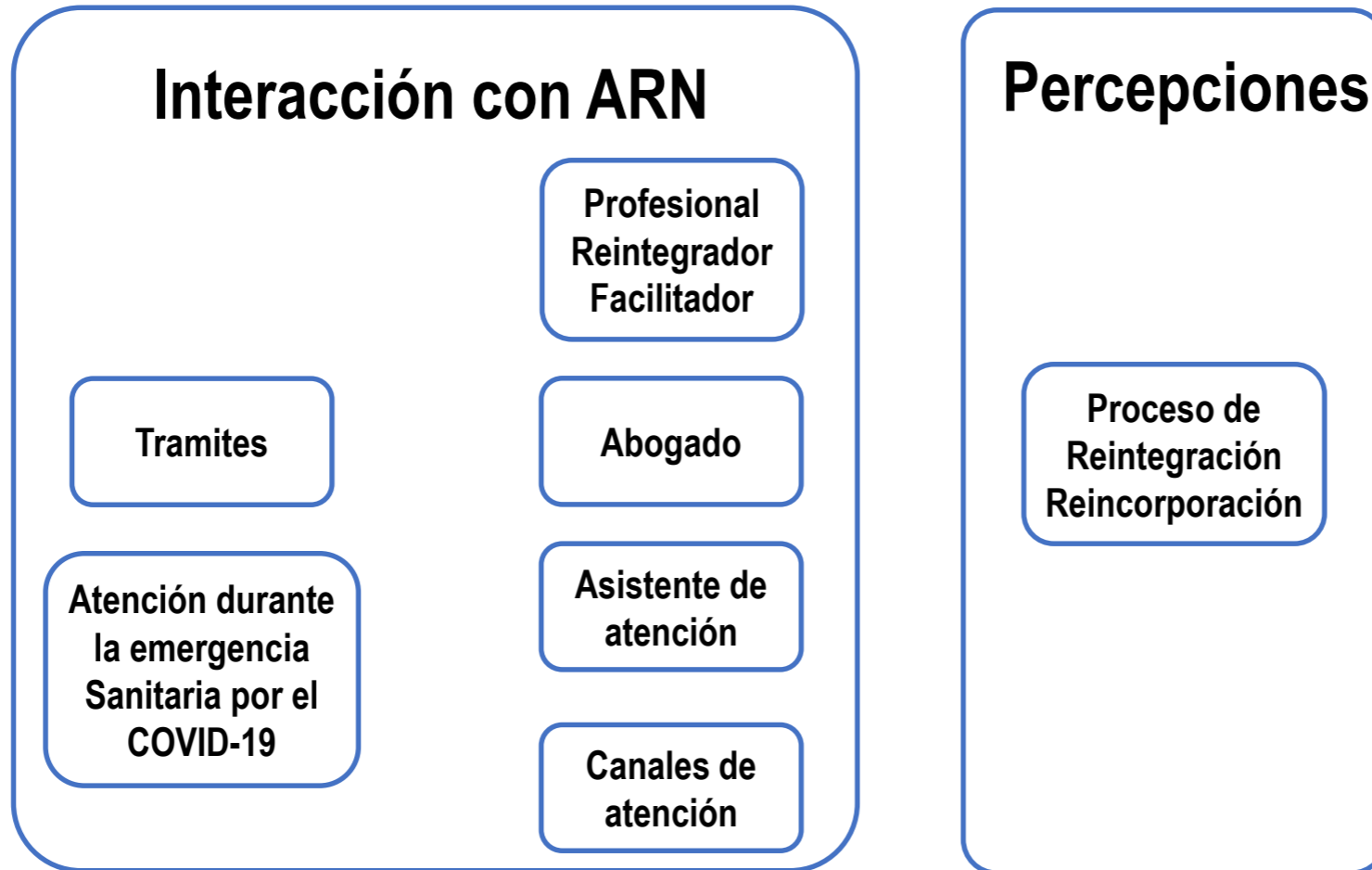
Modelo de satisfacción

El modelo de satisfacción de la ARN, en el estudio de percepción, pretende conocer de las personas que usan sus servicios, el grado de satisfacción que tienen con relación a los parámetros evaluados como son: los procesos, los canales de atención, entre otros.

Lo que nos permite continuar mejorando cada uno de los procesos en aras de fortalecer la imagen de la agencia y que las personas que utilizan nuestros servicios, hablen bien de la agencia y continúen usando los beneficios ofrecidos.



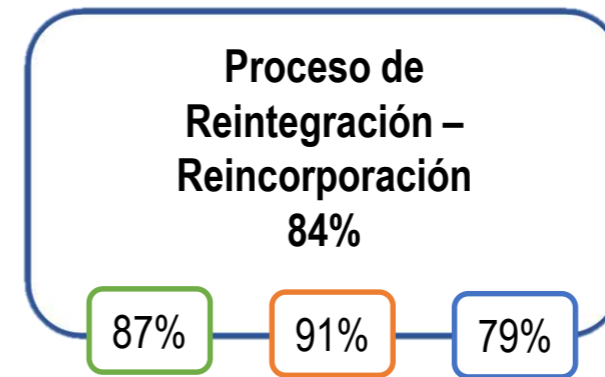
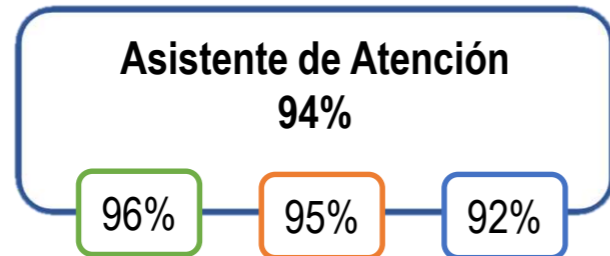
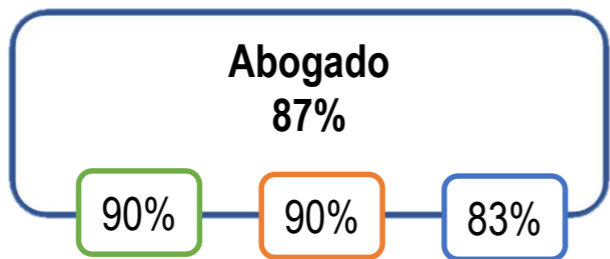
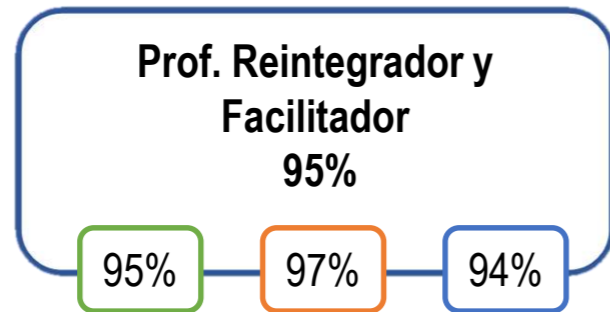
Modelo de satisfacción



Modelo de satisfacción ARN 2020

Proceso

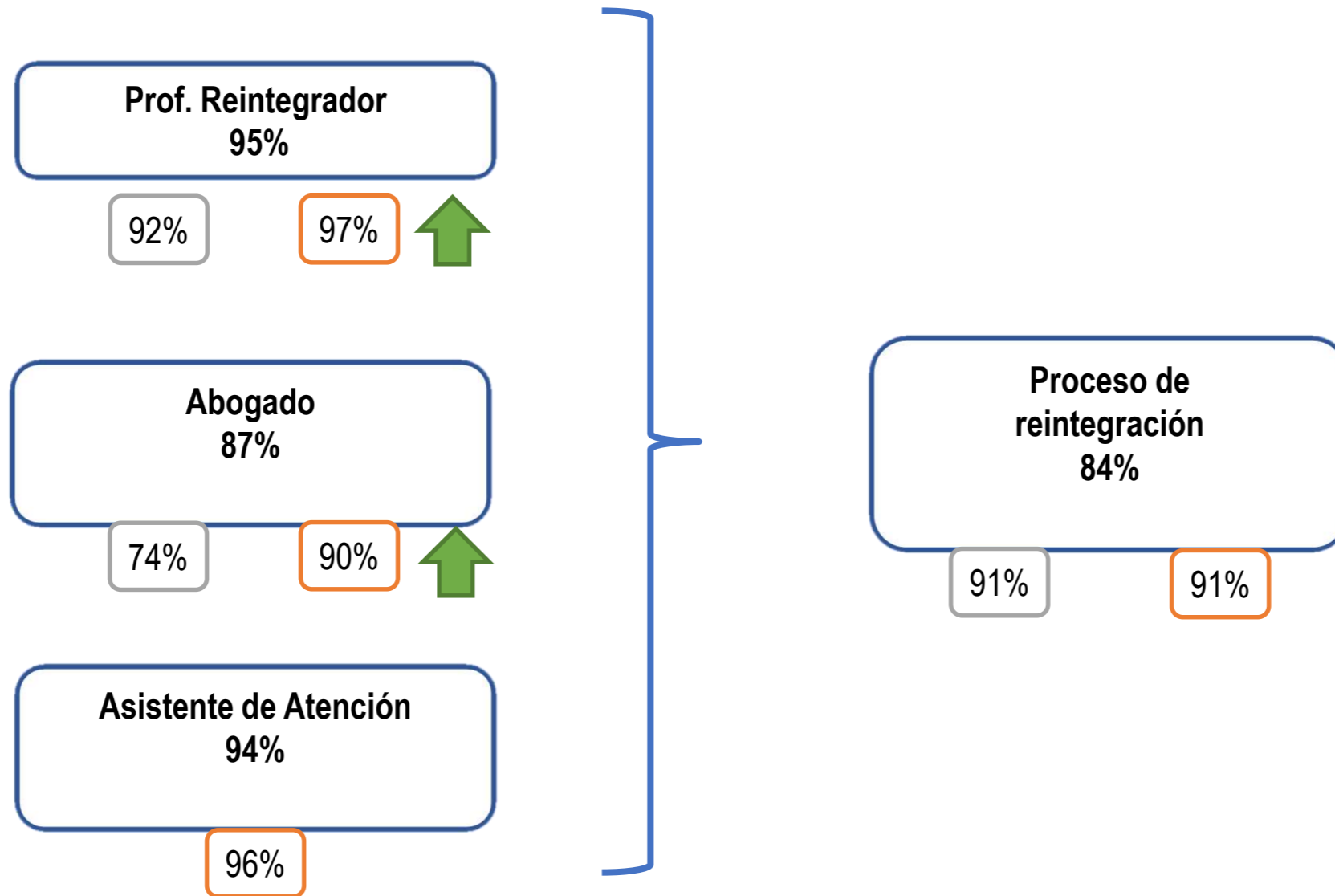
Total ARN 2020
Justicia y Paz
Ruta Regular
Reincorporación



Modelo de satisfacción Ruta Regular ARN 2020 vs 2019

PROCESO

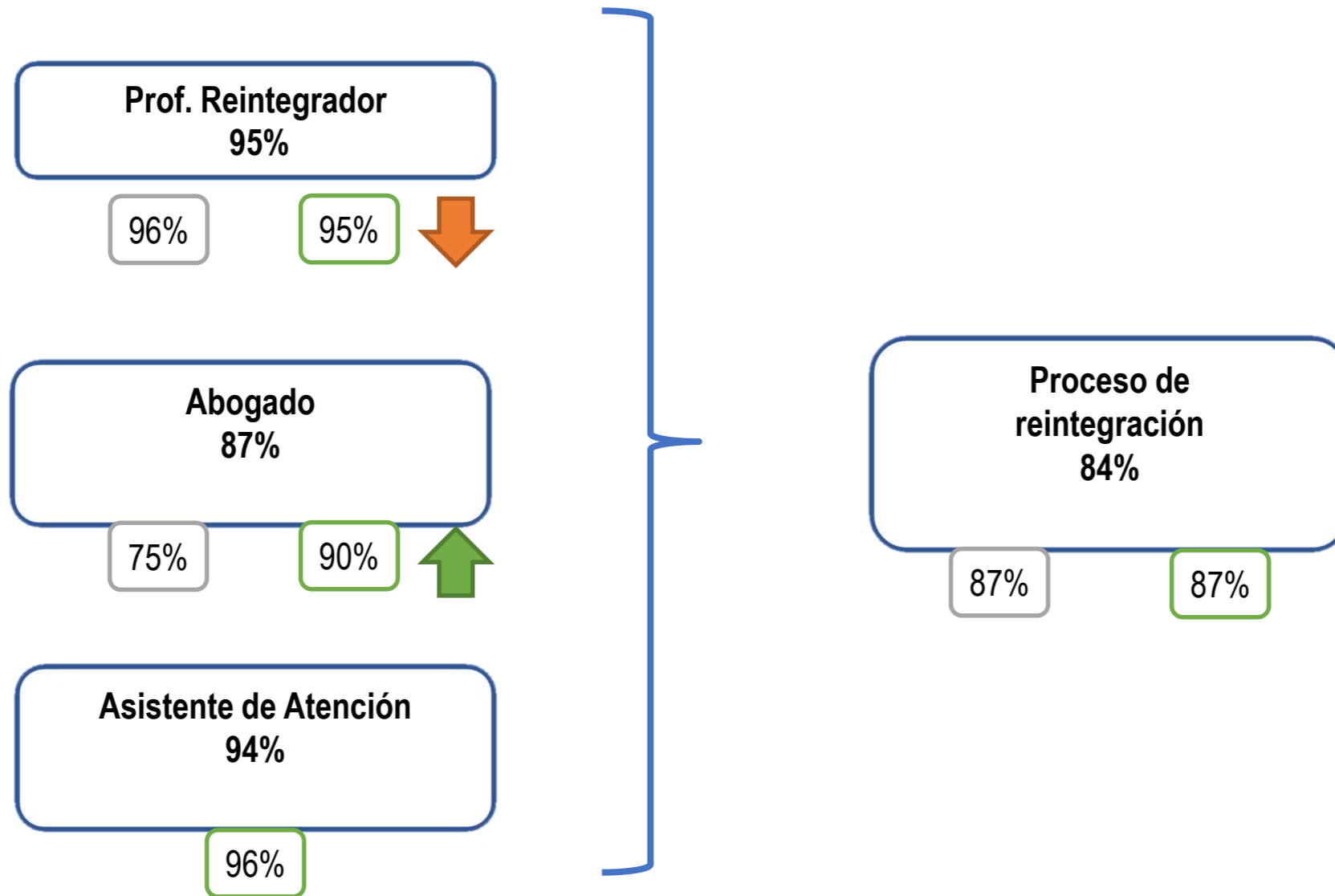
Total ARN 2020
Ruta Regular 2020
Ruta Regular 2019



Modelo de satisfacción Justicia y Paz ARN 2020 vs 2019

PROCESO

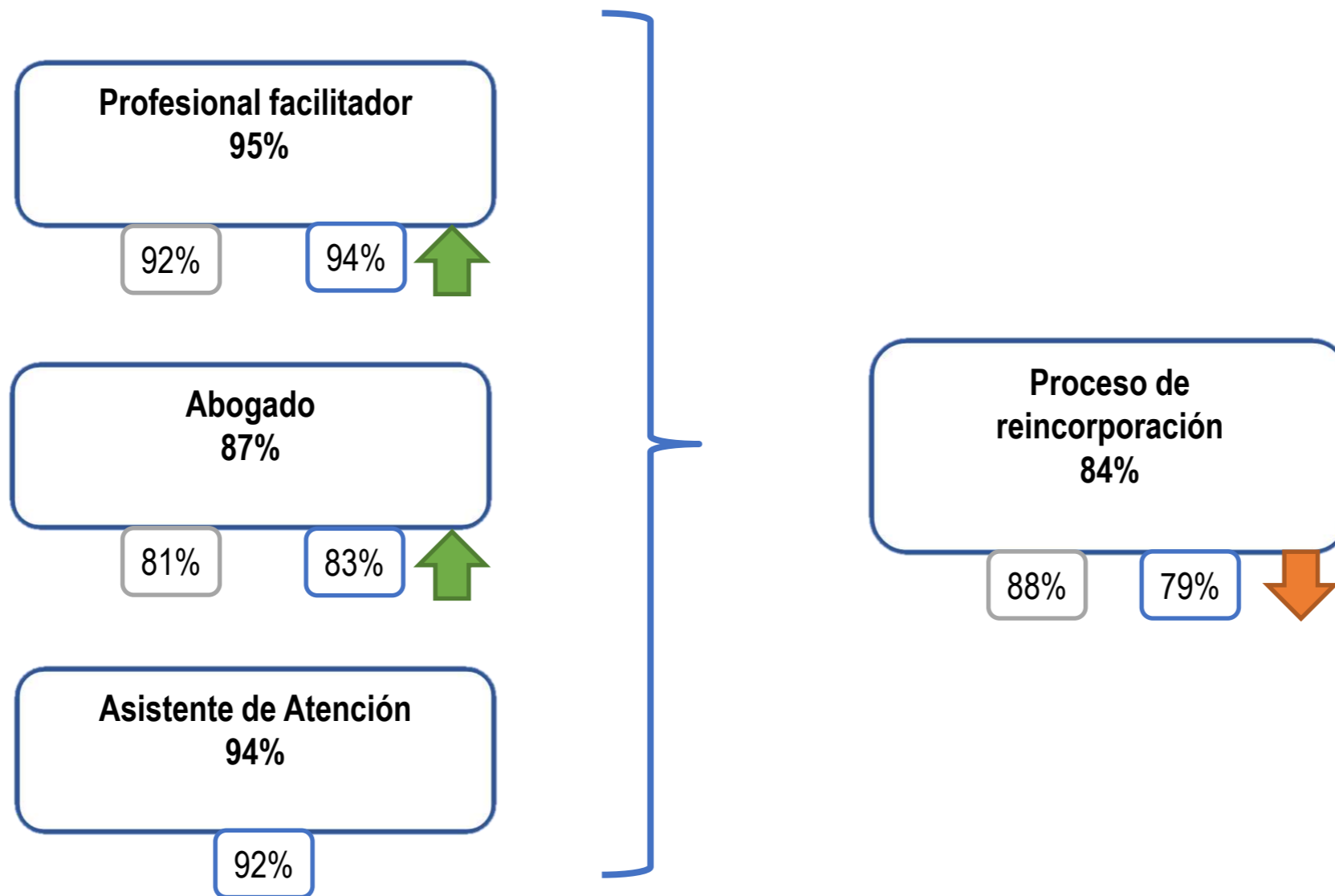
Total ARN 2020
Justicia y Paz 2020
Justicia y Paz 2019



Modelo de satisfacción Proceso de Reincorporación ARN 2020 vs 2019

PROCESO

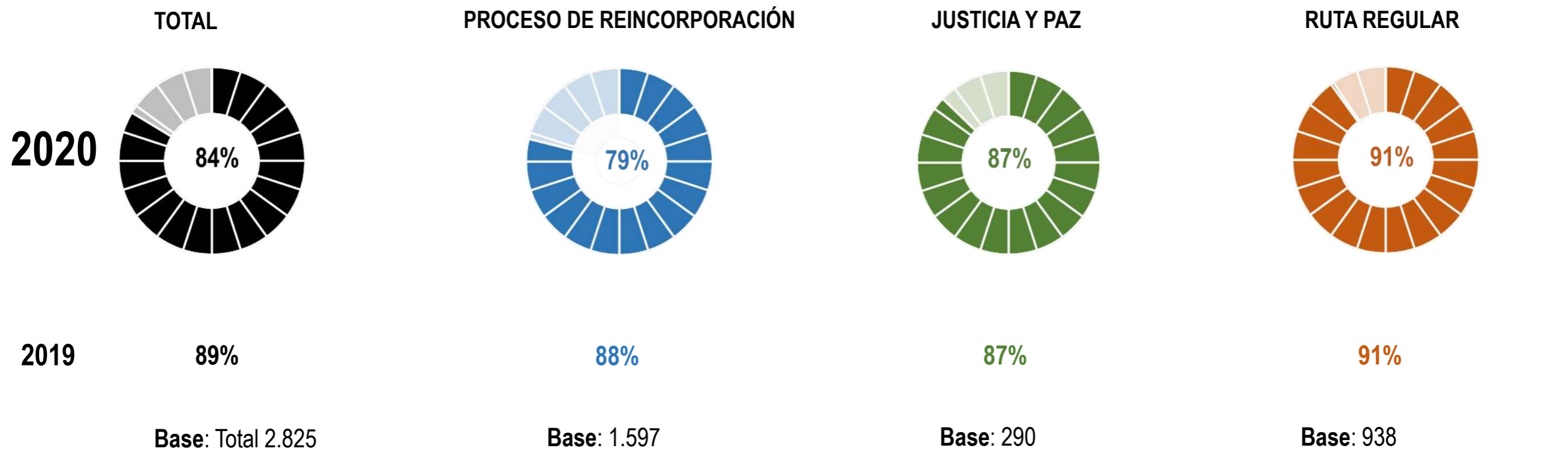
Total ARN 2020
Reincorporación 2020
Reincorporación 2019



Evaluación de calidad del proceso de reintegración / reincorporación

Satisfacción con el proceso de Reintegración / Reincorporación

¿Qué tan satisfecho se ha sentido con su proceso de Reintegración / Reincorporación?

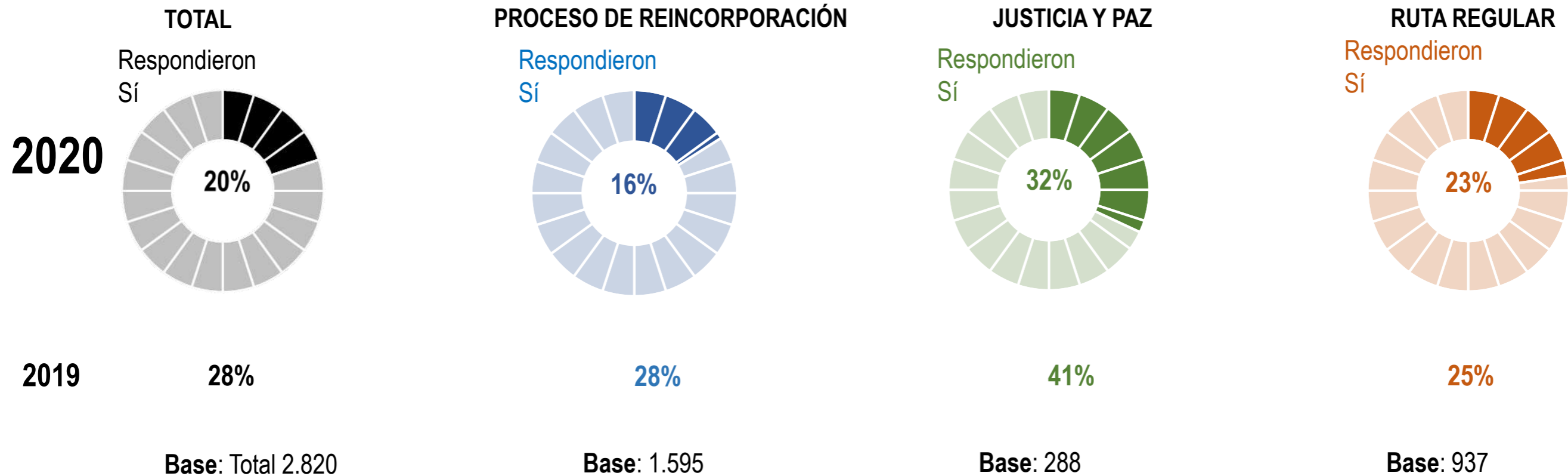


En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

Evaluación de atención del abogado y el asistente de atención

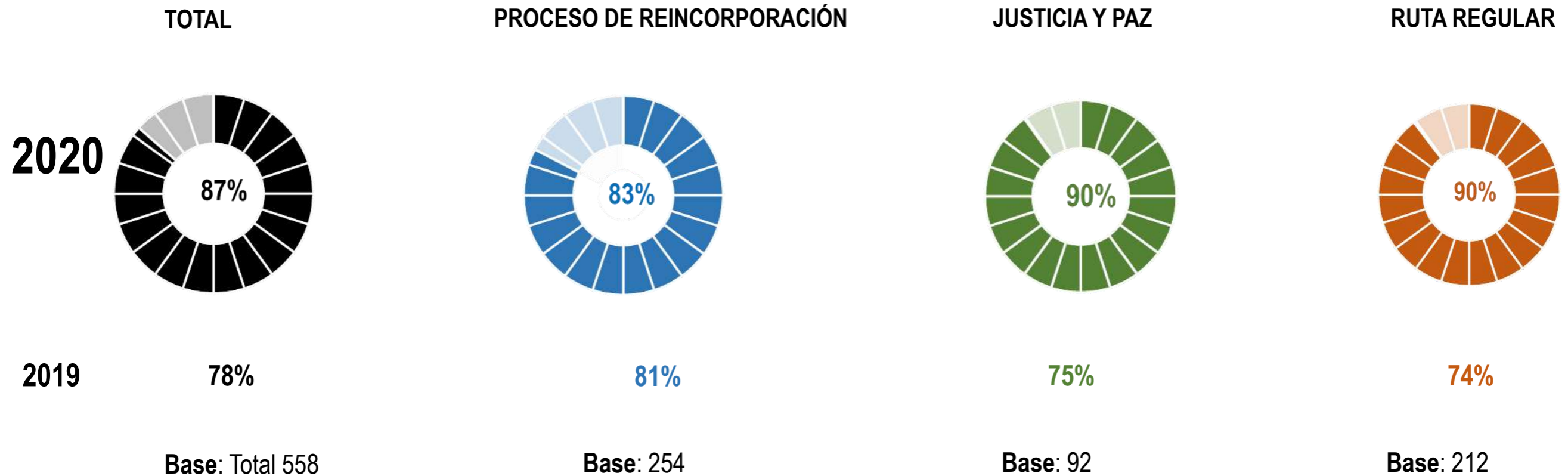
Consulta al abogado de su punto de atención en el año 2020

¿Usted ha consultado sobre algún tema o ha recibido asesoría por parte del abogado del Grupo Territorial en el año 2020?



Satisfacción con la orientación brindada por el abogado

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

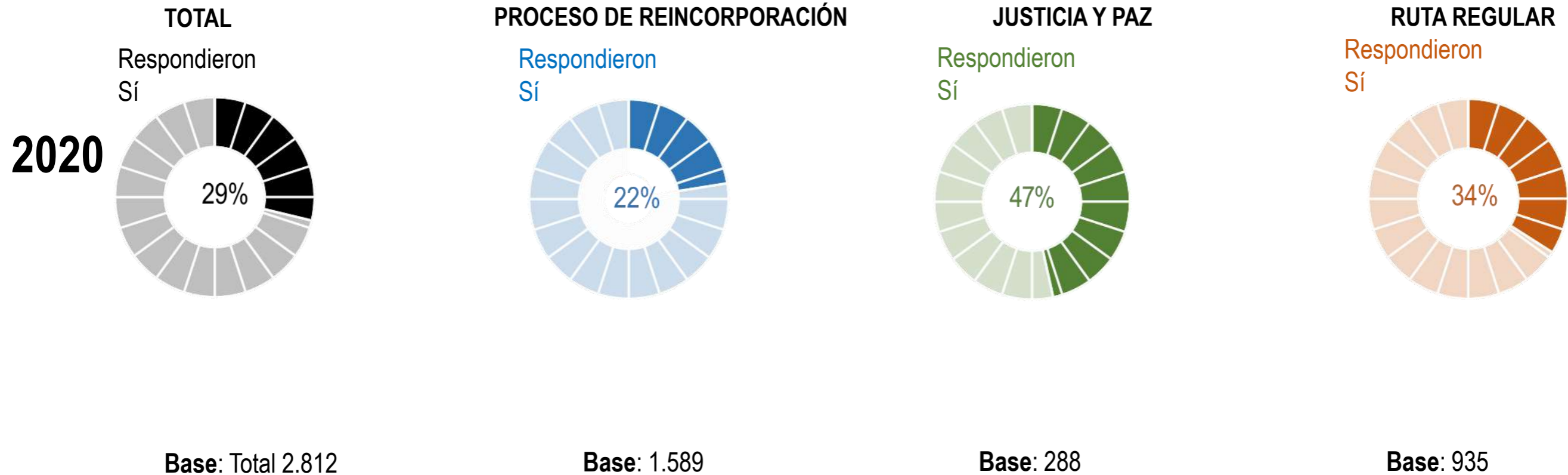


Base: Encuestados que ha ido a consultar sobre algún tema al abogado

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

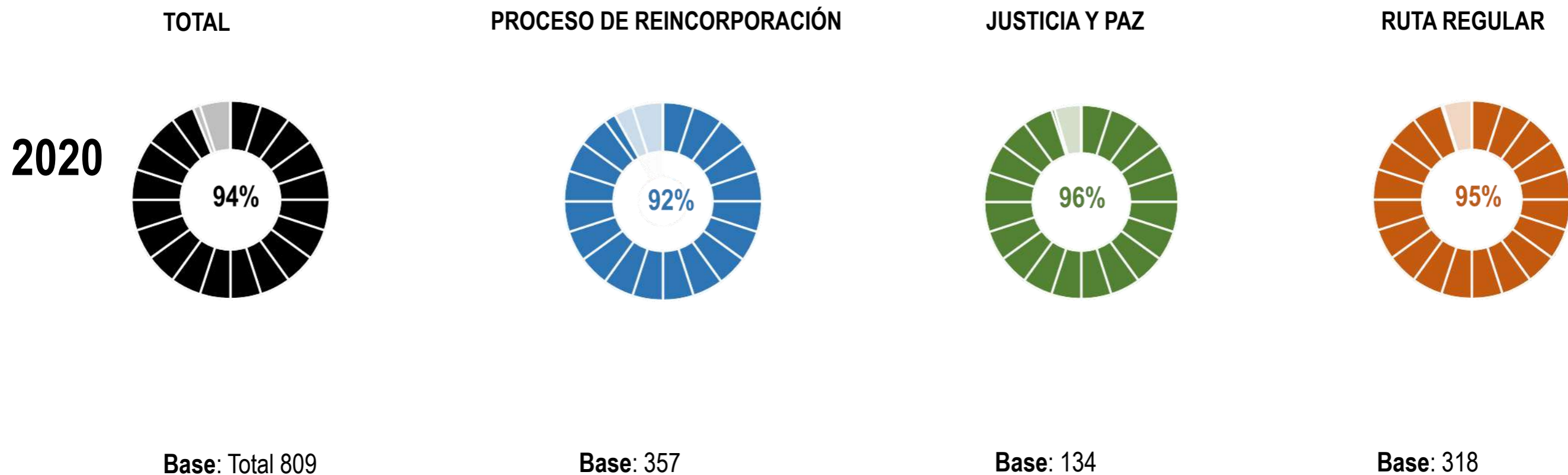
Consulta al asistente de atención en el año 2020

¿Usted ha consultado sobre algún tema o ha recibido asesoría por parte del Asistente de Atención del Grupo Territorial en el año 2020?



Satisfacción con la orientación brindada por el asistente de atención

¿Qué tan satisfecho está con la orientación brindada por el Asistente de Atención del Grupo Territorial?



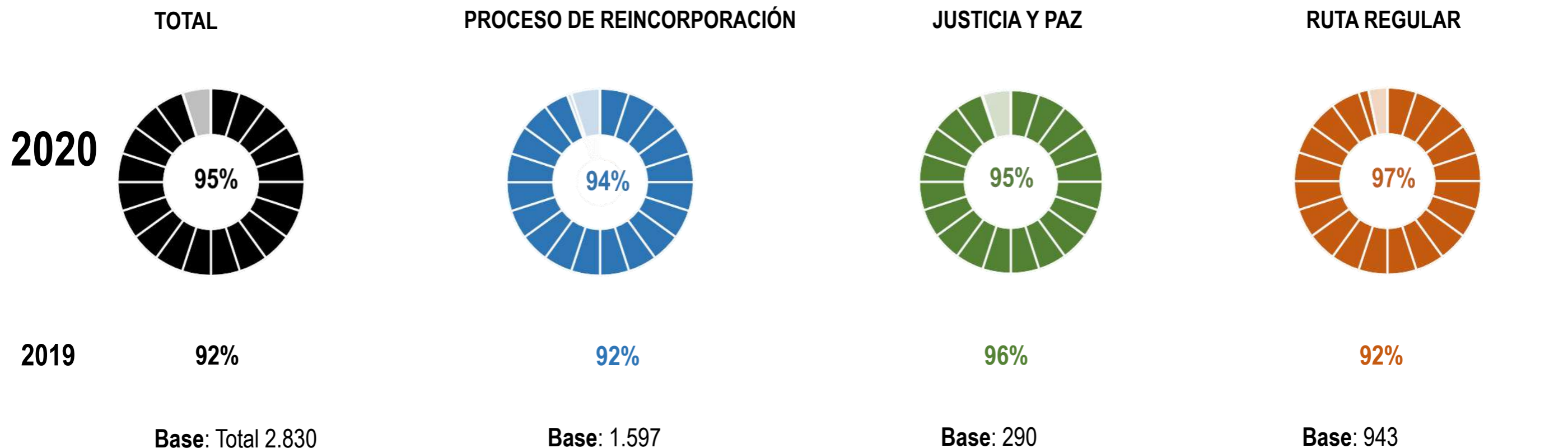
Base: Encuestados que han ido a consultar sobre algún tema al asistente de atención

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

Profesional Reintegrador y Facilitador

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

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



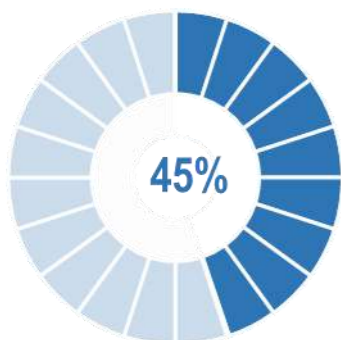
En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho

Canales de atención

Uso de los canales de atención

De los canales dispuestos por la ARN con cuál se siente usted más cómodo/a realizando los trámites ante la entidad?.

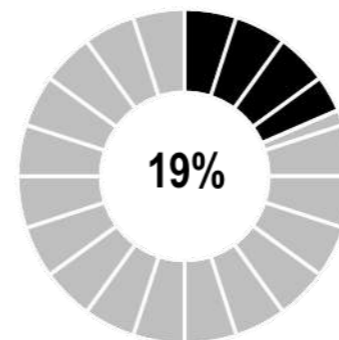
Presencial



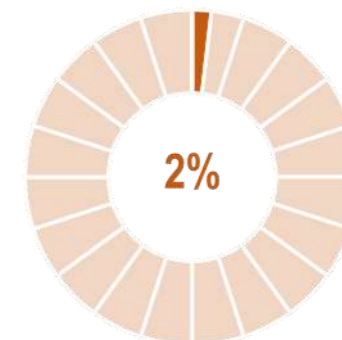
Telefónico



Virtual



Escrito



Presencial (En el GT o encuentro con el profesional asignado)

Telefónico (#516, 01800911516, PBX 4430020, Línea del profesional asignado o del GT)

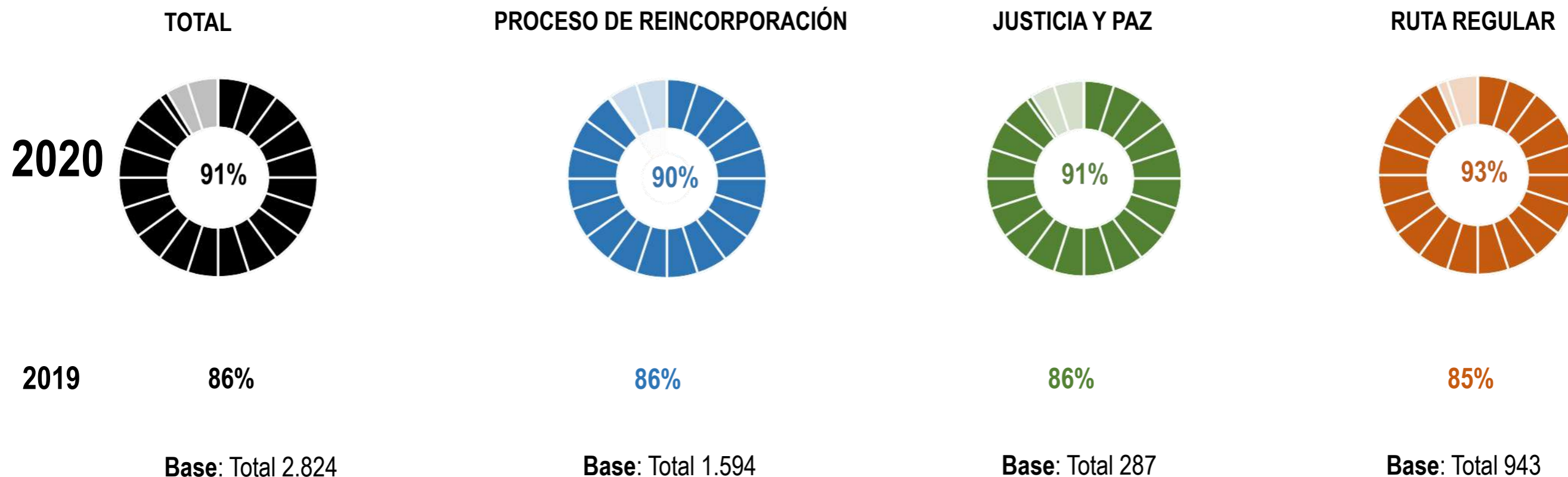
Virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, chat, llámenos sin costo)

Escrito (Carta entregada a personal de la ARN o depositada en el Buzón de sugerencias del GT).

Base: Total 2.546

Satisfacción con la atención por los distintos canales de atención

¿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?



Base: Encuestados que han hecho uso de los canales de atención

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

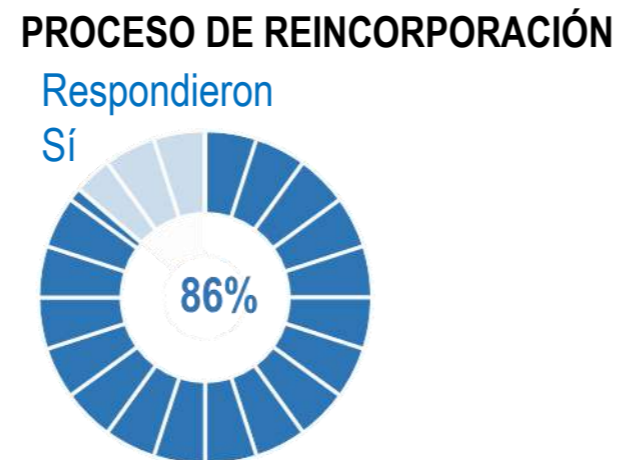
Atención durante la emergencia Sanitaria por el COVID-19

Atención durante la emergencia Sanitaria por el COVID-19

¿Usted ha recibido atención por parte del profesional asignado?



Base: Total 2.819



Base: 1.596



Base: 288

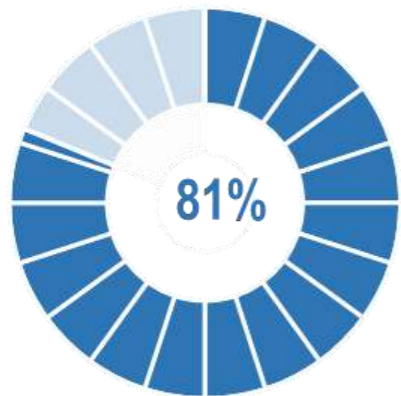


Base: 935

Atención durante la emergencia Sanitaria por el COVID-19

¿Por qué medio fue contactado para la atención por parte del profesional asignado?

Telefónico



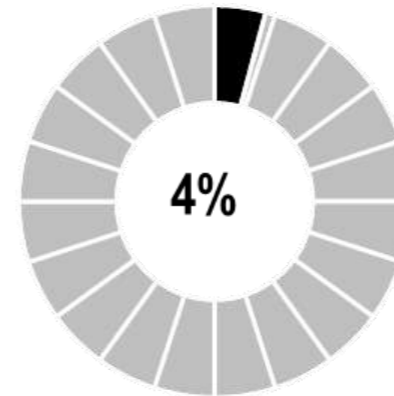
Telefónico (#516, 01800911516, PBX 4430020, Línea del profesional asignado o del GT)

Virtual



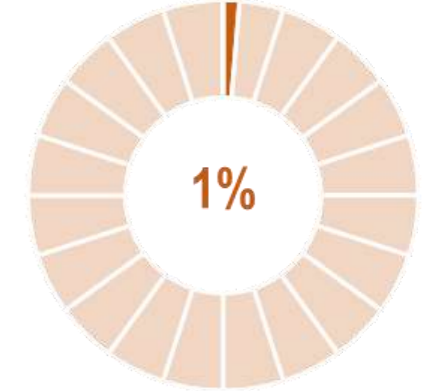
Virtual (página web, correo electrónico, redes sociales, chat, llámenos sin costo)

Presencial



Presencial (En el GT o encuentro con el profesional asignado)

Otro *



Otro (WhatsApp, chat, escrito y SMS)*

Base: Total 2.546

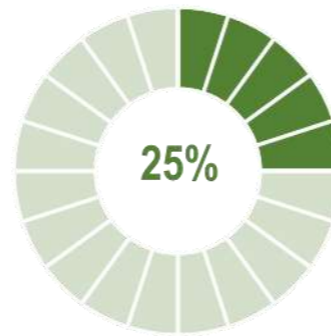
Atención durante la emergencia Sanitaria por el COVID-19

¿Con qué frecuencia fue atendido durante la emergencia sanitaria?

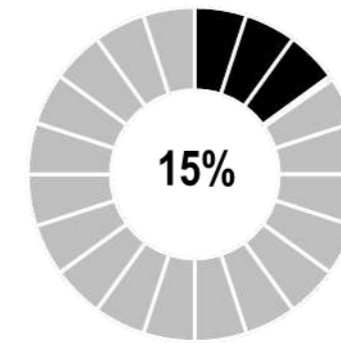
Mensual



Quincenal



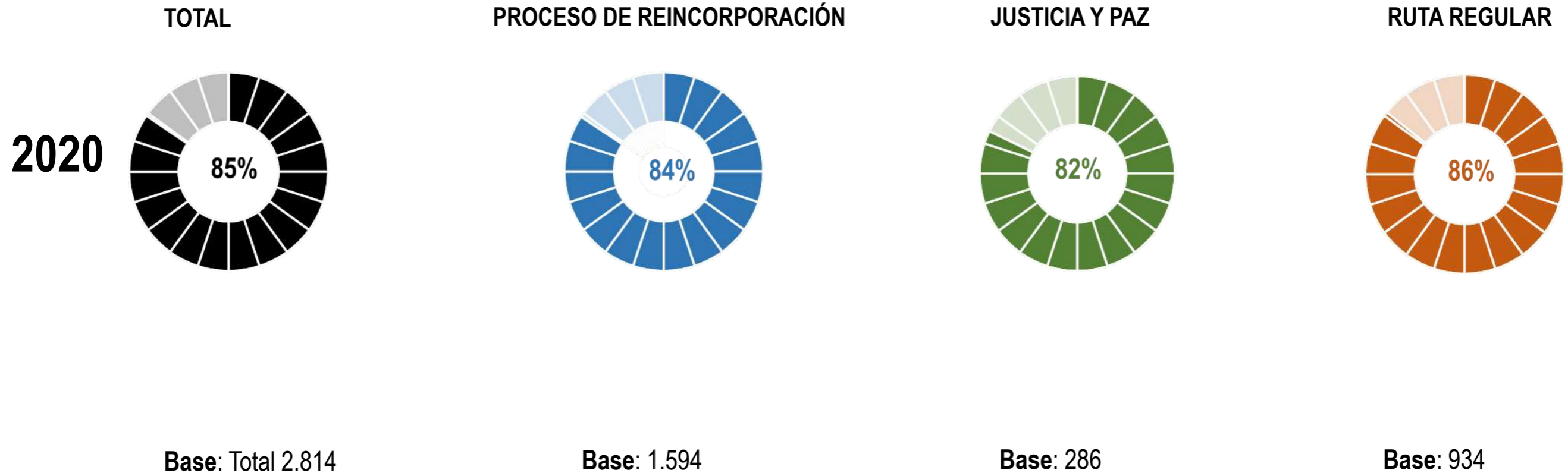
Semanal



Base: Total 2.547

Atención durante la emergencia Sanitaria por el COVID-19

¿Qué tan satisfecho/a se siente con la atención prestada por la ARN durante la emergencia sanitaria por el COVID 19?



Base: Encuestados que han hecho uso de los canales de atención

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

Evaluación trámites y servicios

REINTEGRACIÓN (Ruta Regular)

Trámites y servicios

Realización de trámites – Reintegración (Ruta Regular)

¿Conoce o ha percibido beneficio, de alguno de los trámites y/o servicios que tiene la ARN a disposición para el proceso de reintegración?

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

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

2020



84%

2019

55%



67%

33%

Realización de trámites – Reintegración (Ruta Regular)

¿Conoce o ha percibido beneficio, de alguno de los trámites y/o servicios que tiene la ARN a disposición para el proceso de reintegración?

Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para personas en proceso de reintegración

Ingreso de los desmovilizados al proceso de reintegración

2020



2019

40%



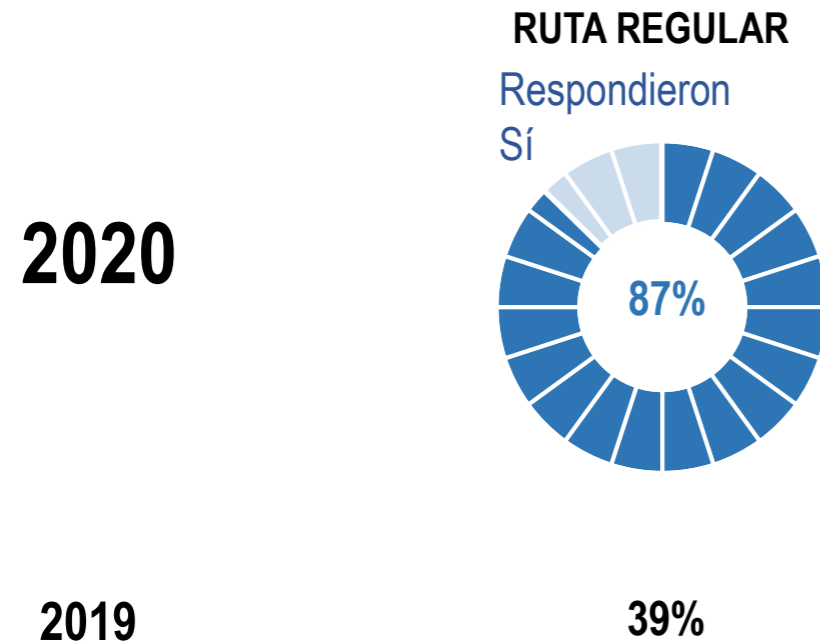
48%

Base: Total 942

Realización de trámites – Reintegración (Ruta Regular)

¿Conoce o ha percibido beneficio, de alguno de los trámites y/o servicios que tiene la ARN a disposición para el proceso de reintegración?

Beneficio de Gestión en Salud

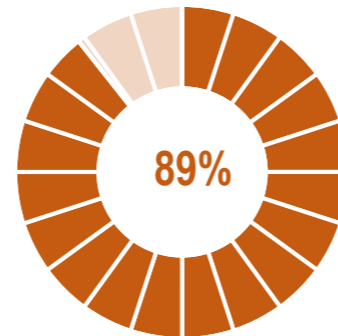


Satisfacción con la atención en los tramites y servicios

¿Qué tan satisfecho/a se siente con la gestión realizada por la ARN, frente a cada uno de los tramites o servicios sobre los cuales ha percibido algún beneficio?

2020

RUTA REGULAR



Base: 943

Base: Encuestados que han hecho uso de los tramites y servicios

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

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- ✓ El **84%** 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.
- ✓ En cuanto al nivel de satisfacción con su proceso los resultados indican que el **91%** esta satisfecho con su proceso de Reintegración, el **87%** de las personas que pertenecen al proceso de Justicia y Paz se encuentran satisfechas y por ultimo el **79%** de los encuestados en el proceso de Reincorporación respondieron estar satisfechas.

Conclusiones

- ✓ Los resultados comparativos demuestran que el nivel de satisfacción en el proceso de Reintegración fue del **91%** manteniendo la misma tendencia de 2019, de igual modo presentó el mismo comportamiento el proceso de justicia y Paz con un nivel de satisfacción del **87%**, por otra parte se evidenció que el nivel de satisfacción del proceso de Reincorporación disminuyó su nivel pasando de un **88%** en 2019 al **79%** en 2020.

Conclusiones

- ✓ El **95%** de las personas se encuentra satisfecha con la atención y el acompañamiento ofrecido por el profesional reintegrador – facilitador.
- ✓ El **95%** de las personas de Justicia y Paz y **97%** de las personas en Ruta regular, se encuentran satisfechas con la atención y el acompañamiento ofrecido por el profesional reintegrador.
- ✓ El **94%** 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 **96%** de las personas encuestadas está satisfecha con la atención y el acompañamiento ofrecido por el profesional reintegrador.

Facilitador:

- ✓ El **94%** de las personas encuestadas está satisfecha con la atención y el acompañamiento ofrecido por el Facilitador.

Conclusiones

Abogado:

- ✓ El **32%** de las personas de Justicia y Paz encuestadas han consultado a su abogado, en el caso de Ruta Regular lo han hecho el **23%**. En el caso de las personas en proceso de reincorporación; **16%** han consultado a este profesional.
- ✓ Se presenta un ascenso en la satisfacción con los servicios del abogado de nueve puntos porcentuales pasando del **78%** en 2019 a **87%**, siendo especialmente marcado este ascenso en el caso de Ruta Regular que pasa de **74%** a **90%**. Sin embargo, sólo el **6%** de las personas encuestadas que han usado estos servicios se encuentran insatisfechos con el profesional.

Conclusiones

Asistente de Atención:

- ✓ El **47%** de las personas de Justicia y Paz encuestadas han consultado algún tema al asistente de atención, en el caso de Ruta Regular lo han hecho el **34%**. En el caso de las personas en proceso de reincorporación; **22%** han consultado a este profesional.
- ✓ Para el año **2020** por primera vez se evalúa la satisfacción de la atención prestada por parte del asistente de atención, la satisfacción con los servicios del asistente de atención es del **94%**, siendo especialmente marcado esta satisfacción en el caso de Justicia y Paz del **96%**. Sin embargo, sólo el **3%** de las personas encuestadas que han usado estos servicios se encuentran insatisfechos con el profesional.

Conclusiones

Canales de comunicación:

- ✓ El **91%** de la muestra encuestada está satisfecha con la atención recibida por los diferentes canales para contactarse con la ARN. El canal de atención de más utilización es el presencial con **45%**.
- ✓ La satisfacción con los canales de atención paso del **86%** en 2019 a **91%** en 2020
- ✓ El canal escrito presento un comportamiento atípico en el 2020 al ser utilizado en **2%**, comportamiento atribuible a las medidas de emergencia sanitaria decretadas durante el año.
- ✓ El canal virtual paso de tener una frecuencia de uso del **5%** a una utilización del **19%**.

Conclusiones

Atención durante la emergencia Sanitaria por el COVID-19:

- ✓ El **90%** de la muestra encuestada indicó que ha recibido atención por parte del profesional reintegrador / facilitador, durante la emergencia sanitaria; el **95%** de las personas de Justicia y Paz encuestadas han recibido atención, en el caso de Ruta Regular lo han hecho el **96%**, y en el caso de las personas en proceso de reincorporación el **86%**.
- ✓ El **81%** de las personas encuestadas ha recibido atención por el profesional asignado de manera telefónica, seguido de un **13%** de manera virtual.
- ✓ El **60%** fue atendido con una frecuencia mensual, seguido de un **25%** de manera quincenal y finalmente el **15%** fue atendido de manera semanal.

Conclusiones

Atención durante la emergencia Sanitaria por el COVID-19:

- ✓ El **85%** de la muestra encuestada está satisfecha con la atención prestada por la ARN durante la emergencia sanitaria por el COVID 19.

Instrumentos de Satisfacción

REINCORPORACIÓN:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=F9yM-Tu-6ka9jgSuW_VFqAA-SXaoBQRCkdvt6__IS-ZUQzdaRk40RkxXOEpJVjBLVUUzWjM0TzNUOS4u

RUTA REGULAR

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=F9yM-Tu-6ka9jgSuW_VFqAA-SXaoBQRCkdvt6_IS-ZUMjJWUFc3MjYwVVdUMkoyNVlaRUUpYMENKUy4u

JUSTICIA Y PAZ

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=F9yM-Tu-6ka9jgSuW_VFqAA-SXaoBQRCkdvt6_IS-ZUN0VPNTIYVURPV1RDdkpEQk9OOTc4TEJPUi4u

Gracias