



La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Satisfacción del Cliente Externo

Estudio de Percepción y satisfacción 2021-
ARN

Junio del 2020

brandstrat
Inspiramos estrategias



TABLA DE CONTENIDO

- I. Conceptualización de la investigación
- II. Modelo de satisfacción ARN
- III. Hablar bien de la ARN
- IV. Evaluación de la calidad del proceso
- V. Recomendación canales de atención
- VI. Evaluación transparencia y acceso a la información pública
- VII. Compromiso de grupos y comunidades
- VIII. Profesional reintegrador y facilitador
- IX. Evaluación atención abogado y demás profesionales del grupo territorial
- X. Canales de atención



TABLA DE CONTENIDO

- XI. Evaluación de la calidad del canal presencial-grupo territorial- punto de atención- AETCR
 - XII. Evaluación de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias (pqrs-d)
 - XIII. Evaluación canal telefónico
 - XIV. Evaluación canal escrito
 - XV. Evaluación canal virtual
 - XVI. Evaluación evaluación trámites y servicios
 - XVII. Evaluación de los beneficios ofrecidos por la ARN
 - XVIII. Evaluación participación ciudadana
 - XIX. Apropiación digital
- CONCLUSIONES





Conceptualización de la **investigación**

- Objetivo
- Ficha técnica
- Metodología
- Demográficos

Objetivo



REALIZAR UN ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
FRENTE A LOS SERVICIOS, BENEFICIOS Y ATENCIÓN OFRECIDOS
POR LA AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y
NORMALIZACIÓN – ARN Y DIRIGIDO A LA POBLACIÓN OBJETO
DE ATENCIÓN Y EL CLIENTE INTERNO DE CONFORMIDAD CON
EL ANEXO No.1. “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS”.






Ficha técnica

! Técnica	Encuestas telefónica
! Grupo/Población objetivo	Dirigido a población objeto de atención por parte de la ARN.
! Mercado	Cubrimiento nacional
! Características de la técnica de recolección de datos / Captación	Técnica principal: <ul style="list-style-type: none">• BBDD suministrada por la ARN
! Características de los grupos	Duración: 30 minutos % Preg. Abiertas:28% / % Preg. Cerradas:72%
! Cronograma de campo	23 de septiembre al 10 de diciembre de 2021
! Tipo de supervisión	Del 40% a través de los audios de grabación de la encuesta o telefónico
! Tamaño de muestra	Se aplicaron 1694 encuestas



Ficha técnica

! Uso factores de ponderación	Si se usa
! Procedimiento de estimación o imputación	No aplica
! Número de encuestadores	30 encuestadores
! Tipo de incentivos	No se emplearon incentivos
! Instrumento / Cuestionario	 <p>Hacer doble clic sobre el cuestionario para abrir</p>



Ficha técnica

! Distribución de la muestra

PROCESO	Muestra	Error muestral	Nivel de confianza
Reincorporación	632	5,00%	99%
Ruta Regular	577	4,94%	
Justicia y Paz	406	5,14%	
GAO	79	7,04%	
TOTAL	1694	2,97%	



Metodología

UNIDAD ESTADISTICA

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 Ruta Regular, Reintegración Justicia y Paz, Reincorporación y Proceso GAO, es decir cada uno de los individuos registrados en la base de datos de referencia de la población.

MARCO MUESTRAL

El marco muestral está constituido por las 17.069 personas, donde se identifica el Grupo Territorial (GT), Tipo de Proceso y Genero de cada registro. Marco muestral: lista de los elementos que forman el universo que está por estudiarse, los cuales se conocen como unidades muestrales.

Tipo de Proceso	Cantidad	%Cantidad
Reintegración Ruta Regular	3.715	21.8%
Reintegración Justicia y Paz	1.139	6.7%
Reincorporación	12.112	70.9%
Proceso GAO	103	0.6%
TOTAL	17.069	100%

DISEÑO MUESTRAL

El diseño de muestreo aplicado es probabilístico, estratificado por Tipo de Proceso y sub estratificado por Grupo Territorial (esto garantiza la cobertura total de dichas unidades) y estimación de dominio por género. Es decir, cada Tipo de Proceso se tomará como una subdivisión de la base, a su vez dentro de la anterior se tomará la subdivisión de cada Grupo Territorial los resultados se podrán agregar por género.





En cada estrato definido dentro del Marco de Muestreo Estadístico se hace uso de Inclusión Probabilística, para seleccionar las personas, que están distribuidas dentro de todo el territorio nacional, de tal forma que cada una de las personas seleccionadas representa a otras similares y es posible gracias a ello expandir los resultados de este estudio, con base en una muestra al Universo, por ejemplo los individuos seleccionados de la ARN ANTIOQUIA CHOCO del Proceso REINTEGRACIÓN RUTA REGULAR representaran la opinión de los individuos de dicha celda (460).

A continuación, se presenta la distribución total de la población objetivo en los estratos señalados de la cual se parte para realizar la muestra propuesta:

Grupo Territorial	Reintegración Ruta Regular		Reintegración Justicia y Paz		Reincorporación		Proceso GAO	
	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS	FEM	MAS
ARN ANTIOQUIA CHOCÓ	120	340	1	210	212	760	1	8
ARN ARAUCA	16	51	0	2	111	355	0	0
ARN ATLÁNTICO - MAGDALENA	8	54	0	108	32	65	0	1
ARN BOGOTÁ	71	261	0	0	250	476	2	18
ARN CAQUETÁ	78	172	0	1	197	616	0	3
ARN CAUCA	39	128	0	12	238	966	1	4
ARN CESAR - LA GUAJIRA	33	157	0	33	175	383	0	0
ARN CUNDINAMARCA - BOYACÁ - CASANARE	71	145	7	174	109	328	2	9
ARN EJE CAFETERO	59	135	5	31	41	159	2	2
ARN GUAVIARE	22	43	0	0	190	363	0	2
ARN HUILA	53	132	0	6	108	405	1	4
ARN META Y ORINOQUIA	133	263	0	35	490	943	1	6
ARN NARIÑO	37	128	0	7	132	332	1	2
ARN NORTE DE SANTANDER	17	80	2	37	89	541	0	2
ARN PUTUMAYO	24	71	0	3	82	357	2	5
ARN SANTANDER - MAGDALENA MEDIO	23	123	8	205	59	214	1	7
ARN SUCRE - BOLÍVAR - CÓRDOBA	20	65	0	68	104	418	1	4
ARN TOLIMA	26	76	3	57	180	548	0	0
ARN URABÁ	31	65	0	54	162	428	0	3
ARN VALLE DEL CAUCA	90	255	1	69	96	398	0	8
Total general	971	2744	27	1112	3057	9055	15	88



Metodología

TAMAÑO MUESTRAL

Se propone un tamaño de muestra necesario para alcanzar una determinada precisión en las estimaciones, sujeto a restricciones de presupuesto y de confiabilidad esperadas. Para esta investigación, en particular, el análisis y establecimiento del tamaño de muestra se realiza a través del número de personas que se encuentran asignadas a un GT según el tipo de proceso y su sexo. La cantidad de muestra se toma de forma proporcional a la cantidad de personas que se encuentran asociadas a un GT. Es decir, los Grupos Territoriales con mayor cantidad de personas aportaran una mayor cantidad de individuos en la muestra.

El tamaño de la muestra garantiza una confiabilidad del noventa y nueve por ciento (99%) y un coeficiente de variación del tres por ciento (3%), parámetros que serán tenidos en cuenta para las dos opciones de muestra presentadas a continuación.

Como primer paso, se calcula el tamaño de muestra general, donde se hace uso de la siguiente expresión:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}pqN}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}pq}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

$Z_{\alpha/2}$ = Nivel de confianza = 99%

N = Tamaño de la Población = 17.069

e = margen de error = 3%

p = proporción de individuos que cumplen con las características = 0.5

q = proporción de individuos que NO cumplen con las características = 0.5



DISTRIBUCION DE LA MUESTRA

En el **segundo paso**, se distribuye la muestra total de acuerdo al peso de los procesos.

Se plantea optimizar la distribución natural, mediante una transformación exponencial, donde cada uno de los pesos originales se elevan a la potencia 0.25 (valor sugerido en la literatura cuando existe alta concentración en una categoría como es el caso de Reincorporación con un 71%), luego los resultados se llevan de nuevo a un 100%, tomando el resultado de cada uno y dividiendo en la suma de estos valores, logrando balancear los pesos originales haciéndolos más homogéneos con el fin de lograr suficiencia estadística en cada estrato planteado (para el caso de Reincorporación 71% a 37.3%), dichos pesos se ponderar posteriormente durante el procesamiento y estimación de resultados, logrando balancear los resultados a la estructura original, obteniendo la siguiente distribución:

PROCESO	Población	%Población	Muestra	%Muestra
Reintegración Ruta Regular	3715	21,8%	549	33,0%
Reintegración Justicia y Paz	1139	6,7%	409	24,5%
Reincorporación	12112	71,0%	621	37,3%
Proceso GAO	103	0,6%	87	5,2%
TOTAL	17069	100,0%	1666	100,0%

Tercer paso, el tamaño de muestra obtenido en cada proceso se distribuye de manera proporcional a la participación del grupo territorial en cada uno de éstos. Por ejemplo en el proceso de Reintegración Ruta Regular para el GT ARN Antioquia Chocó es de 12.1%, por lo cual le corresponde una muestra de 68.



METODO DE SELECCIÓN

Teniendo ya seleccionada la distribución de la muestra, en los estratos, con inclusión probabilística, el método de selección es un muestreo aleatorio sin reposición usando para ello el algoritmo de Fan - Müller y Rezucha que garantiza que cada muestra factible de ser seleccionada tenga iguales probabilidades de selección.

El algoritmo se describe, en términos generales, de la siguiente manera:

- Generar un numero aleatorio $\varepsilon_k \sim U(0,1)$ para todos los individuos de la base
- Calcular $c_k = \frac{n - n_k}{N - k + 1}$

Donde n_k es la cantidad de objetos seleccionados en $k - 1$ ensayos anteriores.

- Si $\varepsilon_k < c_k$ entonces el elemento k pertenece a la muestra
- Detener el proceso cuando $n = n_k$

Dado que este algoritmo se detiene cuando $n = n_k$, resulta muy eficiente porque asegura una muestra aleatoria simple y en algunas ocasiones no se requiere recorrer todo el marco de muestreo.

METODOLOGIA DE ESTIMACIÓN

Para un diseño de muestreo aleatorio estratificado y estimador Horvitz-Thompson la probabilidad de inclusión de primer orden está dada por:

$$\pi_{ik} = \frac{n_h}{N_h}$$



Metodología

Total Poblacional

$$\hat{t}_{y,\pi} = \sum_{h=1}^H \hat{t}_{y,\pi} = \sum_{h=1}^H \frac{N_h}{n_h} \sum_{k \in S_h} y_k$$

Varianza

$$VarEST(\hat{t}_{y_h,\pi}) = \frac{N_h^2}{n_h} \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) S_{Yh}^2$$

Estimación de la Varianza

$$\widehat{VarEST}(\bar{\bar{t}}_{y,\pi}) = \frac{N_h^2}{n_h} \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) S_{YSh}^2$$

Adicionalmente para los dominios establecidos en esta estrategia de muestro, bajo muestreo aleatorio estratificado, el estimado de Hortvitz-Thompson para el dominio t_{yhd} , en el estrato h , su varianza y su varianza estimada están dadas por:

$$\hat{t}_{yhd,\pi} = \frac{N_h}{n_h}$$

$$Var(\hat{t}_{yhd,\pi}) = \frac{N_h^2}{n_h} \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) S_{ydh}^2$$

$$\widehat{VarEST}(\bar{\bar{t}}_{yhd,\pi}) = \frac{N_h^2}{n_h} \left(1 - \frac{n_h}{N_h}\right) S_{Ydsh}^2$$

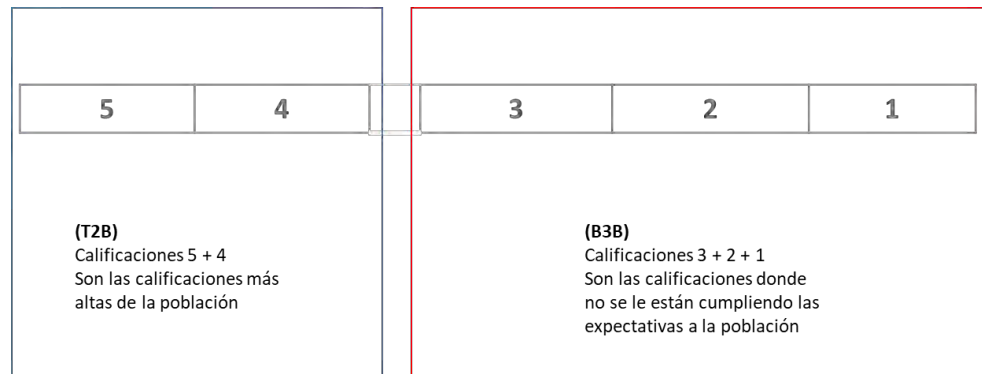


Escalas utilizadas

En la encuesta telefónica se utilizaron escalas de 1 a 5, tales como:

ESCALAS	
Calificaciones 5 + 4	Calificaciones 3+2+1
Muy probable	Nada probable
Muy satisfecho	Nada satisfecho
Definitivamente SI recomendaría	Definitivamente NO recomendaría
Muy buenas condiciones	Muy malas condiciones
Muy frecuente	Nada frecuente
Muy bueno	Muy malo
Muy útil	Nada útil
Muy buena calidad	Muy mala calidad
Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
Muy comprometido	Nada comprometido

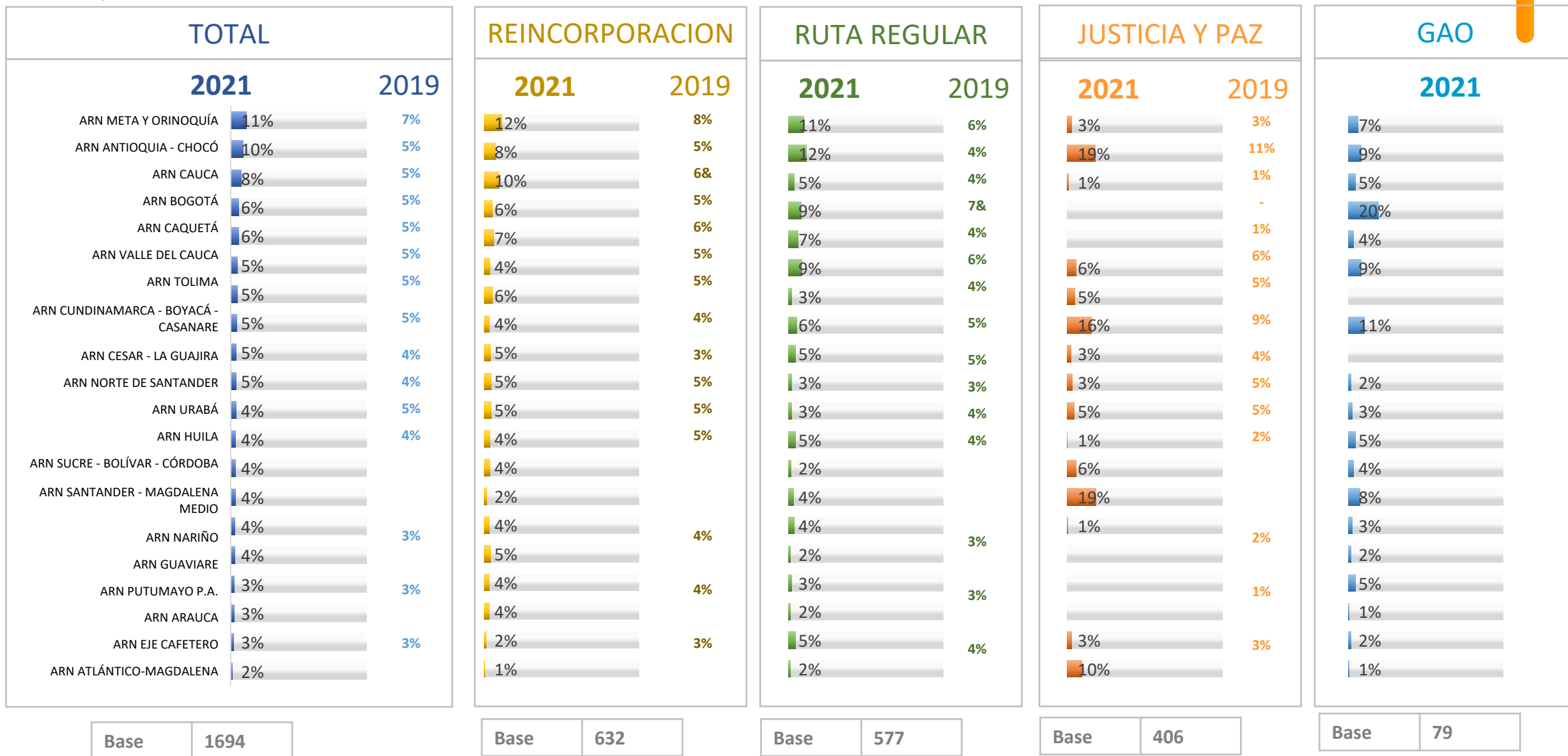
Las escalas se manejaron para los cálculos de la siguiente forma:



Conceptualización de la investigación



Demográficos

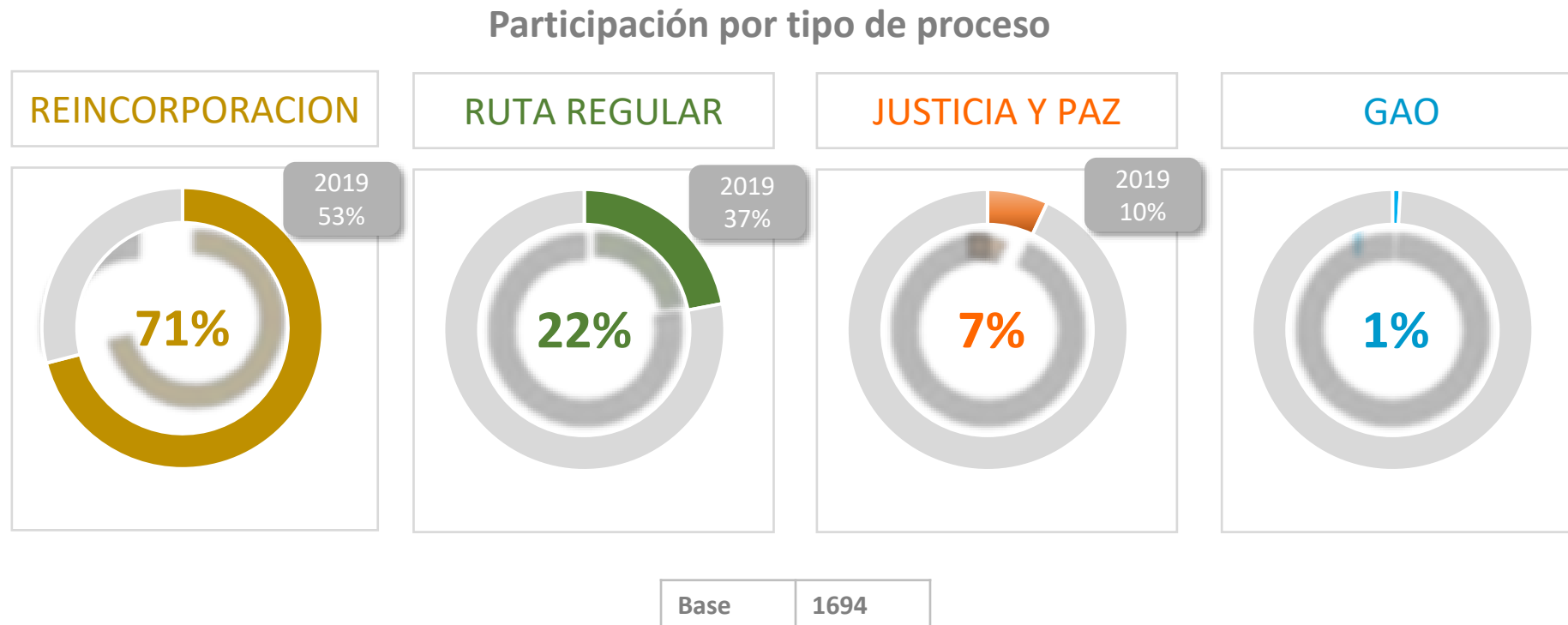


Conceptualización de la investigación



Tipo de proceso

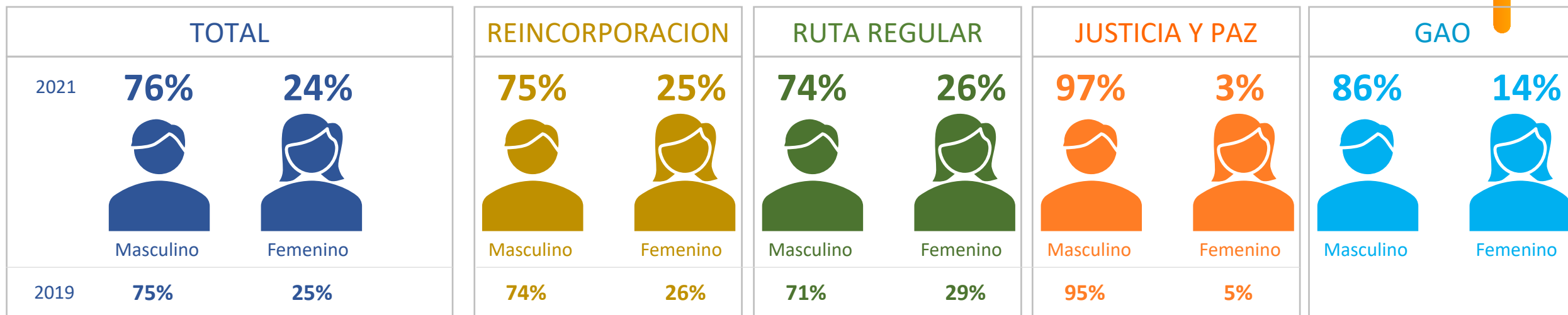
De acuerdo al universo de la población objeto, cada proceso tiene su peso de participación en la encuesta teniendo al proceso de reincorporación con el mayor peso del 71%.



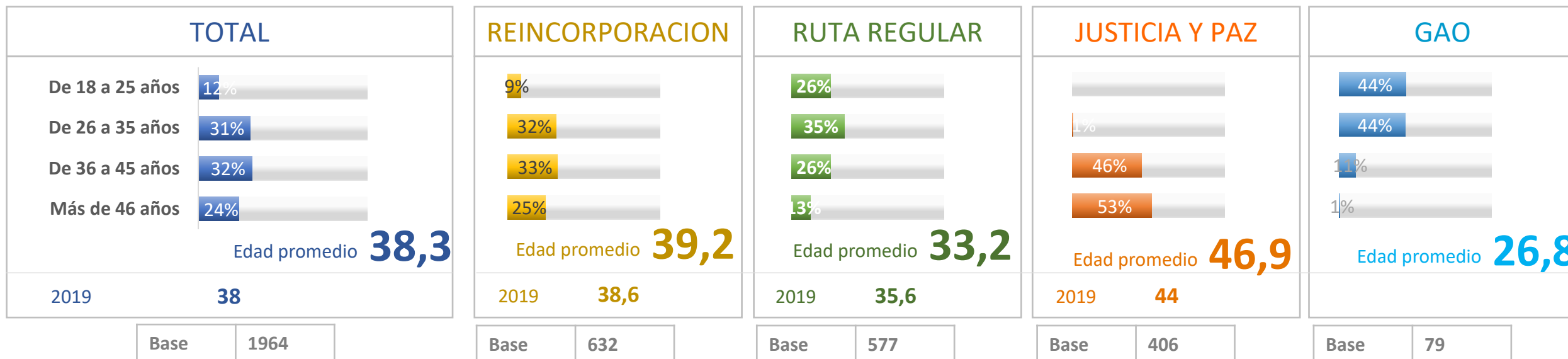
Conceptualización de la investigación



Género





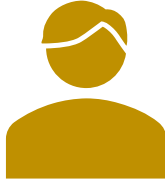







Edad



Conceptualización de la investigación



Género con el que se identifica

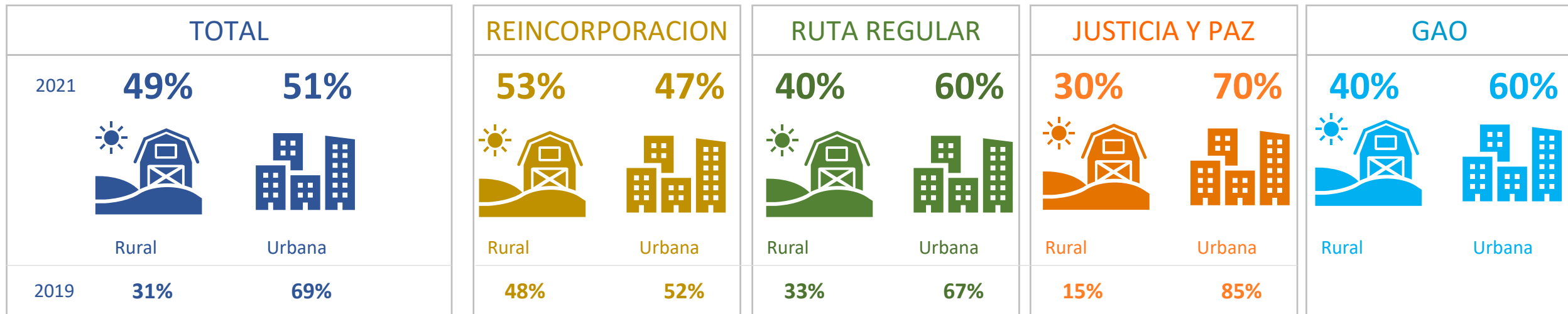
	TOTAL		REINCORPORACION		RUTA REGULAR		JUSTICIA Y PAZ		GAO	
2021	71%	23%	71%	24%	66%	26%	83%	9%	77%	21%
										
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
2019	73%	26%	72%	27%	68%	31%	91%	8%		
Ambos	1%		1%		8%		2%		2%	
Prefiere no contestar	5%		4%				6%			



Conceptualización de la investigación



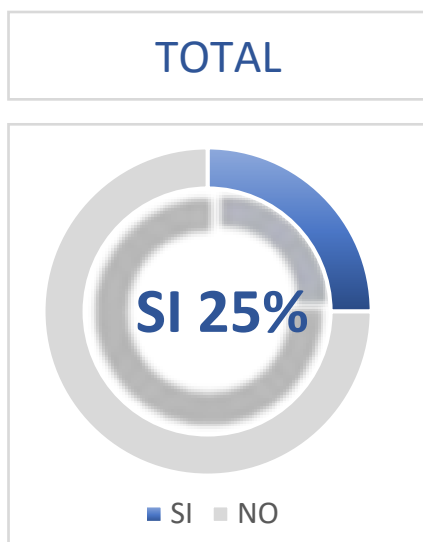
Ubicación



Conceptualización de la investigación



Vivienda en una AETCR



Base 632

Vereda	TOTAL
Icononzo - La Fila	17%
San José del Guaviare - Colinas	9%
Hituango - Santa Lucia	8%
Caldono 1 - Los Monos/Santa Rosa	7%
La Montañita-Aguabonita	7%
Planadas - El Oso	6%

47% OTRAS VEREDAS

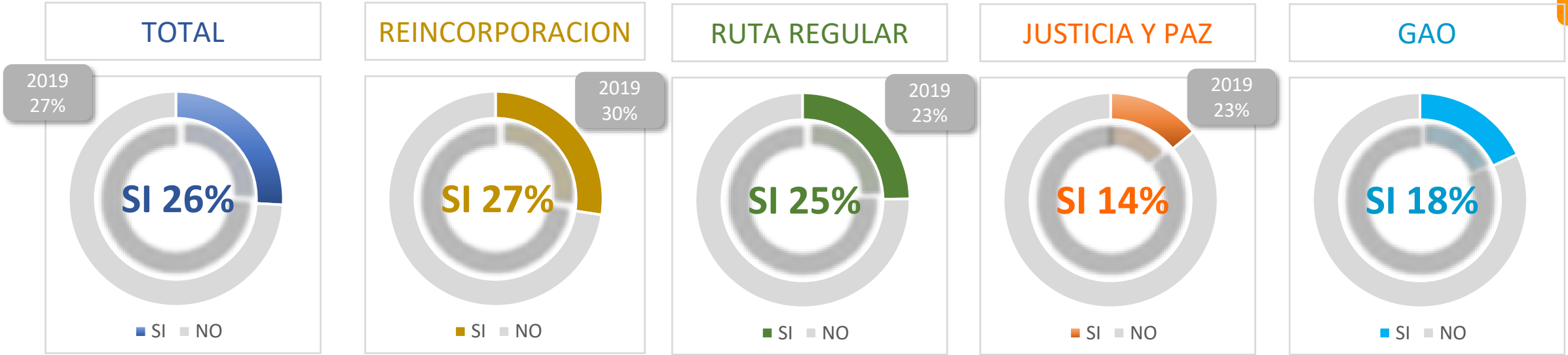
Mesetas I - La Guajira	5%
Fonseca - Pondores	5%
Tumaco - Variante - La Playa	5%
Dabeiba - Llano Grande	4%
Arauquita - Filipinas	4%
Tibú - Caño Indio	4%
La Paz - San José de Oriente	3%
Rio sucio - Brisas - Caracolí	3%
Puerto Asís - La Pradera	3%
San José del Guaviare - Charras	2%
Vista Hermosa - La Reforma - La Cooperativa	2%
San Vicente del Caguán - Miravalle	2%
Patía- El Estrecho	2%
Anorí - La Plancha	1%
Buenos Aires - El Ceral - La Elvira	1%
La Macarena - Playa Rica/la Y	1%
Miranda - Monterredondo	1%

Base 149

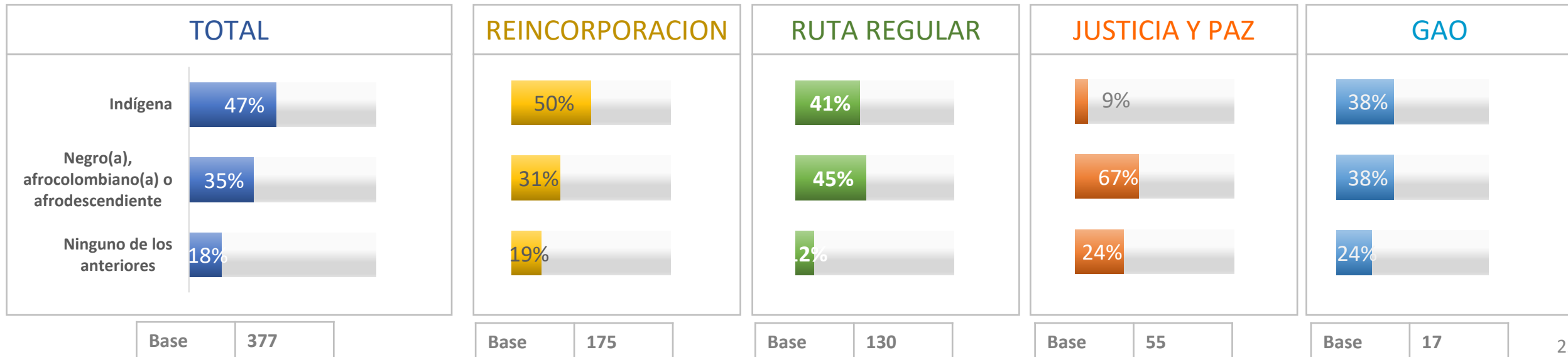
Conceptualización de la investigación



¿Usted hace parte de un grupo étnico?



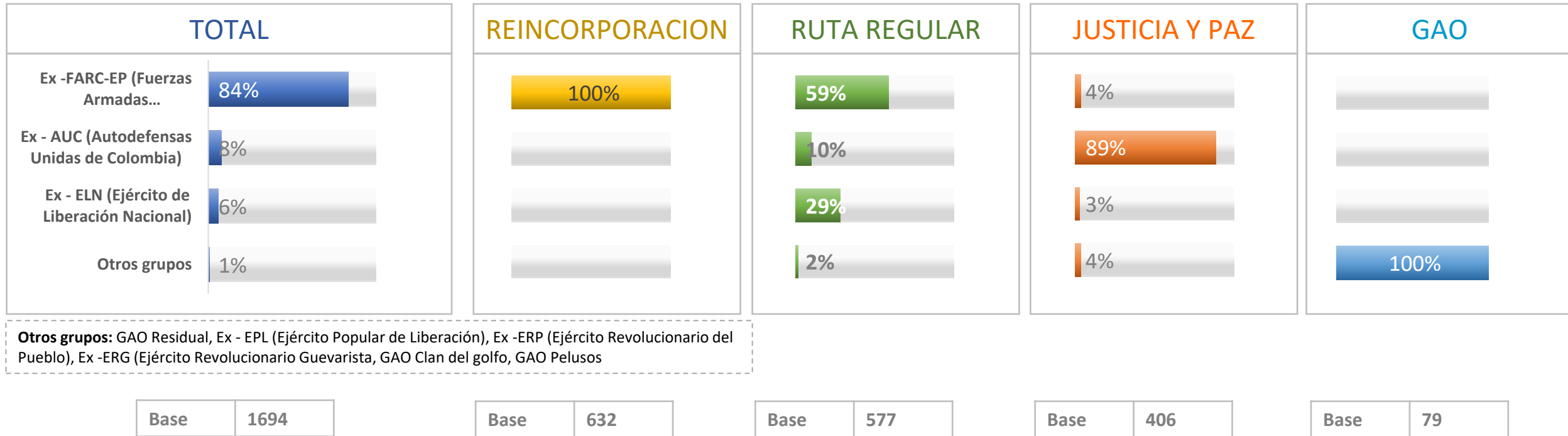
De acuerdo a su pertenencia étnica, usted se auto reconoce como:



Conceptualización de la investigación



Exgrupo





Modelo de **Satisfacción** **ARN**



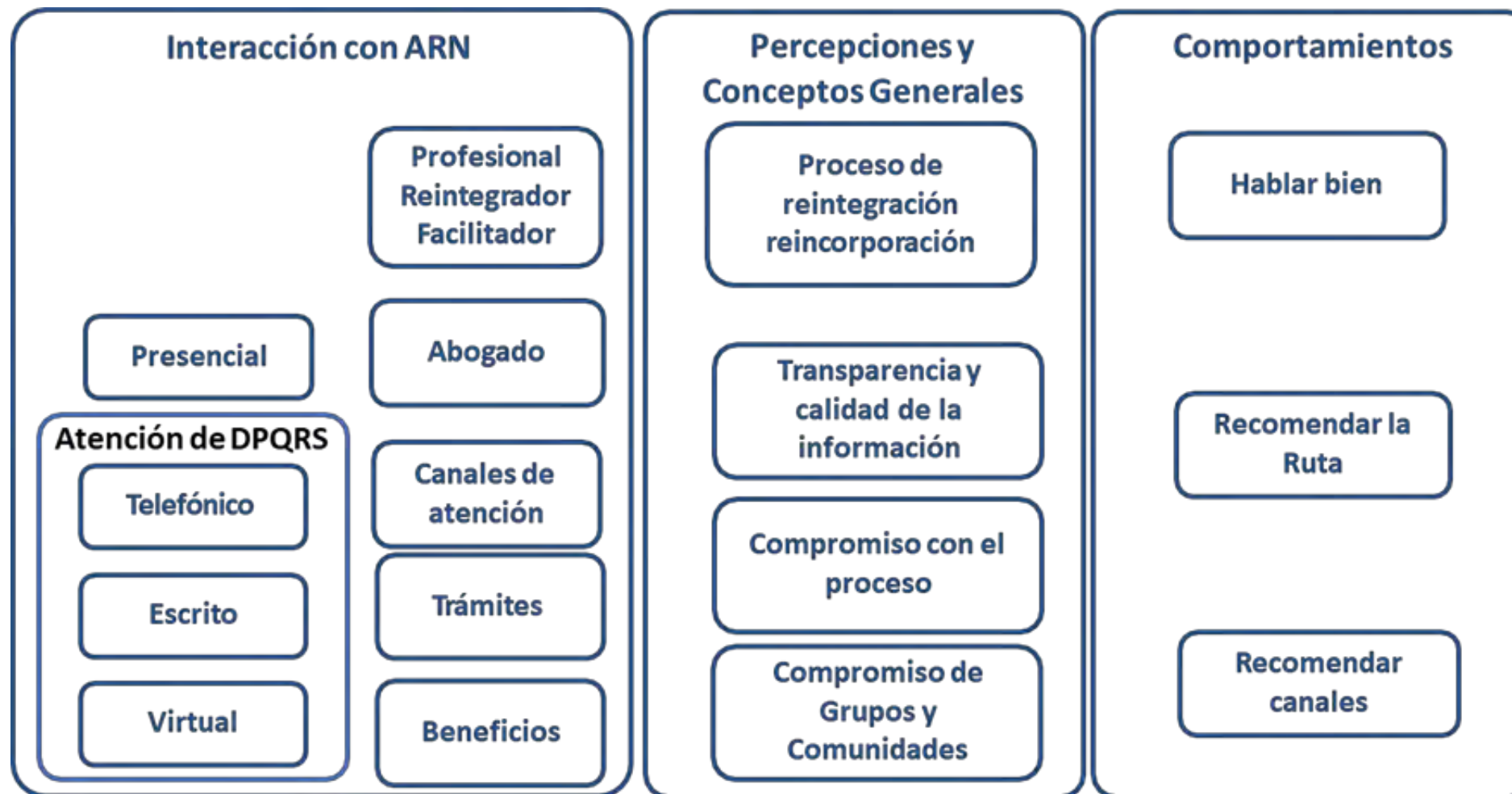
Conceptualización modelo de satisfacción ARN

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.



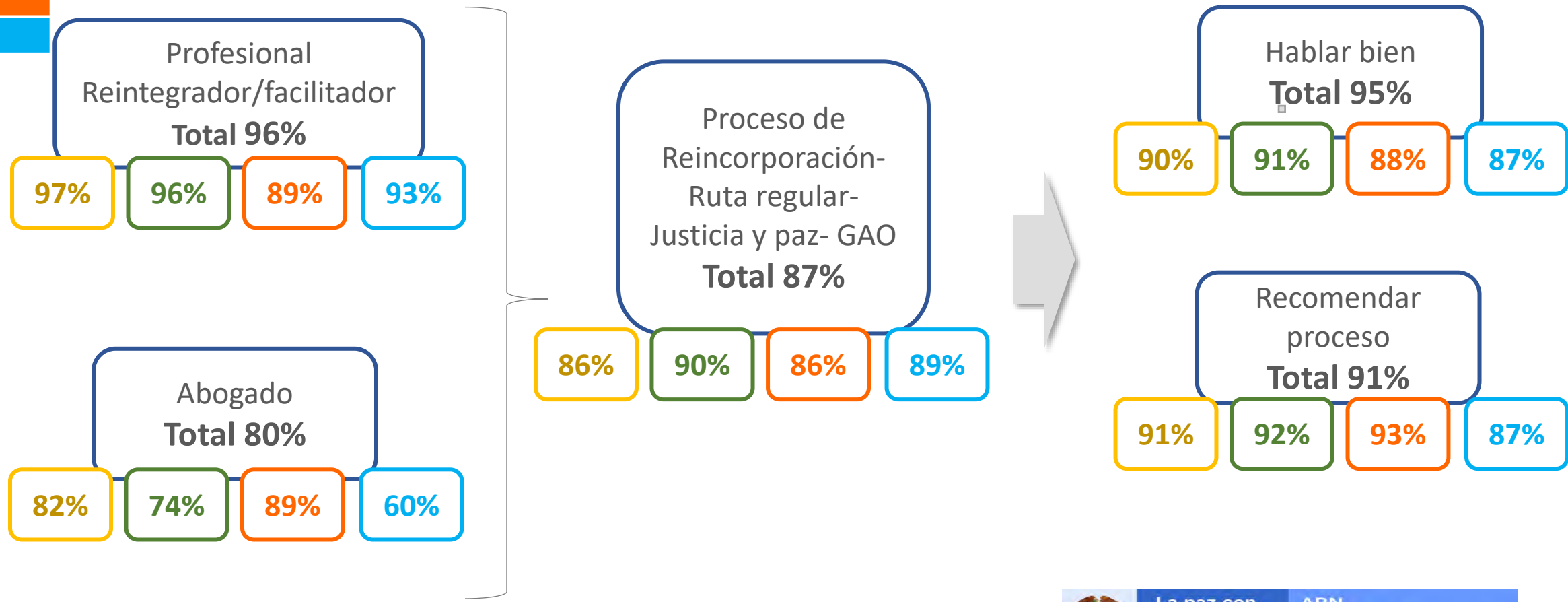


Modelo de satisfacción



Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5)
PROCESO

- Total ARN 2021
- Reincorporación
- Ruta Regular
- Justicia y Paz
- GAO



Modelo de satisfacción



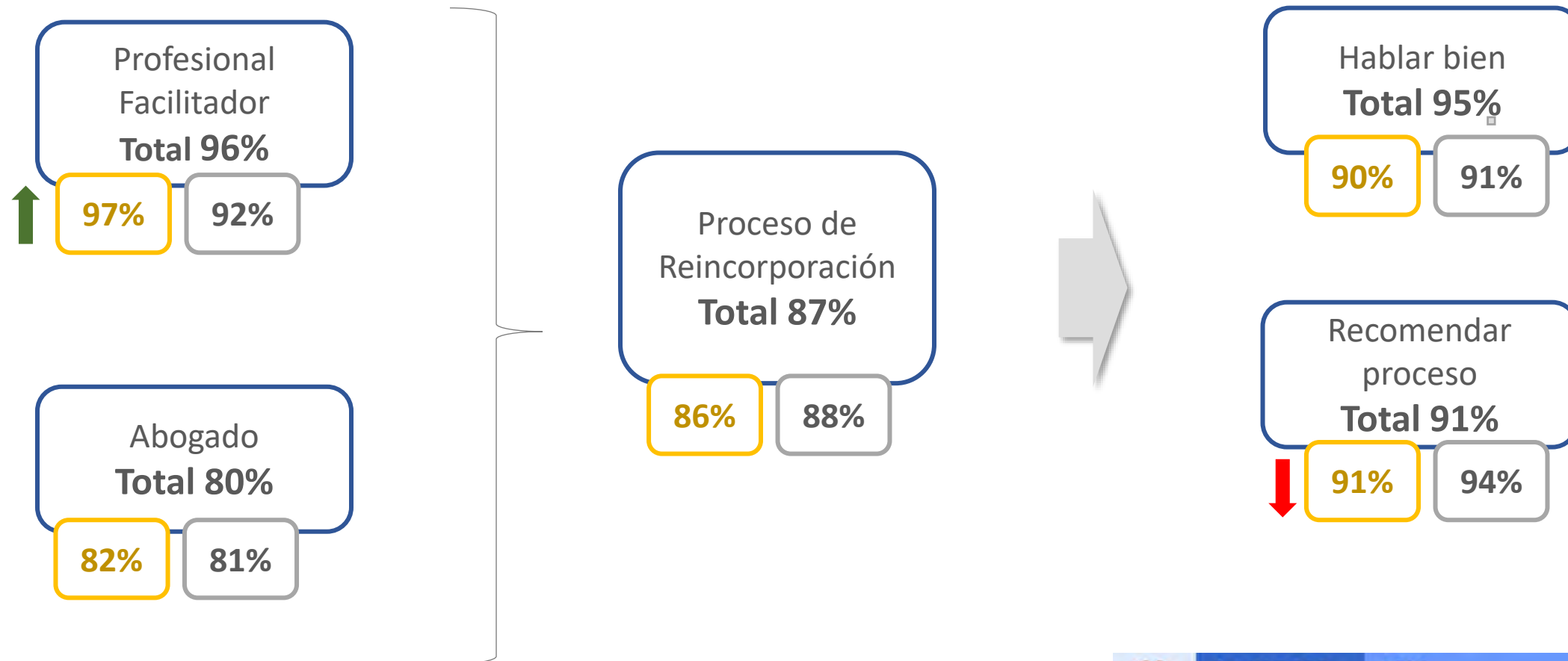
Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5)

PROCESO

Total ARN 2021

Reincorporación
2021

Reincorporación
2019



La paz con
legalidad
es de todos

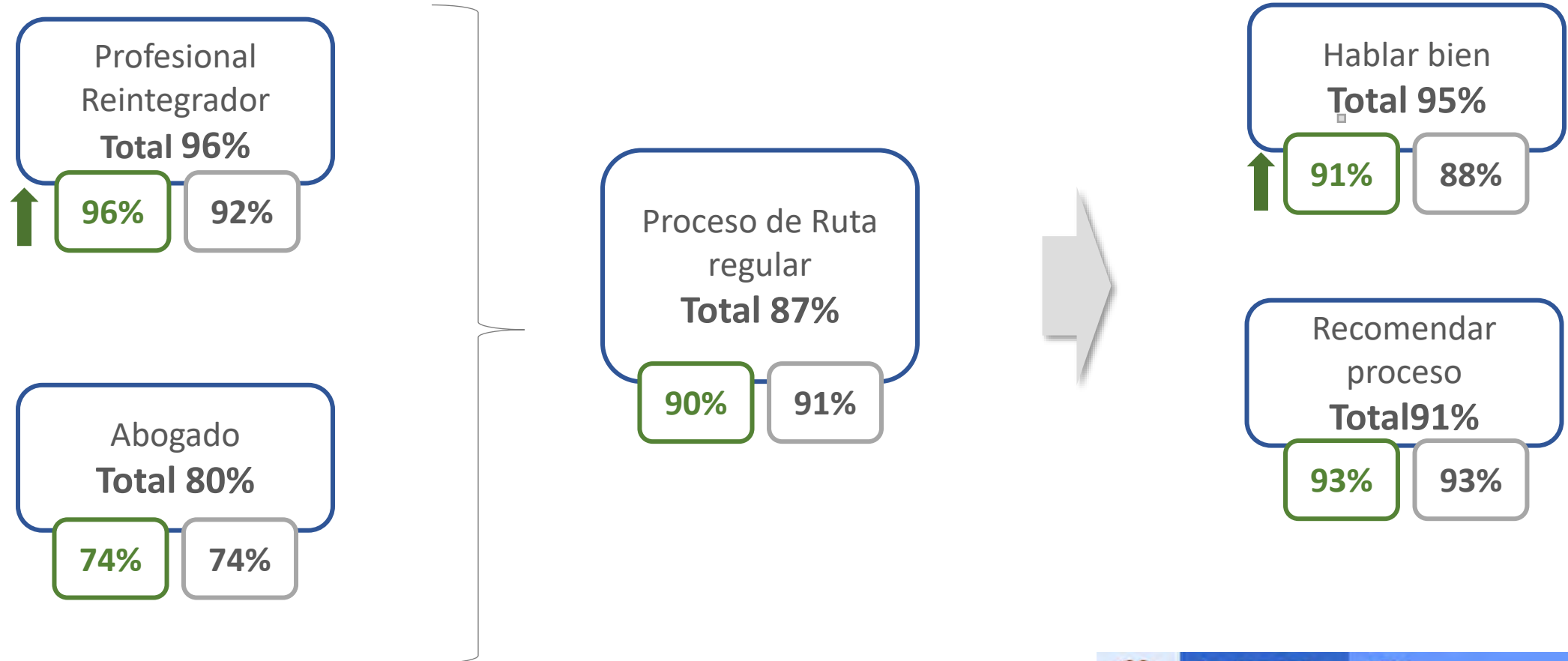
ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Modelo de satisfacción



Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5)
PROCESO

Total ARN 2021
Ruta Regular 2021
Ruta Regular 2019



Modelo de satisfacción



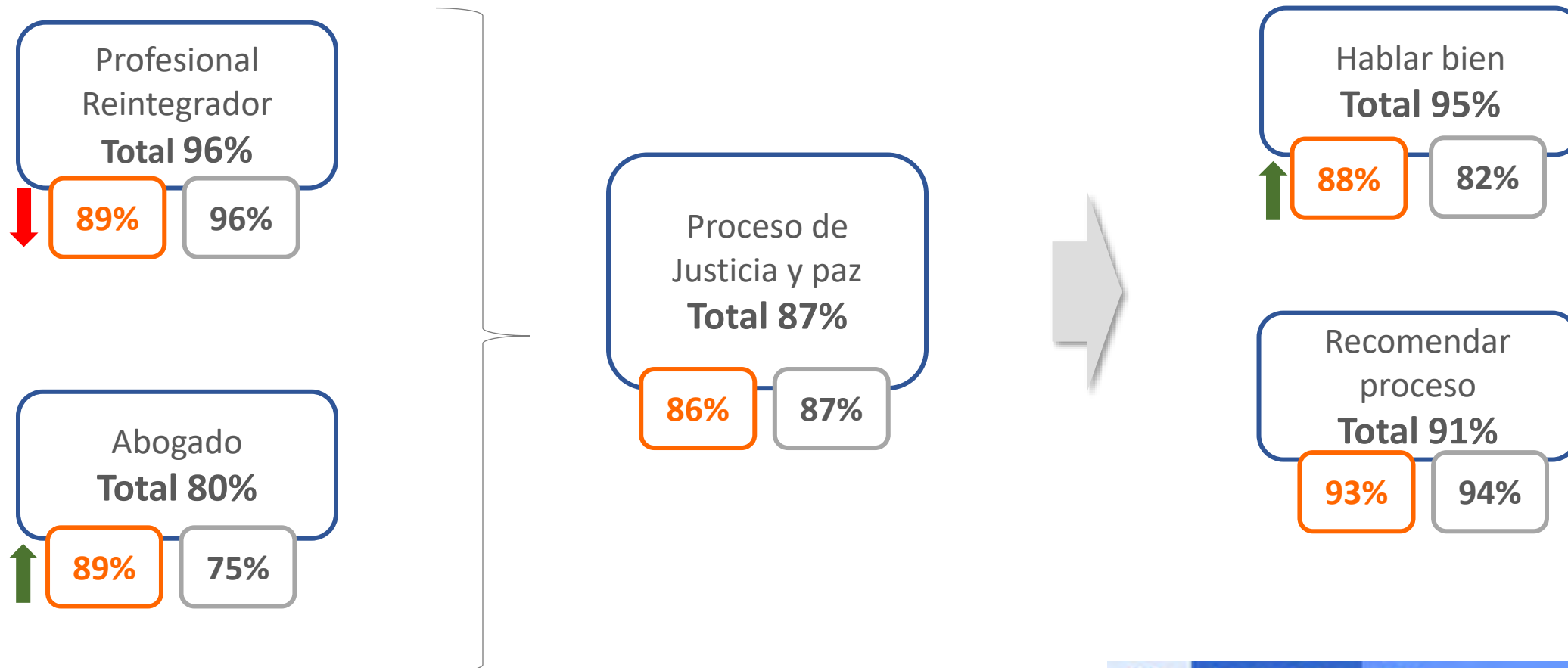
Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5)

PROCESO

Total ARN 2021

Justicia y Paz
2021

Justicia y Paz
2019



La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización



Hablar **bien** de la **ARN**

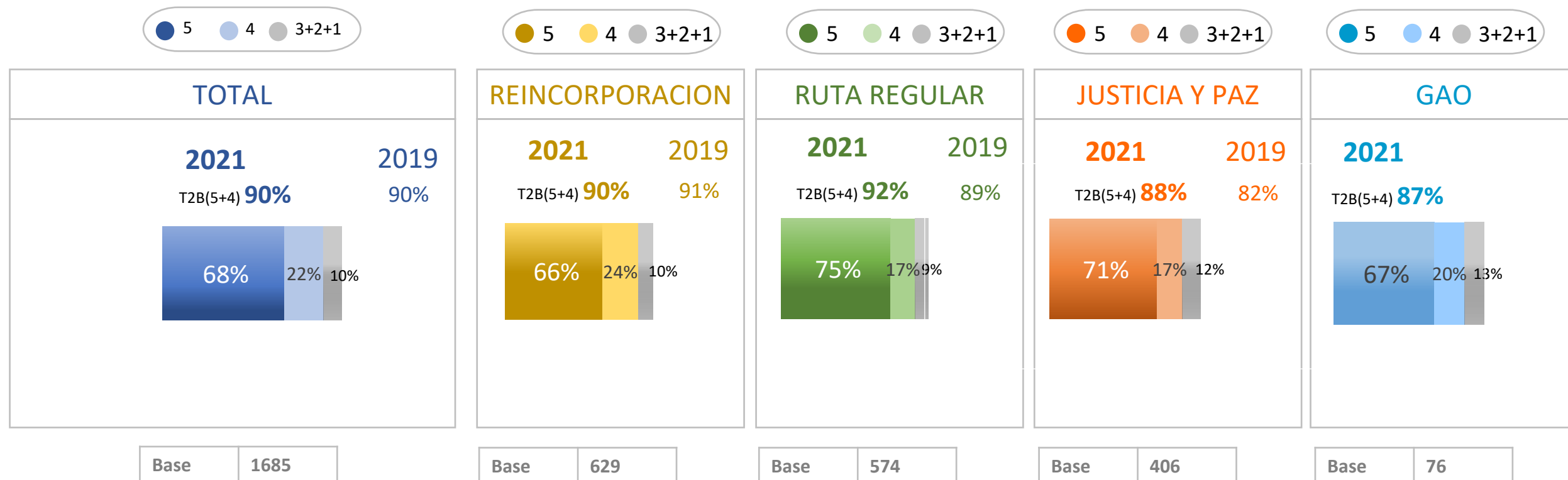
- Probabilidad de Hablar bien

Hablar bien de la ARN



Probabilidad de hablar bien de la ARN

Se mantiene en un 90% la probabilidad de hablar bien entre la población objeto, especialmente entre el proceso de justicia y paz .



1- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada probable y 5 muy probable, según su experiencia, ¿qué tan probable es que usted hable bien de la ARN?



Evaluación de **la calidad** del proceso

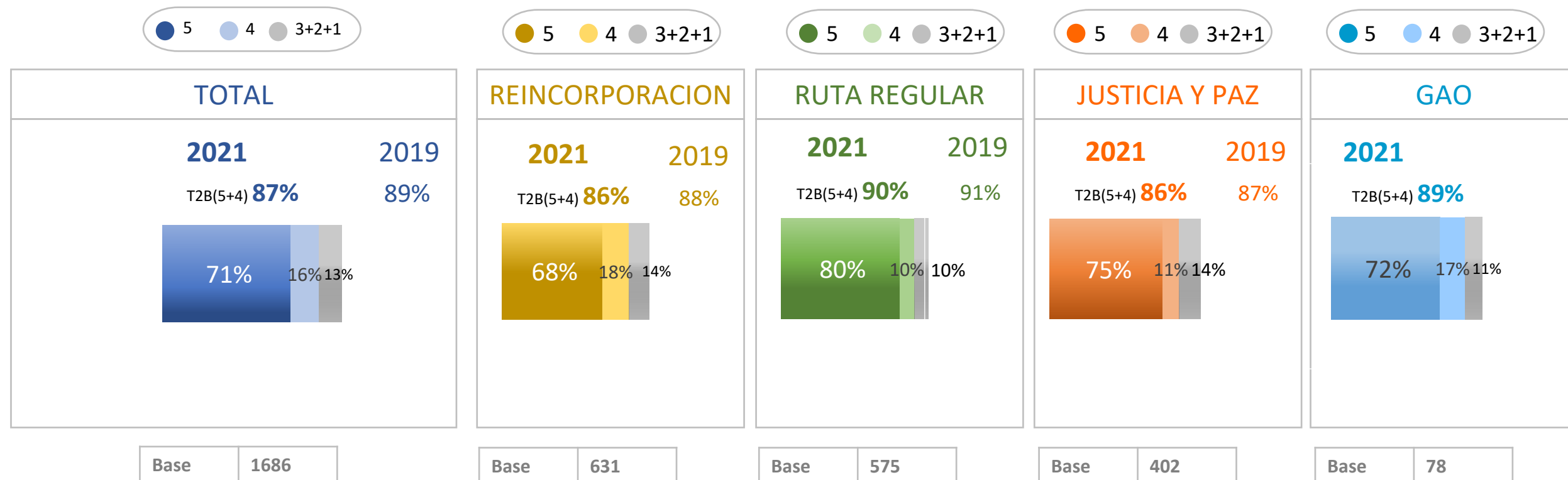
- Satisfacción con el proceso
- Recomendación del proceso
- Razones de recomendación
- Utilidad de aspectos del proceso
- Compromiso con el proceso

Evaluación de la calidad del proceso



Satisfacción con el proceso

El 87% de la población objeto está satisfecha con el proceso.



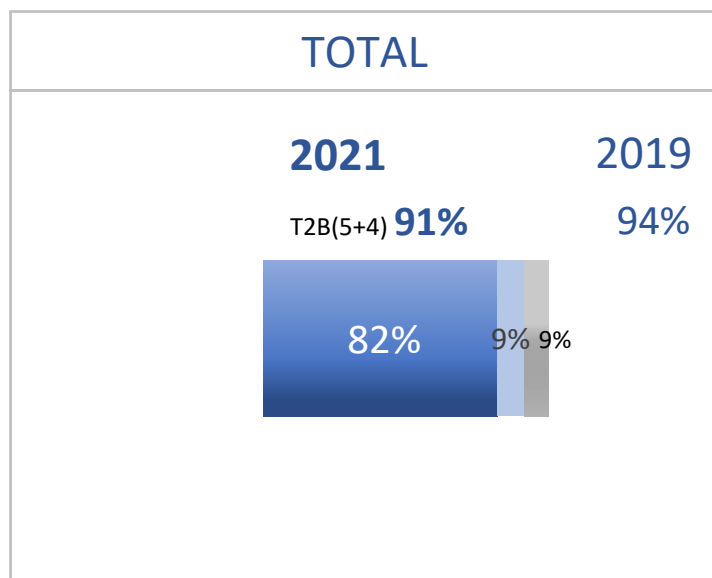
31- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia ¿qué tan satisfecho se ha sentido a lo largo de su proceso de Reintegración/reincorporación/GAO?

Evaluación de la calidad del proceso

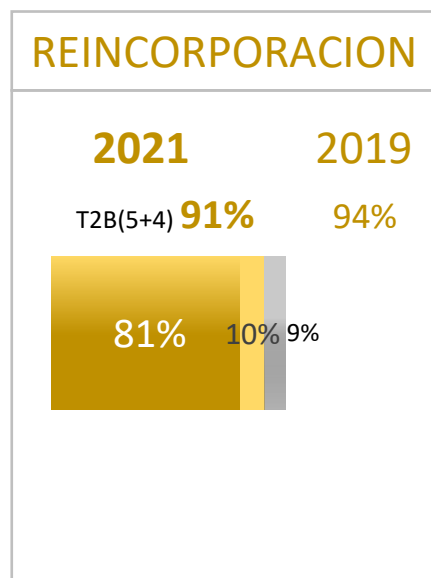
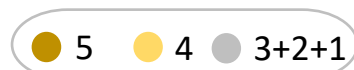


Recomendación del proceso

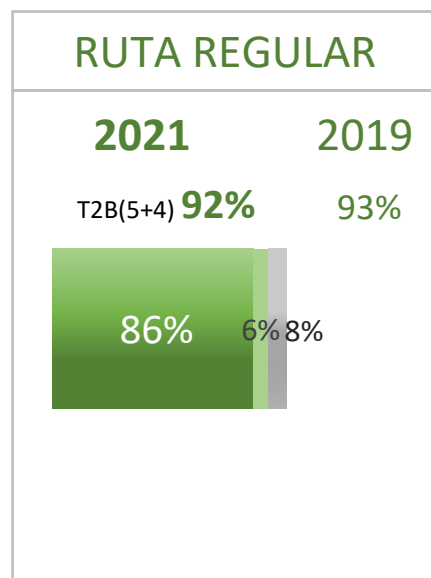
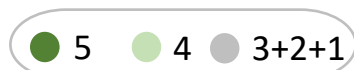
9 de cada 10 participantes de los procesos recomendarían a otros actores a dejar las armas.



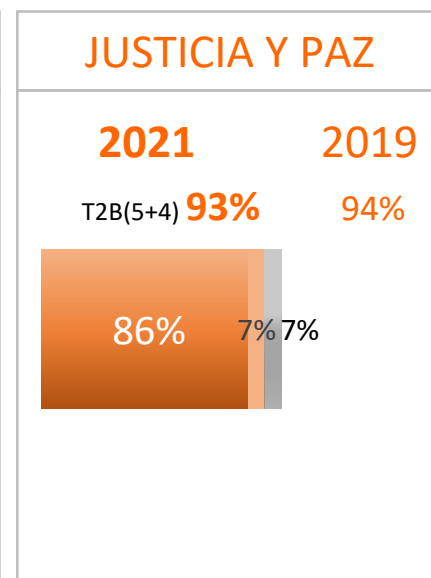
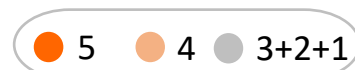
Base 1642



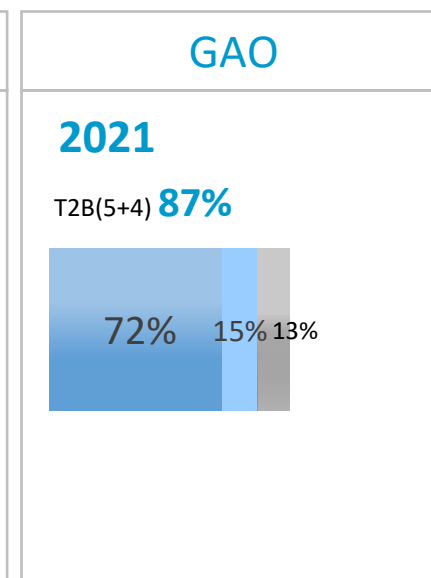
Base 607



Base 567



Base 394



Base 74

32- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es “nada probable” y 5 “muy probable”, según su experiencia en el proceso que adelanta con la ARN, ¿qué tan probable es que recomiende a otros actores que dejen las armas y hagan parte del proceso de Reintegración/ reincorporación/GAO?

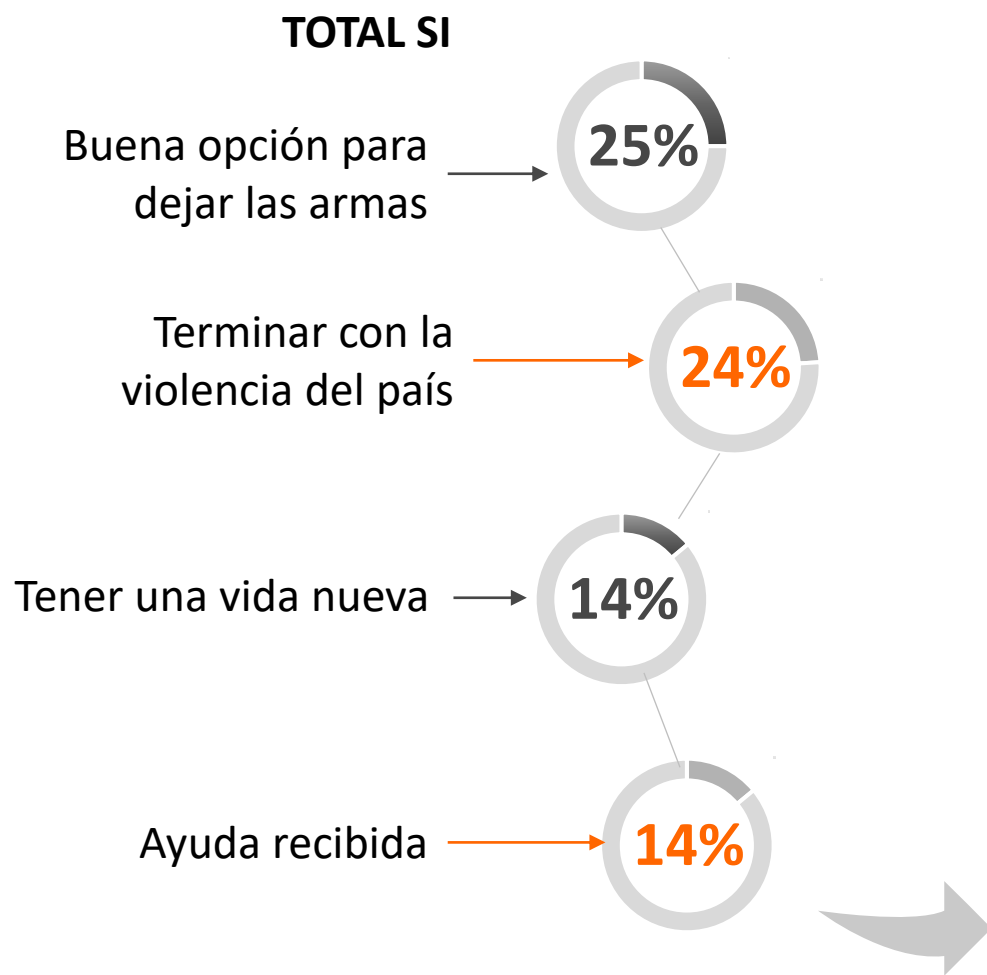


La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Principales razones



Base 1505

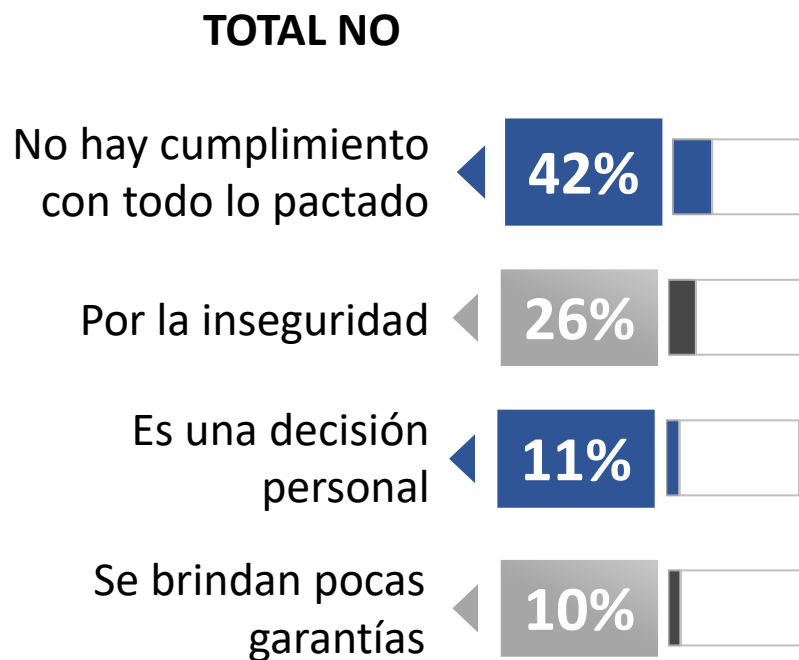
Otras razones

Posibilidad de estar con la familia	11%
Es un aporte a la paz	8%
Proceso de reincorporación a la sociedad	8%
Mejorar la calidad de vida	8%
Posibilidad de estudiar	7%
Para tener libertad	6%
Buena entidad	6%
Ser un ciudadano de bien	6%
Cumplimiento de los acuerdos	6%
Tranquilidad ofrecida	6%
Para progresar	5%
Orientación que ofrece	5%
Brinda buena atención	5%
Acompañamiento de la ARN	5%
Elegir el camino de la legalidad	5%
Por las buenas oportunidades que ofrece	5%
Buena experiencia	5%
Otros: (Seguridad ofrecida, Tener opciones laborales, Cambios positivos en su vida, Ofrece muchos beneficios, El personal es amable y profesional, Cambio de mentalidad, Apoyo psicológico, entre otros)	28%





Principales razones



Otras razones

No brindan la ayuda adecuada	8%
Demora en las respuestas y procesos	5%
Presenta inconsistencias	4%
No está el apoyo al 100%	4%
No hay oportunidades laborales	4%
El proceso ha sido lento	3%
No tiene contacto con grupos armados	3%
No apoyan los proyectos productivos	2%
No brindan acompañamiento	2%
Ha sido un proceso difícil	2%
Se arriesga mucho y se gana poco	2%
No pudo acceder a los beneficios	1%
No esta de acuerdo con todos los acuerdos	1%
Mucha documentación	1%
Por las políticas represivas	1%
No ve resultados	1%
No cumplen con su trabajo	1%
No tiene acceso a salud	1%

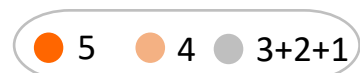
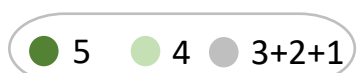
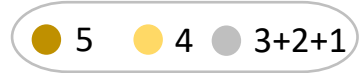
Base 137



Evaluación de la calidad del proceso



Utilidad del proceso



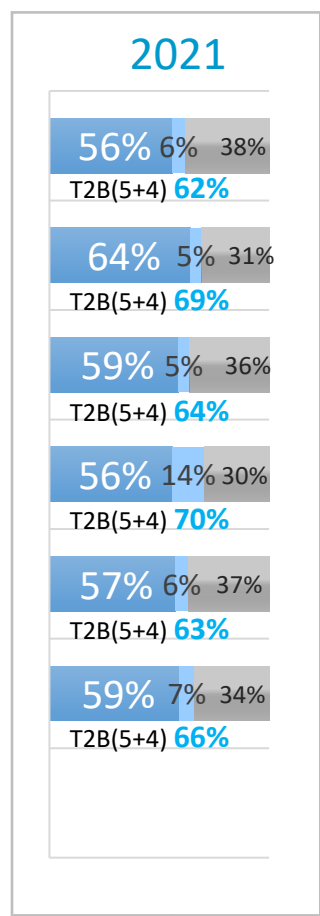
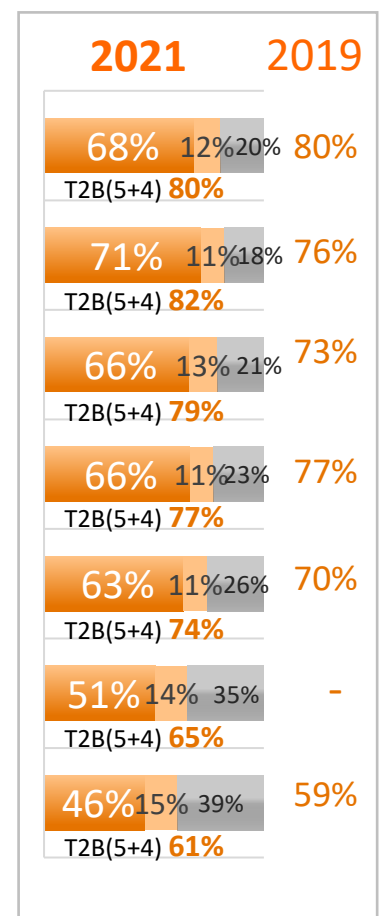
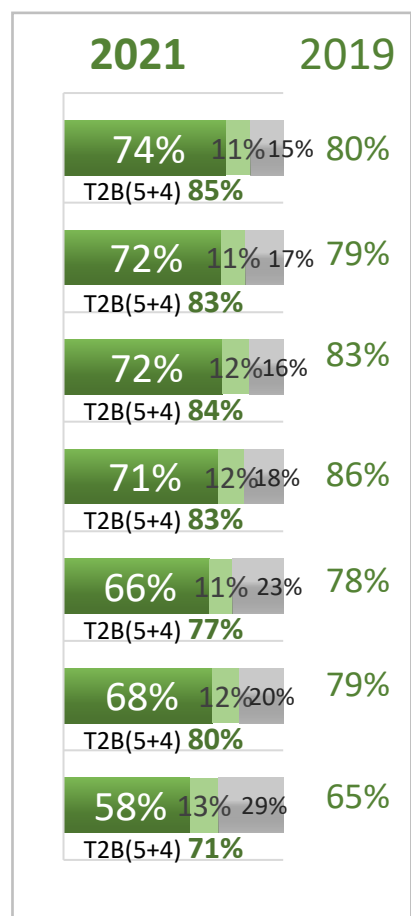
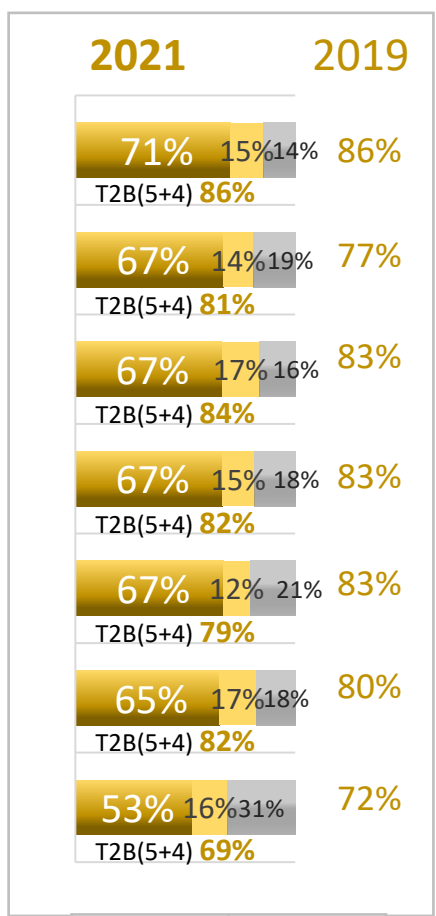
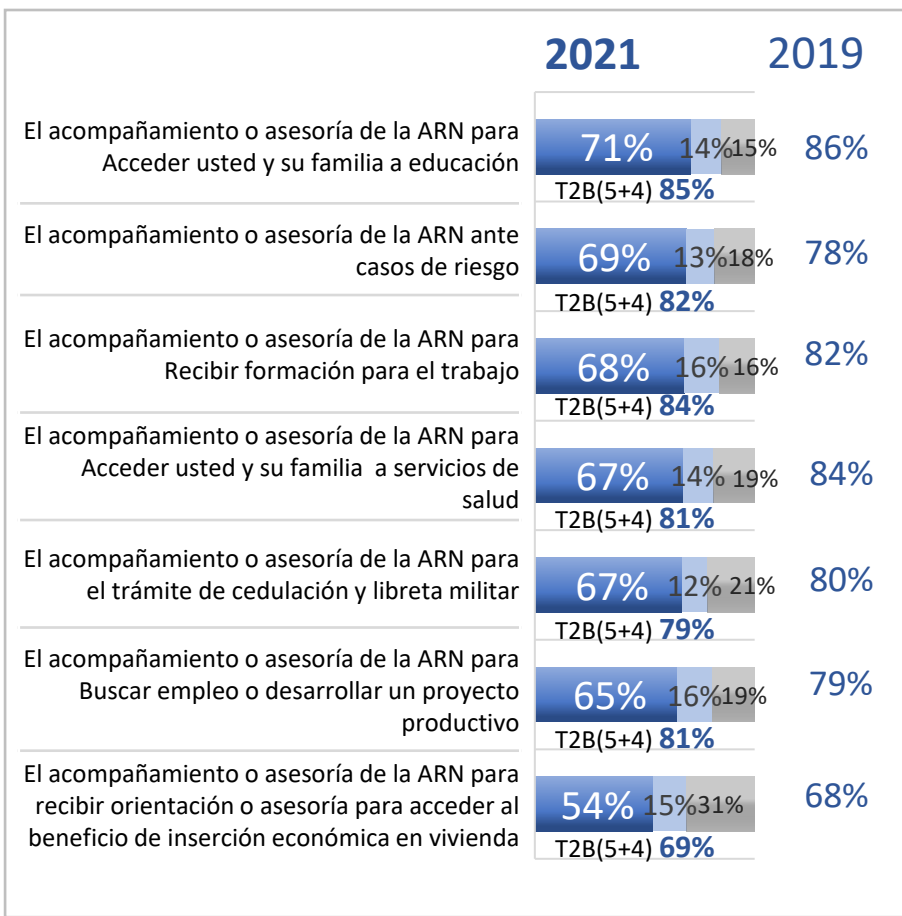
TOTAL

REINCORPORACION

RUTA REGULAR

JUSTICIA Y PAZ

GAO



Base 1694

Base 632

Base 577

Base 406

Base 79

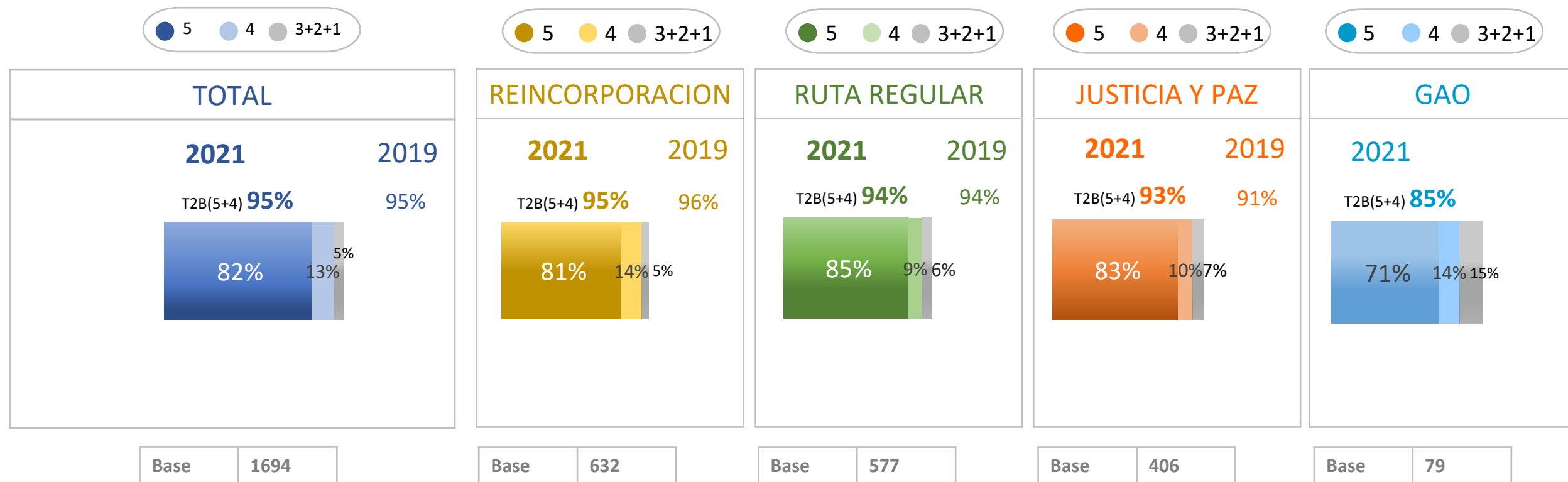
35- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada útil y 5 es muy útil, según su experiencia, califique la utilidad que tienen los siguientes aspectos del proceso de Reintegración /reincorporación/GAO, ¿cómo considera que ha sido...?

Evaluación de la calidad del proceso



Compromiso de los beneficiarios

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



67- Ahora pensando en los compromisos de la entidad, califique de 1 hasta 5, en donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo” ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente frase?



La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Recomendación canales de atención de la ARN

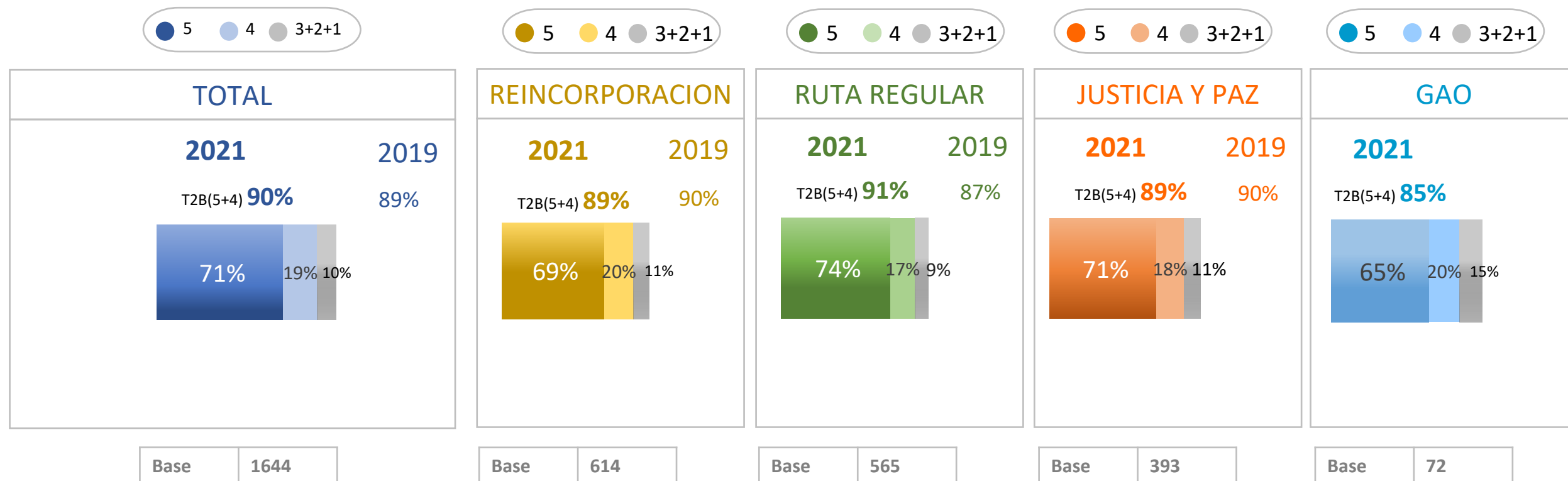
- Recomendación canales de atención

Recomendación canales de atención de la ARN




Nivel de recomendación de los canales de atención

Se mantiene el nivel de satisfacción con los canales de atención que la ARN le ofrece a la población objeto.



6- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es definitivamente NO lo recomendaría y 5 es definitivamente SI lo recomendaría, según su experiencia, ¿qué tanto le recomendaría a una persona los canales de atención al ciudadano que tiene la ARN para ser contactada?

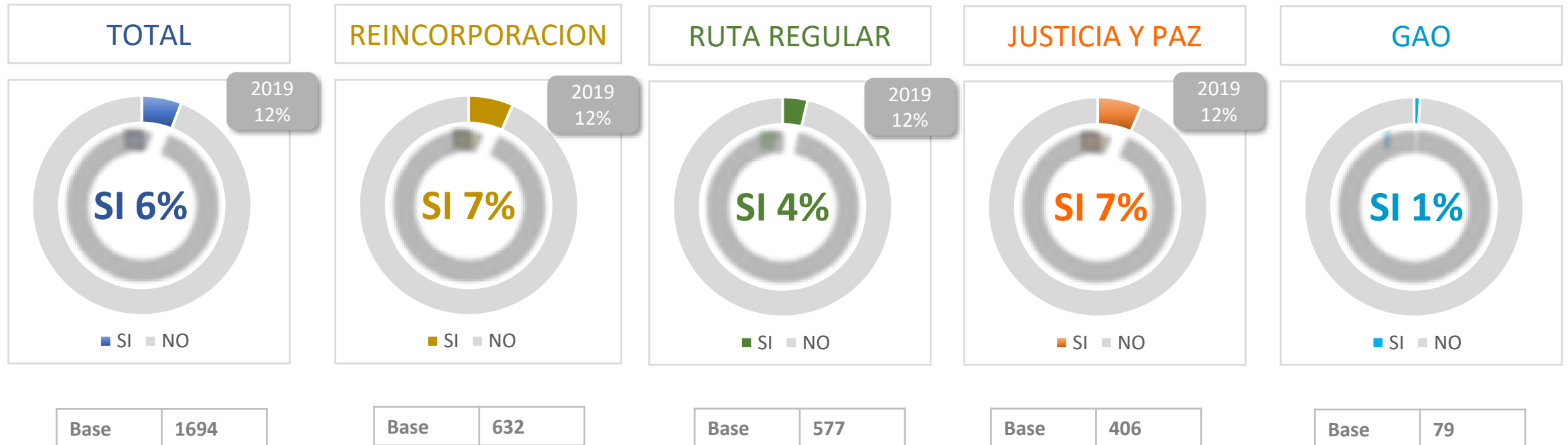


Evaluación a la **transparencia** y acceso a la **información pública**

- Satisfacción con la transparencia y acceso a información pública
- Ingreso al enlace “Transparencia y acceso información pública”
- Razones de no ingreso
- Información consultada
- Calidad de los contenidos y razones
- Facilidad del ingreso



Ingreso al enlace



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



La paz con legalidad es de todos

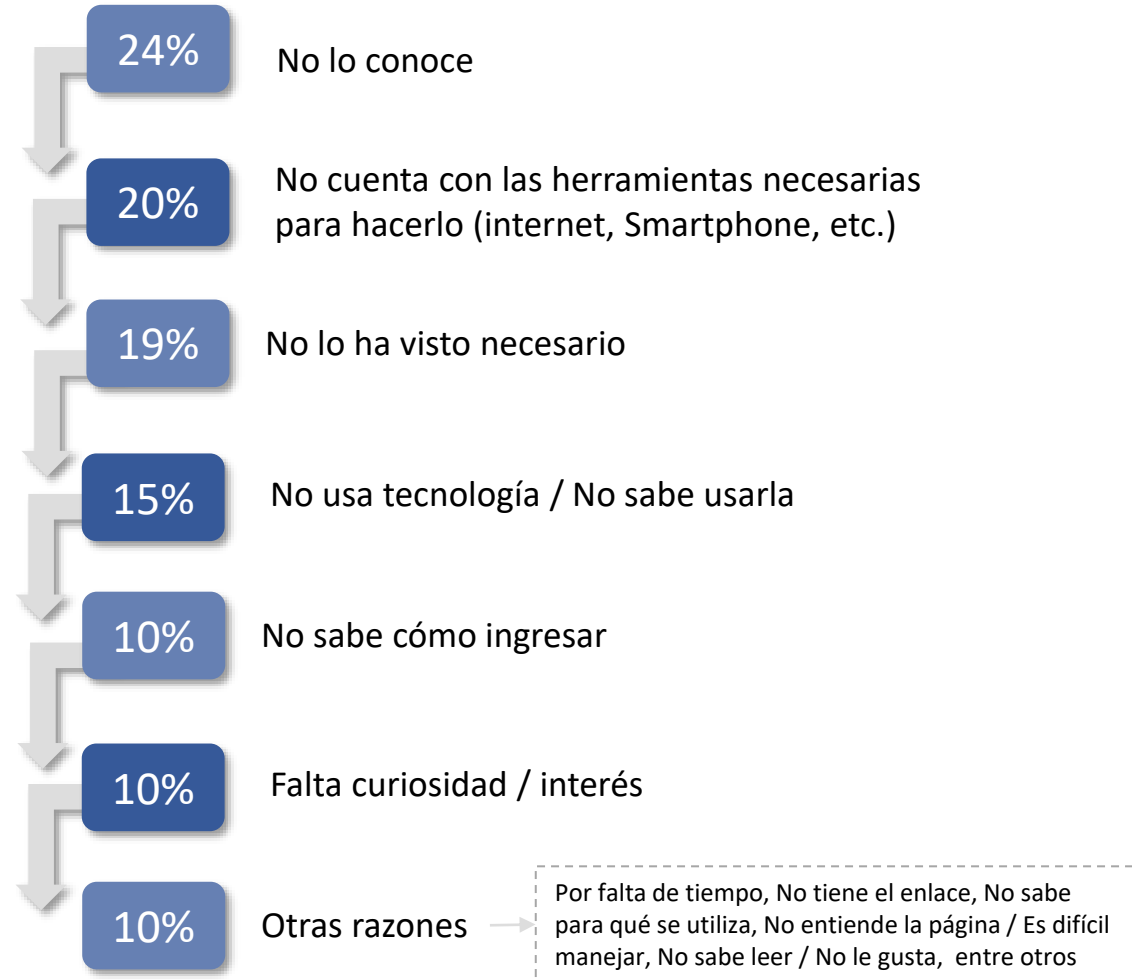
ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Razones de NO Ingreso al enlace

TOTAL NO INGRESÓ

Principales razones



Base 1603

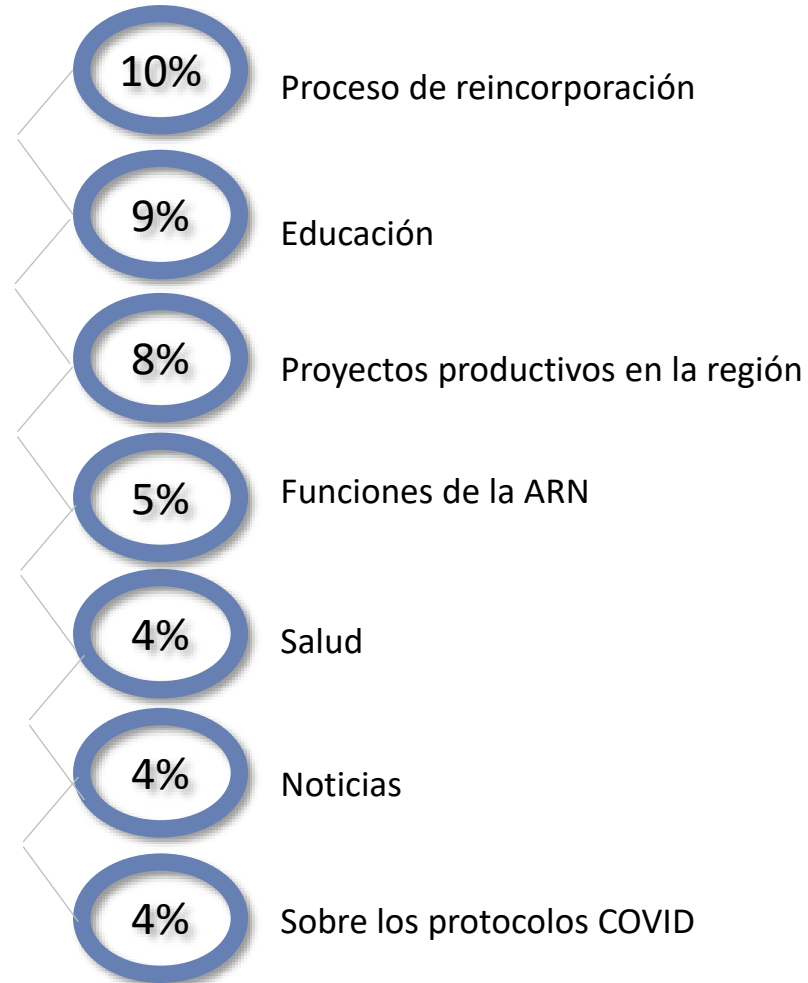
PROCESOS	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
No lo conoce	24%	25%	16%	29%
No cuenta con las herramientas necesarias para hacerlo (internet, Smartphone, etc.)	22%	15%	13%	15%
No lo ha visto necesario	17%	18%	35%	11%
No usa tecnología / No sabe usarla	16%	11%	16%	17%
No sabe cómo ingresar	10%	10%	6%	12%
Falta curiosidad / interés	9%	13%	6%	7%
Base	591	557	378	77





Información consultada en el enlace

TOTAL



Otra información consultada

Rendición de cuentas	3%
Acceso a oferta laboral	3%
Boletines informativos	3%
Políticas de privacidad	2%
Vacunación	2%
Prevención	2%
Beneficios de los procesos	2%
Derechos y deberes	2%
Avances del estado	2%
Denuncios	2%
Canales de comunicación	2%
Avances del acuerdo de paz	2%
Sedes de atención en la región	2%
Seguridad	2%
Para presentar una petición	1%
Otros (Personas desaparecidas, Información sobre la desmovilización, Tareas, Ruta de reintegración, Documentación, Libreta militar, entre otros)	11%
No recuerda / No responde	29%

Base 91



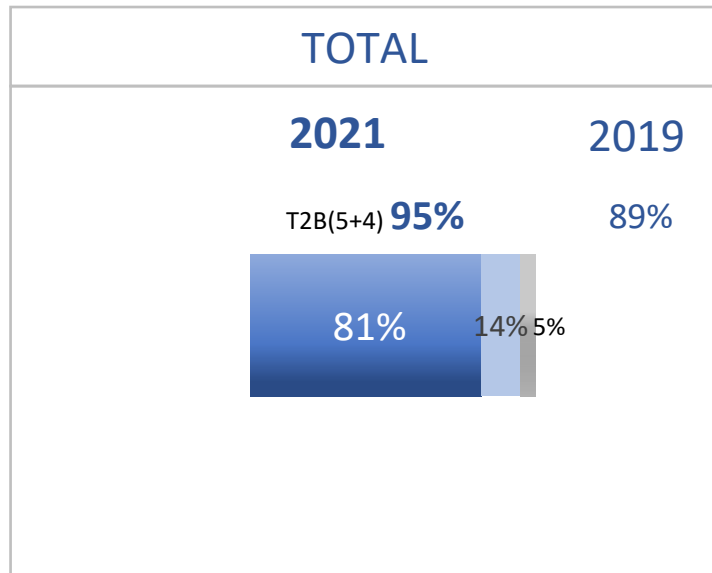
La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

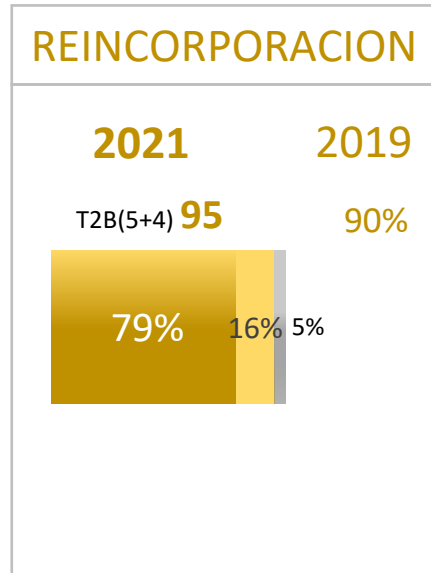
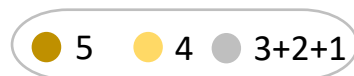
Evaluación a la transparencia y acceso información pública



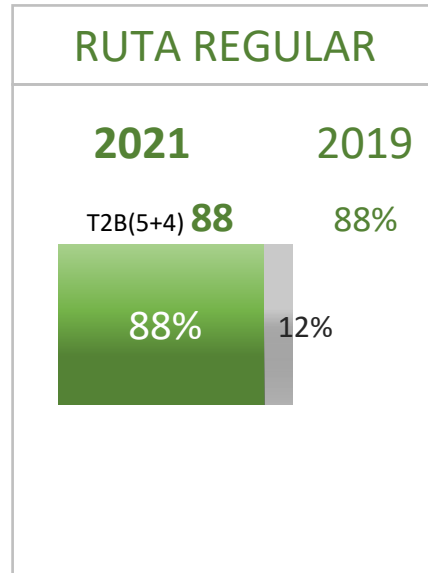
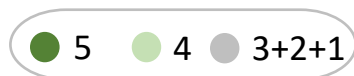
Nivel de satisfacción



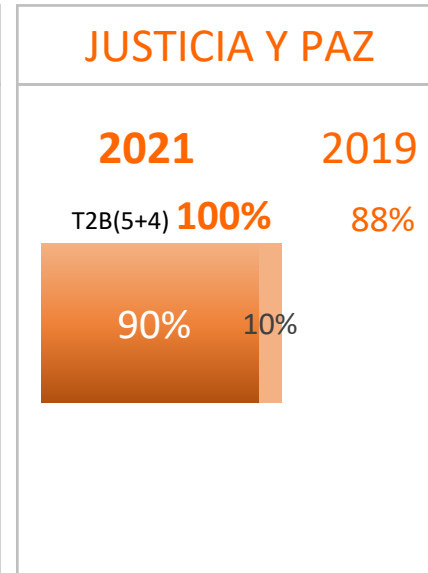
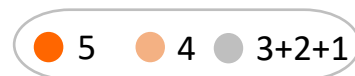
Base 90



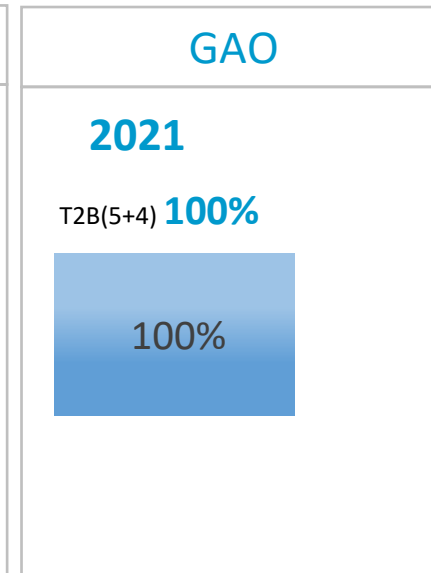
Base 41



Base 20*



Base 28



Base 2*

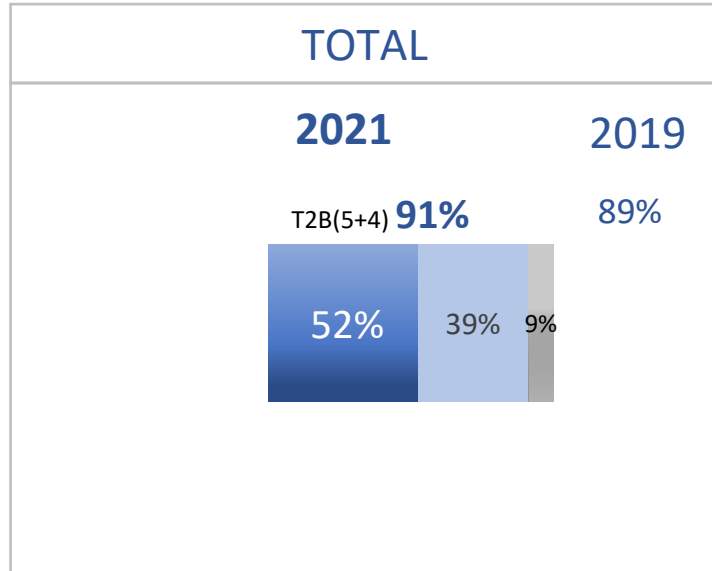
* Datos NO representativos estadísticamente

60- Califique de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho se encuentra frente a la transparencia y acceso a la información pública de la ARN?

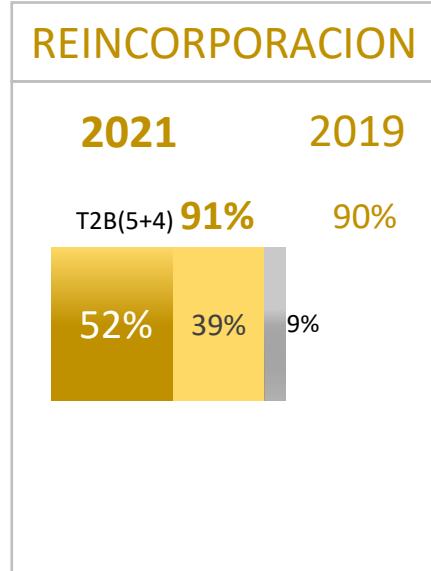
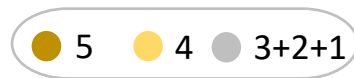
Evaluación a la transparencia y acceso información pública



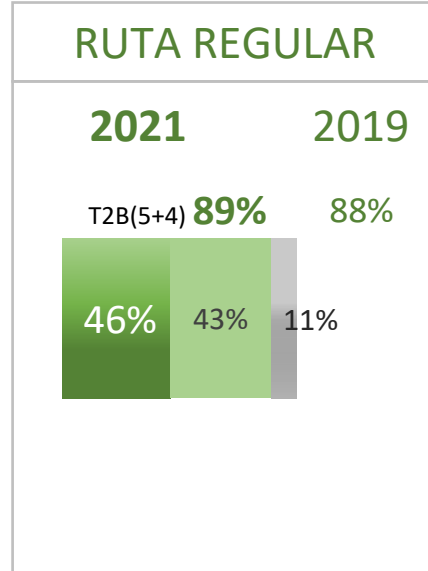
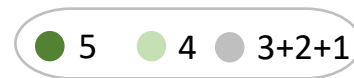
Calidad contenidos en el enlace



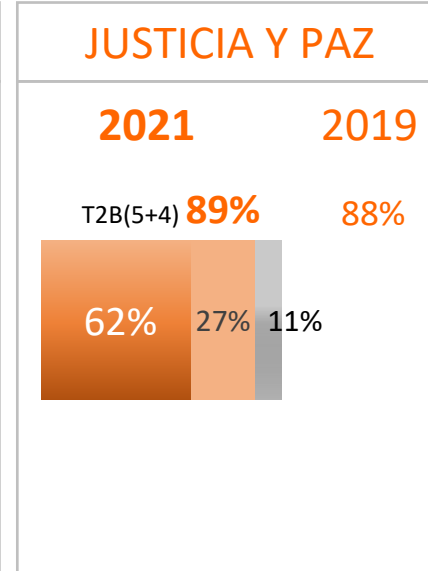
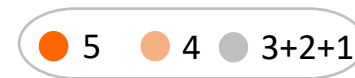
Base 91



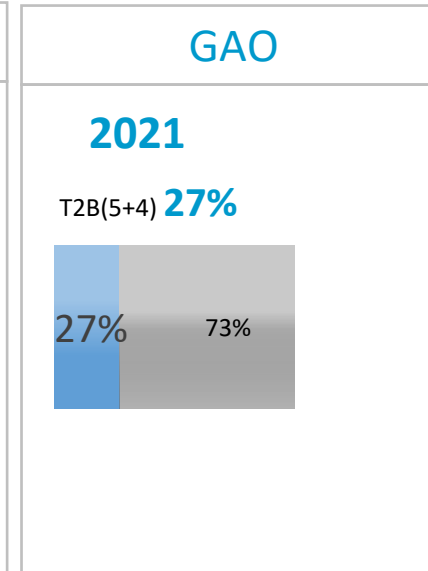
Base 41



Base 20*



Base 28*



Base 2*

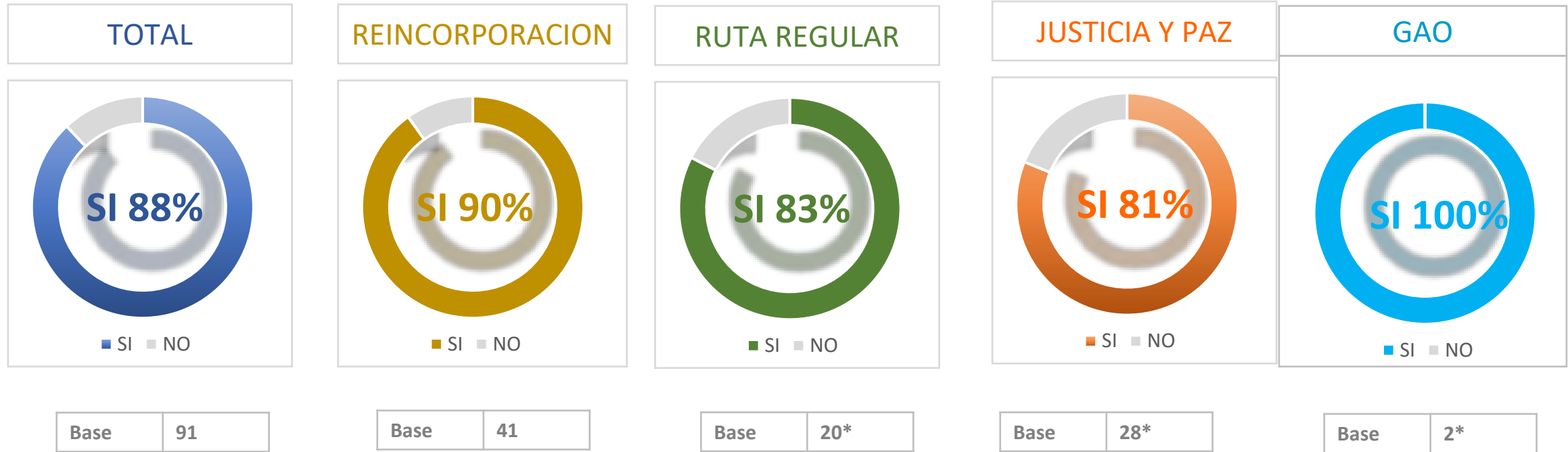
* Datos NO representativos estadísticamente

58- Teniendo en cuenta una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es muy mala calidad y 5 es muy buena 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

Evaluación a la transparencia y acceso información pública



Facilidad para encontrar la información en el enlace



*Datos NO representativos estadísticamente





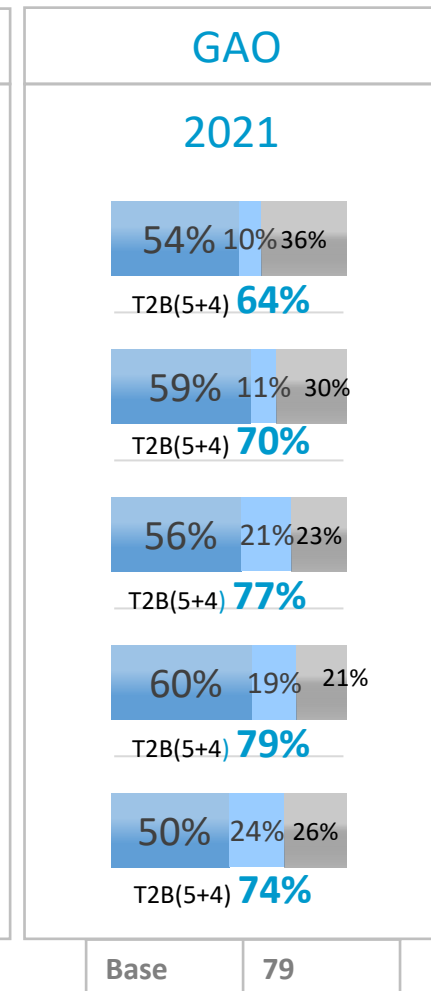
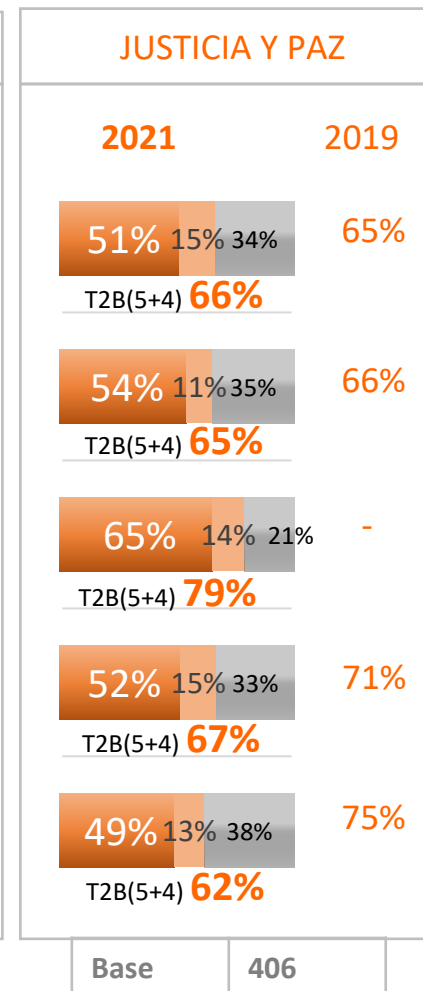
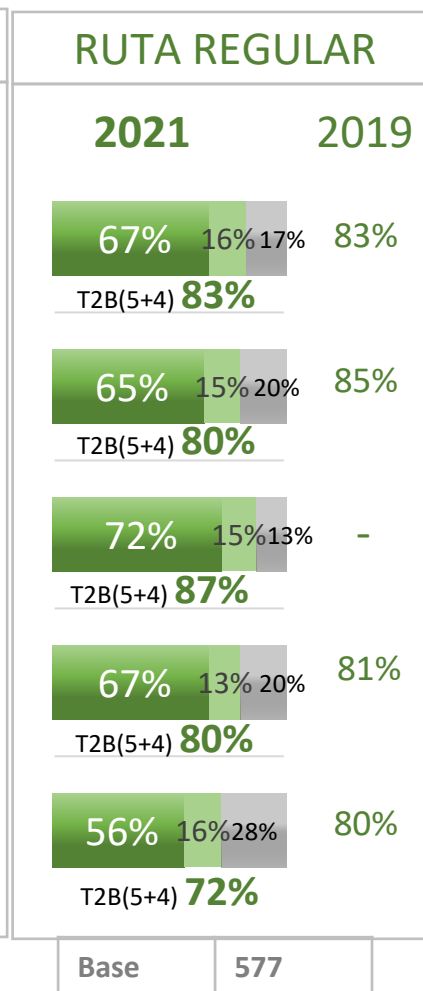
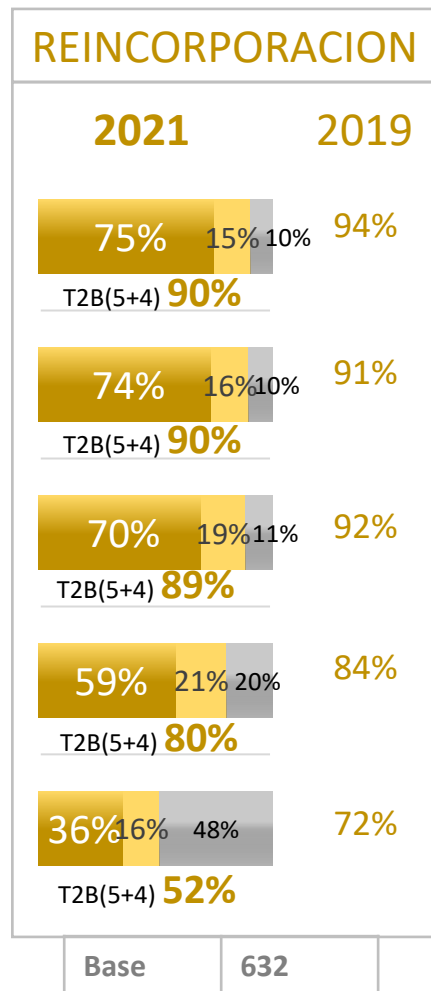
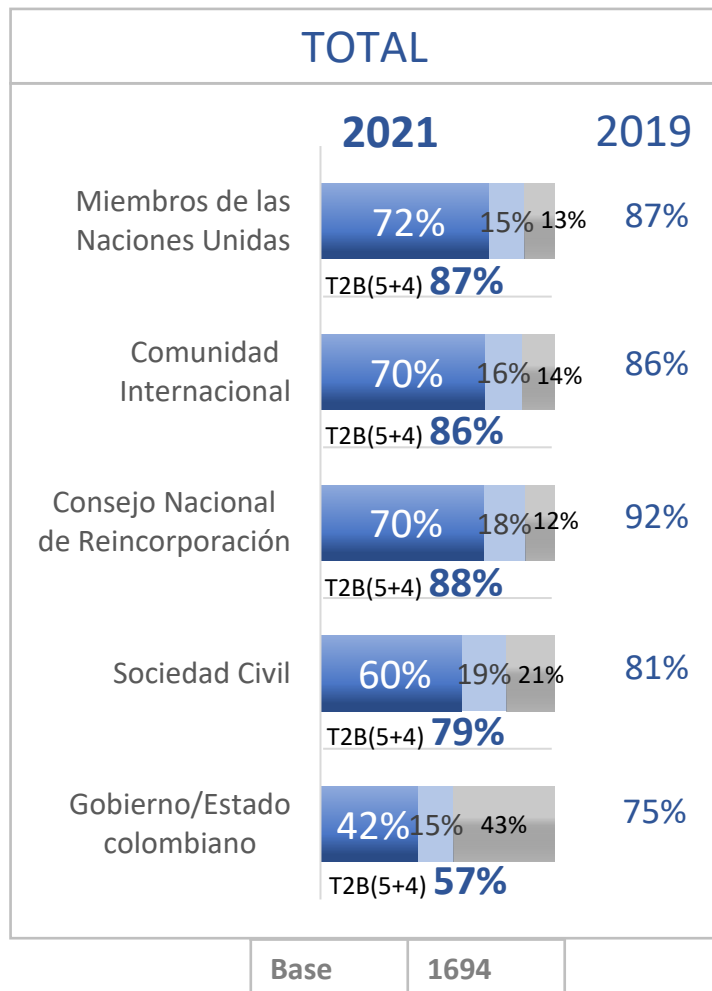
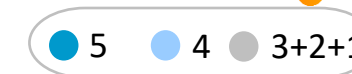
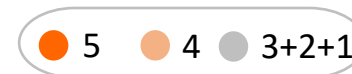
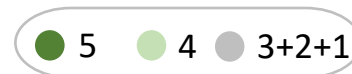
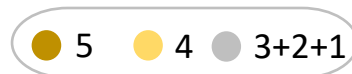
Compromiso de grupos y comunidades

- Nivel de compromiso

Compromiso de grupos y comunidades



Nivel de compromiso



68- En una escala de 1 hasta 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?



La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Profesional Reintegrador y Facilitador

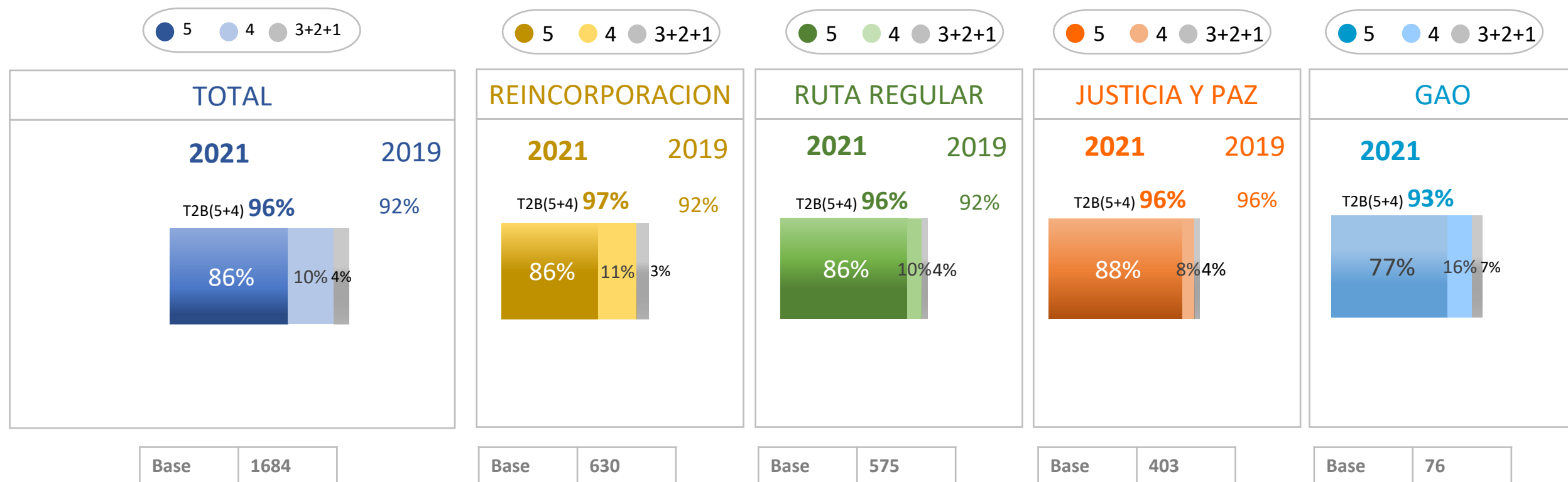
- Nivel de satisfacción y razones
- Frecuencia de encuentros
- Valoración acompañamiento
- Actitud facilitadores
- Comunicación con facilitadores

Profesional Reintegrador y Facilitador



Nivel de satisfacción

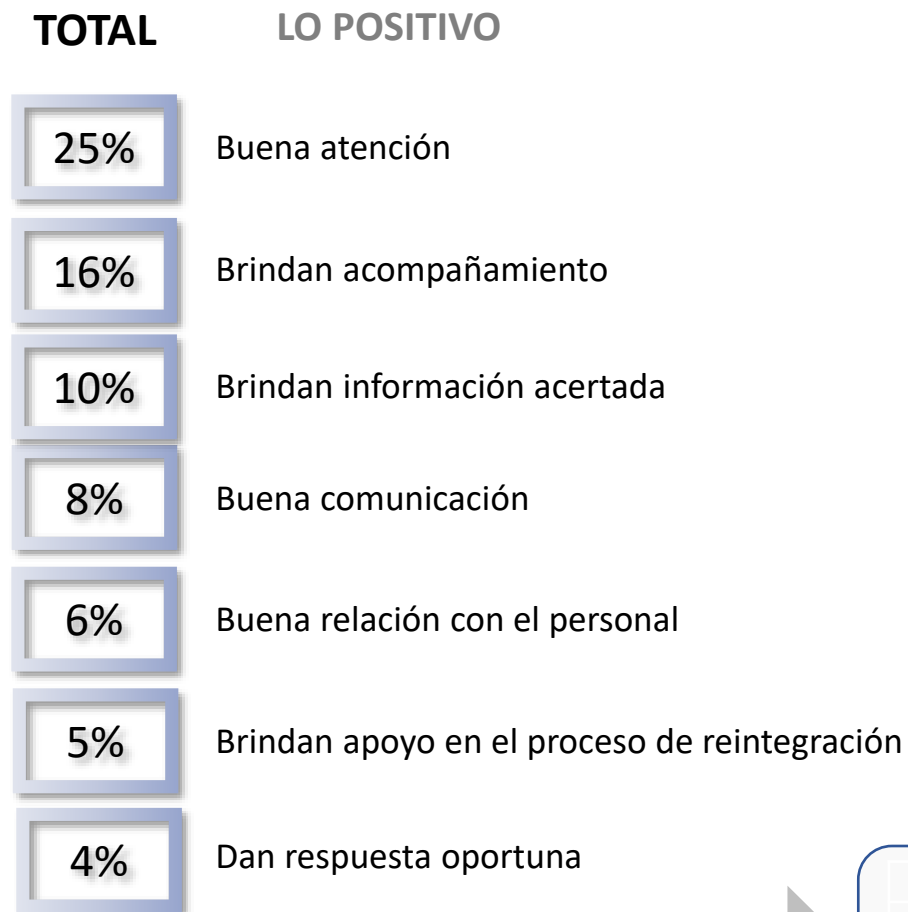
Con un nivel de más del 90%, se evidencia el nivel de satisfacción en todos los procesos con el profesional reintegrador/facilitador.



19- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se siente con la atención general ofrecida por su profesional reintegrador /facilitador?



Razones - Nivel de satisfacción



Base: Total encuestados **198**

Encuestados que califican 3 y 4

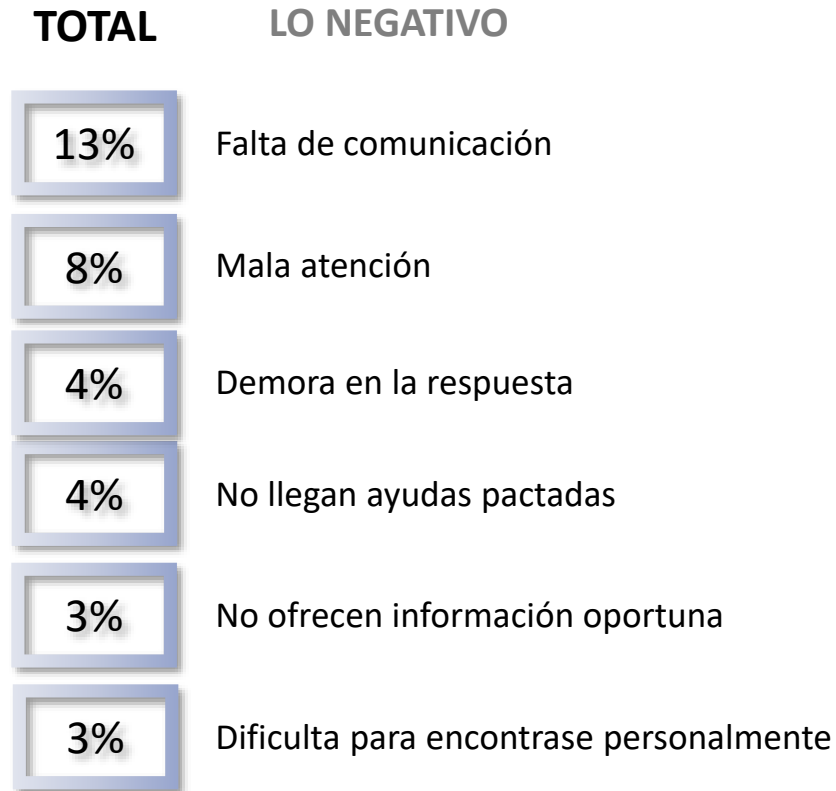
PROCESOS	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Buena atención	29%	13%	13%	
Brindan acompañamiento	15%	21%	5%	15%
Brindan información acertada	11%	9%	0%	27%
Buena comunicación	7%	11%	5%	11%
Buena relación con el personal	6%	3%	8%	5%
Brindan apoyo en el proceso de reintegración	4%	8%	3%	0%
Dan respuesta oportuna	5%			
Base	82	70	38	8*

* Datos NO representativos estadísticamente

7% OTRAS MENCIONES	
Ayuda oportuna	4%
Brindan soluciones oportunas	2%
Brindan buenas charlas	1%
Tiene buena relación con el grupo	1%
Se siente satisfecho	1%



Razones - Nivel de satisfacción



Base: Total encuestados 198

Encuestados que califican 3 y 4



13% OTRAS MENCIONES

No brindan acompañamiento	2%
No tiene buena relación con el facilitador	2%
No brindan soluciones oportunas	2%
El facilitador no tiene poder de decisión	2%
No conoce al facilitador	1%
Cambian mucho el facilitador	1%
Desmejoró la atención por pandemia	1%
El facilitador tiene muchas personas a su cargo	1%
No cuentan con las herramientas necesarias	1%

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Falta de comunicación	13%	12%	11%	6%
Mala atención	8%	9%	5%	
Demora en las respuestas	5%	4%	3%	
No llegan las ayudas pactadas	6%	0%	6%	
No ofrece información oportuna	3%	4%	5%	6%
Dificultad para encontrarse personalmente	3%	1%	8%	
Base	82	70	38	8*

* Datos NO representativos estadísticamente





Razones - Nivel de satisfacción



PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
No hay acompañamiento	22%	44%	13%	53%
No dan solución a sus requerimientos	31%	27%	13%	23%
Mala atención		31%	20%	18%
No hay comunicación		34%		6%
No dan seguimiento a los casos		14%		
No esta cómodo		11%		
No conoce el facilitador		6%	20%	
Demora en las solicitudes		5%	16%	
Base	4*	14*	6*	5*

* Datos NO representativos estadísticamente

9% OTRAS MENCIONES

No tiene tiempo disponible	3%
No hay orientación	2%
No cuentan con todas las herramientas	2%
Inconvenientes con las sedes municipales	2%

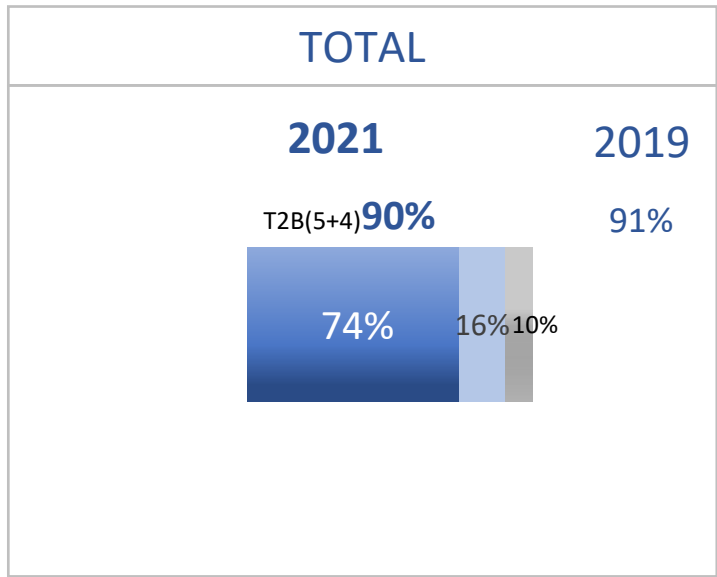


La paz con legalidad es de todos

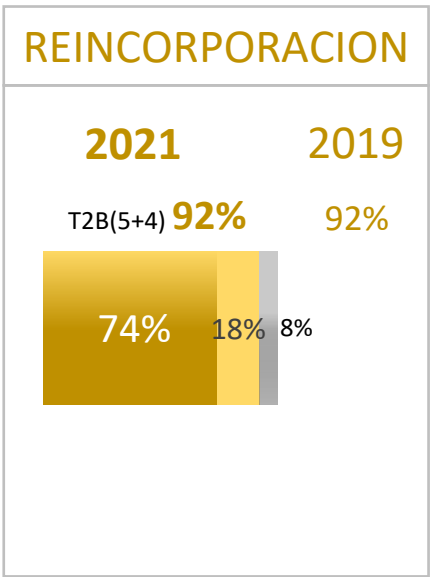
ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



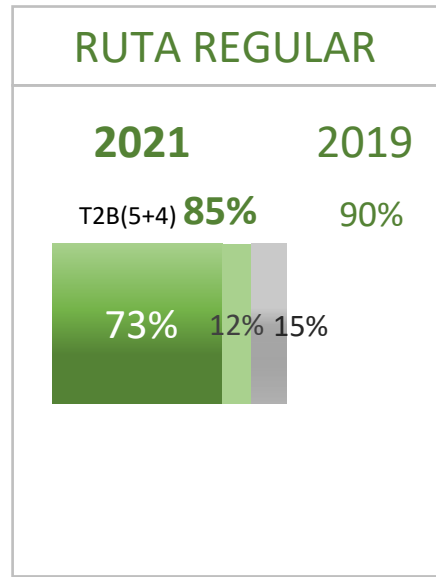
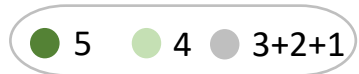
Frecuencia de los encuentros



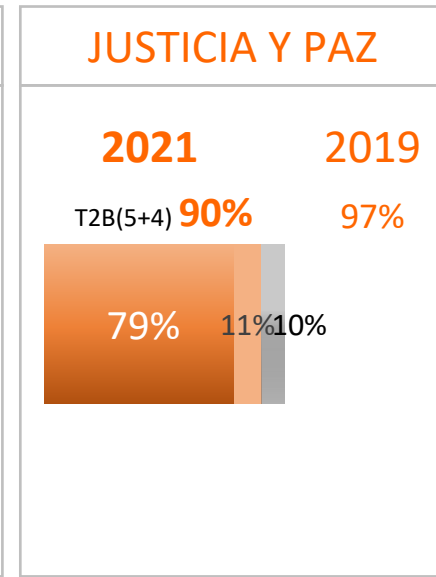
Base 1644



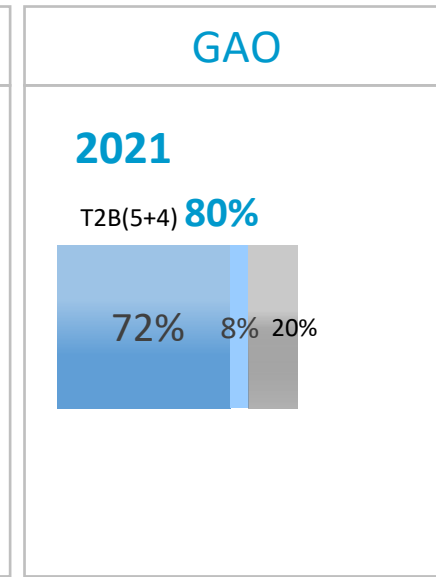
Base 620



Base 565



Base 384



Base 75

21- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada frecuente y 5 es muy frecuente, según su experiencia, ¿Con qué frecuencia se encuentra con su profesional reintegrador / facilitador?

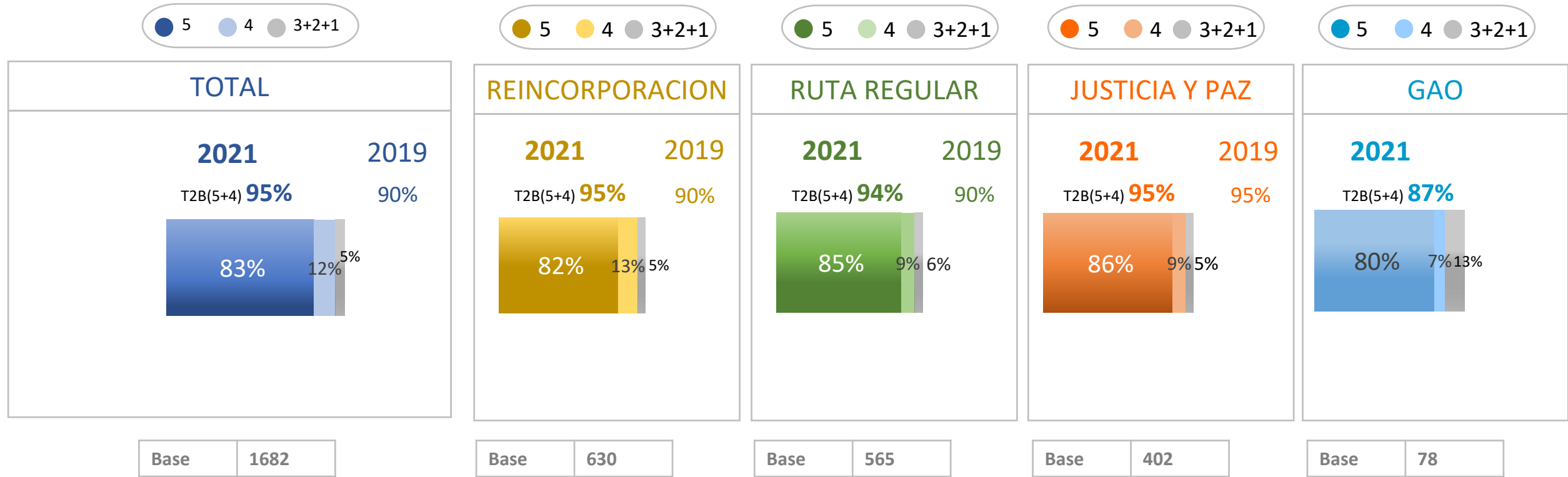


La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Valoración del acompañamiento



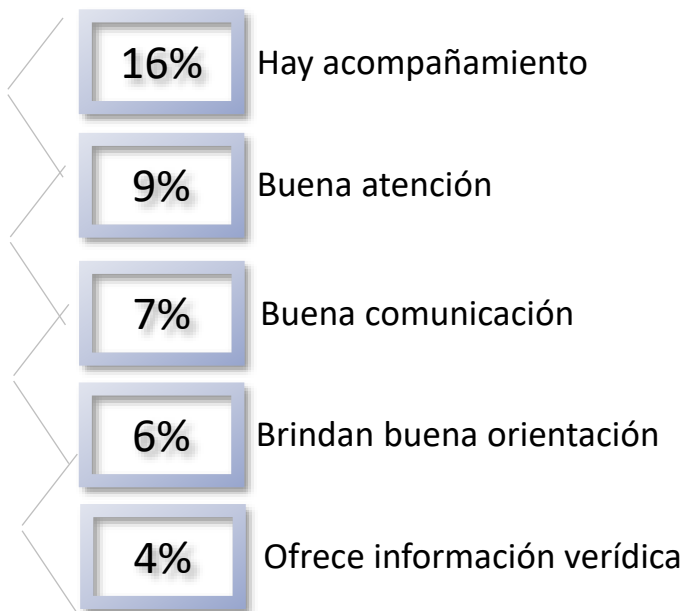
22- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, según su experiencia como califica el acompañamiento brindado por su profesional reintegrador / facilitador en el desarrollo de su plan de trabajo de la ruta de Reintegración / del proceso de Reincorporación es...?





Razones de la Valoración del acompañamiento

TOTAL **LO POSITIVO**



Base: Total encuestados **243**

Encuestados que califican 3 y 4

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Hay acompañamiento	18%	10%	15%	7%
Buena atención	8%	18%	9%	
Buena comunicación	7%	7%	5%	7%
Brindan buena orientación	7%	5%	10%	
Ofrece información verídica	4%	2%	5%	
Base	110	74	47	12*

* Datos NO representativos estadísticamente

13% OTRAS MENCIONES

Maneja bien el proceso de reintegración	2%
Brindan la ayuda oportuna	2%
Resolución a dudas de manera oportuna	2%
El facilitador tiene disponibilidad de tiempo	1%
Facilidad para ingresar a los proyectos productivos	1%
Buen seguimiento a los proyectos	1%
Capacitaciones y cursos disponibles	1%
Cumplen con lo pactado	1%
Acompañamiento psicológico	1%



La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización



Razones de la Valoración del acompañamiento



PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Falta acompañamiento	12%	13%	5%	25%
Poca comunicación	9%	13%	5%	8%
Demora en las respuestas y procesos	7%	3%		
Falta orientación	5%	3%		
No ofrece buena información	5%	3%		
No ha recibido ayuda oportuna	3%	4%		7%
No es posible coordinar encuentros personales	4%			3%
Base	110	74	47	12*

* Datos NO representativos estadísticamente

20% OTRAS MENCIONES			
No recibe ningún tipo de apoyo de la ARN	2%	La reunión es muy corta	1%
Cambian mucho el facilitador	2%	Mala atención	1%
No hay tantas reuniones como en otras sedes	2%	Faltan algunas herramientas	1%
No se tiene en cuenta la opinión de la comunidad	2%	No realizan seguimiento a los proyectos productivos	1%
No han dado respuesta a su solicitud	2%	Es difícil acercarse personalmente a la sede	1%
El facilitador no cuenta con la experiencia	2%	El facilitador no se encuentra en la sede	1%
No brindan soluciones	1%	Por la pandemia desmejoró la atención	1%
No resuelve sus dudas con facilidad	1%	Acompañamiento psicológico	1%
Poco apoyo en los proyectos productivos	1%		

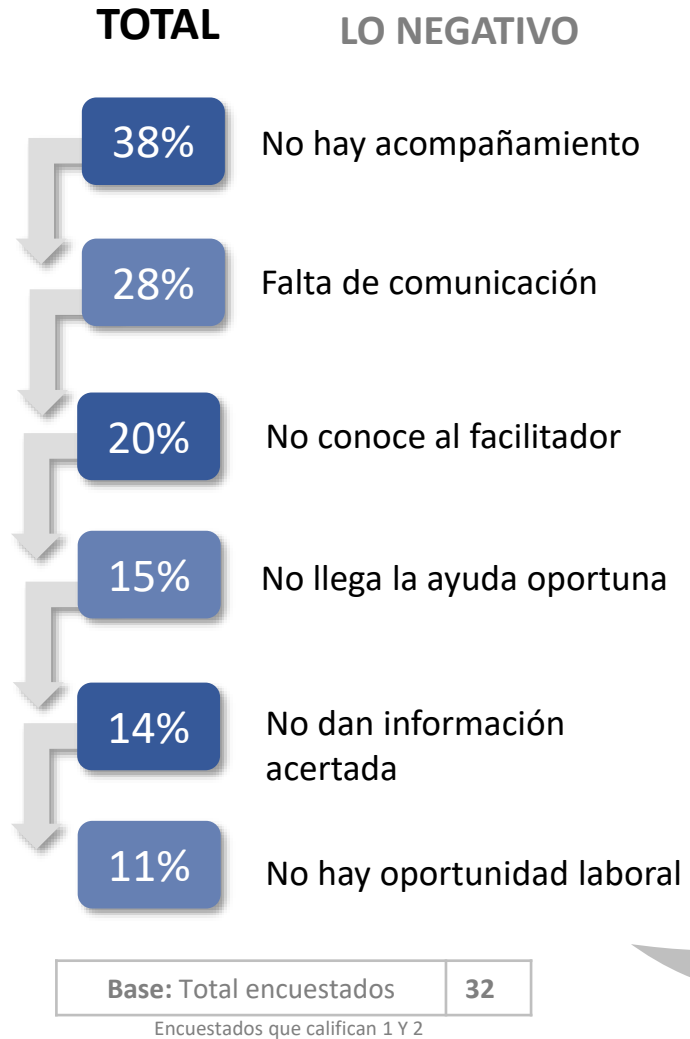


La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Razones de la Valoración del acompañamiento



PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
No hay acompañamiento	47%	26%	17%	49%
Falta de comunicación	14%	57%	17%	34%
No conoce al facilitador	22%	23%		
No llega la ayuda oportuna	16%	14%	13%	10%
No dan información acertada	22%		17%	
No hay oportunidad laboral	15%	9%		
Base	12*	7*	6*	7*

* Datos NO representativos estadísticamente

16% OTRAS MENCIONES

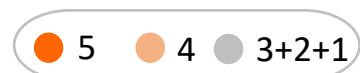
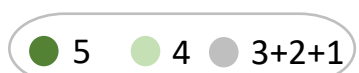
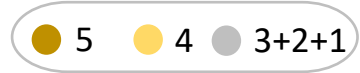
- No se cumple con lo acordado 5%
- No brindan soluciones 5%
- Mala atención 4%
- No hay seguimiento a los procesos 2%



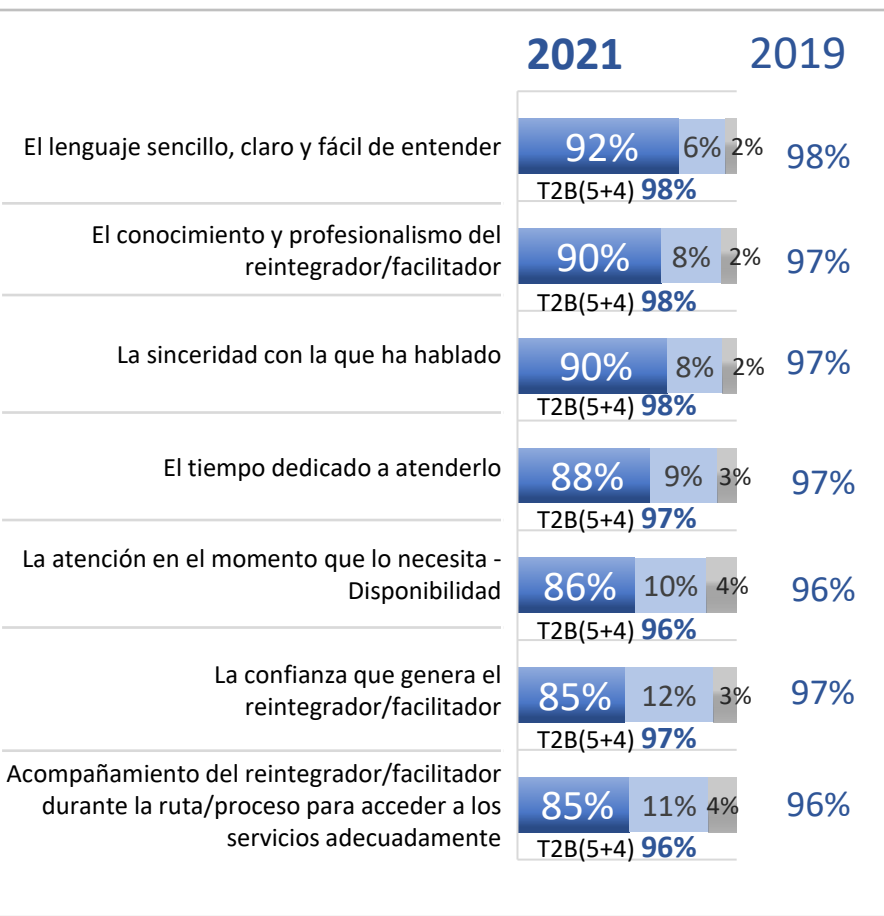
Compromiso de grupos y comunidades



Evaluación actitud y comunicación del facilitador/reintegrador

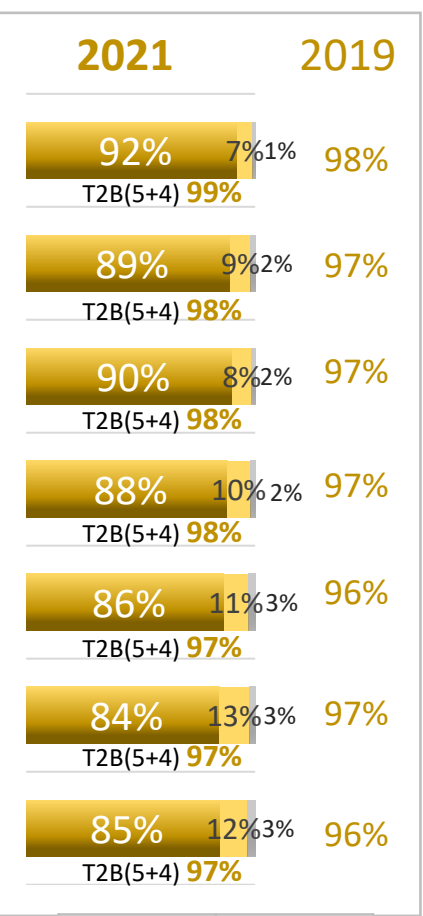


TOTAL



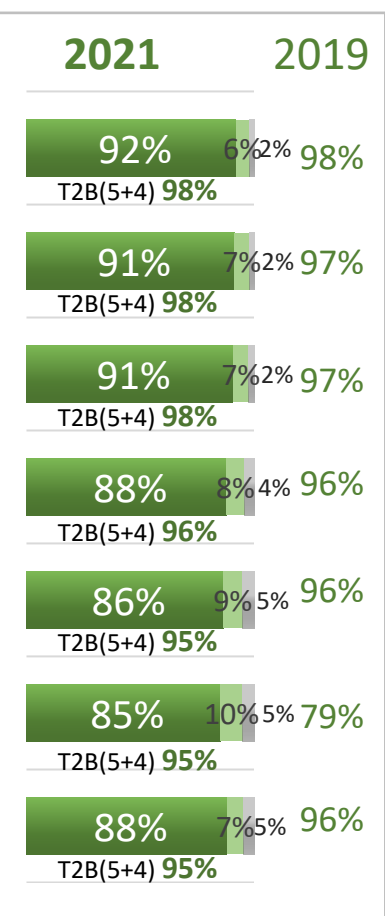
Base 1694

REINCORPORACION



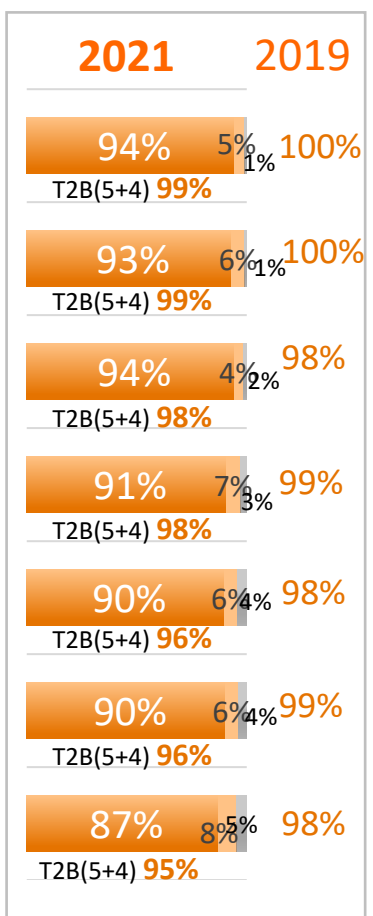
Base 632

RUTA REGULAR



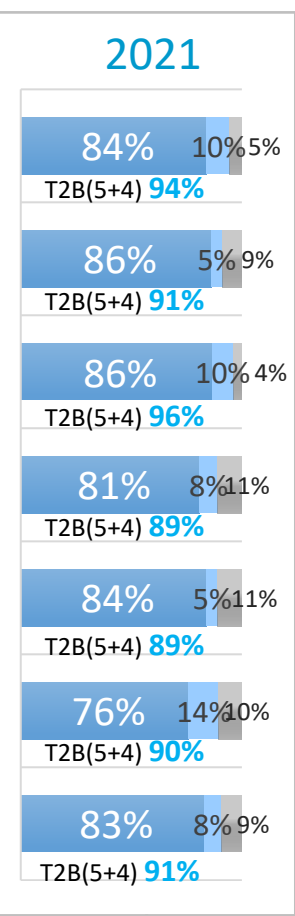
Base 577

JUSTICIA Y PAZ



Base 406

GAO



Base 79

24- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador / facilitador. Califique de 1 hasta 5, su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho.



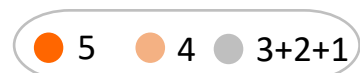
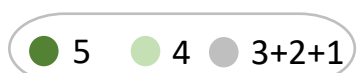
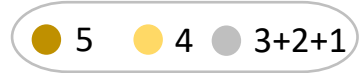
La paz con legalidad es de todos

ARN Agencia para la Reincorporación y la Normalización

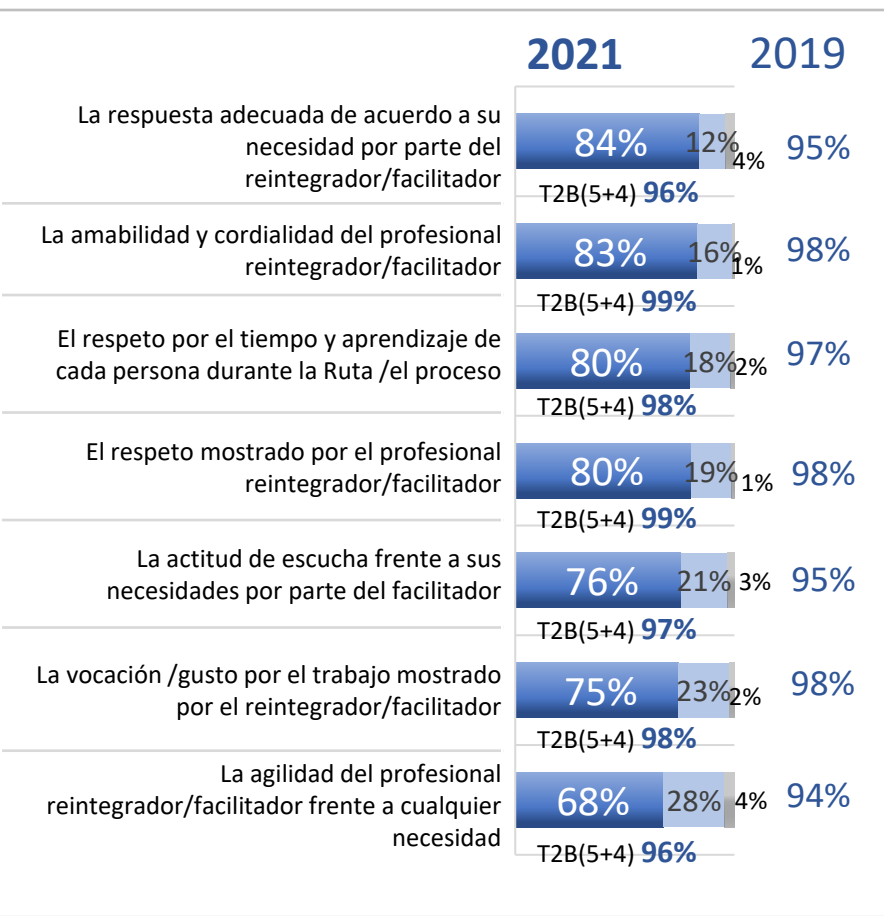
Compromiso de grupos y comunidades



Evaluación actitud y comunicación del facilitador/reintegrador

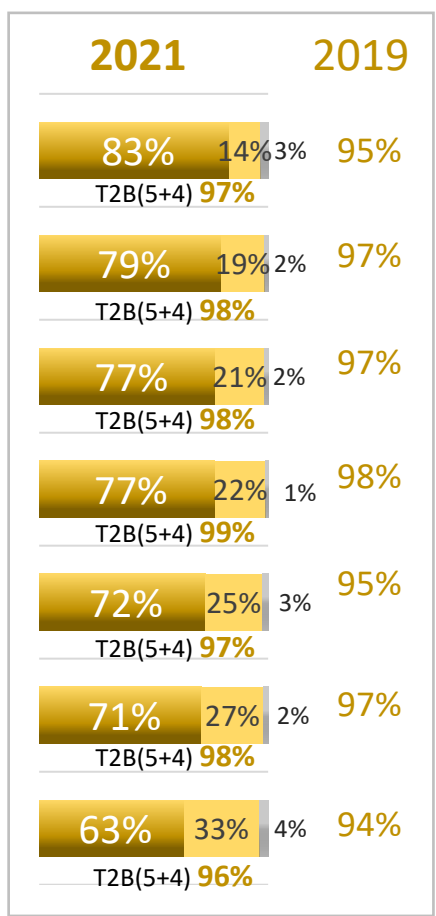


TOTAL



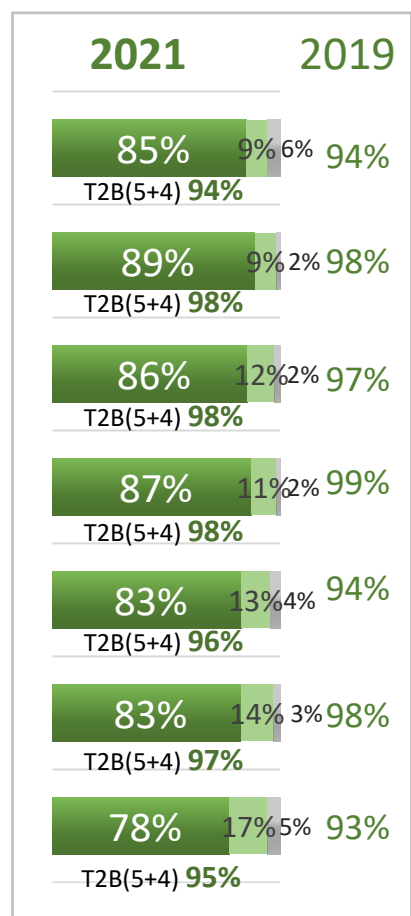
Base 1694

REINCORPORACION



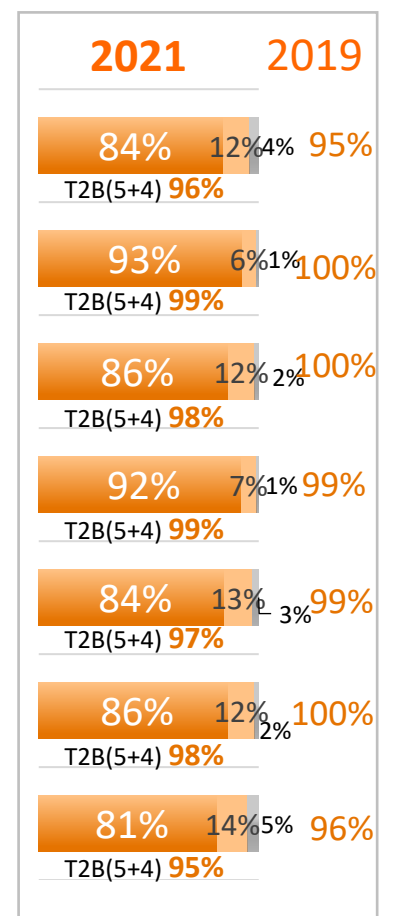
Base 632

RUTA REGULAR



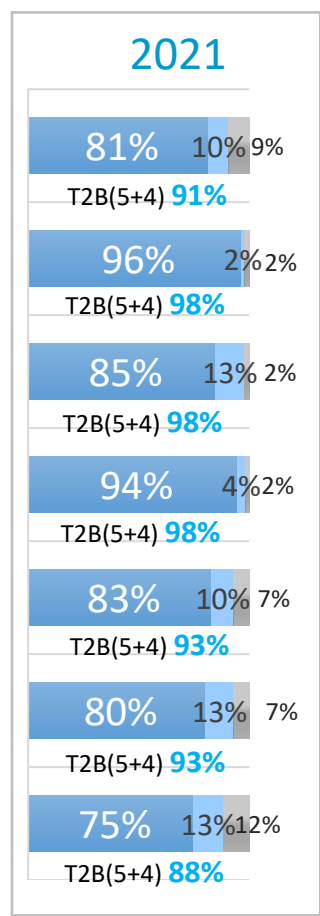
Base 577

JUSTICIA Y PAZ



Base 406

GAO




Base 79

24- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional reintegrador / facilitador. Califique de 1 hasta 5, su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho.



La paz con legalidad es de todos

ARN Agencia para la Reincorporación y la Normalización



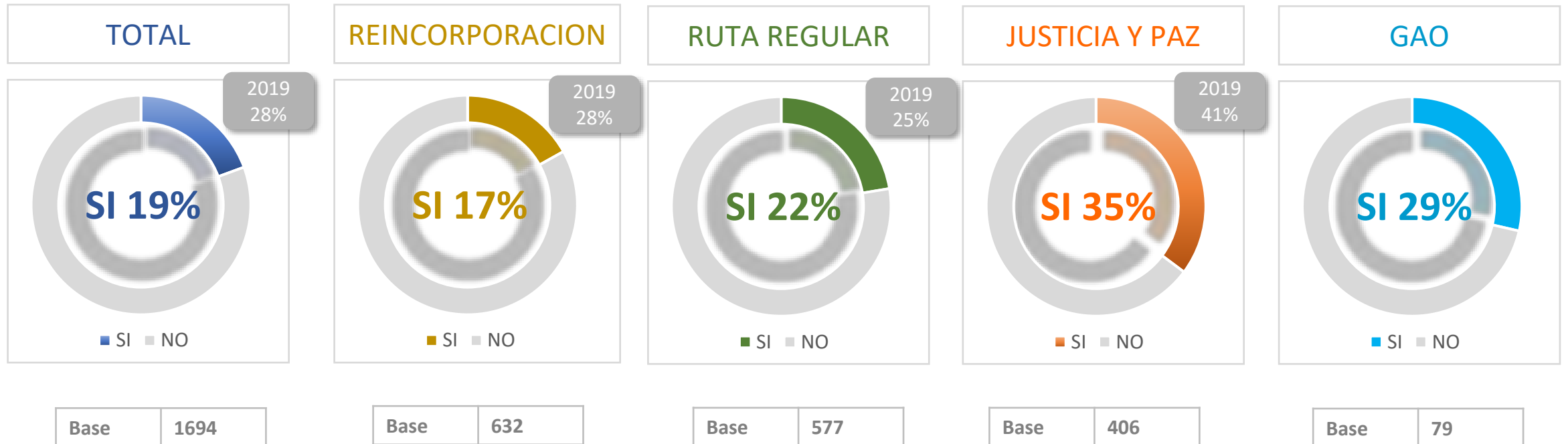
Evaluación atención abogado y demás profesionales del Grupo Territorial

- Consulta al abogado
- Satisfacción atención abogado
- Atención otros profesionales
- Satisfacción otros profesionales

Evaluación atención abogado y demás profesionales



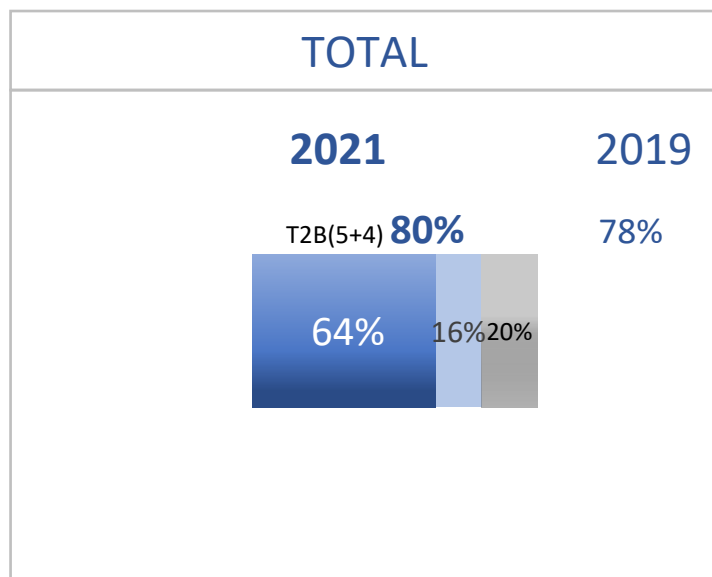
Consulta al abogado



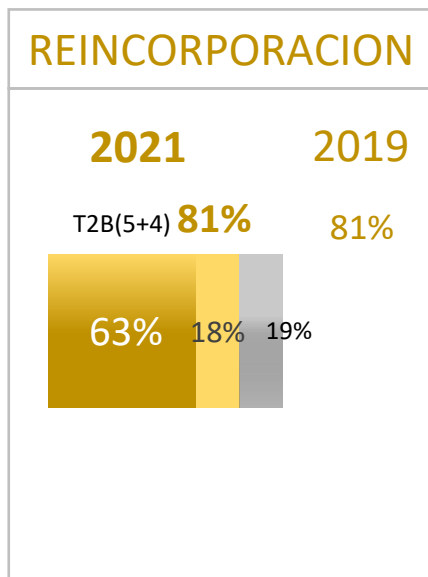
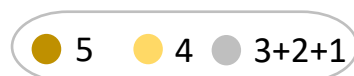
Evaluación atención abogado y demás profesionales



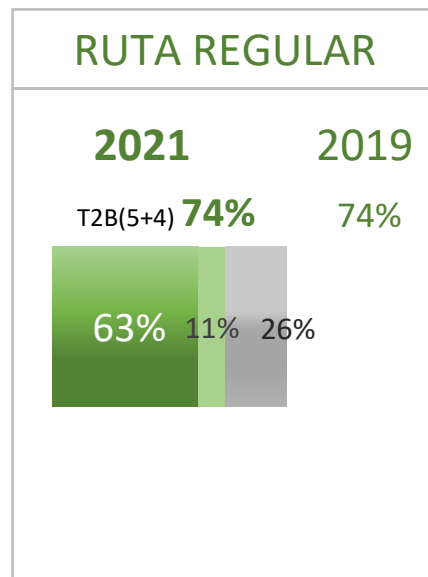
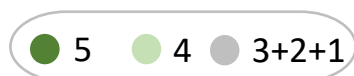
Nivel de satisfacción- Abogado



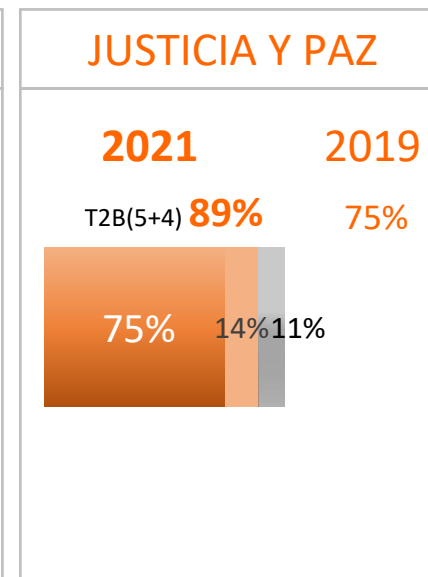
Base 393



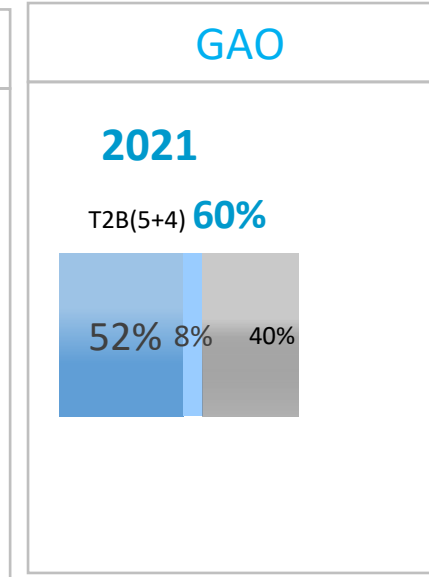
Base 105



Base 128



Base 142



Base 18*

* Datos NO representativos estadísticamente

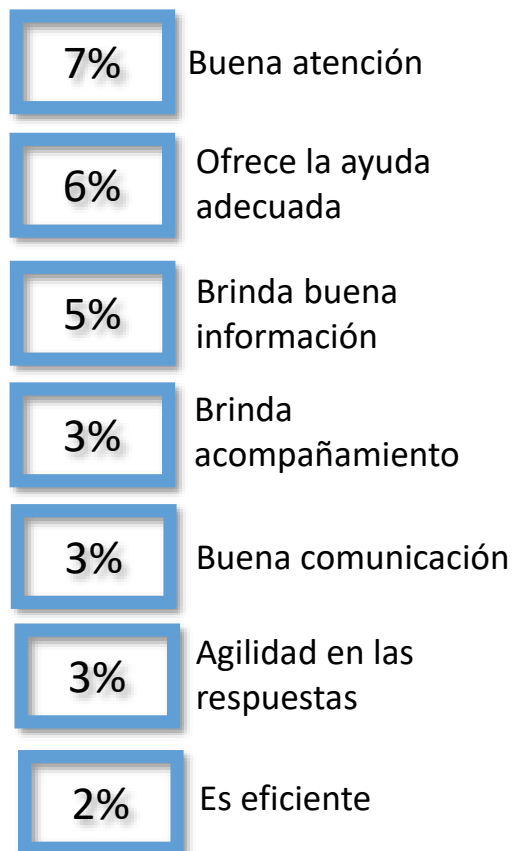
26- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho está con la orientación brindada por el abogado?

Evaluación atención abogado y demás profesionales



Razones - Nivel de satisfacción

TOTAL LO POSITIVO



Base	81
------	----

Encuestados que califican 3 y 4

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Buena atención	7%	9%		
Ofrece la ayuda adecuada	8%		10%	
Brinda buena información	4%	9%		
Brinda acompañamiento	4%			
Buena comunicación	4%			
Agilidad en las respuestas	4%			
Es eficiente		4%	5%	32%
No Responde	13%	2%	8%	68%
Base	26*	28*	24*	3*

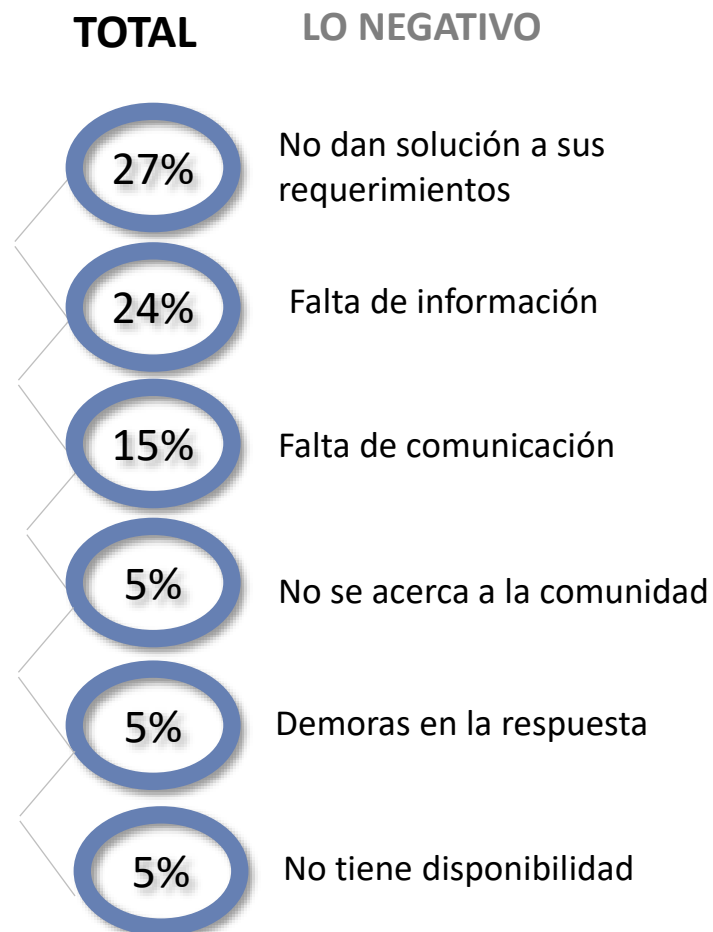
* Datos NO representativos estadísticamente



Evaluación atención abogado y demás profesionales



Razones - Nivel de satisfacción



Base	81
------	----

Encuestados que califican 3 y 4

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz
No dan solución a sus requerimientos	17%	52%	28%
Falta de información	25%	26%	15%
Falta de comunicación	20%	5%	10%
No se acerca a la comunidad	8%		
Demora en las respuestas	3%	7%	14%
No tiene disponibilidad	8%		
Base	26*	28*	24*

* Datos NO representativos estadísticamente

15% OTRAS MENCIONES

No tiene confianza	3%
Mala atención	3%
No cuenta con las herramientas necesarias	3%
Es eficiente	2%
Cambio de profesional muy seguido	1%
No muestra interés	1%
Mala asesoría	1%
No tienen en cuenta la seguridad	1%

Base	81
------	----



La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

Evaluación atención abogado y demás profesionales



Razones - Nivel de satisfacción



PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
No dan soluciones oportunas	37%	37%	29%	70%
No responden a las reclamaciones ni solicitudes	8%	19%	28%	4%
No realizan acompañamiento	15%	5%	26%	4%
No se realizó el trámite acordado	16%	6%		
Mala atención	6%	23%		
Demora las respuestas y procesos	9%	11%		26%
Mala comunicación	7%	16%		
Base	26*	28*	24*	4*

* Datos NO representativos estadísticamente

26% OTRAS MENCIONES	
No tiene disponibilidad	8%
Poca información	8%
Respuestas hostiles a solicitudes	3%
No cumplen con su labor	3%
No hay apoyo jurídico	2%
El abogado trabaja para la ARN	1%
Remisión a otros profesionales no vinculados	1%

Base	43
------	----

Encuestados que califican 1 Y 2



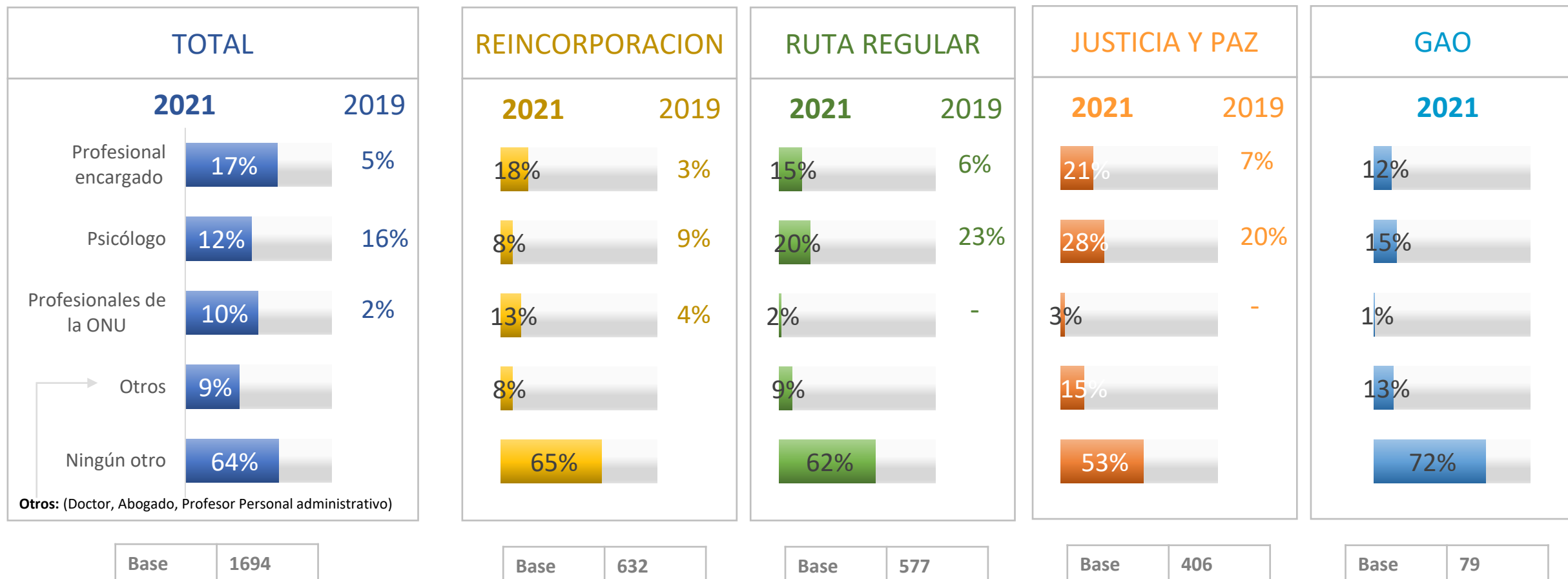
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

Evaluación atención abogado y demás profesionales



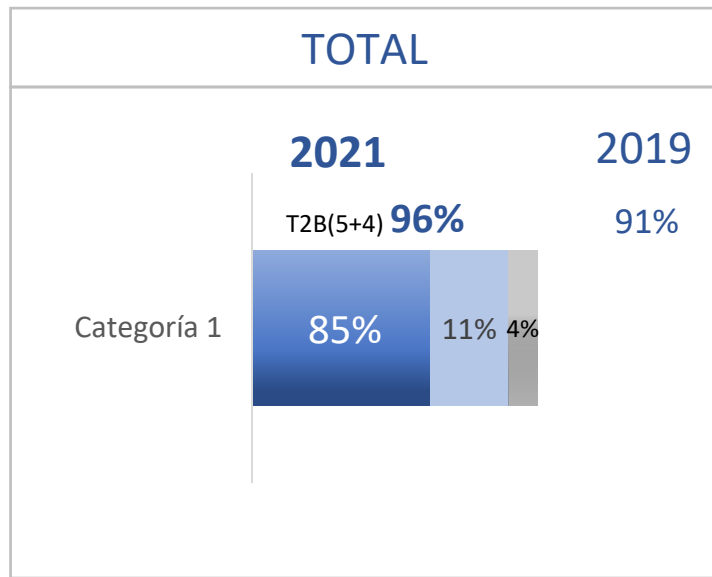
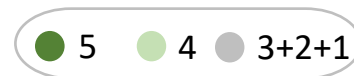
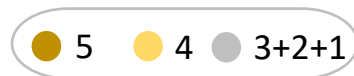
Otros profesionales que han brindado atención



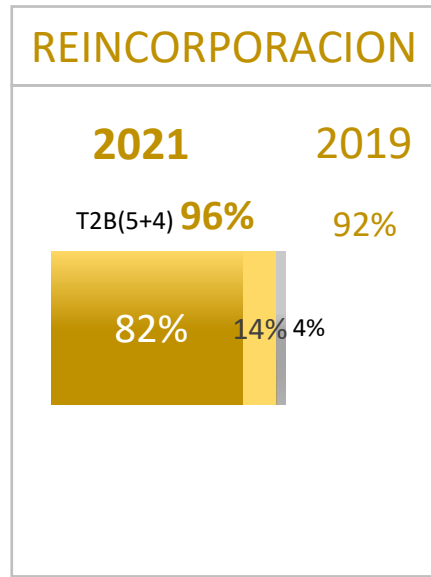
Evaluación atención abogado y demás profesionales



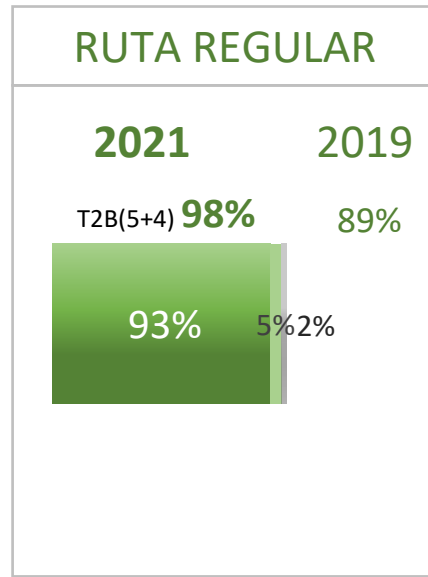
Nivel de satisfacción- Otros profesionales



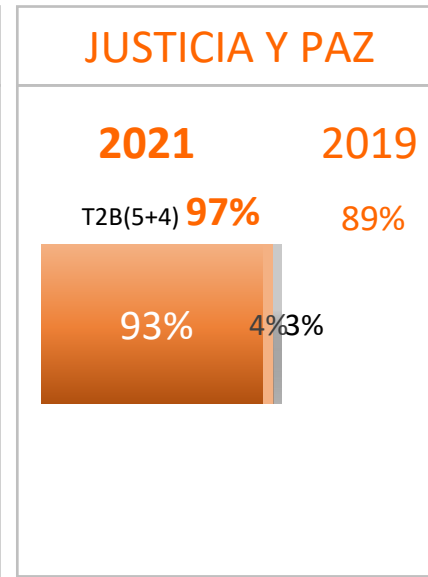
Base 636



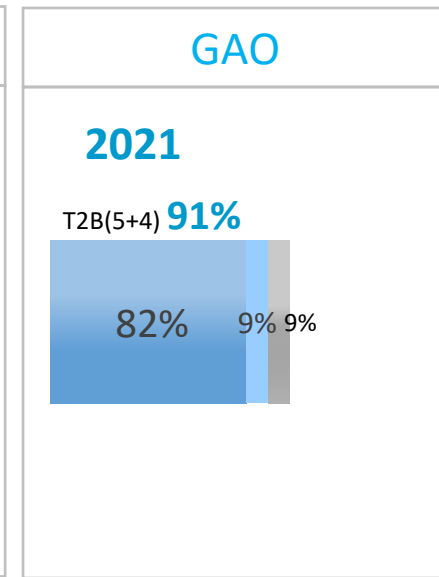
Base 222



Base 208



Base 183



Base 23*

* Datos NO representativos estadísticamente

29- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho está con la orientación brindada por?



La paz con legalidad es de todos

ARN Agencia para la Reincorporación y la Normalización

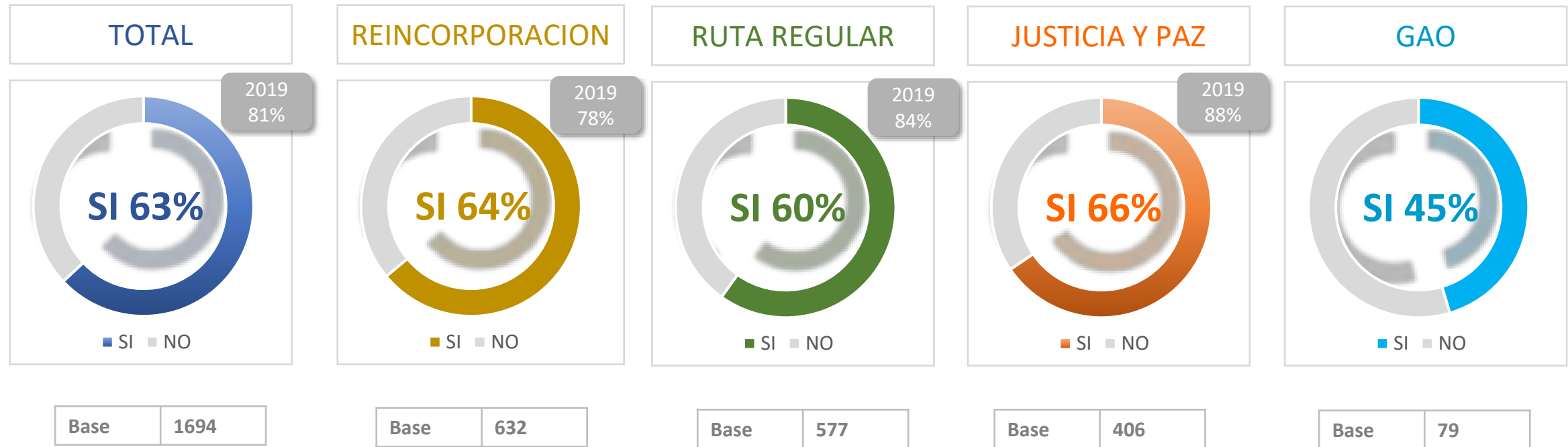
Evaluación del canal presencial- **Grupo Territorial-Punto de atención - AETCR**

- Conocimiento del punto de atención
- Conocimiento ubicación
- Visita en el último año
- Razón de visita
- Atención personal y razones
- Características atención brindada
- Valoración instalaciones
- Satisfacción ubicación geográfica y razones
- Satisfacción atención en la AETCR

Evaluación del canal presencial



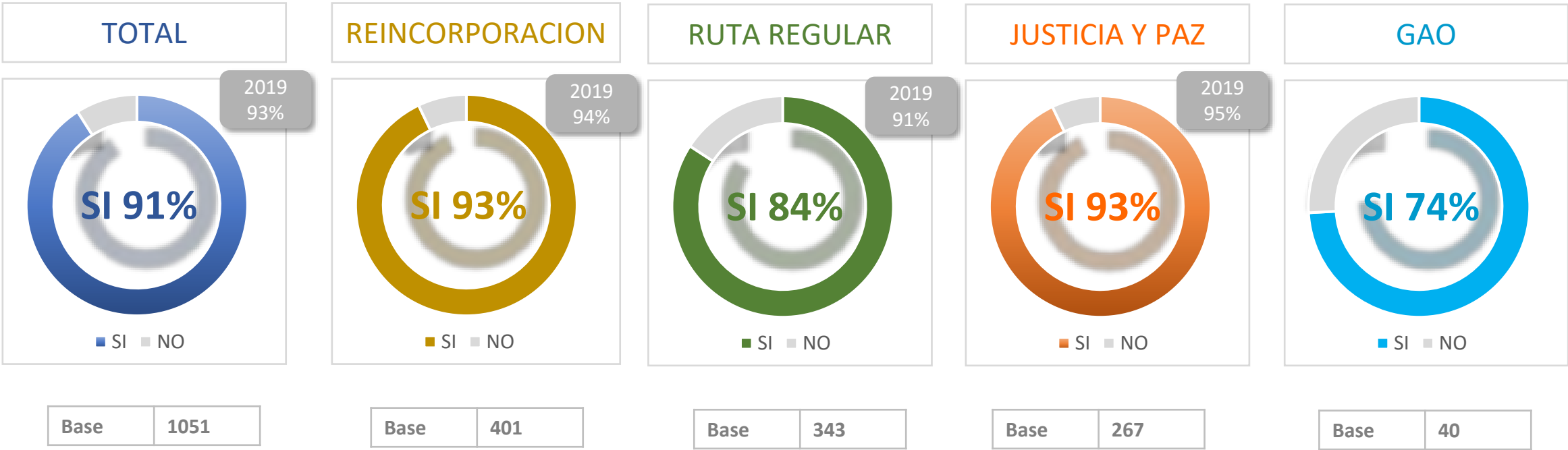
Conocimiento del punto de atención



Evaluación del canal presencial



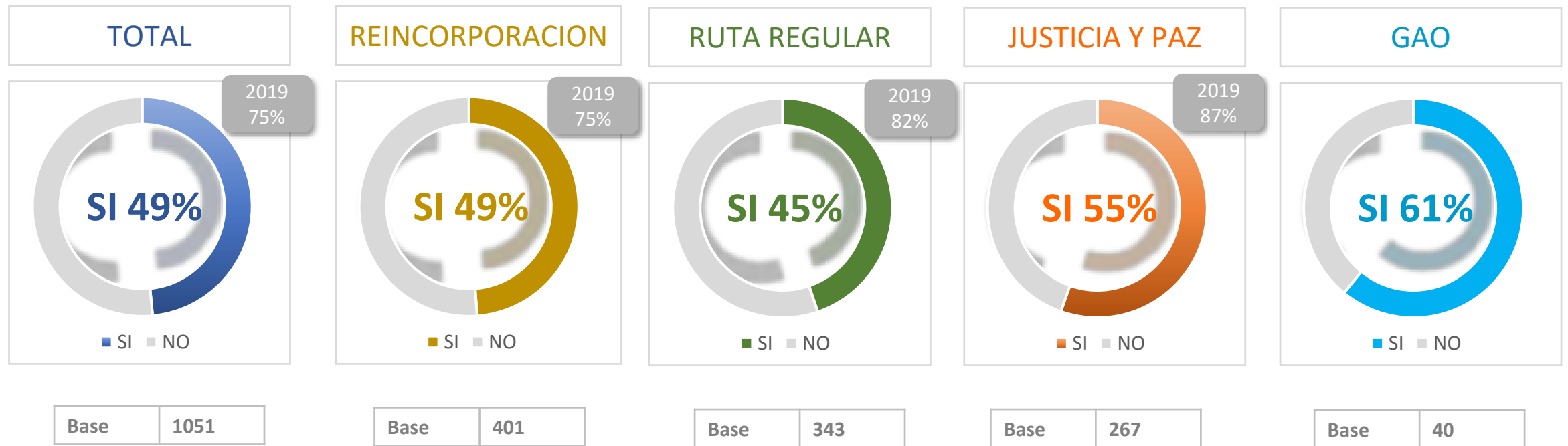
Conocimiento ubicación del punto de atención



Evaluación del canal presencial



Visita en el último año

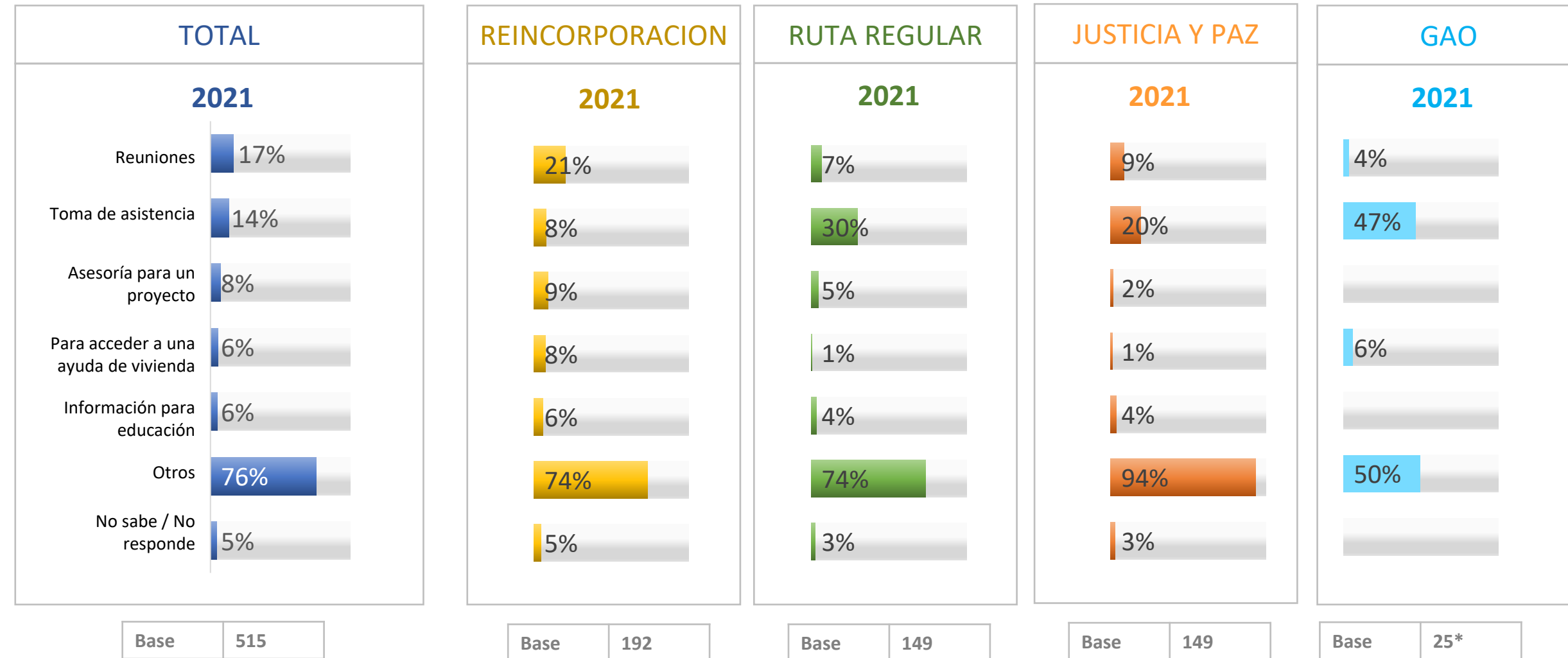


9- ¿En el último año ha ido por alguna razón al Grupo Territorial que le fue asignado?

Evaluación del canal presencial



Razones de visita



* Datos NO representativos estadísticamente



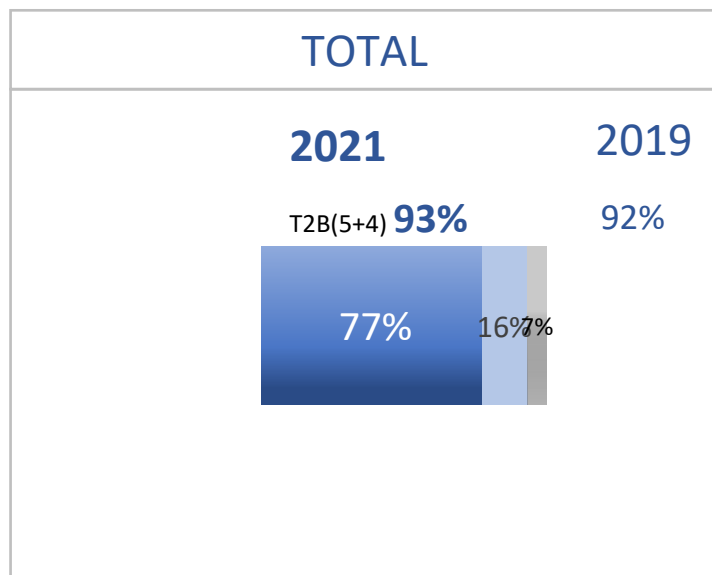
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

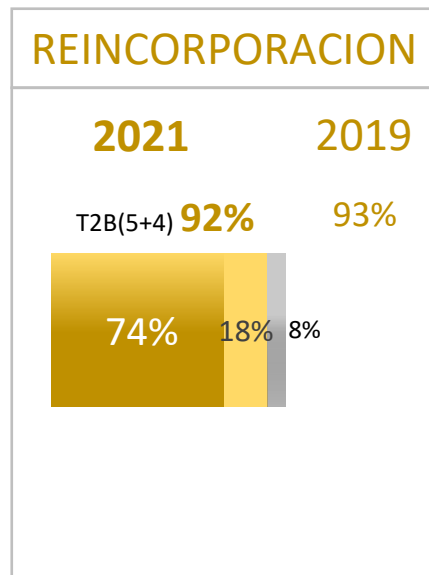
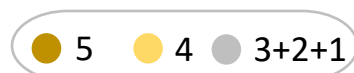
Evaluación del canal presencial



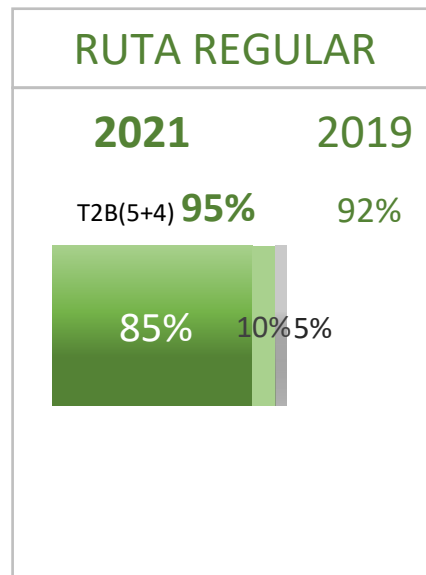
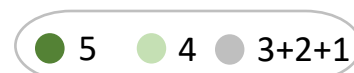
Nivel de satisfacción atención del personal



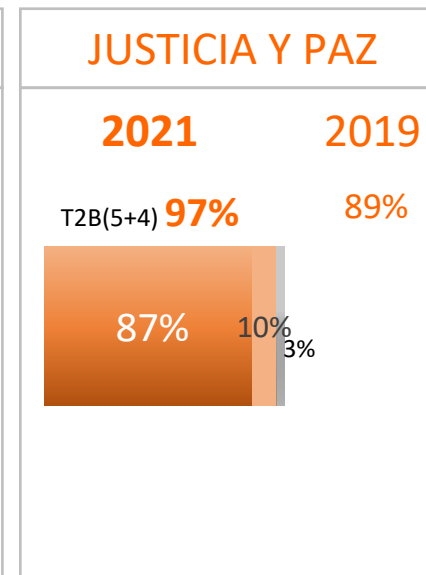
Base 509



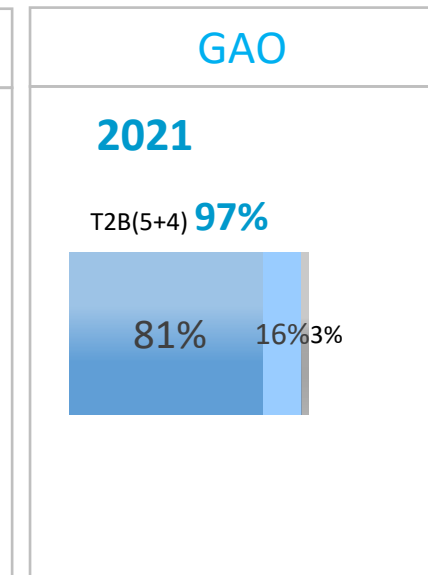
Base 191



Base 149



Base 146



Base 23*

* Datos NO representativos estadísticamente

11- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho está en general con la atención brindada por todo el personal que atiende en los Grupos Territoriales de la ARN?

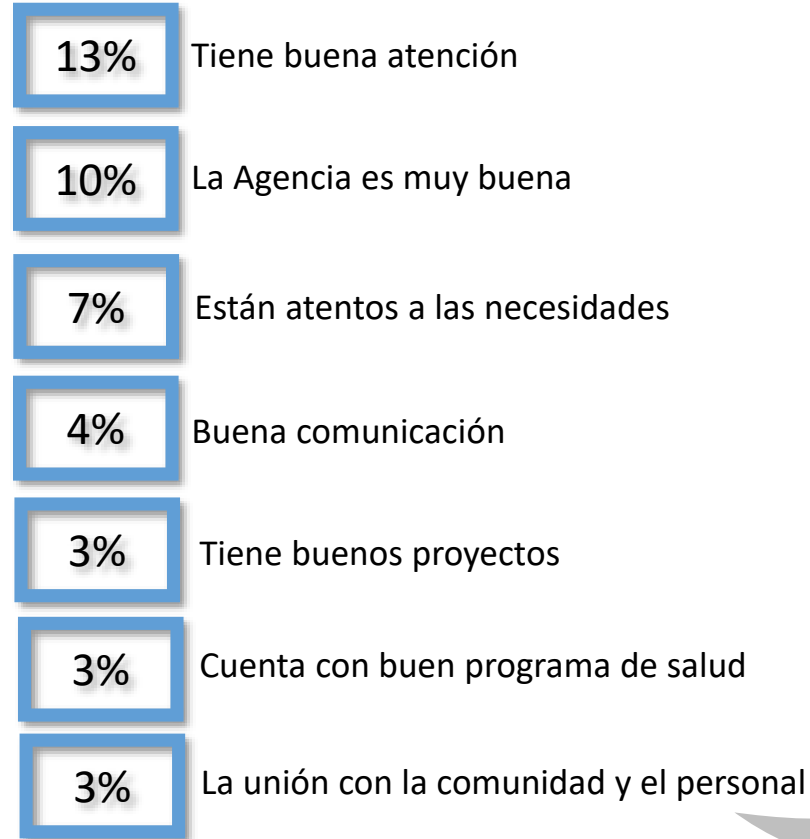
Evaluación del canal presencial



Razones – satisfacción atención del personal

TOTAL

LO POSITIVO



Base	87
------	----

Encuestados que califican 3 y 4

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Tiene buena atención	11%	32%	17%	20%
La Agencia es muy buena	9%	11%	14%	
Están atentos a las necesidades	6%	11%	17%	
Buena comunicación	4%			
Tiene buenos proyectos	4%			
La unión con la comunidad y el personal	2%	7%		
Cuenta con buen programa de salud	3%			
Base	46	18	17	6

* Datos NO representativos estadísticamente

5% OTRAS MENCIONES	
Tienen vivienda en el lugar	2%
Brindan seguridad	2%
Dan solución oportuna	1%



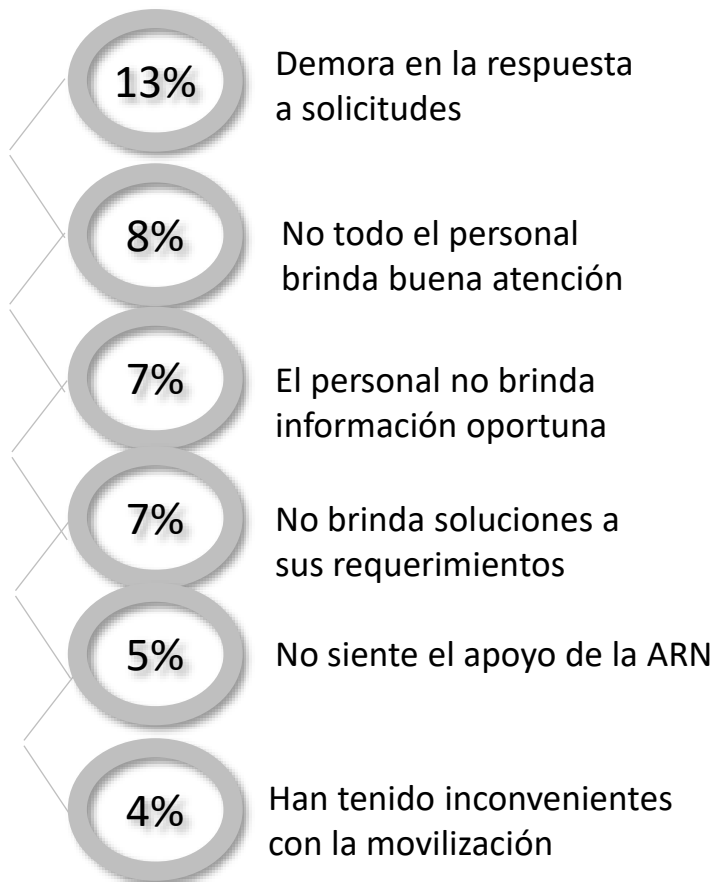
Evaluación del canal presencial



Razones – satisfacción atención del personal

LO NEGATIVO

TOTAL



Base	87
------	----

Encuestados que califican 3 y 4



PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Demora en la respuesta a solicitudes	14%	11%	7%	
No todo el personal brinda buena atención	9%		8%	
El personal no brinda información oportuna	7%	7%	6%	
No brinda soluciones a sus requerimientos	8%			20%
No siente el apoyo de la ARN	5%	11%	11%	
Han tenido inconvenientes con la movilización	4%			
Base	46	18*	17*	6*

32% OTRAS MENCIONES

No ha tenido beneficios	3%
No se han cumplido los acuerdos	3%
Hay decisiones con las que no esta de acuerdo	3%
No brindan acompañamiento	3%
Solo conoce 1 facilitador	2%
Esta muy involucrado con la política	2%
Dificultad para acceder a beneficios	2%
No hay desarrollo de proyectos	2%
Por pandemia	2%
No se siente satisfecho	2%
No asiste frecuentemente	2%
Mala comunicación	2%
No recibe la ayuda adecuada	1%
Poco profesionalismo	1%
Falta de información	1%
No cumple el reglamento	1%

* Datos NO representativos estadísticamente



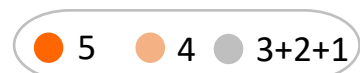
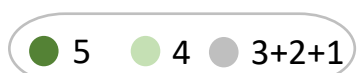
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

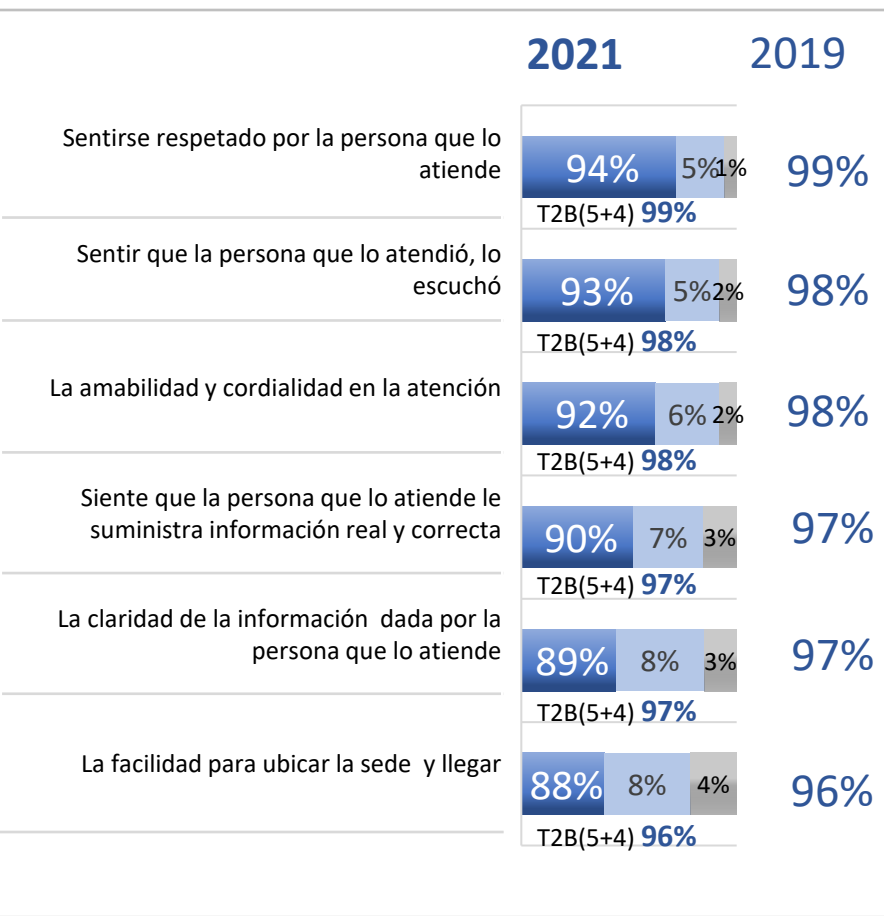
Evaluación del canal presencial



Características atención brindada

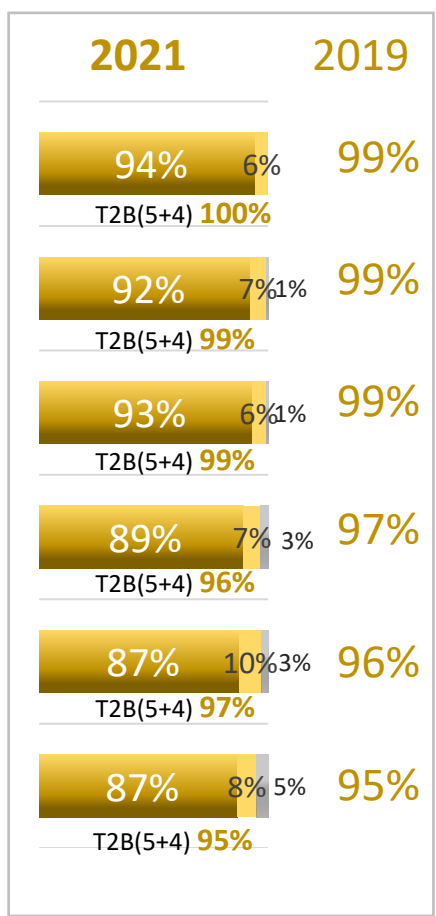


TOTAL



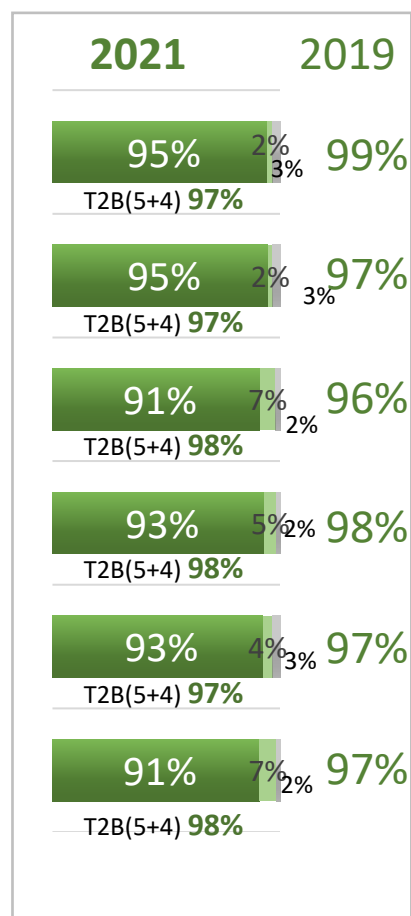
Base 1694

REINCORPORACION



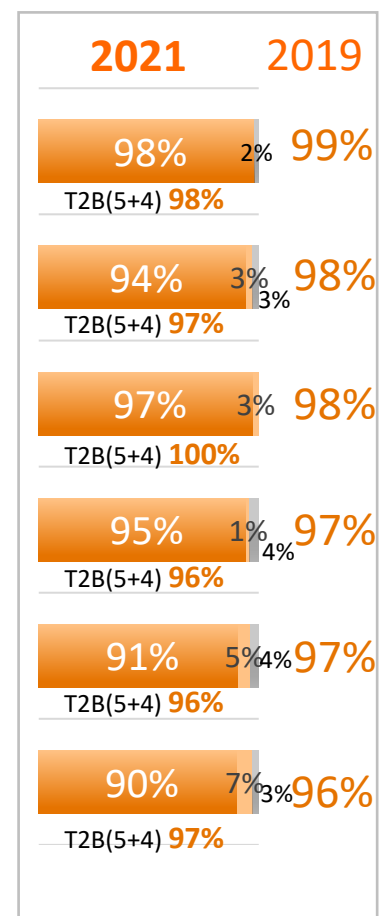
Base 632

RUTA REGULAR



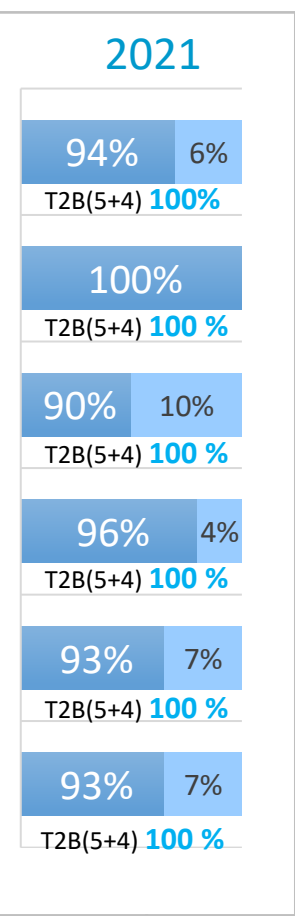
Base 577

JUSTICIA Y PAZ



Base 406

GAO

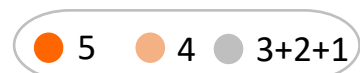
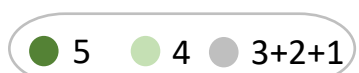


Base 79

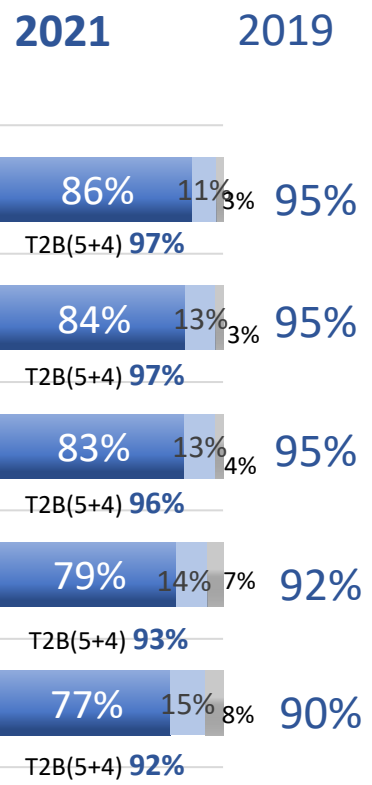
13- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en los Grupos Territoriales de la ARN. Le voy a pedir que califique de 1 hasta 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos....?

Evaluación del canal presencial

Características atención brindada

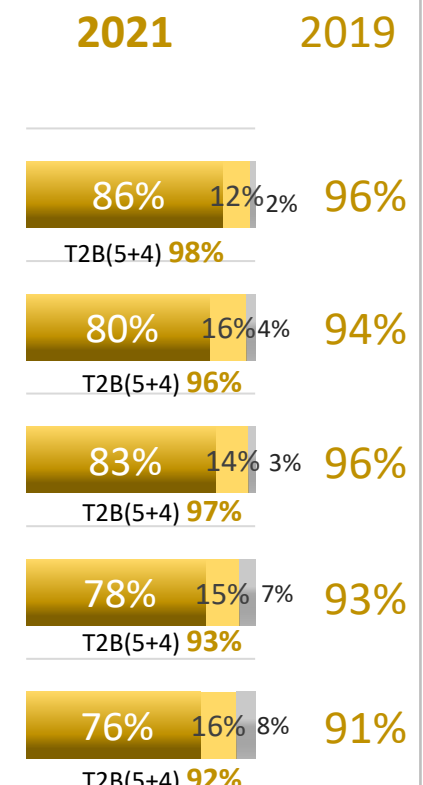


TOTAL



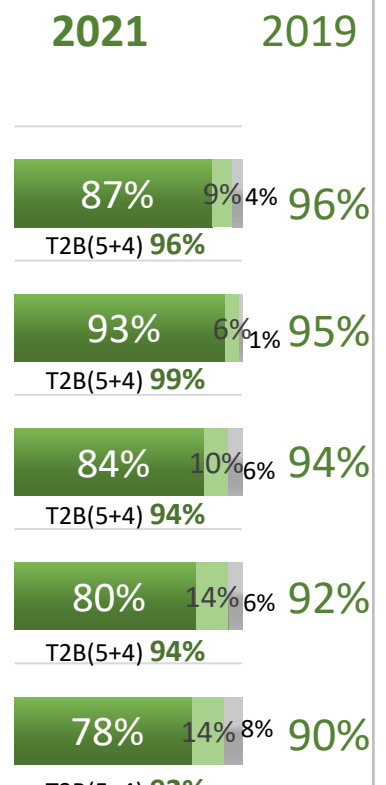
Base 1694

REINCORPORACION



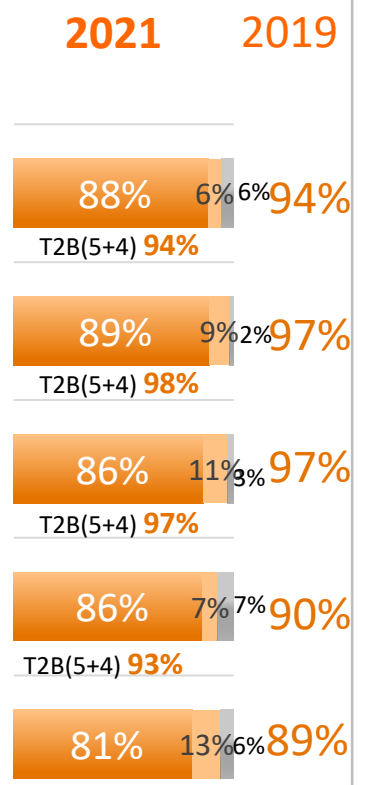
Base 632

RUTA REGULAR



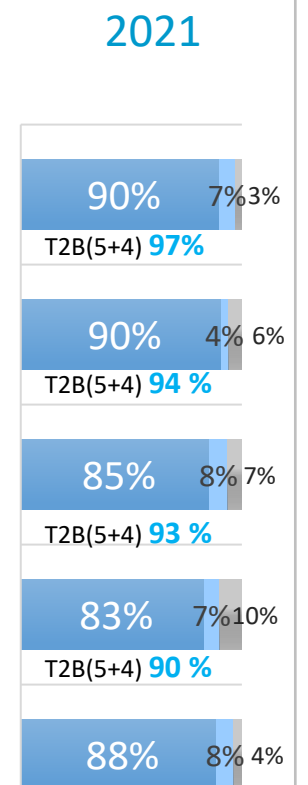
Base 577

JUSTICIA Y PAZ



Base 406

GAO



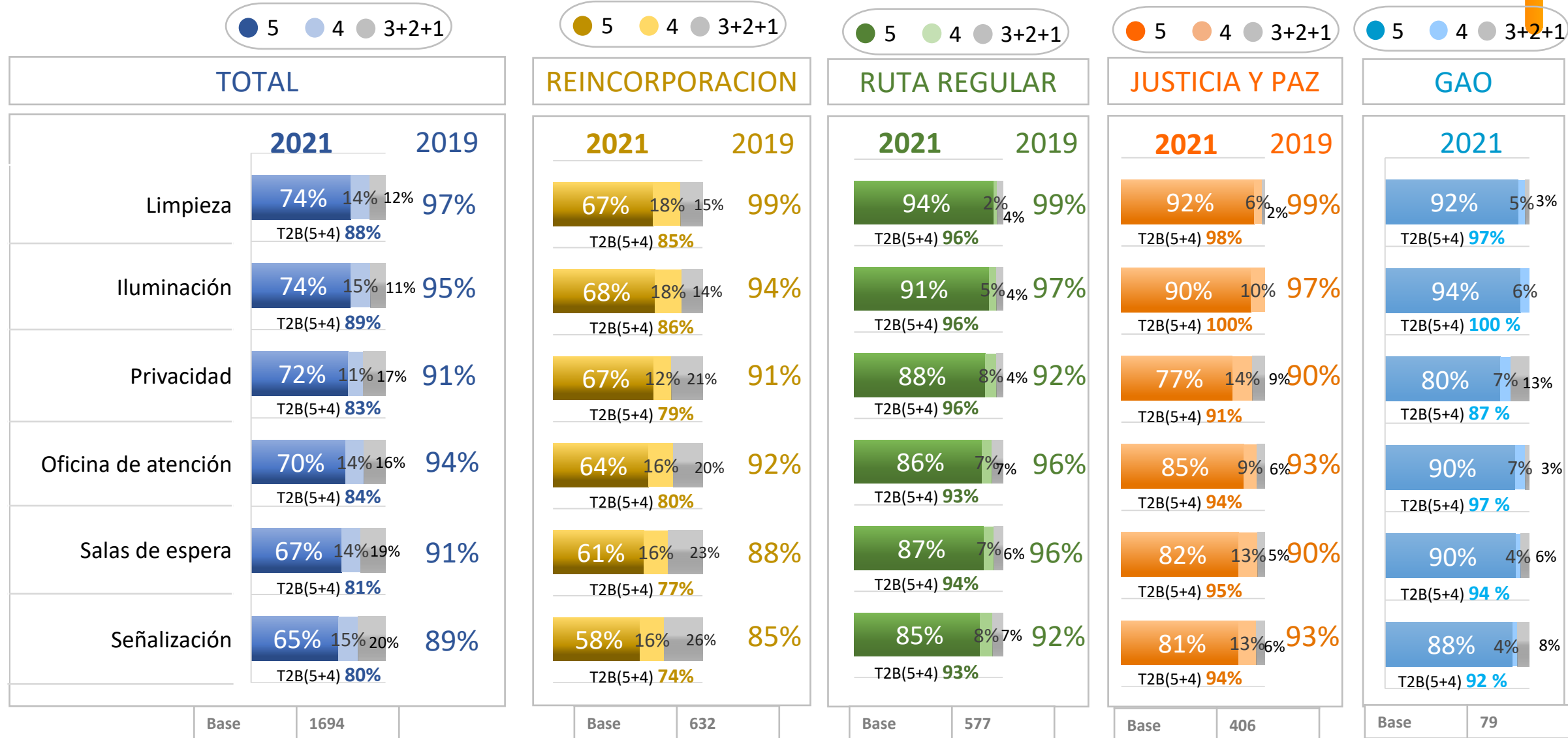
Base 79

13- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en los Grupos Territoriales de la ARN. Le voy a pedir que califique de 1 hasta 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos....?

Evaluación del canal presencial



Valoración instalaciones

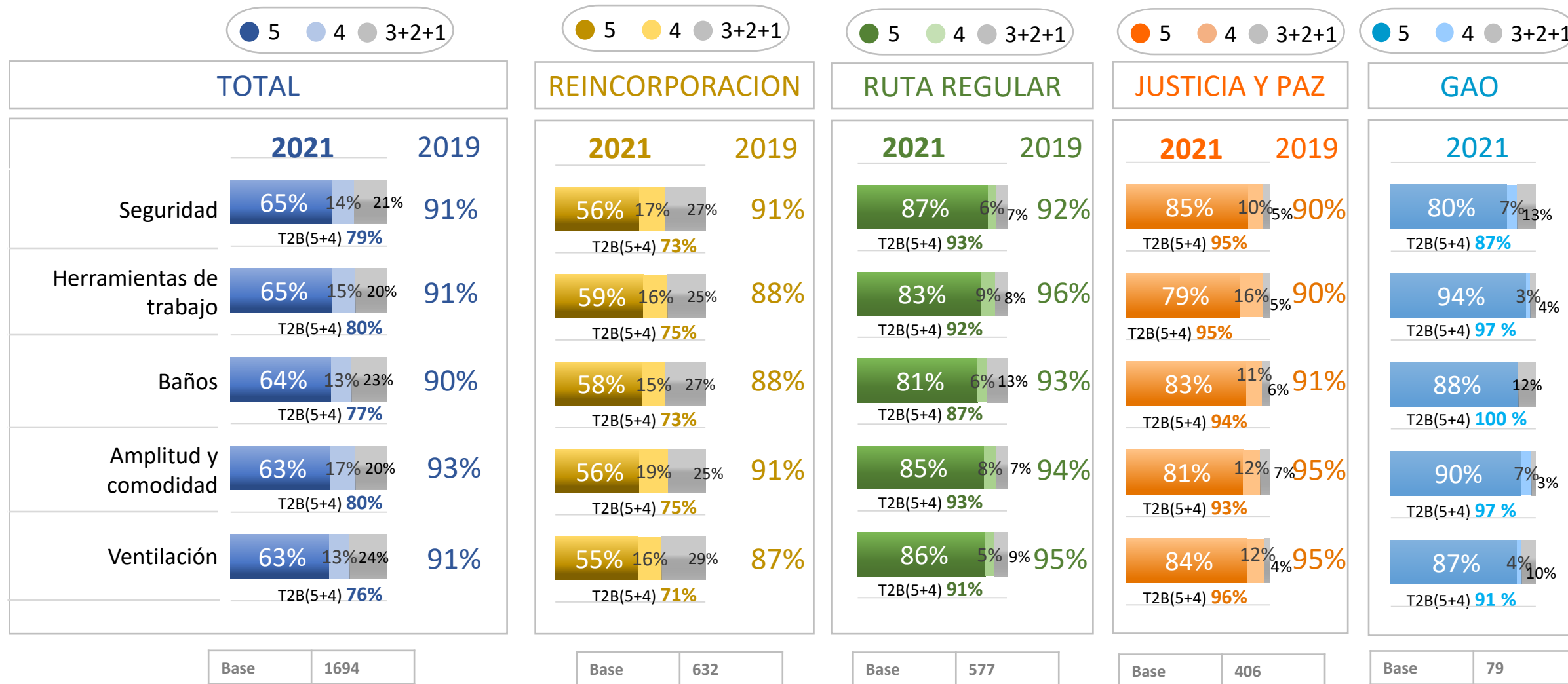


14- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones, según su experiencia califique el estado de las instalaciones físicas del Grupo Territorial donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos

Evaluación del canal presencial



Valoración instalaciones

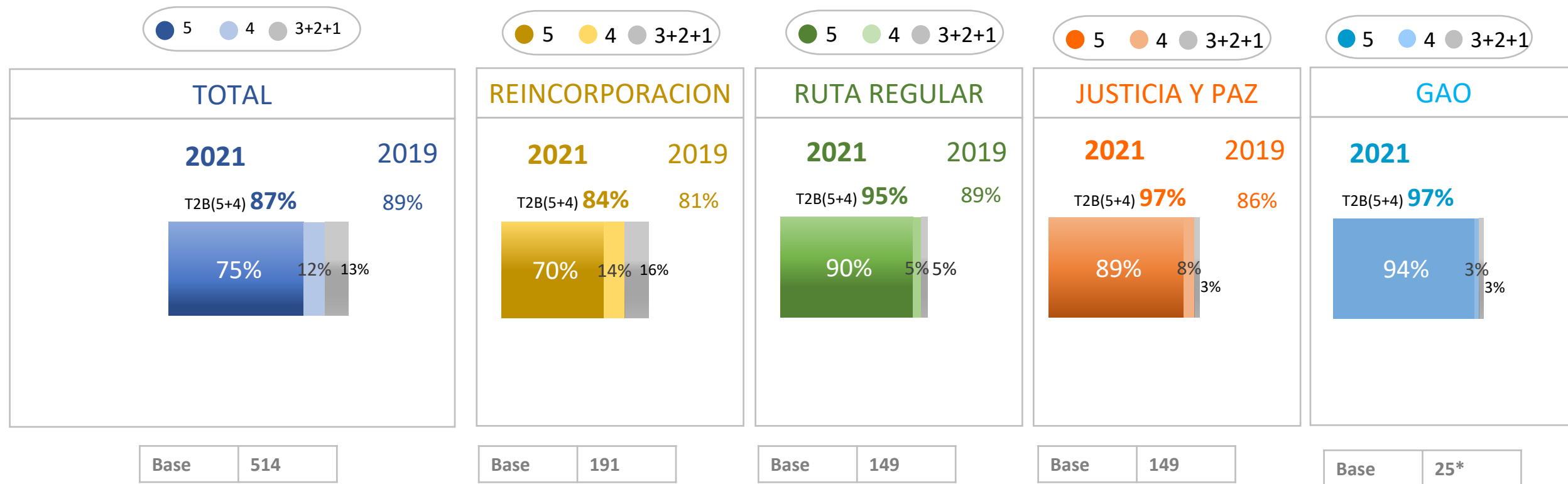


14- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones, según su experiencia califique el estado de las instalaciones físicas del Grupo Territorial donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos

Evaluación del canal presencial



Nivel de satisfacción ubicación geográfica



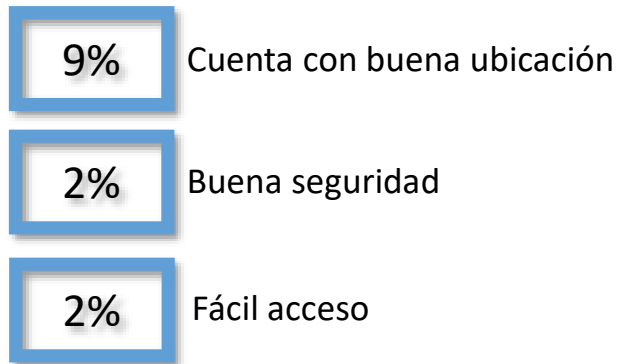
* Datos NO representativos estadísticamente

15- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho, está en general, con la ubicación geográfica del Grupo Territorial que le ha sido asignado?



Razones – satisfacción ubicación geográfica

TOTAL LO POSITIVO



Base	75
------	----

Encuestados que califican 3 y 4

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz
Cuenta con buena ubicación	6%	30%	34%
Buena seguridad		7%	2%
Fácil acceso	10%	26%	
Base	47	14*	12*

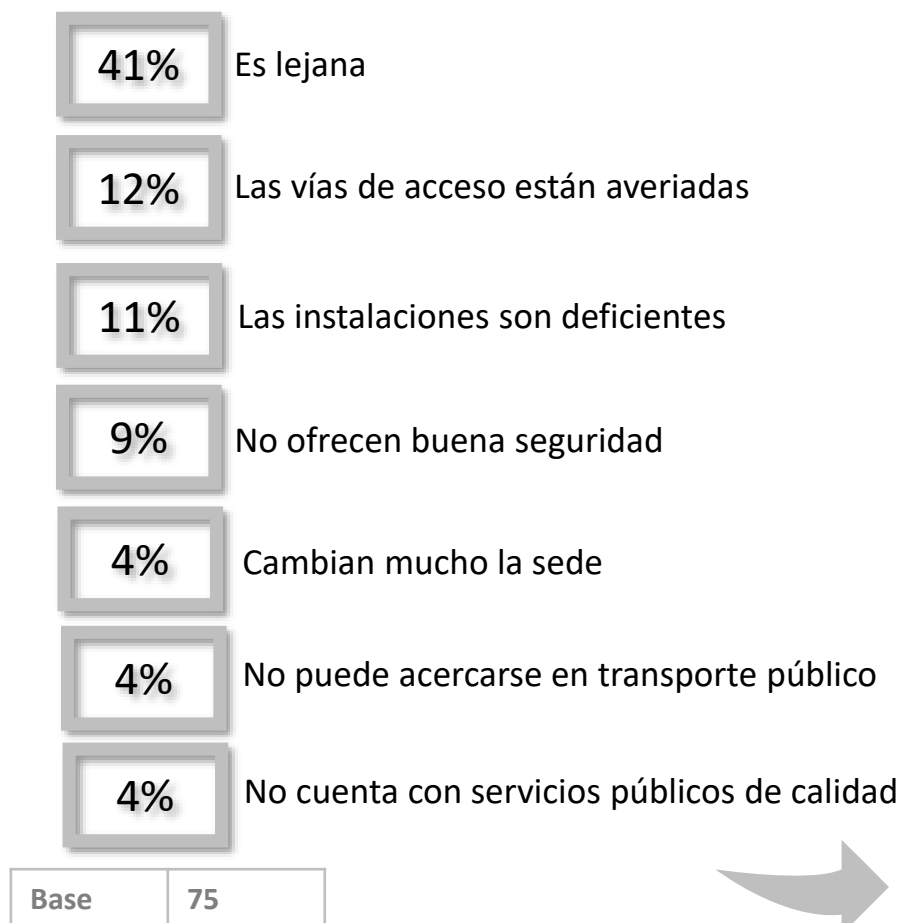
* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación del canal presencial



Razones – satisfacción ubicación geográfica

TOTAL LO NEGATIVO



Encuestados que califican 3 y 4

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz
Es lejana	42%	37%	15%
Las vías de acceso están averiadas	13%		13%
Las instalaciones son deficientes	13%		
No ofrece buena seguridad	9%	9%	34%
Cambian mucho la sede	5%		
No puede acercarse en transporte público	4%	5%	
No cuenta con servicios públicos de calidad	4%		
Base	47	14*	12*

* Datos NO representativos estadísticamente

12% OTRAS MENCIONES

Está muy escondida	3%
Es difícil llegar	2%
Es muy apartada de la zona urbana	2%
Fácil acceso	2%
El clima	2%
No conoce la sede	1%



Evaluación del canal presencial



Nivel de satisfacción atención en el AETCR



17- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se siente con la atención general ofrecida en el AETCR?



La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

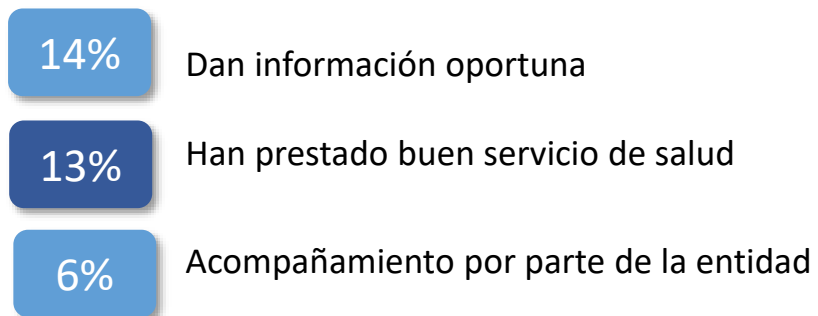
Evaluación del canal presencial



Razones – satisfacción atención AETCR

TOTAL

LO POSITIVO



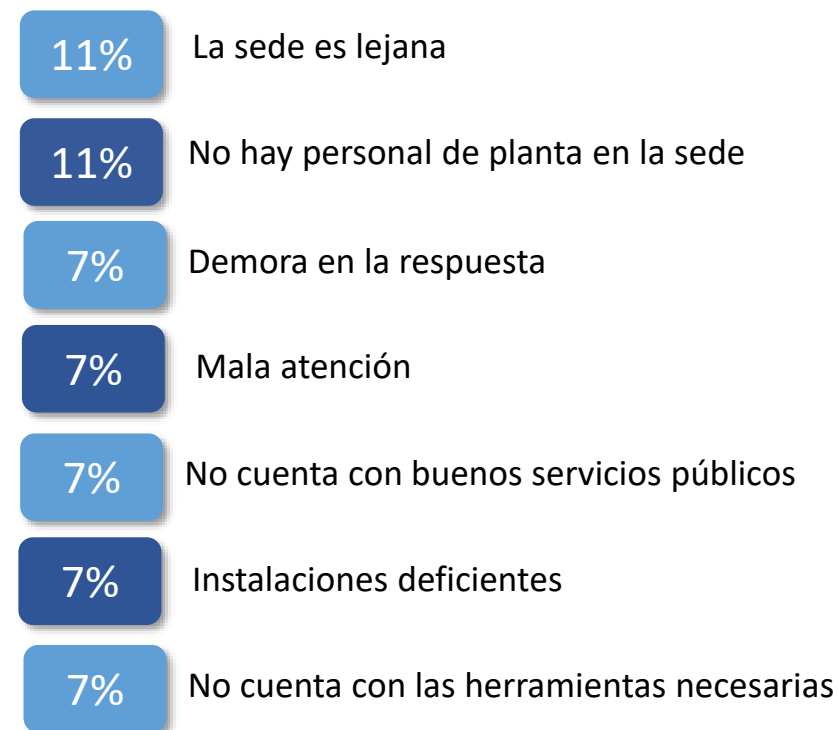
Base	13*
------	-----

Encuestados que califican 3 y 4

* Datos NO representativos estadísticamente

TOTAL

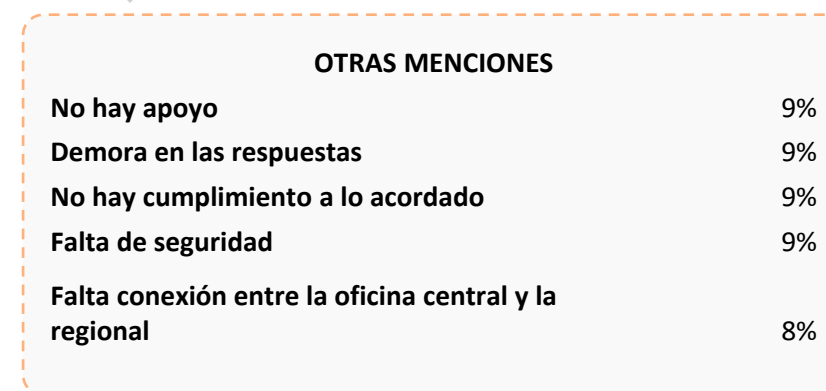
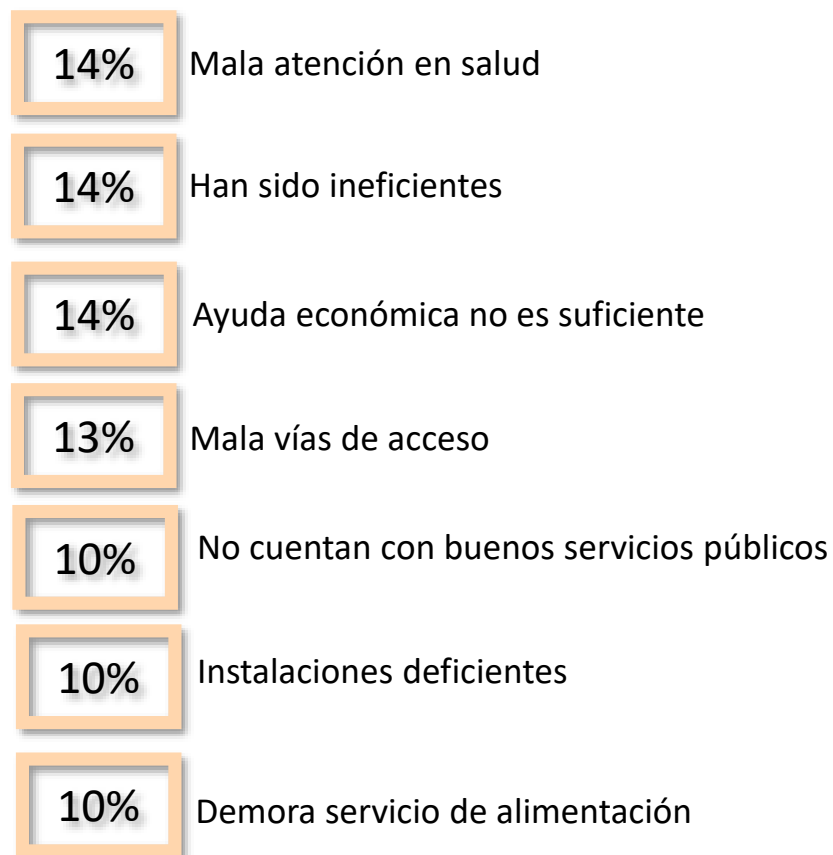
LO NEGATIVO





LO NEGATIVO

TOTAL



Base	10*
------	-----

Encuestados que califican 1 y 2

* Datos NO representativos estadísticamente



Satisfacción con los canales de atención de la ARN

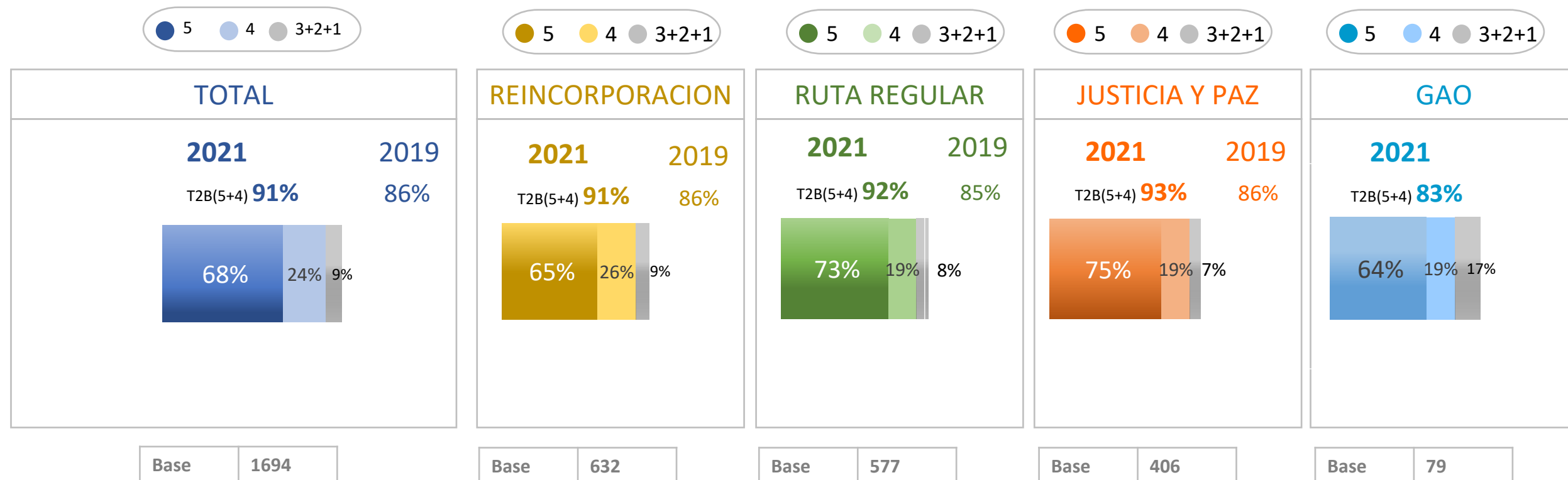
- Nivel de satisfacción
- Razones de satisfacción
- Conocimiento de los canales de atención de la ARN
- Frecuencia de uso de los canales de atención

Satisfacción con los canales de atención



Nivel de satisfacción

El 91% de los encuestados registran una alta satisfacción con los diferentes canales de atención que brinda la ARN.

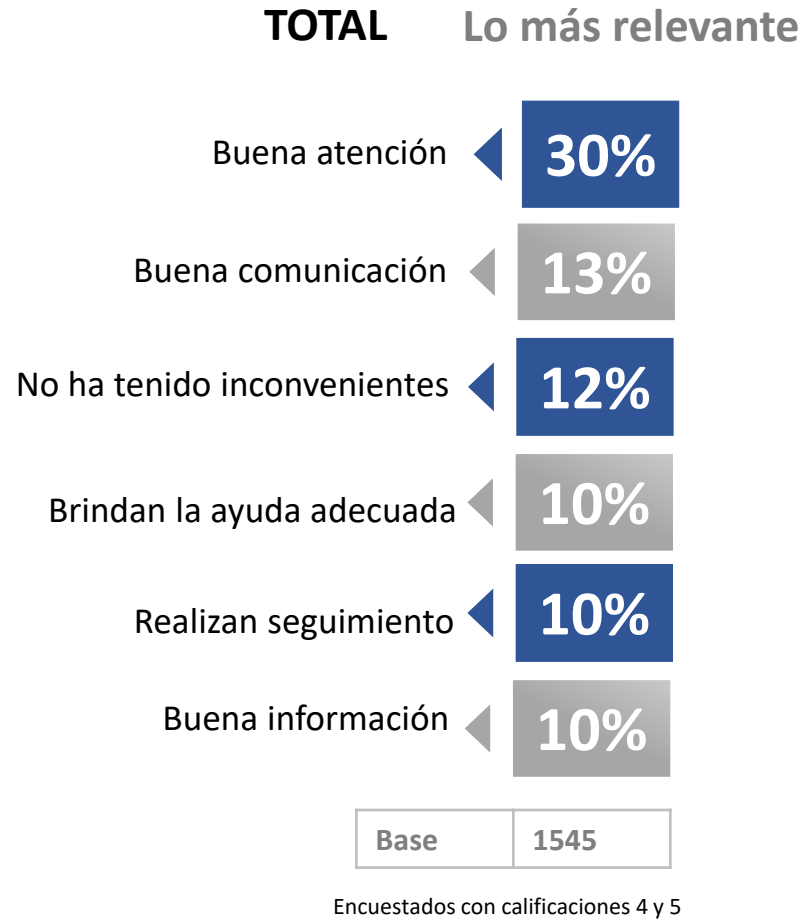


2- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida por los diferentes canales de atención al ciudadano (presencial, virtual, telefónico y escrito) para contactarse con la ARN?

Satisfacción con los canales de atención



Razones - Nivel de satisfacción



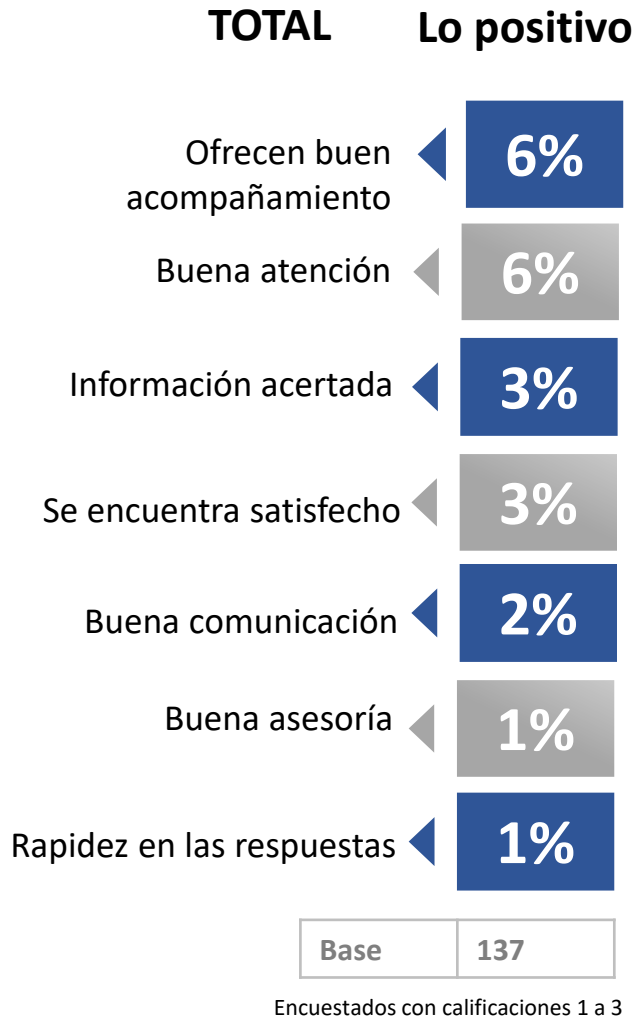
PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Buena atención	28%	35%	34%	42%
Buena comunicación	13%	12%	14%	17%
No ha tenido inconvenientes	11%	16%	9%	12%
Brindan la ayuda adecuada	10%	9%	15%	6%
Realizan seguimiento/ Están pendientes	10%	11%	13%	15%
Buena información	11%	9%	8%	4%
Base	573	531	374	67



Satisfacción con los canales de atención



Razones - Nivel de satisfacción



PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Ofrecen buen acompañamiento	7%	2%		
Buena atención	6%	5%	3%	
Información acertada	4%	2%		
Se encuentra satisfecho	3%			27%
Buena comunicación	2%	5%		
Buena asesoría	1%			
Rapidez en las respuestas	1%			
Base	56	42	28*	11*

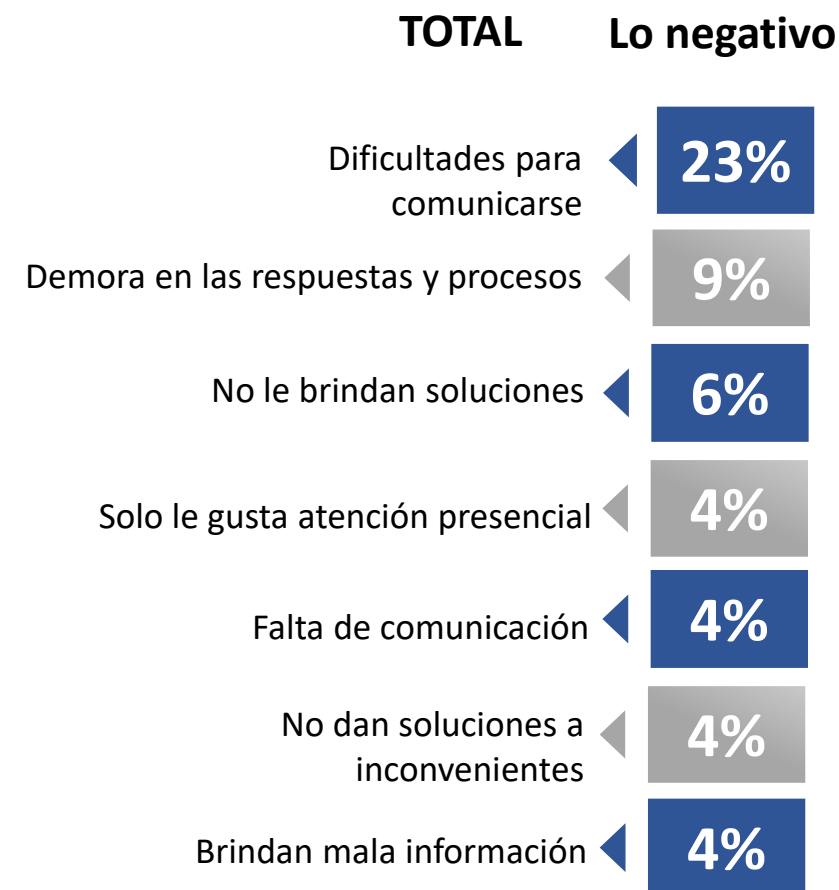
* Datos NO representativos estadísticamente



Satisfacción con los canales de atención



Razones - Nivel de satisfacción



Base 137

Encuestados con calificaciones 1 a 3

PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz	GAO
Dificultades para comunicarse	23%	26%	15%	28%
Demora en las respuestas y procesos	11%	7%	3%	
No le brindan soluciones	6%	7%		
Sólo le gusta la atención presencial	5%	3%	6%	
Falta de comunicación	4%	3%	12%	4%
No dan soluciones a los inconvenientes presentados	6%		3%	
Brindan mala información	3%	6%	4%	
Base	56	42	28	11*

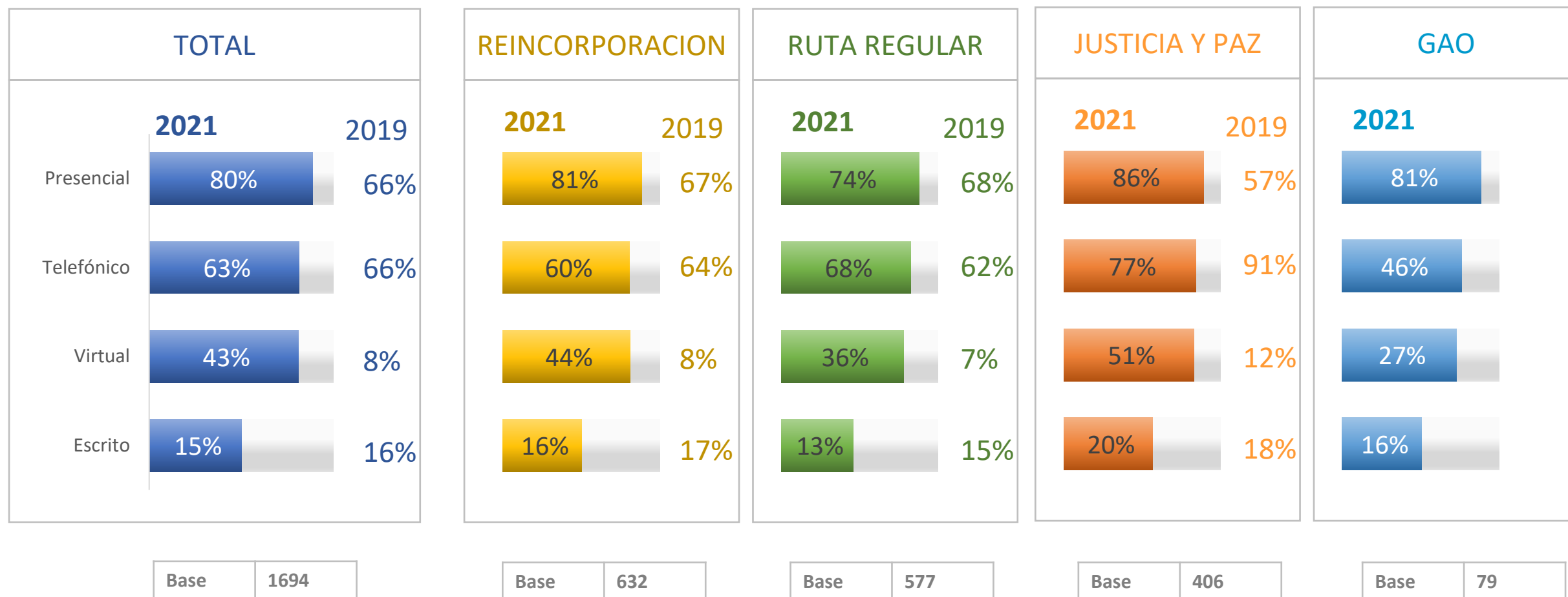
3- ¿Por qué da esta calificación___?

Satisfacción con los canales de atención



Conocimiento de canales

Aumenta el conocimiento de canales especialmente el virtual.



4- ¿Cuál(es) de los siguientes canales de atención conoce?

Satisfacción con los canales de atención



Frecuencia de uso de los canales de atención

% de la suma de una vez por mes y una o más veces por semana.

CANAL DE ATENCION	TOTAL	REINCORPORACION	RUTA REGULAR	JUSTICIA Y PAZ	GAO
PRESENCIAL					
GRUPO TERRITORIAL	76 %	76 %	74 %	82 %	88 %
Visita profesional / Visita facilitadores	77 %	82 %	63 %	76 %	66 %
TELEFONICO					
Llamada a la línea de atención	58 %	57 %	59 %	58 %	79 %
Llamada al número del profesional / Llamada al número del facilitador	94 %	94 %	92 %	96 %	94 %
VIRTUAL					
Correo electrónico	48 %	51 %	40 %	45 %	60 %
Redes sociales	47 %	48 %	44 %	43 %	62 %
Sitio web de la entidad	45 %	45 %	45 %	48 %	49 %
Chat interactivo	26 %	25 %	24 %	37 %	11 %
ESCRITO					
Buzón de opinión	23 %	23 %	26 %	19 %	15 %
Correo físico (carta)	17 %	17 %	20 %	11 %	17 %

Base 274


Base 101

Base 76

Base 84

Base *13





Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-d)

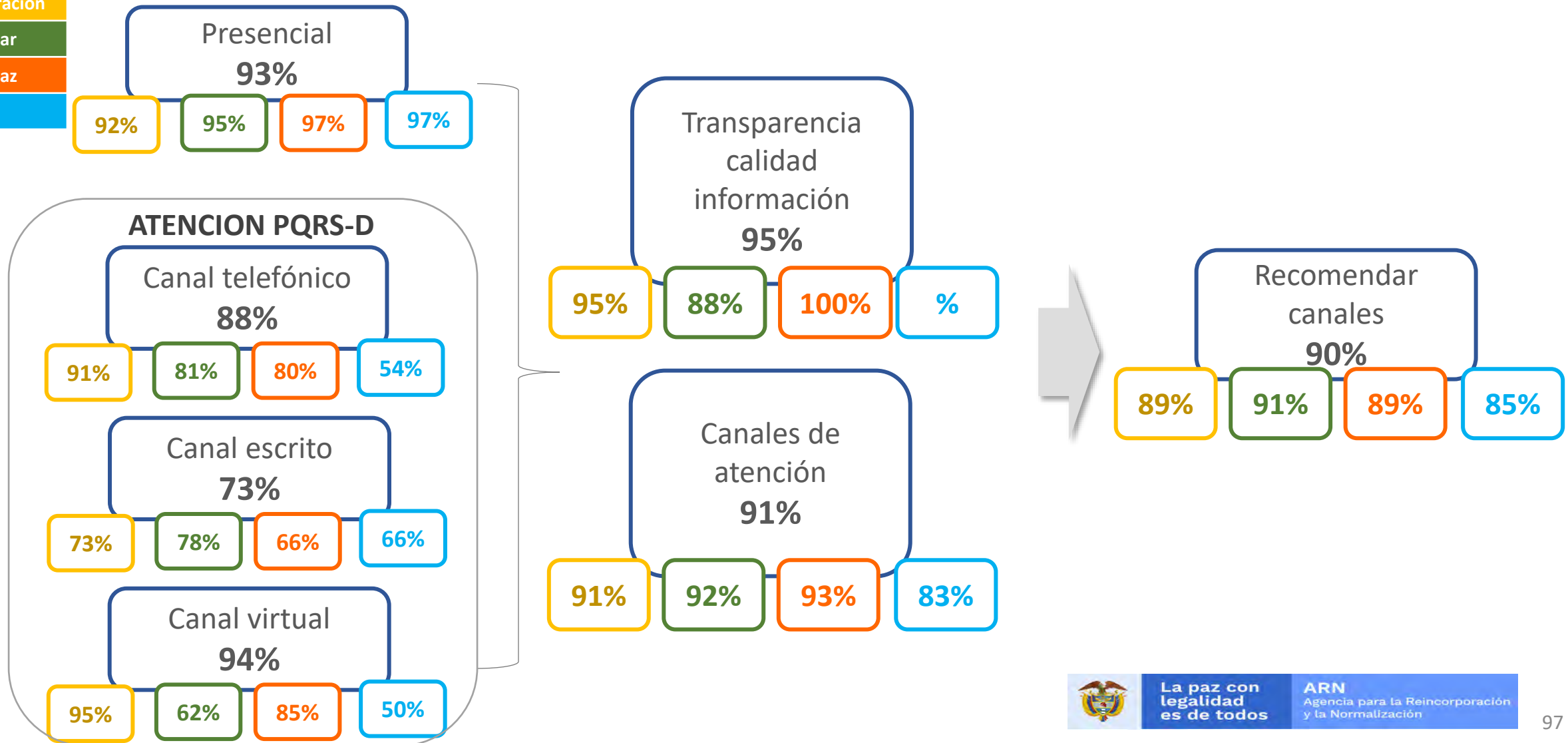
- Modelo de satisfacción – Canales de comunicación
- Presentación último año de una PQRD-d
- Presentación última PQRS-d
- Canal usado para presentación del PQRS-d
- Entendió lo res pedido por la ARN
- Respondieron a la necesidad
- Respuesta dentro de los 30 días hábiles legales

Evaluación PQRS-d



Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5)
 CANALES DE COMUNICACIÓN

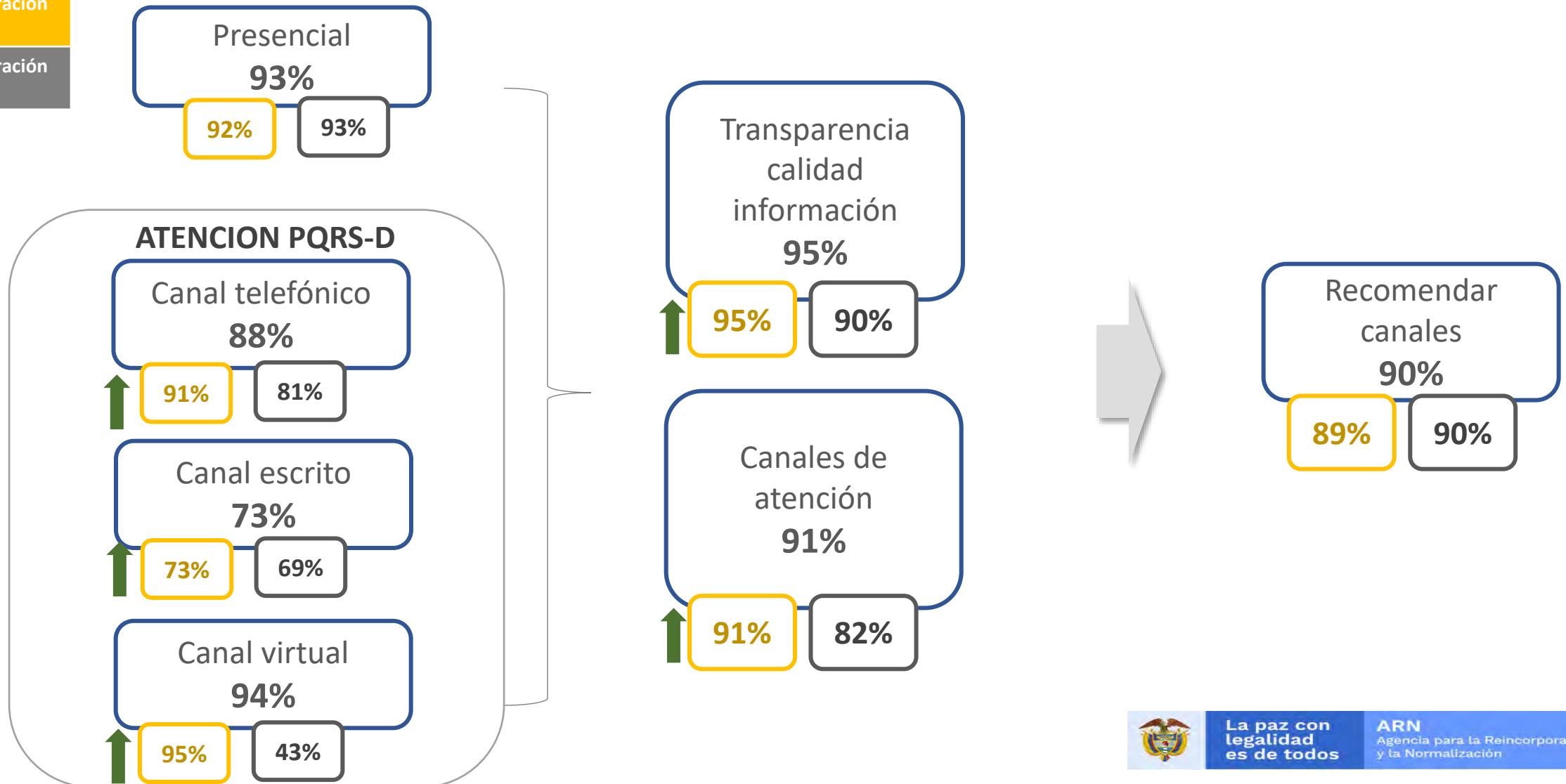
Total ARN 2021
Reincorporación
Ruta Regular
Justicia y Paz
GAO





Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5) vs 2019 CANALES DE COMUNICACIÓN

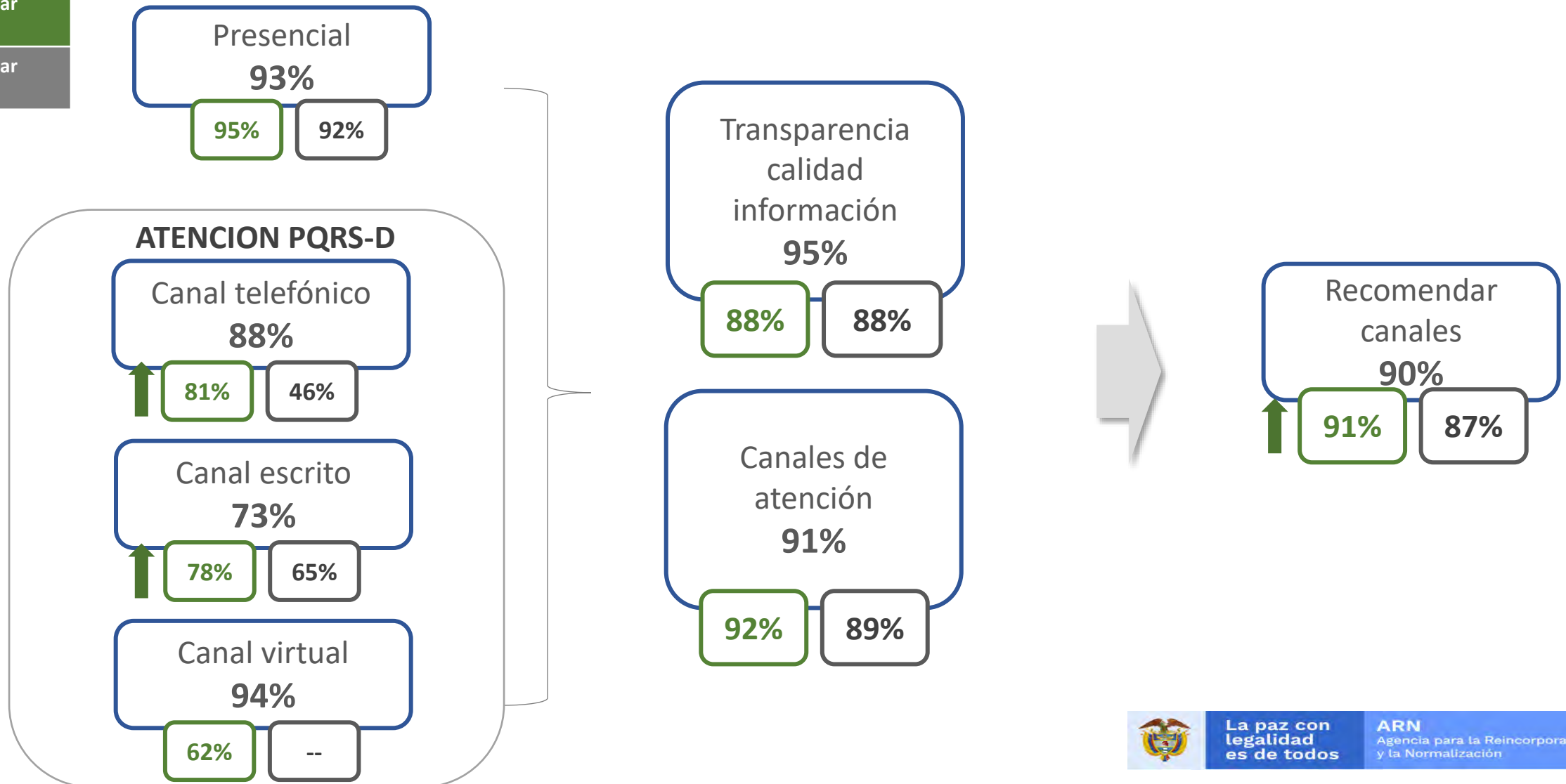
Total ARN 2021
Reincorporación 2021
Reincorporación 2019





Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5) vs 2019 CANALES DE COMUNICACIÓN

Total ARN 2021
Ruta Regular 2019
Ruta Regular 2019

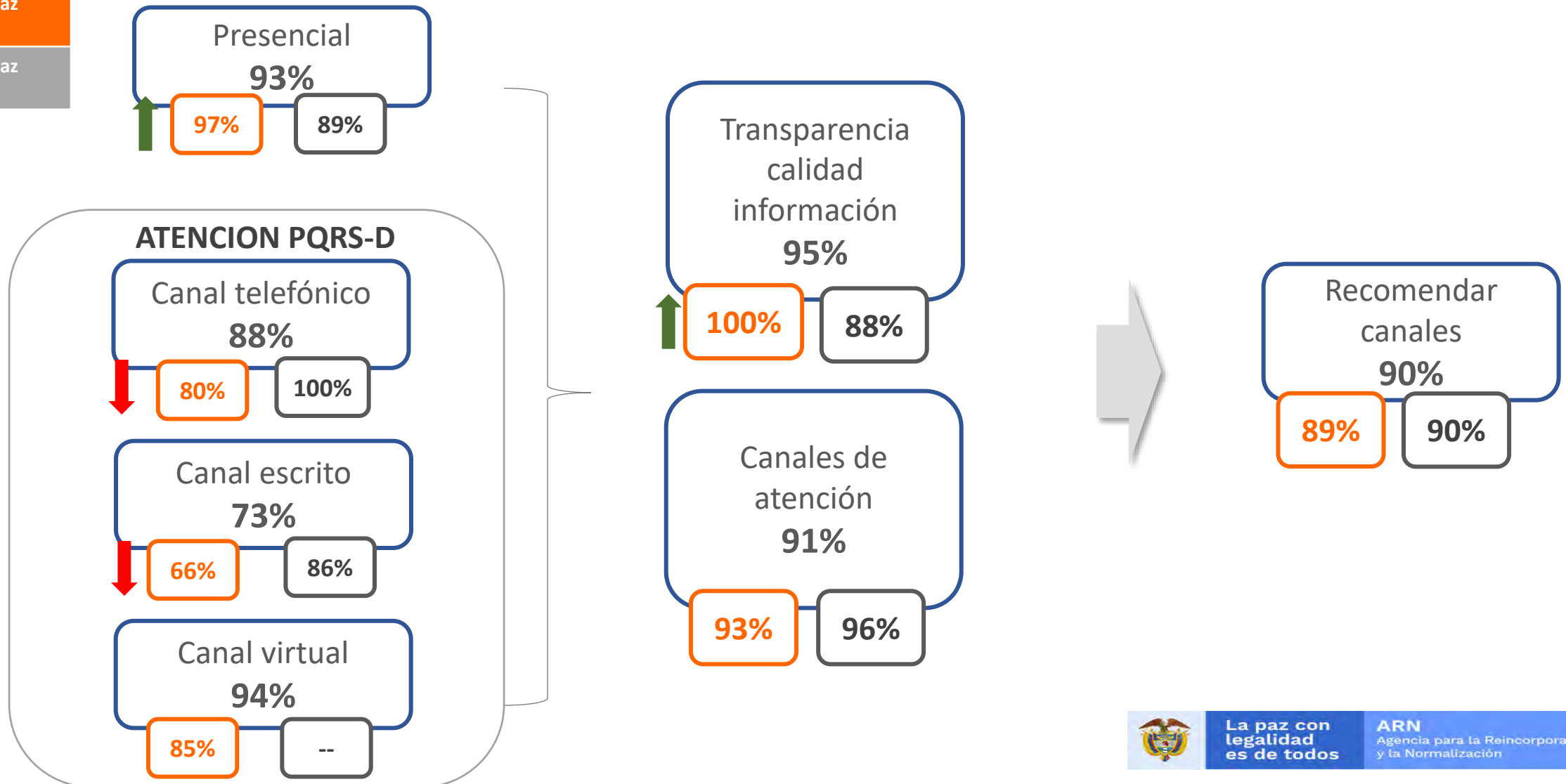


Evaluación PQRS-d



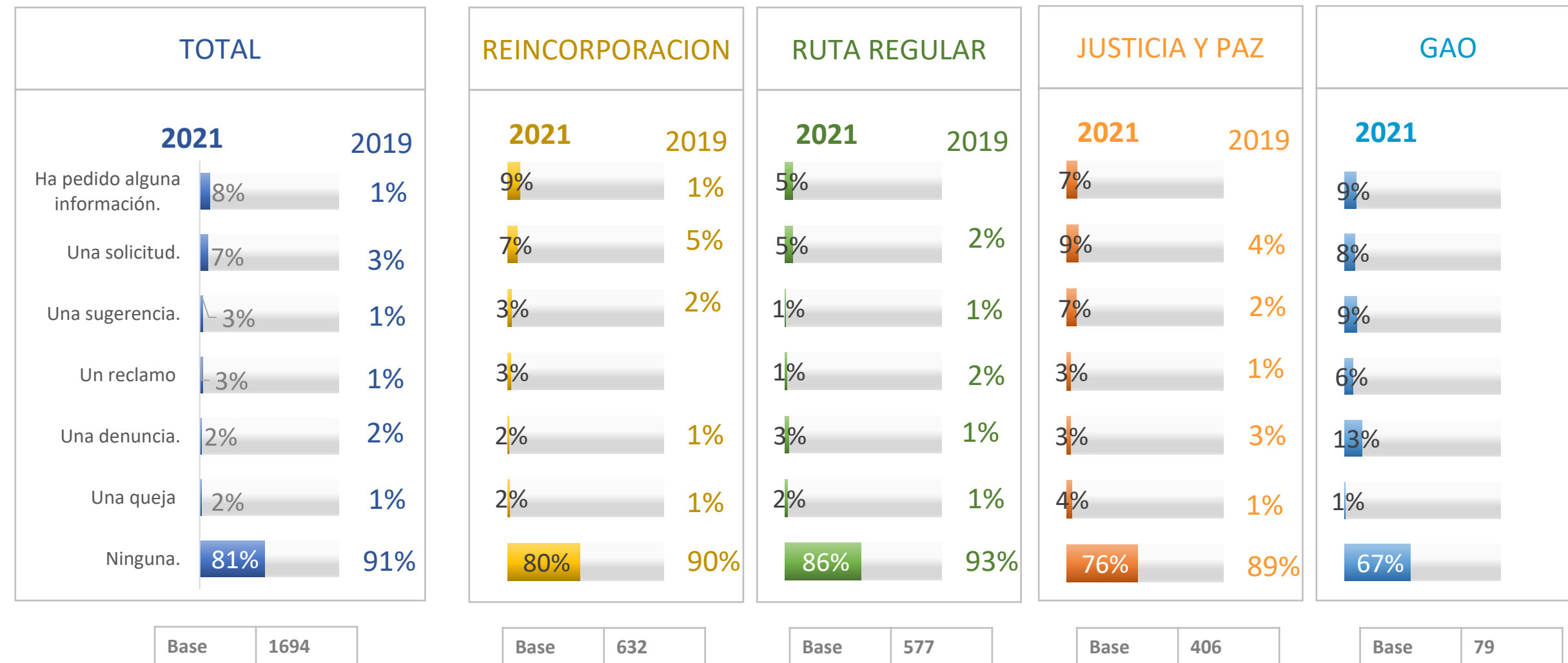
Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5) vs. 2019
CANALES DE COMUNICACIÓN

Total ARN 2021
Justicia y Paz 2021
Justicia y Paz 2019





Presentación PQRS-d en el último año



Evaluación PQRS-d



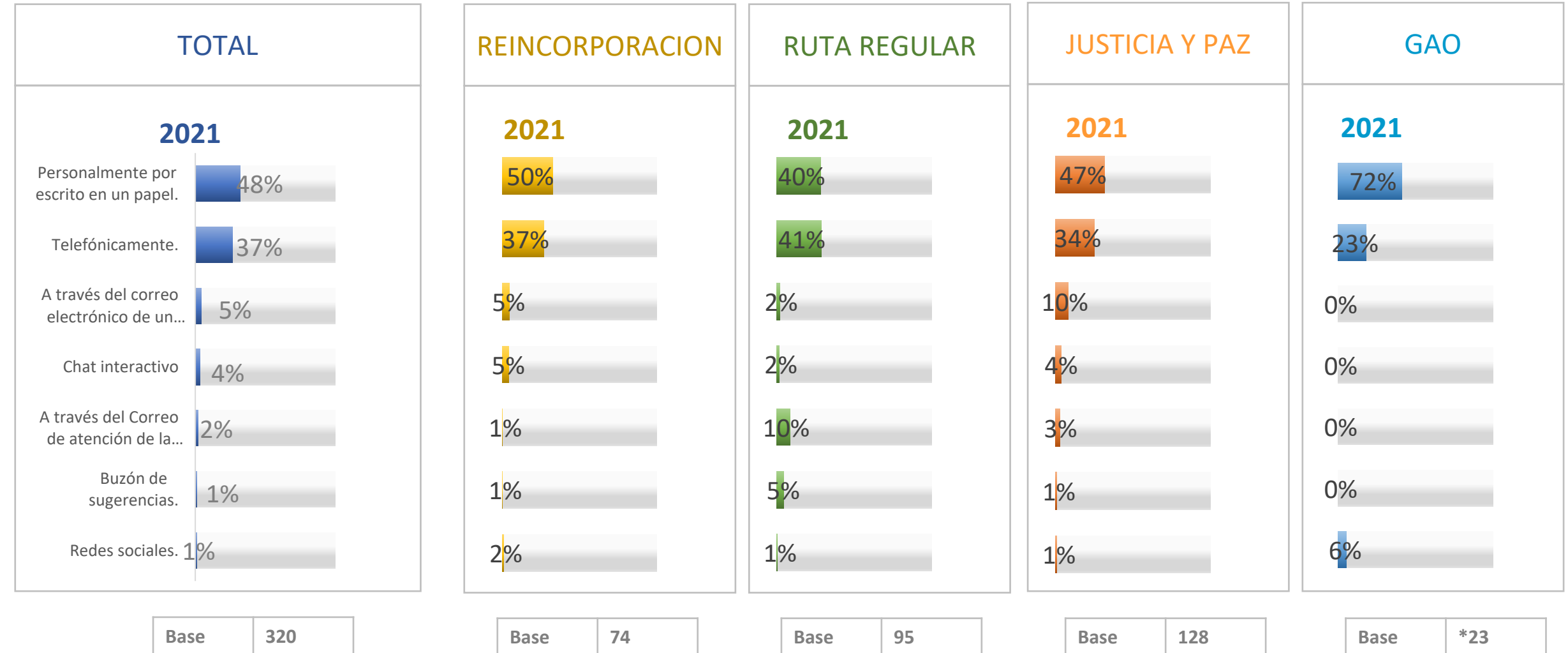
Presentación última PQRS-d en la ARN



* Datos NO representativos estadísticamente



Presentación última PQRS-d en la ARN



* Datos NO representativos estadísticamente



La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



MEDIO	Total	Una solicitud	Una denuncia	Ha pedido alguna información	Una queja	Un reclamo	Una sugerencia
Personalmente por escrito en un papel.	48%	53%	64%	36%	36%	51%	67%
Telefónicamente.	37%	33%	14%	50%	45%	40%	23%
A través del correo electrónico de un funcionario.	5%	5%	4%	5%	17%	2%	2%
Chat interactivo	4%	5%	0%	5%	0%	4%	6%
A través del Correo de atención de la ARN.	2%	2%	10%	1%	0%	3%	1%
Buzón de sugerencias.	1%	2%	0%	2%	1%	0%	2%
Redes sociales.	1%	0%	7%	2%	1%	1%	0%
BASE	320	90	36	98	27*	26*	43

* Datos NO representativos estadísticamente





Entendió lo que le respondió la ARN sobre su PQRS-d

TOTAL



Base 320

REINCORPORACION



Base 128

RUTA REGULAR



Base 74

JUSTICIA Y PAZ



Base 95

GAO



Base 23*

* Datos NO representativos estadísticamente



Respondió a su necesidad la PQRS-d

TOTAL



Base 320

REINCORPORACION



Base 128

RUTA REGULAR



Base 74

JUSTICIA Y PAZ



Base 95

GAO

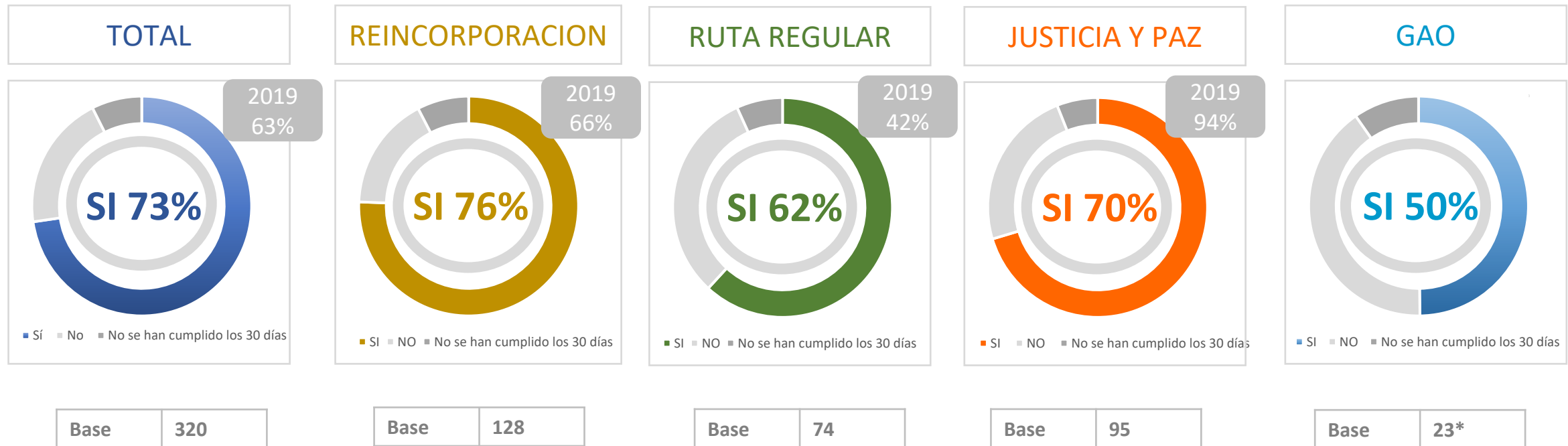


Base 23*

* Datos NO representativos estadísticamente



Respuesta dentro del plazo de 30 días hábiles



* Datos NO representativos estadísticamente

39- Teniendo en cuenta que durante el periodo de emergencia sanitaria el tiempo de respuesta a su petición, queja o reclamo se extendió a 30 días hábiles, ¿Le dieron respuesta en ese plazo?



La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

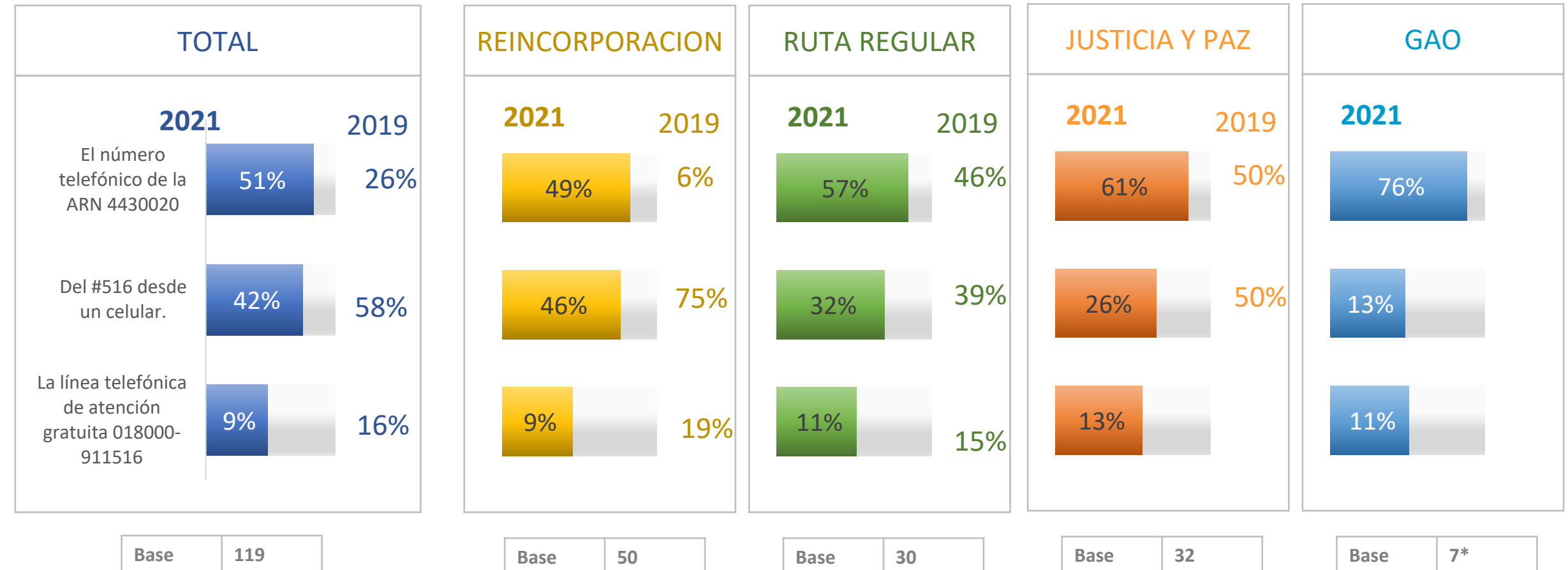
Evaluación calidad Canal Telefónico

- Línea telefónica usada
- Nivel de satisfacción y razones
- Evaluación aspecto de la atención telefónica
- Información de mensajes de texto
- Nivel satisfacción con mensajes de texto y razones

Evaluación Canal Telefónico



Línea telefónica usada para presentar la PQRS-d



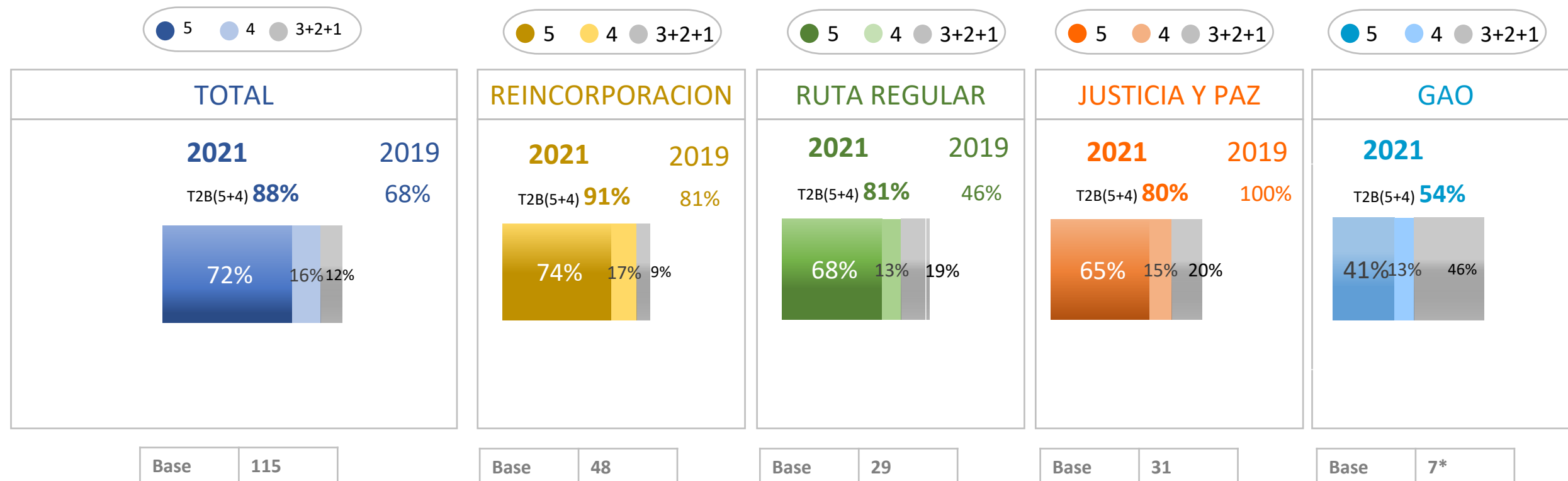
* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación Canal Telefónico



Nivel de satisfacción canal telefónico

Se presenta un aumento significativo en el nivel de satisfacción con la atención prestada en el canal telefónico.



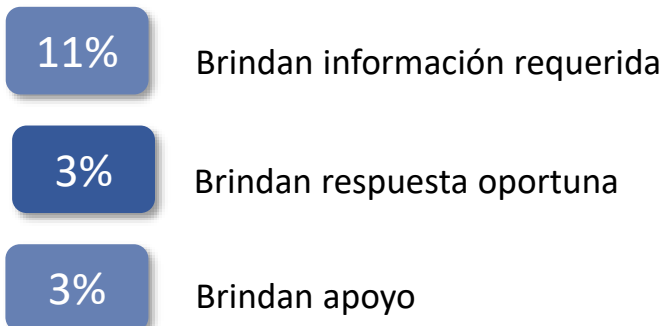
* Datos NO representativos estadísticamente

41- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por la línea telefónica cuando se comunicó con la ARN?.



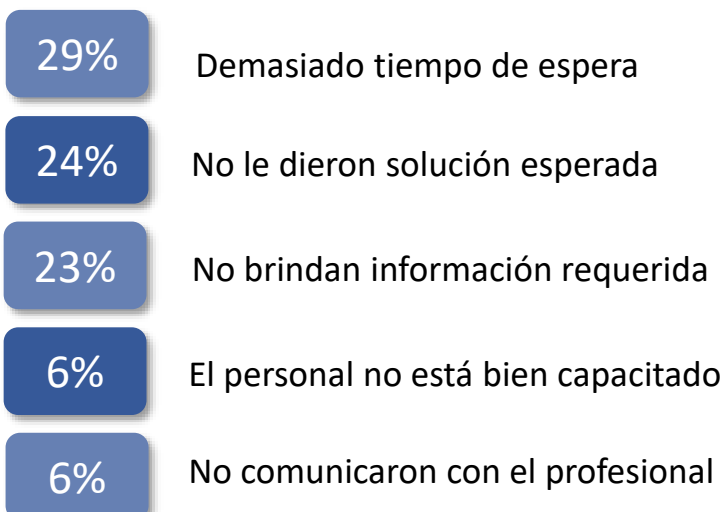
Razones – satisfacción canal telefónico

TOTAL Lo positivo



PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz
Le brindaron la información requerida	12%	1%	17%
Le brindaron respuesta oportuna		1%	21%
Le brindaron el apoyo requerido		1%	23%
Base	10*	4*	9*

TOTAL Lo Negativo



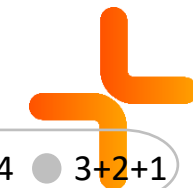
PROCESO	Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y Paz
Demasiado tiempo de espera	31%	15%	31%
No le dieron la solución/respuesta esperada	29%	0%	21%
No brindan la información requerida	19%	67%	
El personal no está bien capacitado		41%	
No le brindaron buena atención	8%		
Base	10*	4*	9*

* Datos NO representativos estadísticamente

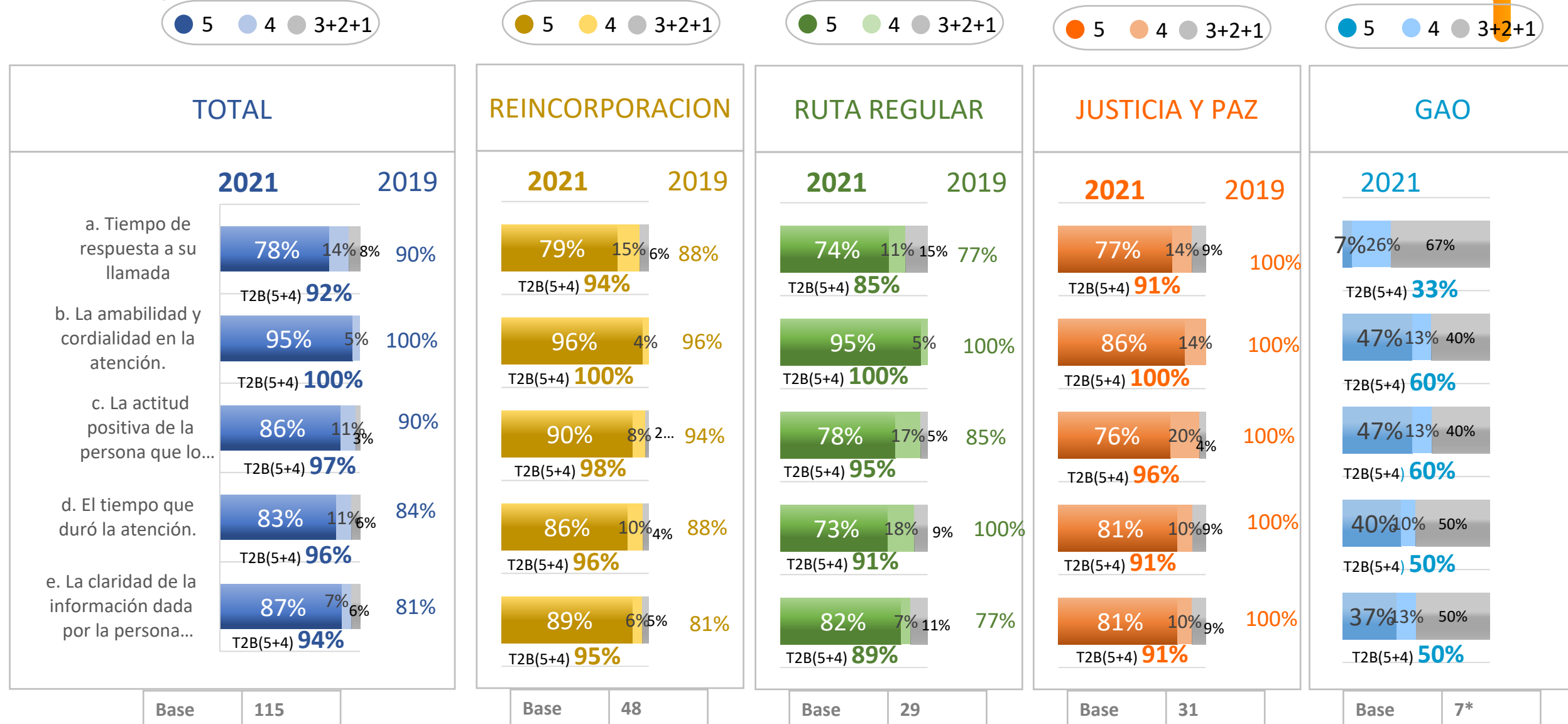
Base	24*
------	-----

Encuestados con calificaciones 3 y 4

Evaluación Canal Telefónico



Evaluación aspectos atención canal telefónico

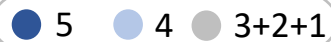
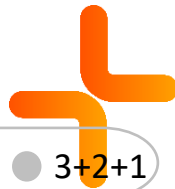


* Datos NO representativos estadísticamente

43- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por la línea telefónica con la que se comunicó con la ARN. Califique de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, su satisfacción frente a ellos.

Evaluación Canal Telefónico

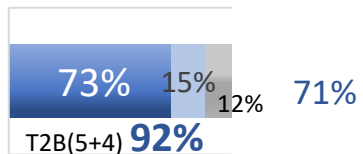
Evaluación aspectos atención canal telefónico



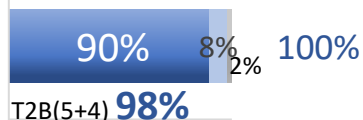
TOTAL

2021 2019

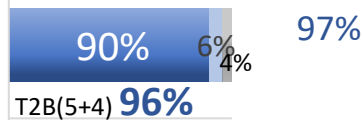
f. La respuesta que le dieron dio solución a su necesidad.



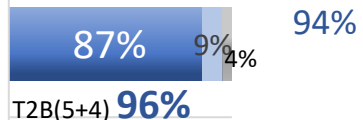
g. La persona que atendió saludó y preguntó que necesitaba.



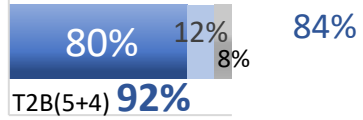
h. La persona que atendió preguntó su nombre e identificación.



i. El conocimiento de los procedimientos por parte de La persona que lo...



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

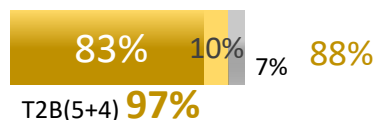
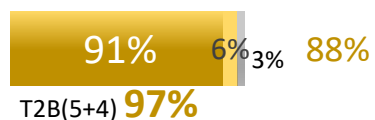
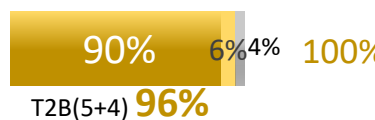
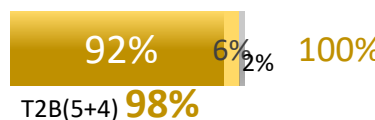
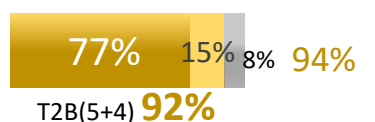


Base

115

REINCORPORACION

2021 2019

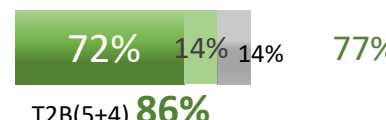
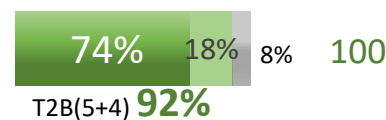
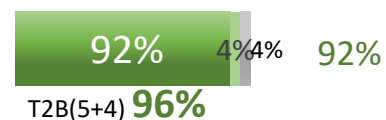
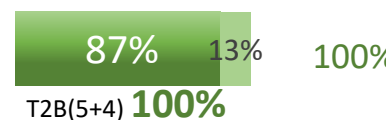
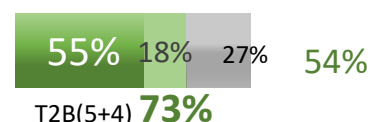


Base

48

RUTA REGULAR

2021 2019

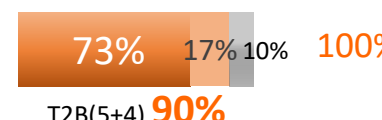
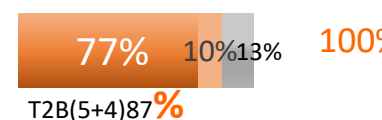
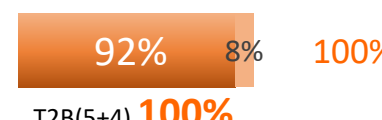
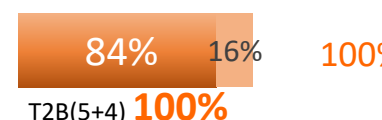
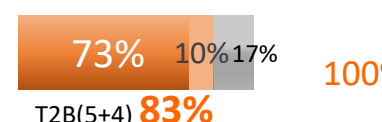


Base

29

JUSTICIA Y PAZ

2021 2019

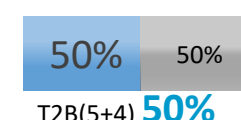
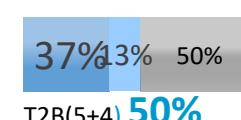
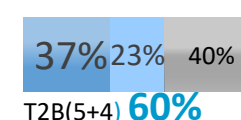
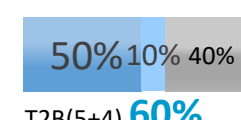
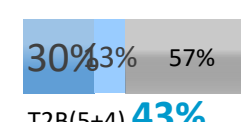


Base

31

GAO

2021



Base

7*

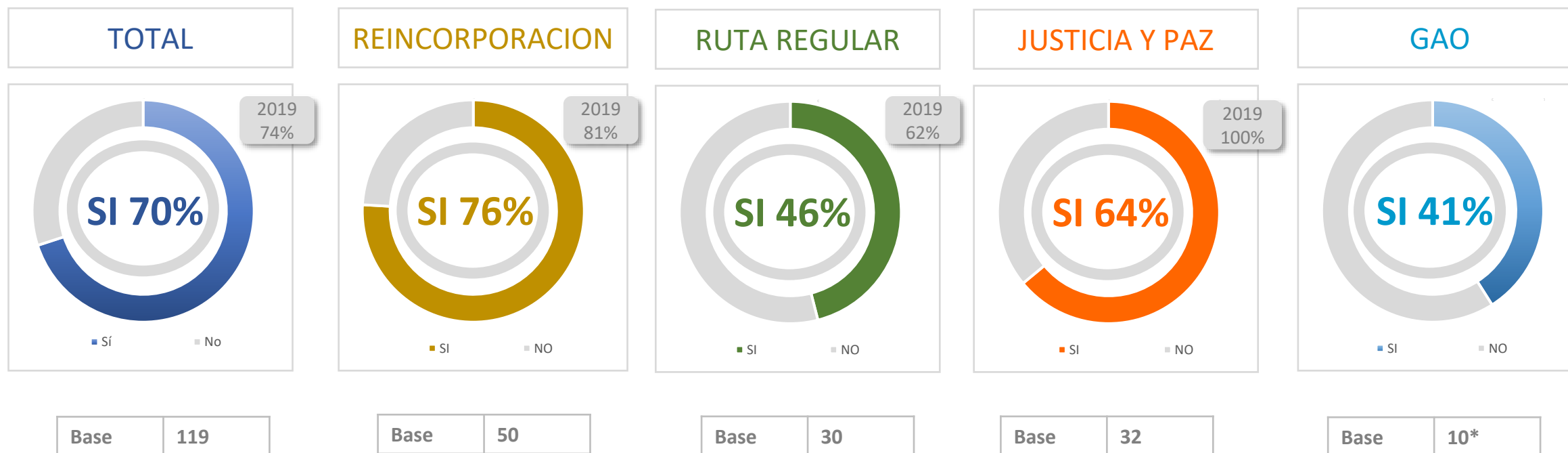
43- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por la línea telefónica con la que se comunicó con la ARN. Califique de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, su satisfacción frente a ellos.

* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación Canal Telefónico



Información a través de mensajes de texto



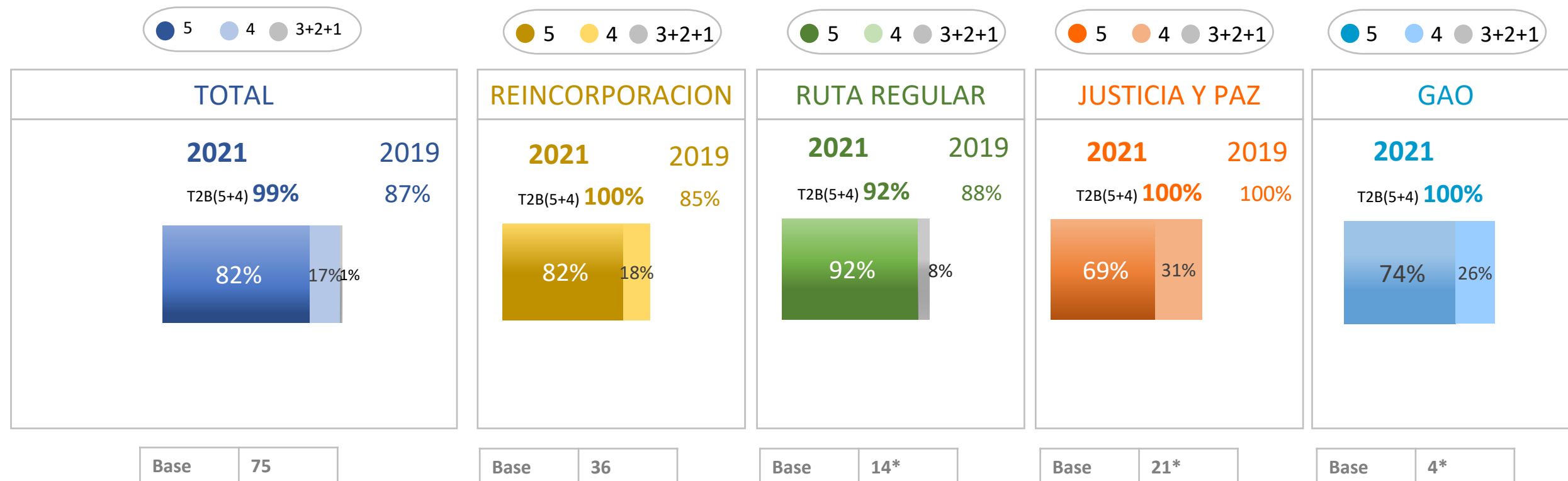
* Datos NO representativos estadísticamente

44- ¿Ha recibido algún tipo de información a través de mensaje de texto o llamadas desde el Call Center de la ARN? (Es decir, diferente a llamadas del reintegrador /facilitador o llamadas del personal del Grupo Territorial).

Evaluación Canal Telefónico



Nivel de satisfacción mensajes de texto

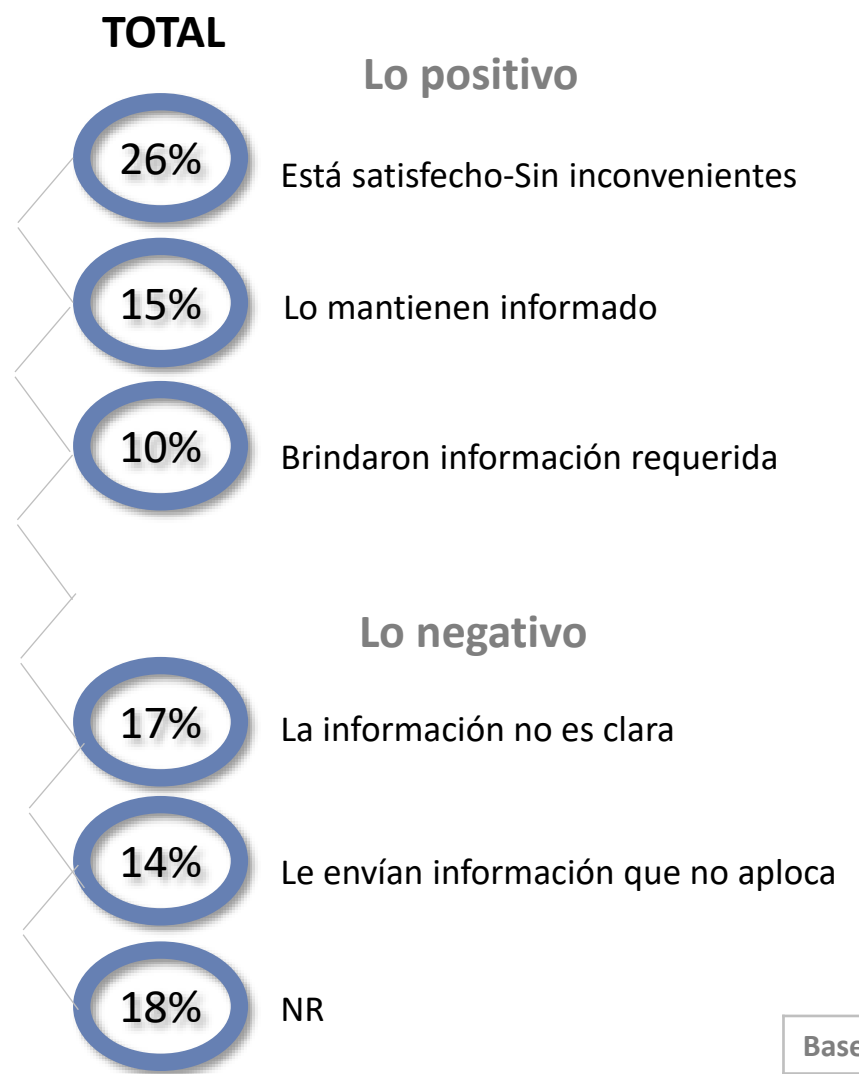


* Datos NO representativos estadísticamente

45- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la información recibida a través de mensaje de texto o llamadas desde el Call Center de la ARN?



Razones – satisfacción mensajes de texto



Base	24
------	----

Encuestados con calificaciones 3 y 4

LO POSITIVO	Reincorporación	Justicia y Paz
Está satisfecho / No ha tenido inconvenientes	28%	16%
Lo mantiene informado	15%	19%
Le brindaron la información requerida	11%	
LO NEGATIVO		
La información no es clara	14%	40%
Le envían información que no le aplica	16%	
No Responde	16%	25%
Base	10*	4*

* Datos NO representativos estadísticamente



Evaluación calidad Canal Escrito

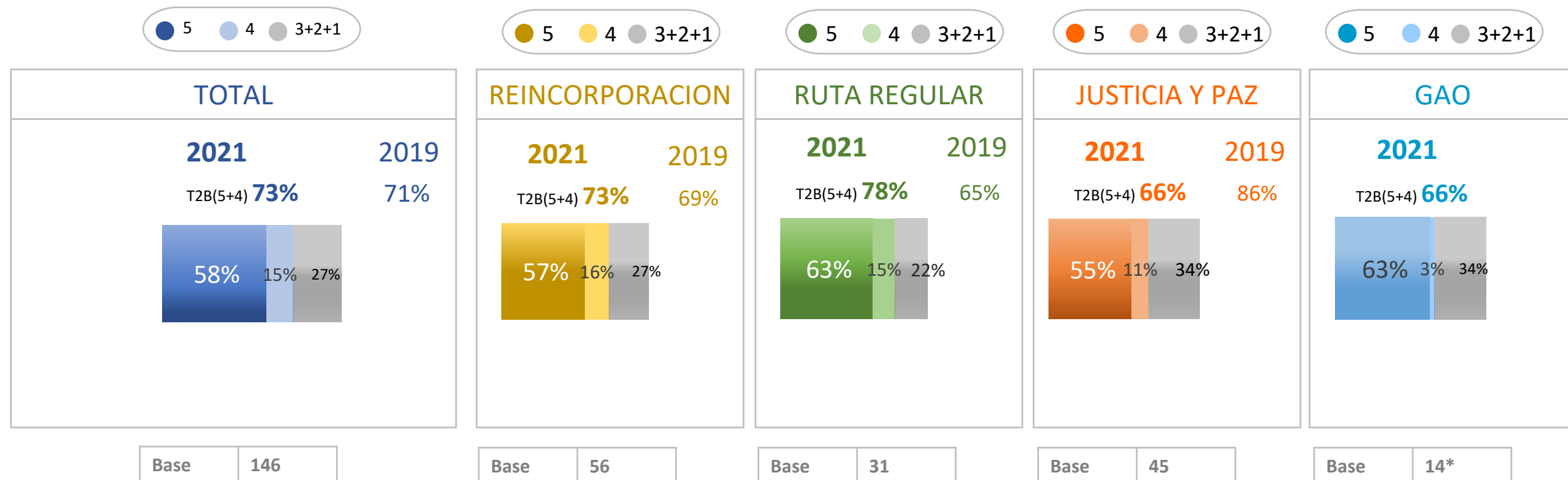
- Nivel de satisfacción y razones
- Evaluación aspecto de la atención escrita

Evaluación Canal Escrito



Nivel de satisfacción canal escrito

Con un 73% se registra el nivel de satisfacción con el canal escrito, evidenciándose un leve aumento.



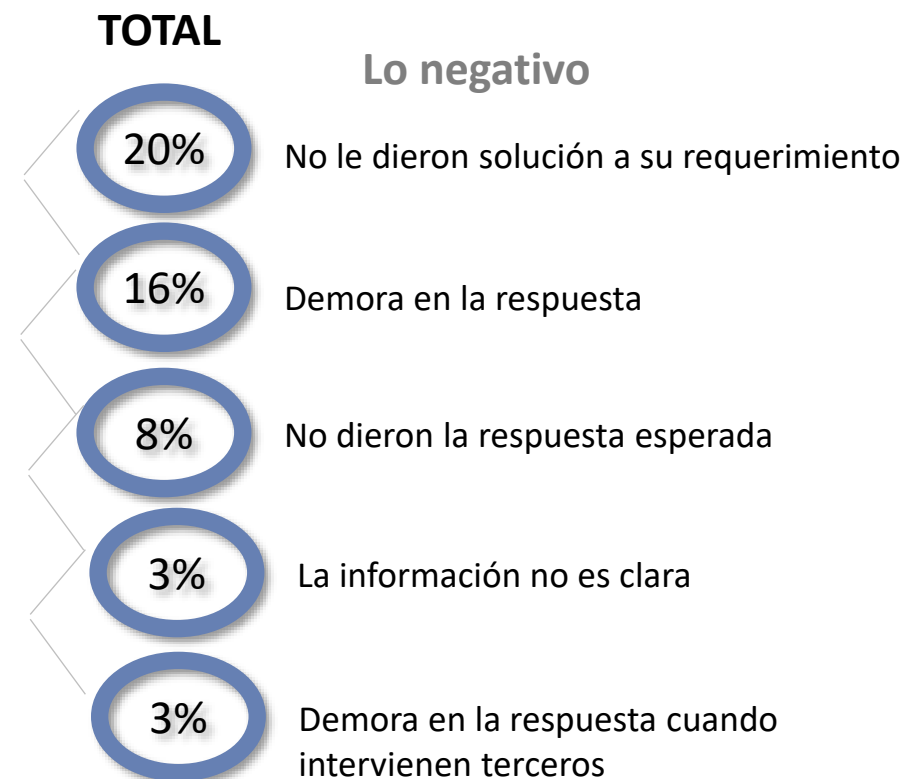
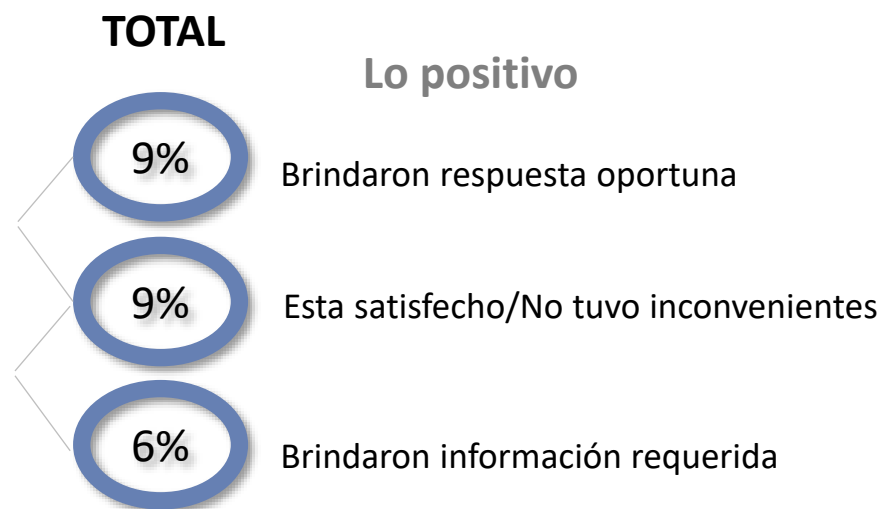
* Datos NO representativos estadísticamente

47- En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia: ¿qué tan satisfecho está en general con la atención brindada a través del canal escrito (Buzón de opiniones, correo físico o carta) de la ARN?.

Evaluación Canal Escrito



Razones- satisfacción canal escrito



PROCESO	Total	Reincorporación	Ruta regular	Justicia y paz	GAO
No le dieron solución a su requerimiento	20%		20%	23%	
Demora en la respuesta requerida	16%	37%	21%	12%	
Le brindaron respuesta oportuna	9%		17%	10%	
Está satisfecho / No tuvo inconvenientes	9%			11%	
No le dieron la respuesta que esperaba	8%			10%	
Le brindaron la información requerida	6%		20%	6%	100%
La información no es clara	3%	22%			
Demora respuesta cuando intervienen terceros	3%	20%			
No Responde	19%	21%		20%	
BASE	24*	7*	7*	9*	1*

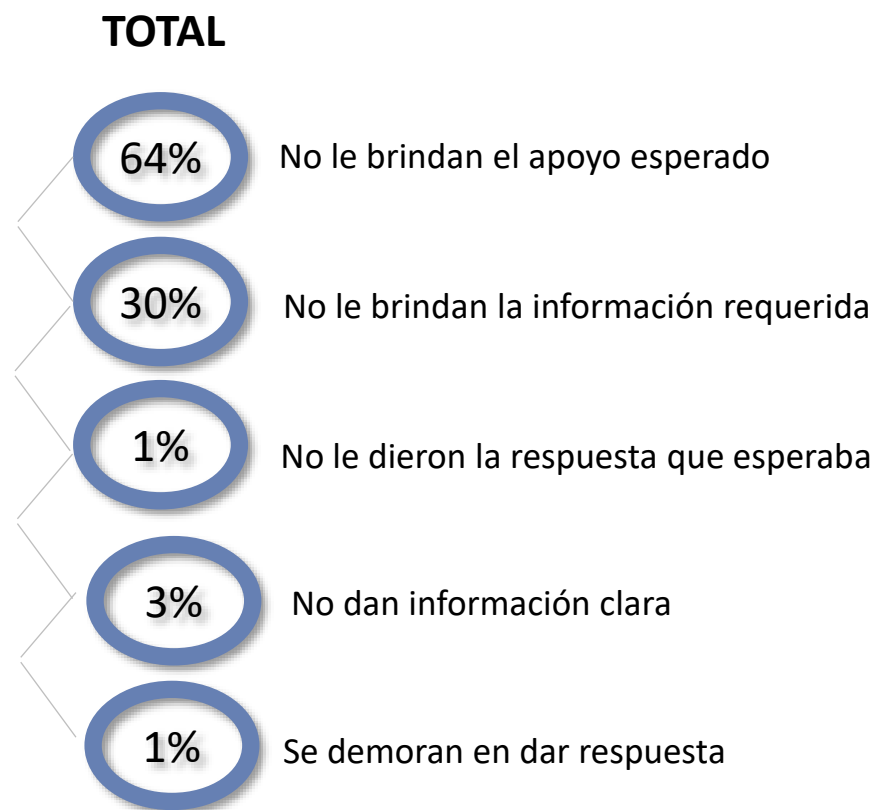
Base 24*
Encuestados con calificaciones 3 y 4

* Datos NO representativos estadísticamente





Razones- satisfacción canal escrito



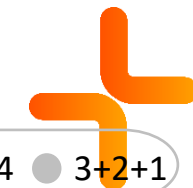
Base	24*
------	-----

Encuestados con calificaciones 1 y 2

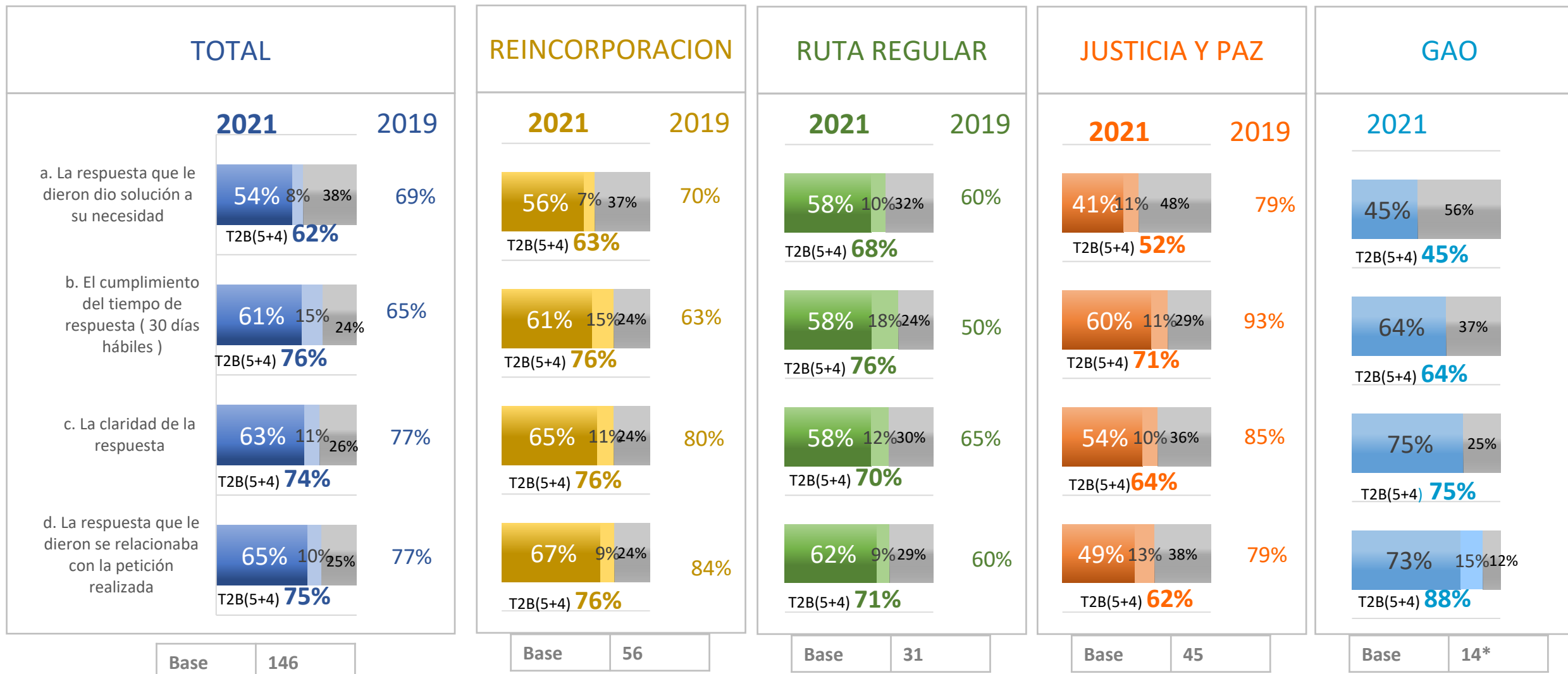
PROCESO	TOTAL	REINCORPORACIÓN	RUTA REGULAR	JUSTICIA Y PAZ	GAO
No le brindan el apoyo esperado	64%	71%	65%	30%	
No le brindan la información requerida	30%	26%	38%	33%	100%
No le dieron la respuesta que esperaba	13%	14%	10%	13%	
No le dan información clara	3%		15%		
Se demoraron en dar respuesta	1%			9%	
BASE	24*	7*	7*	9*	1*

* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación Canal Escrito



Nivel de satisfacción canal escrito



49- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada a través del canal escrito de la ARN. Califique de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, su satisfacción frente a ellos.

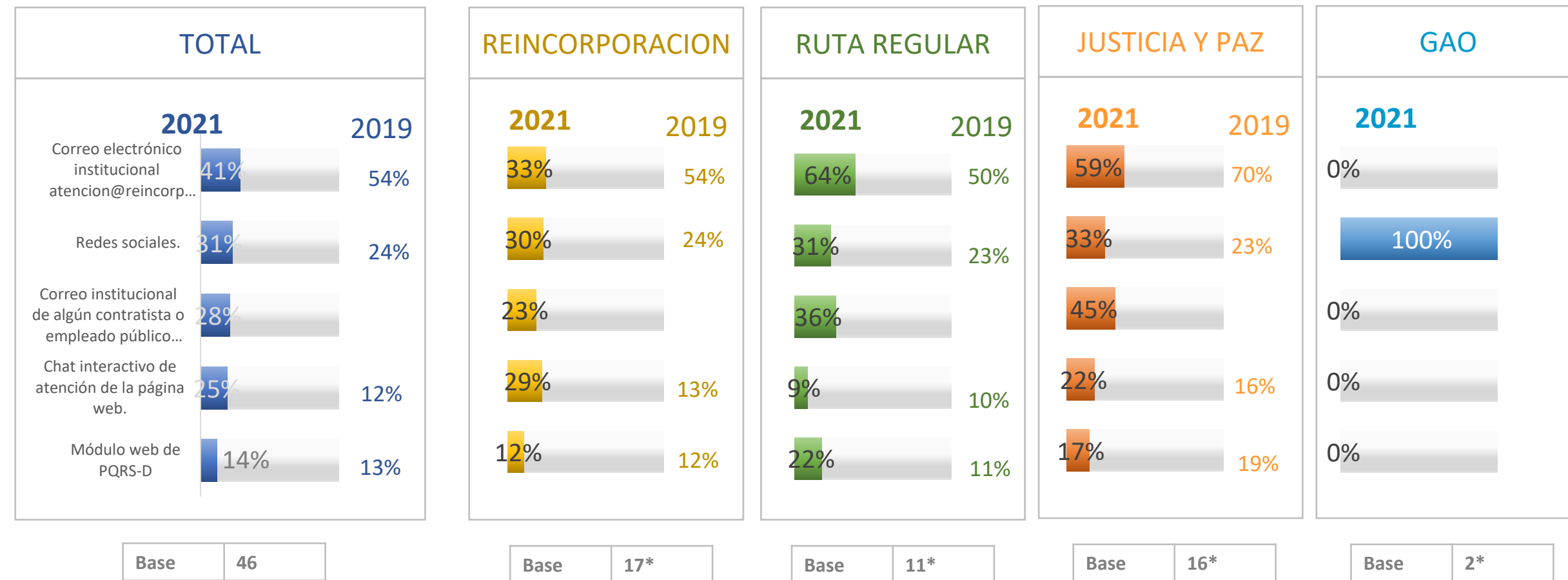
* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación calidad Canal Virtual

- Conocimiento medios virtuales de la ARN
- Medio virtual usado
- Nivel de satisfacción y razones
- Evaluación aspecto de la atención escrita



Conocimiento medios virtuales de la ARN

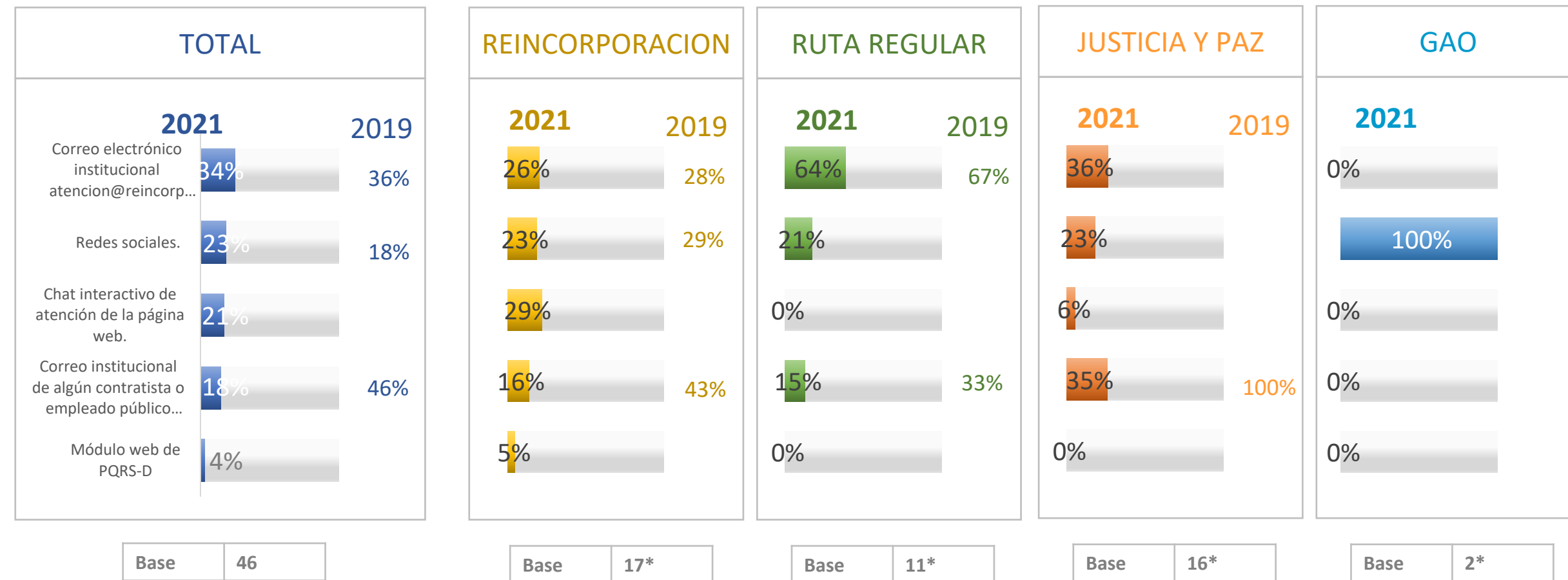


* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación Canal Virtual



Medios virtuales de la ARN usado para presentar PQRS-d



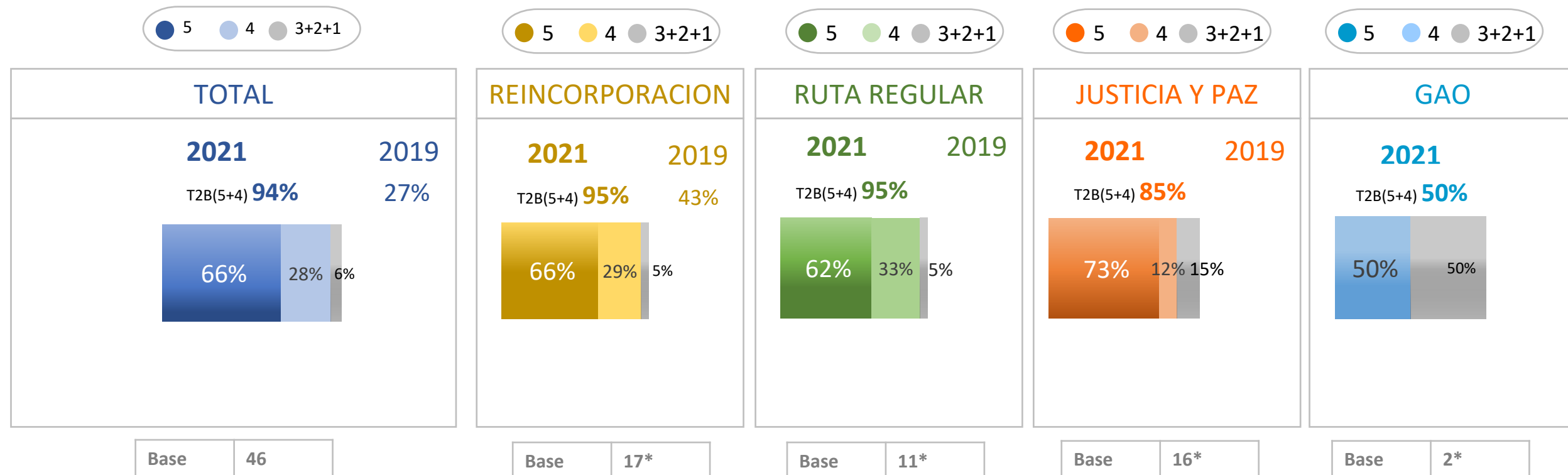
* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación Canal Virtual



Nivel satisfacción- Canal virtual

Se recupera el canal virtual con un aumento significativo en el nivel de satisfacción, principalmente entre los participantes del proceso de Ruta Regular y Justicia y Paz.



*Datos NO representativos estadísticamente

52- En una escala de 1 a 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia ¿qué tan satisfecho está en general con la atención brindada a través del canal virtual (correo electrónico, redes sociales, sitio web, chat interactivo) de ARN?



Razones- satisfacción canal virtual



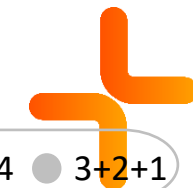
Base: Total encuestados 9*

Encuestados que califican 3 y 4

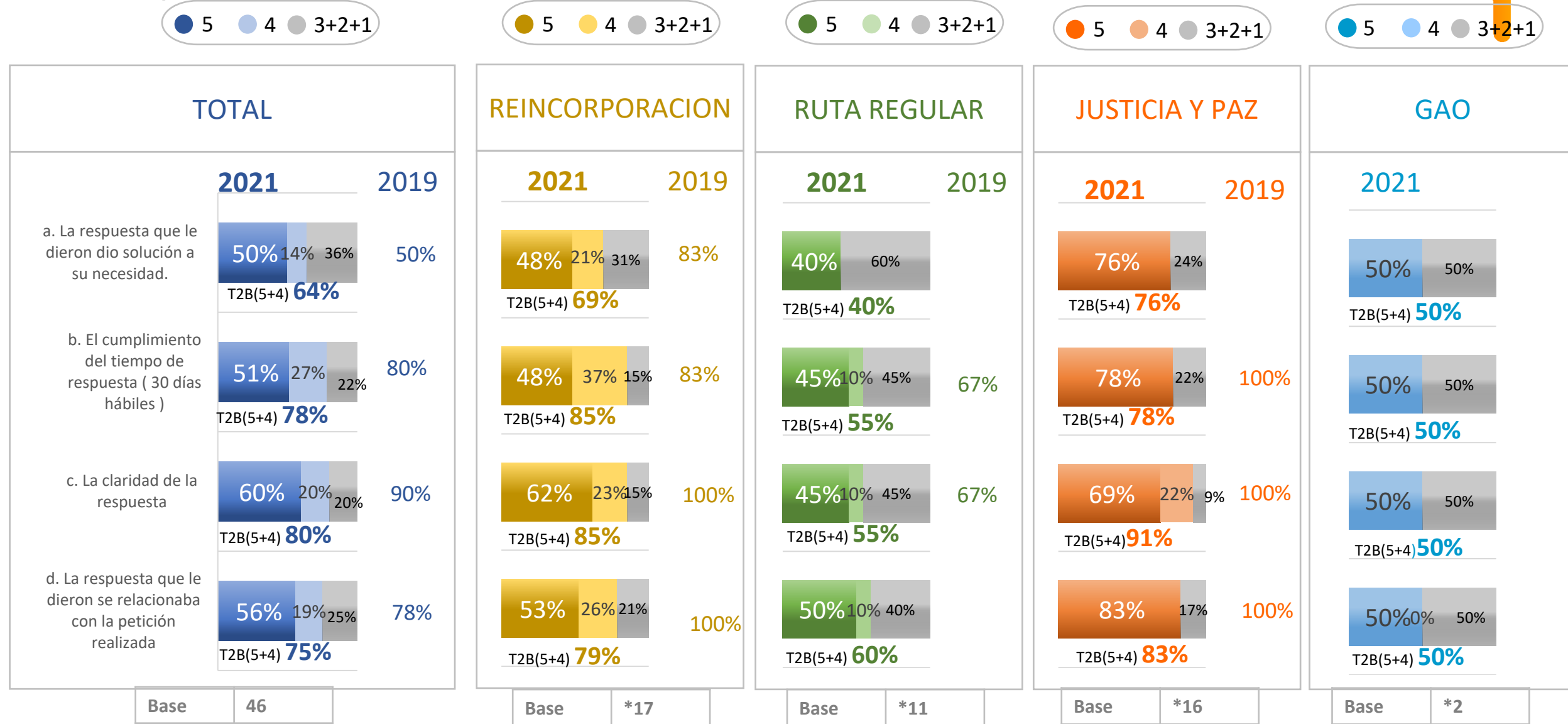
POSITIVO	Reincorporación	Ruta Regular
No lo utiliza	40%	12%
Le dieron respuesta rápida a su requerimiento	24%	31%
Fue fácil comunicarse por ese medio	0%	40%
NEGATIVO		
No le han dado respuesta a su requerimiento	17%	40%
No le dieron solución a su requerimiento	19%	0%
Es difícil comunicarse por ese medio	0%	0%
Demora en la respuesta requerida	0%	16%
Base	5*	4*

* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación Canal Virtual



Evaluación aspectos de la atención virtual



54- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por el canal virtual de la ARN. Califique de 1 a 5 su satisfacción frente a ellos, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho

* Datos NO representativos estadísticamente

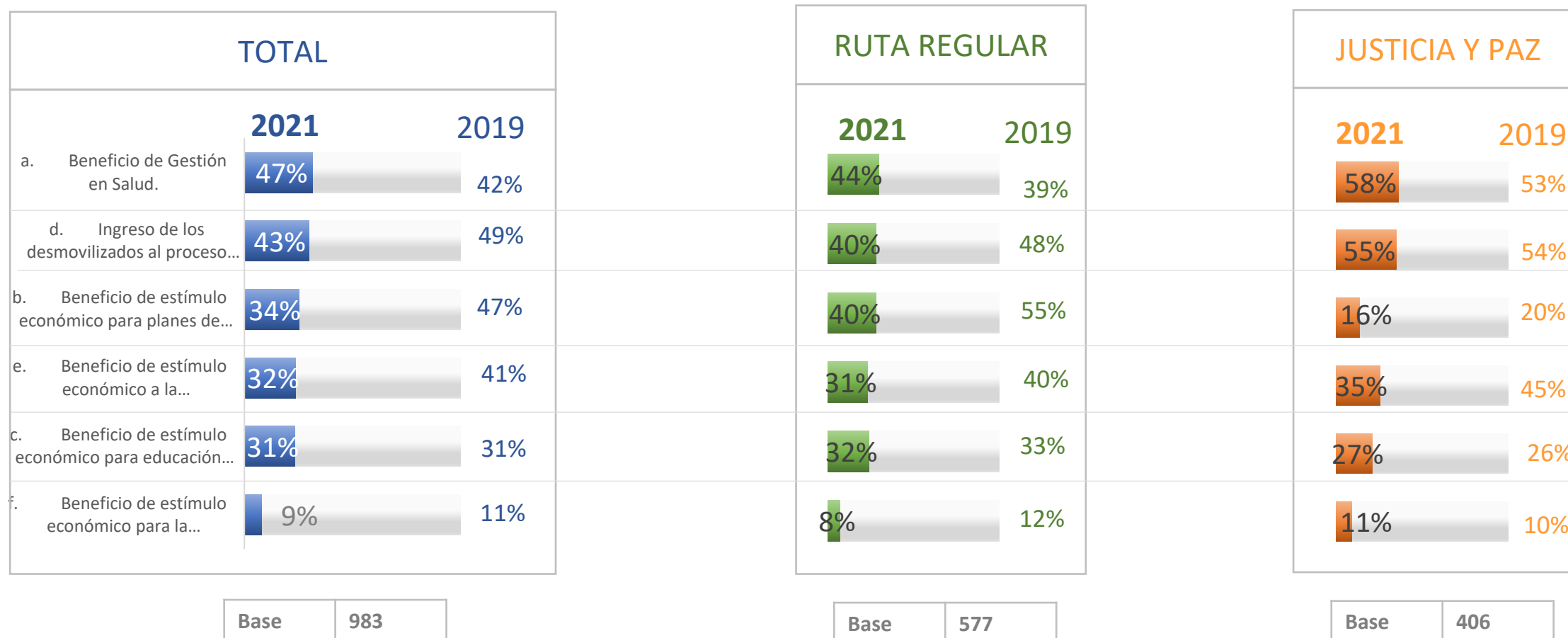


Evaluación **Trámites** y servicios

- Características de los Trámites en la ARN
- Reintegración- Realización de trámite
- Reincorporación-Realización de trámite



REINTEGRACIÓN- Realización de trámites



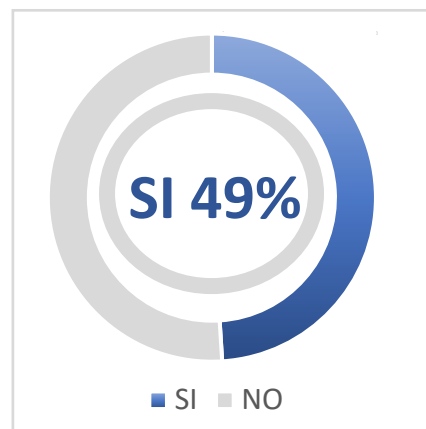
61- Ha realizado algún trámite ante la entidad para ingresar al proceso de Reintegración, obtener sus beneficios, o para solicitar apoyo?





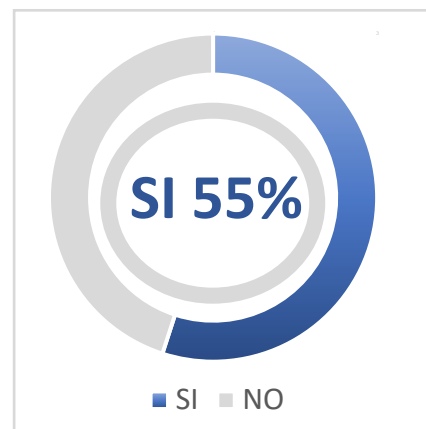
REINCORPORACIÓN- Realización de trámites

Reincorporación



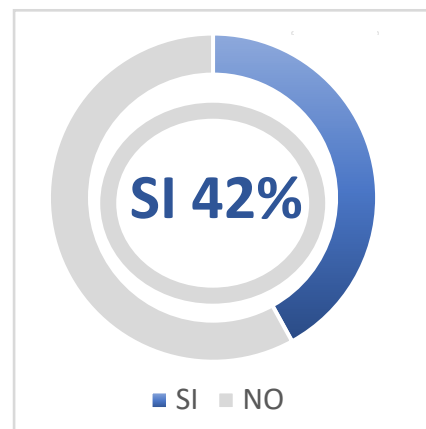
Beneficio de Gestión en Salud

Reincorporación



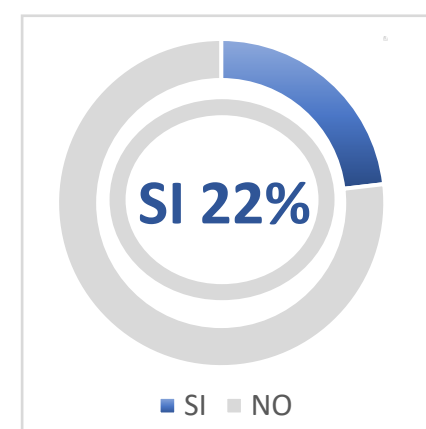
Apoyo económico para emprender un proyecto productivo individual

Reincorporación



Apoyo económico para emprender un proyecto productivo colectivo

Reincorporación



Apoyo económico para vivienda.

Base 632



Evaluación Trámites y servicios



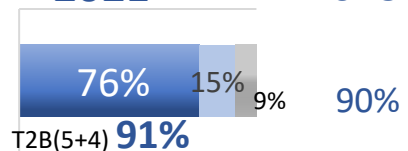
Características Trámites y servicios



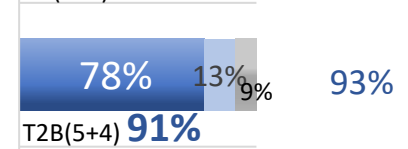
TOTAL

2021 2019

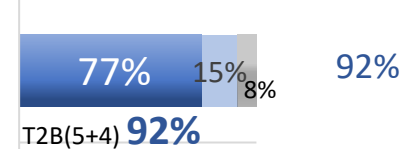
a. Los trámites son sencillos y hechos para que los entienda.



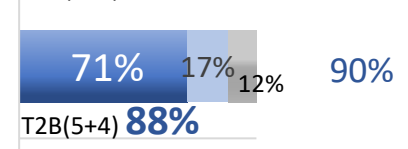
b. Realizar los trámites en la ARN le genera tranquilidad.



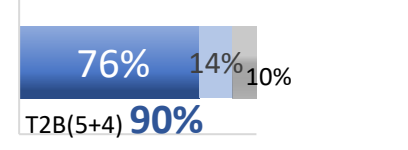
c. Los trámites y procedimientos en ARN no quitan más del tiempo planeado.



d. Los trámites de la ARN dan respuesta a su necesidad



e. Los trámites en ARN son claros y están hechos para que los pueda hacer.

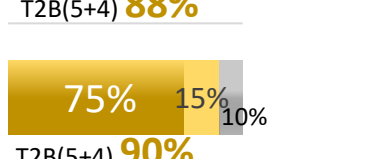
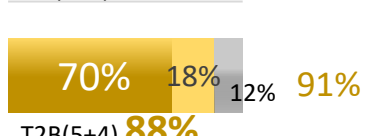
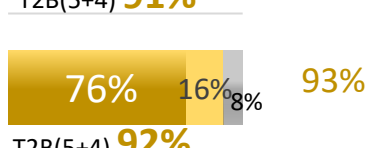
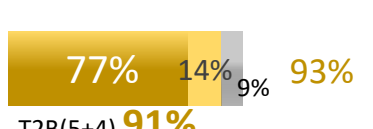
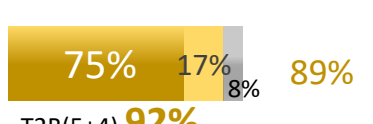


Base 1659



REINCORPORACION

2021 2019

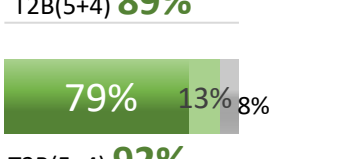
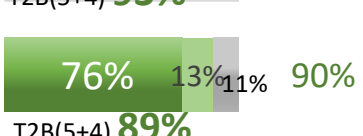
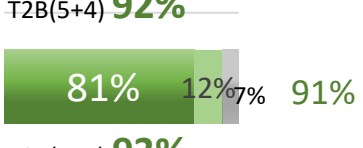
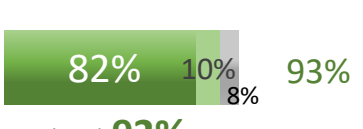
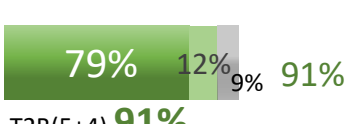


Base 617



RUTA REGULAR

2021 2019

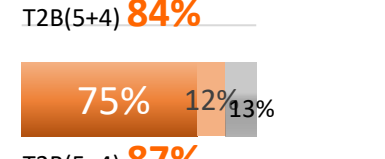
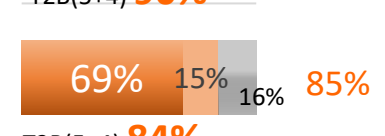
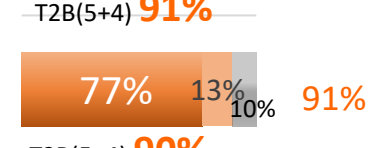
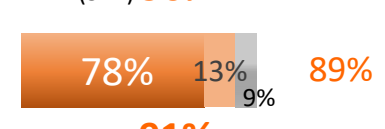
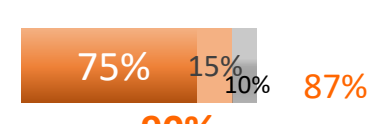


Base 571



JUSTICIA Y PAZ

2021 2019

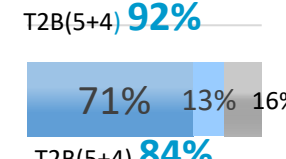
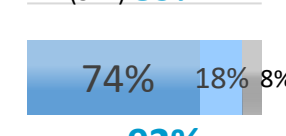
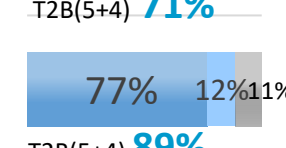
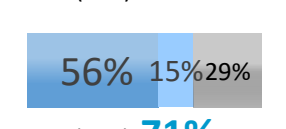
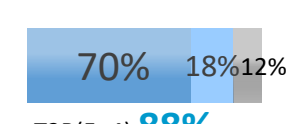


Base 395



GAO

2021



Base 76

66- Ahora pensando en los trámites que se deben realizar para acceder a los servicios de 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?



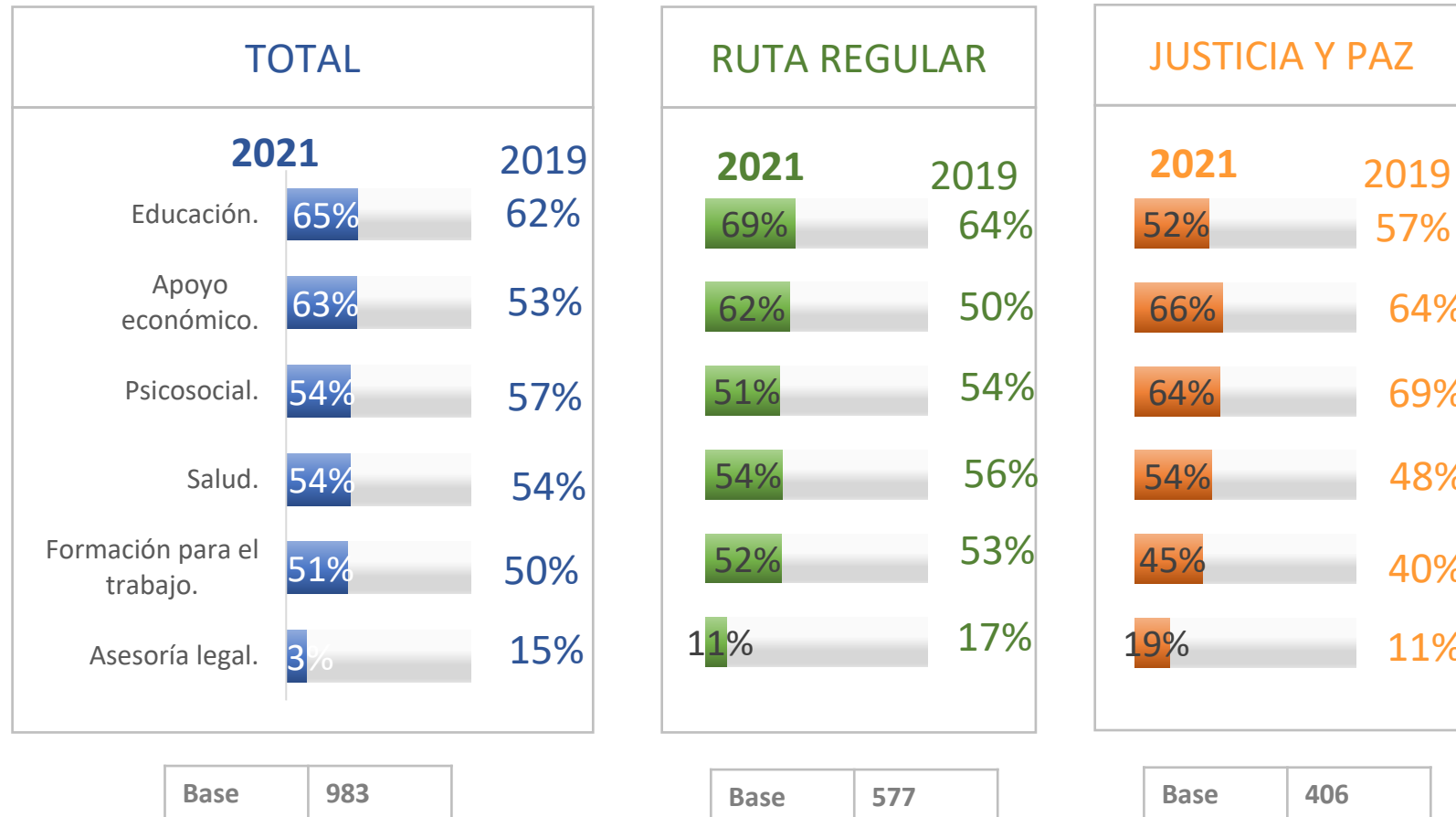
Evaluación de los beneficios ofrecidos por la ARN

- Beneficios (3) más importantes proceso reintegración
- Beneficios (3) más importantes proceso reincorporación
- Beneficios (3) más importantes proceso GAO
- Barreras en el uso del servicio de la ARN

Evaluación Beneficios ofrecidos por la ARN



Beneficios más importantes del proceso de Reintegración



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



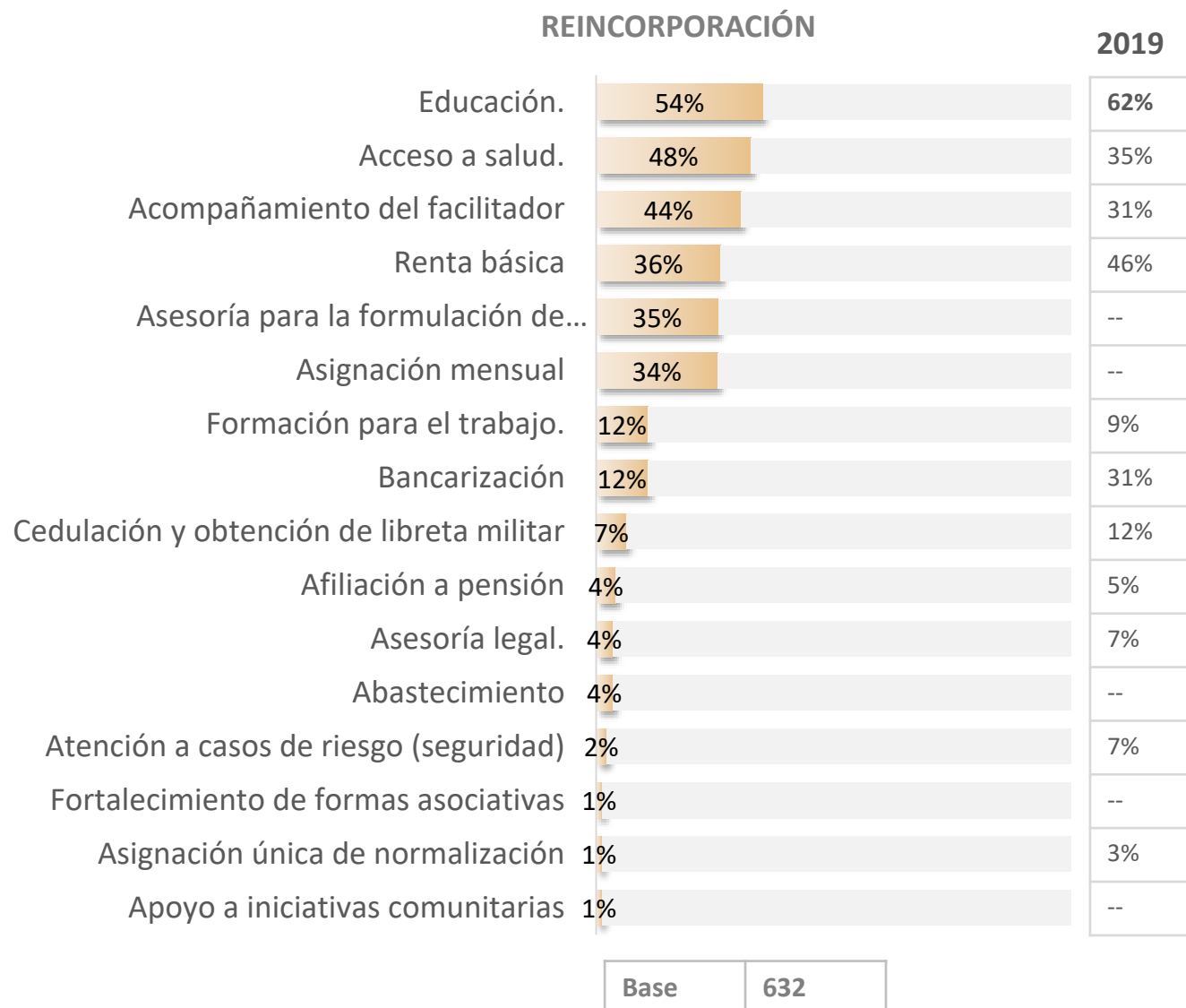
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

Evaluación Beneficios ofrecidos por la ARN



Beneficios más importantes del proceso de Reincorporación



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



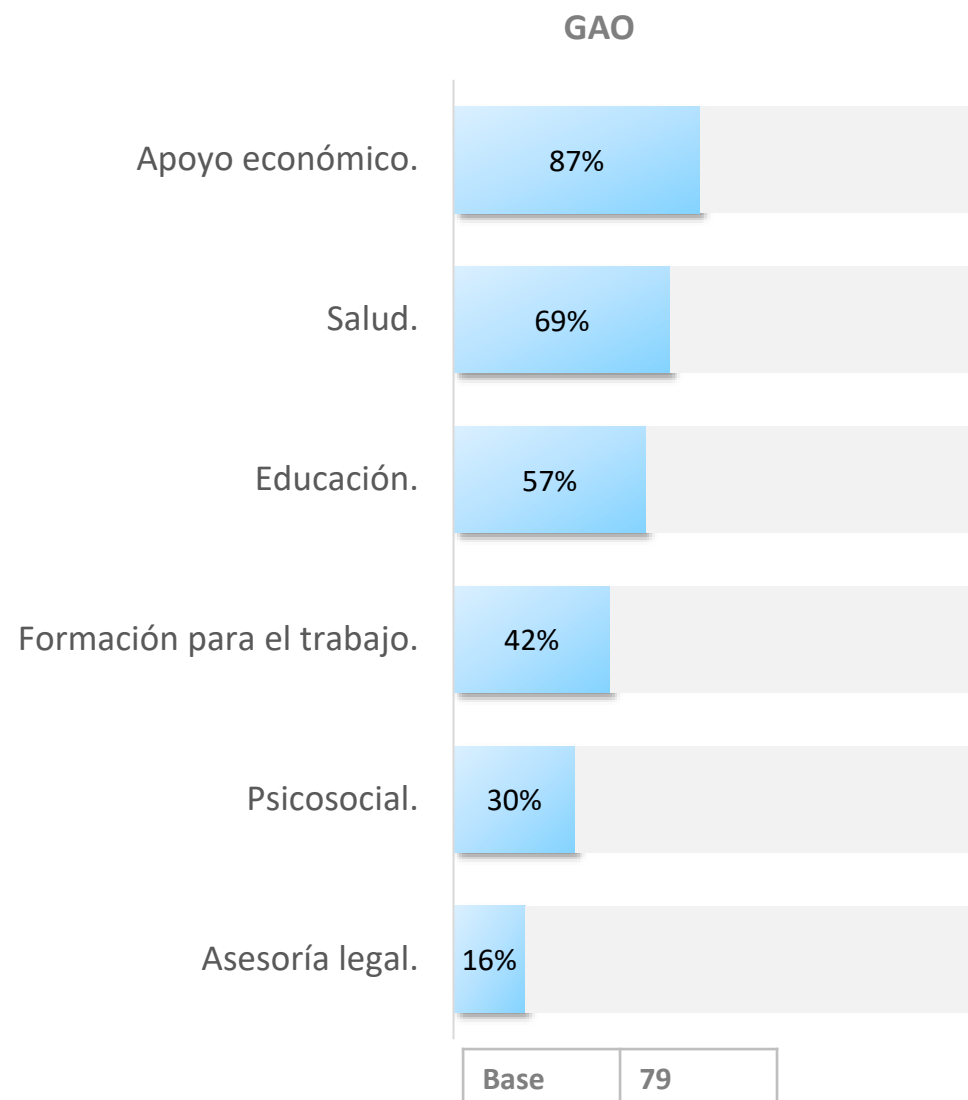
**La paz con
legalidad
es de todos**

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Evaluación Beneficios ofrecidos por la ARN



Beneficios más importantes del proceso de GAO



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



La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Evaluación Beneficios ofrecidos por la ARN



Principales Barreras

		Reincorporación	Ruta Regular	Justicia y paz	GAO
No tener acceso a vivienda	4%	4%	2%	6%	2%
Falta apoyo para el acceso a la salud	3%	3%	1%	2%	0%
Siente inseguridad al trasladarse y/o en la zona que vive	3%	3%	3%	1%	5%
No le brindan la información necesaria	3%	3%	3%	1%	6%
La ubicación / Distancia	3%	3%	2%	2%	0%
No le cumplen lo pactado	3%	3%	2%	2%	2%
Acceso a Internet / Conectividad / Señal	3%	3%	2%	1%	1%
Dificultad con el transporte	2%	2%	2%	1%	3%
Factores externos que impiden cumplir sus compromisos (pandemia,...	2%	3%	2%	2%	0%
Se dificulta el estudio	2%	2%	2%	2%	2%
Difícil acceso a empleo	2%	1%	3%	9%	10%
Falta de tiempo para cumplir con sus compromisos	2%	2%	3%	3%	0%
Dificultad para acceder a proyectos productivos	2%	2%	1%	2%	0%
Falta de recursos económicos	2%	1%	3%	4%	6%
Dificultad para acceder a documentos (actas, certificados, etc.)	2%	2%	2%	0%	0%
No le han prestado asesoría / acompañamiento	2%	1%	2%	3%	1%
Demora en los trámites / procesos	2%	2%	1%	0%	0%
No le dan solución a sus requerimientos	2%	2%	1%	1%	4%
No responde	19%	20%	18%	14%	9%
Ninguno	60%	55%	70%	71%	72%

Base 1694

B:632 B:577 B:406 B:79

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



Evaluación **participación** ciudadana

- Conocimiento de los espacios de participación ciudadana
- Participación en los espacios de participación ciudadana
- Nivel satisfacción
- Aspectos para fortalecer
- Participación en los procesos de los proyectos y servicios a cargo de la ARN



Conocimiento de los espacios de Participación Ciudadana



70- ¿Conoce o ha escuchado de algunos de estos espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ARN?





Participación en los espacios de Participación Ciudadana



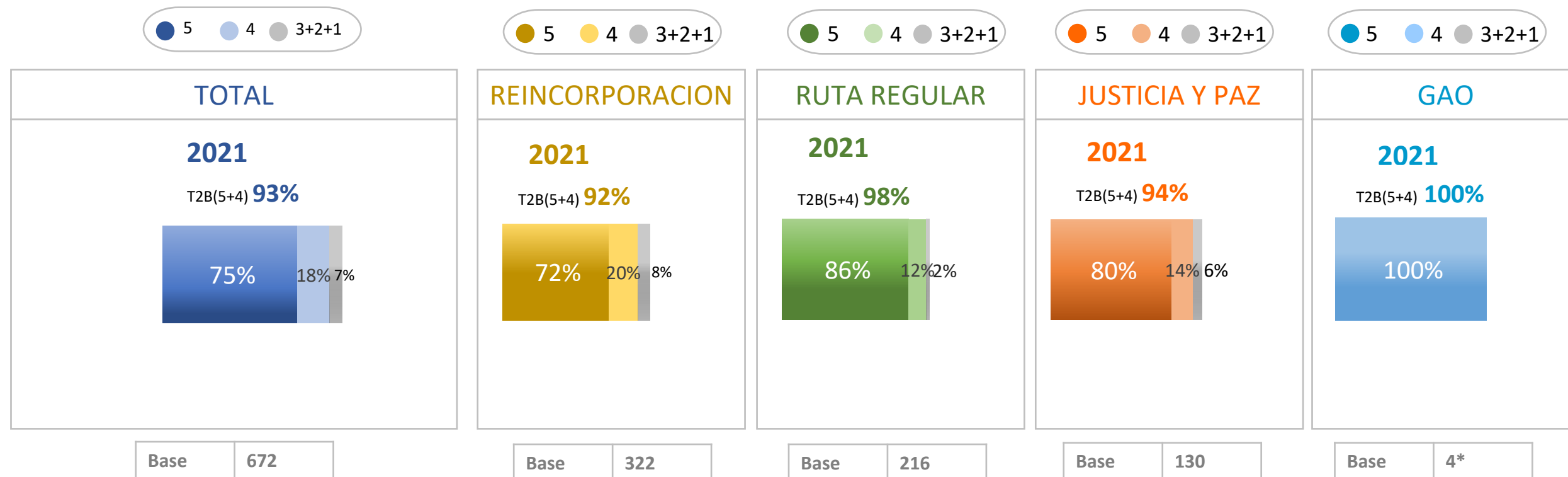
* Datos NO representativos estadísticamente

70a- . ¿Ha participado en algunos de estos espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ARN?

Evaluación Participación Ciudadana



Satisfacción con los espacios de Participación Ciudadana



* Datos NO representativos estadísticamente

71- . En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia ¿qué tan satisfecho está usted con los espacios de participación ciudadana que le brinda la ARN?

Evaluación Participación Ciudadana



Aspectos a mejorar en las actividades de Participación Ciudadana



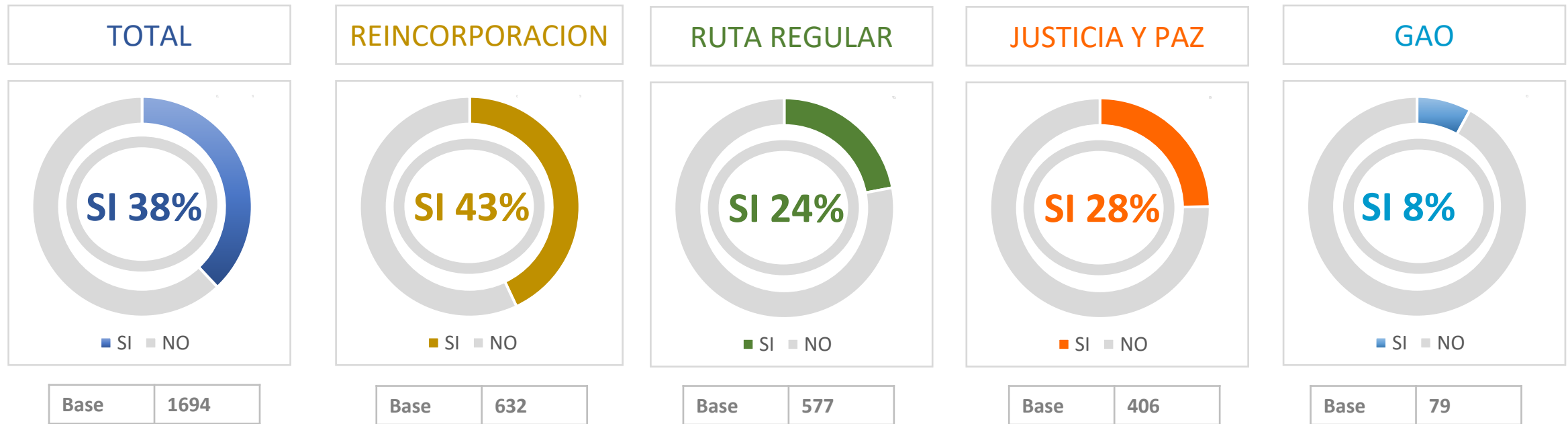
* Datos NO representativos estadísticamente

72- De las actividades de participación ciudadana de la ARN, en las cuales ha participado ¿qué aspectos considera usted que se deben fortalecer o mejorar?

Evaluación Participación Ciudadana



Participación en los procesos de planeación e implementación de los programas



73- ¿Ha participado en los procesos de planeación e implementación de los programas, proyectos y servicios a cargo de la ARN ?



La paz con
legalidad
es de todos

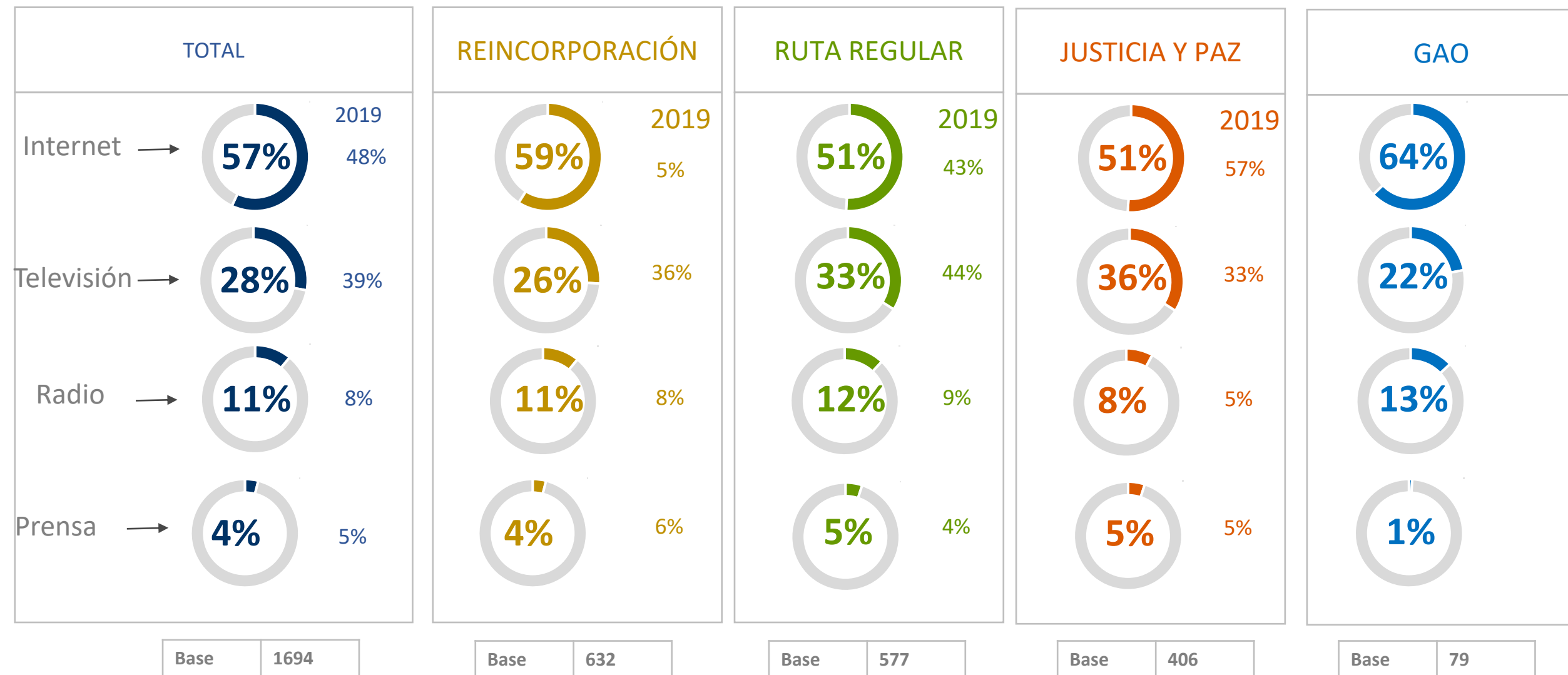
ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Apropiación digital

- Conocimiento medios virtuales de la ARN
- Importancia medio vs. Tema
- Uso servicios telecomunicación
- Servicio telecomunicaciones de mayor uso
- Uso de internet

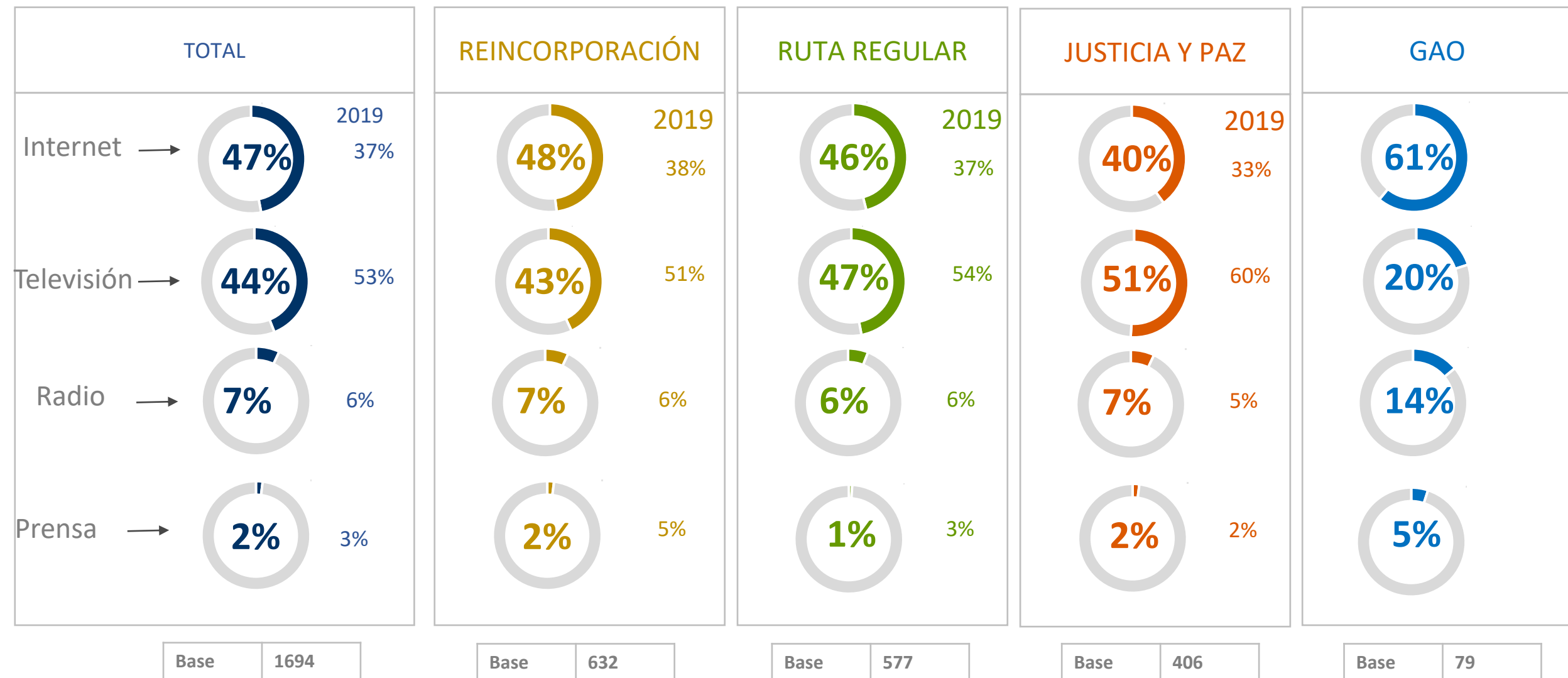


Medios importantes para.... INFORMACIÓN GENERAL



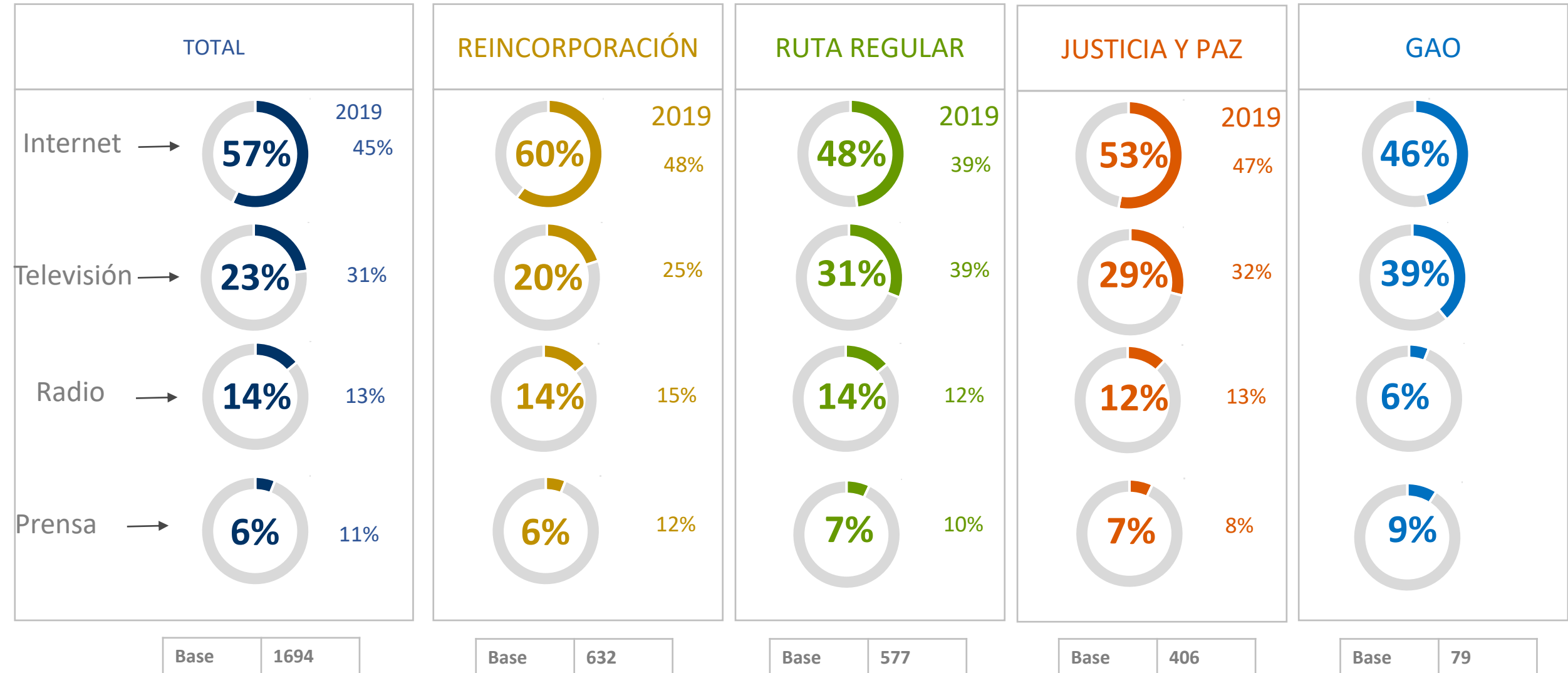


Medios importantes para.... ENTRETENIMIENTO



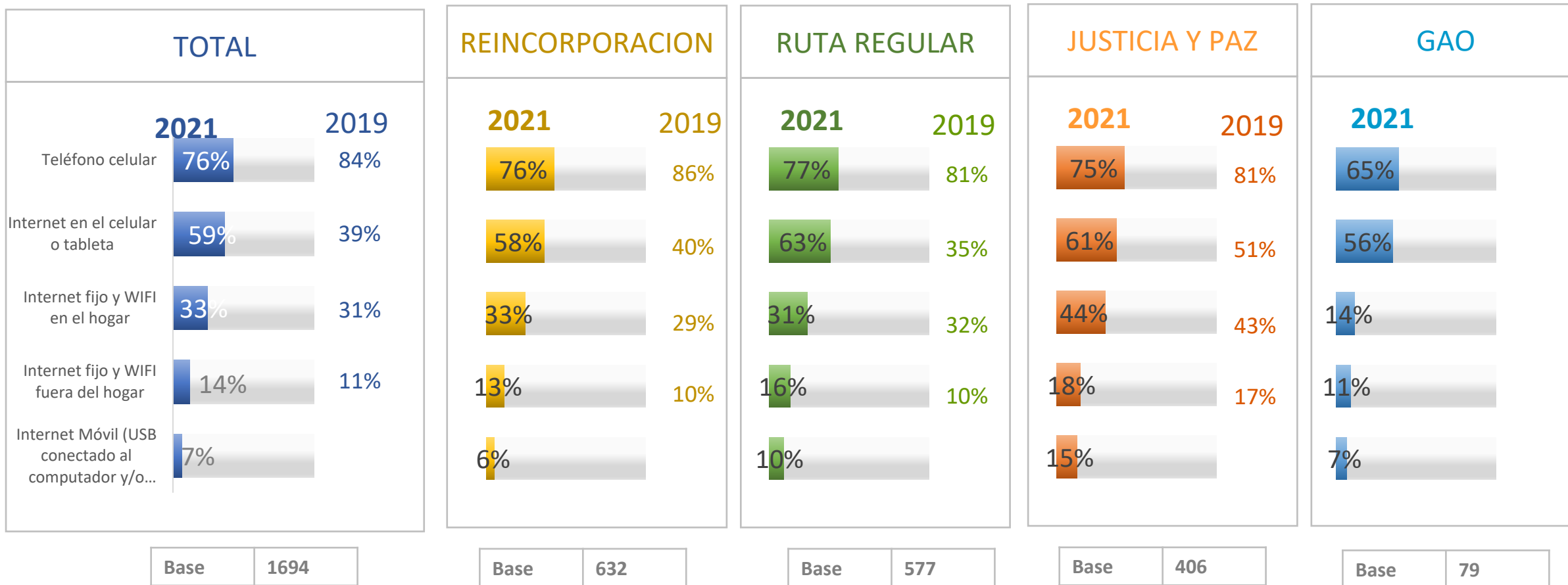


Medios importantes para.... INFORMACION CONFIABLE



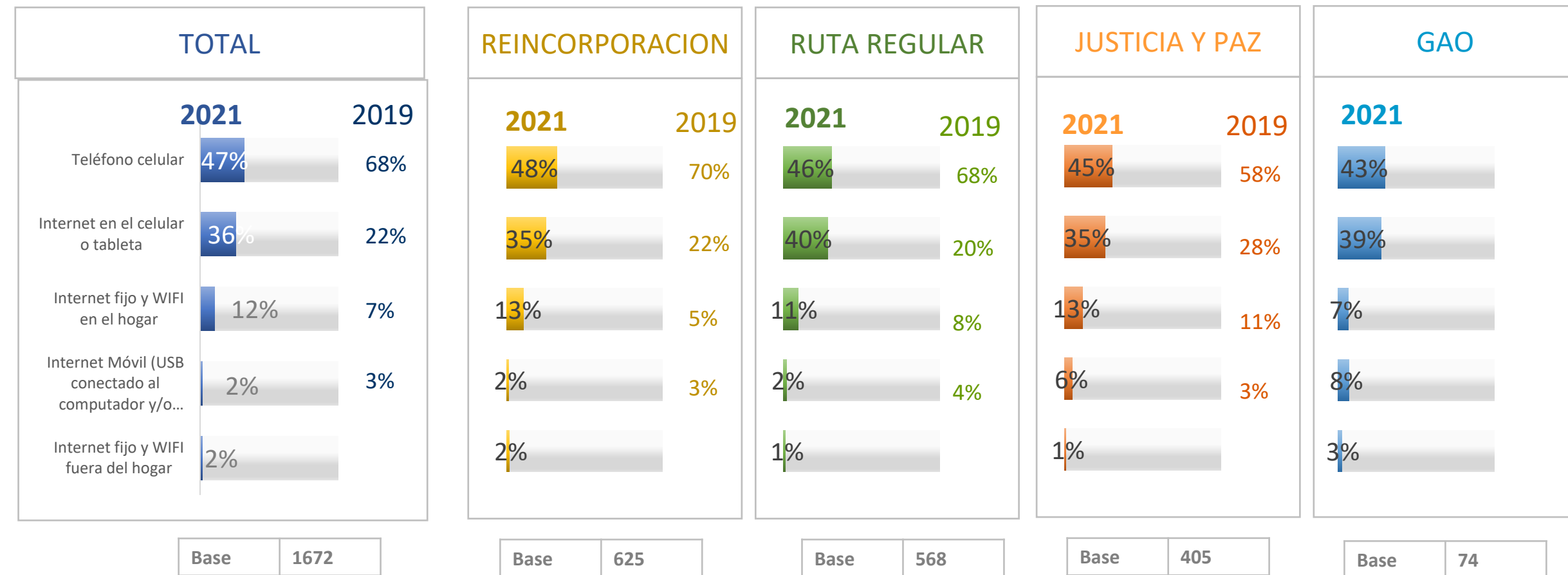


Uso de servicios de telecomunicaciones





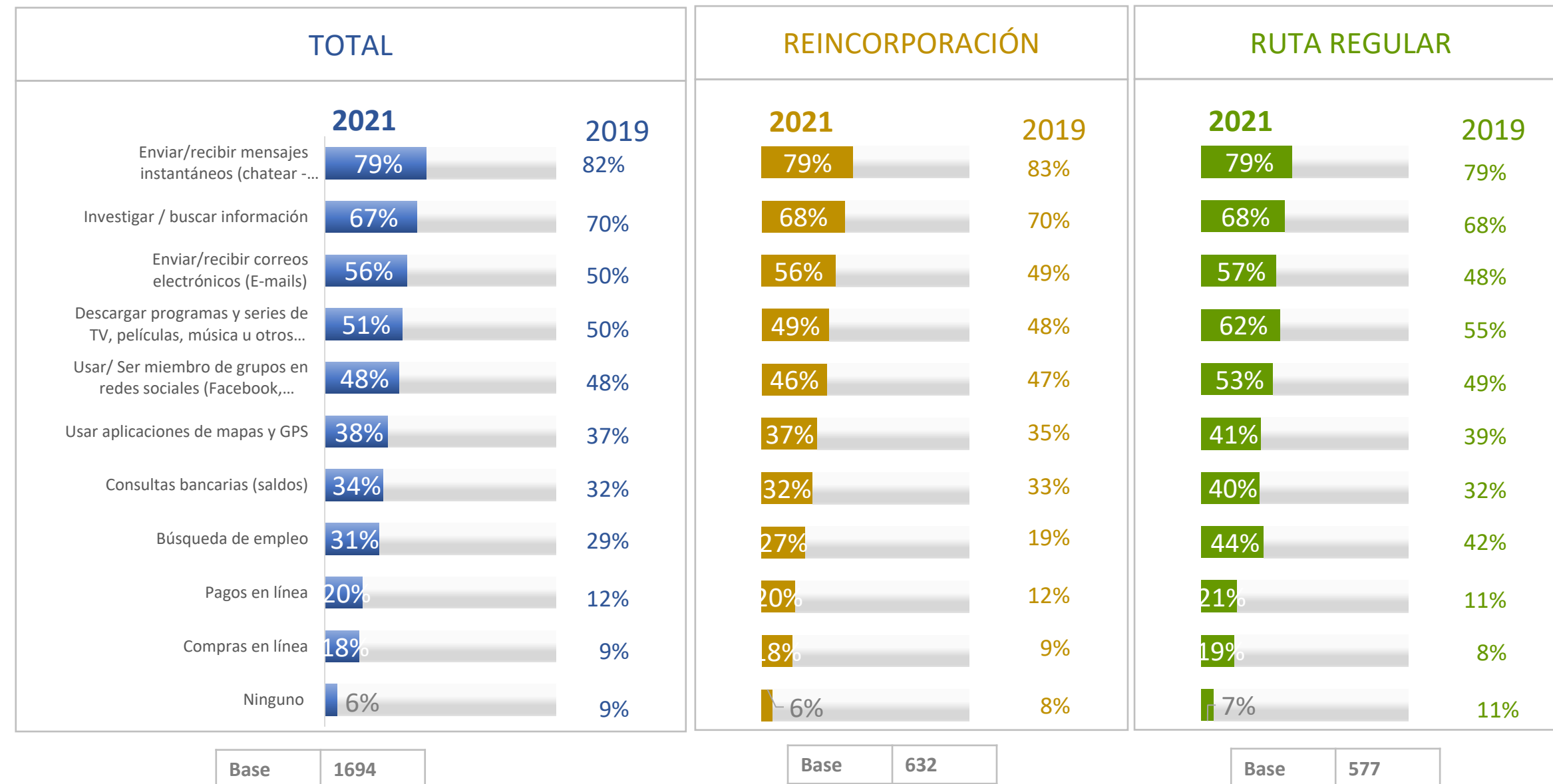
Uso de servicios de telecomunicaciones- Servicio más utilizado



Apropiación digital



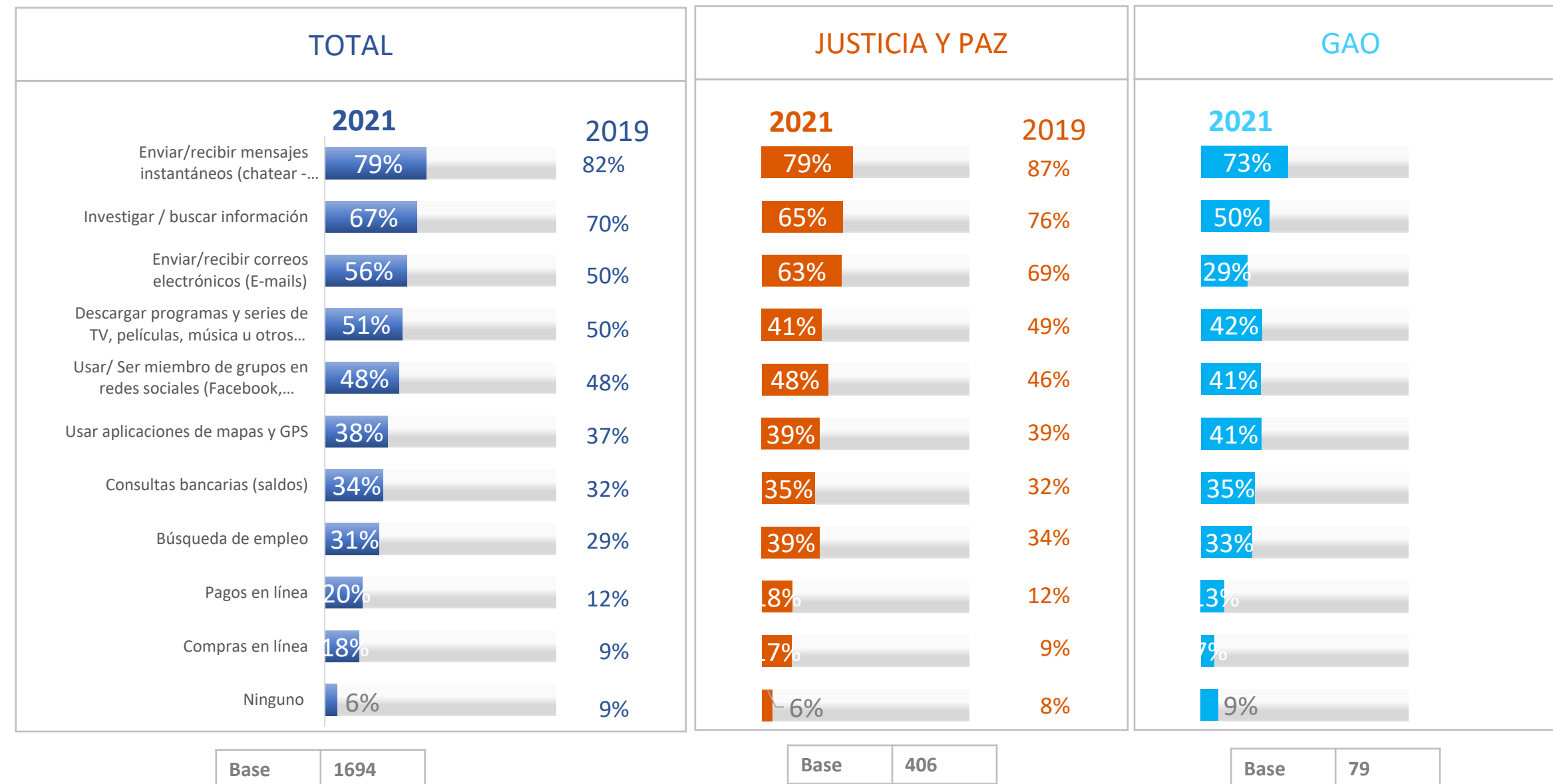
Actividades realizadas alguna vez en internet



Apropiación digital



Actividades realizadas alguna vez en internet



Estrategias a considerar



brandstrat⁺
Inspiramos estrategias



La satisfacción con el proceso registra un 87% satisfacción, nivel que mantiene un alto porcentaje aun cuando haya bajado 2 puntos con respecto al 2019.

INDICADORES	TOTAL	REINCORPORACIÓN	RUTA REGULAR	JUSTICIA Y PAZ	GAO
Hablar Bien ARN	90%	90%	92% ↑	88% ↑	87%
Satisfacción proceso	87% ↓	86% ↓	90%	86%	89%
Recomendación del proceso	91% ↓	91% ↓	92%	93%	87%

- Aun cuando, el participante del proceso de reincorporación bajó su nivel de satisfacción con el proceso, mantienen buenos niveles de recomendación y sigue hablando bien de la ARN.
- En cuanto al participante del proceso de Ruta Regular registra una mayor satisfacción con la ruta que los participantes de los otros procesos.
- El participante de Justicia y Paz, presenta un 86% de satisfacción con el proceso siendo uno de los más bajos, pero recomendaría a otros actores a dejar las armas.
- Por su lado, el participante del proceso de GAO registra un buen nivel de satisfacción, aun cuando este proceso tiene poco tiempo.

No obstante las dificultades que se puedan presentar en el proceso, el 91% de los participantes están dispuestos a recomendar a otros actores que dejen las armas y se reincorporen a la sociedad .





En la siguiente tabla se puede observar el nivel de satisfacción de los procesos en los principales indicadores de satisfacción para el 2021.

INDICADORES	TOTAL	REINCORPORACIÓN	RUTA REGULAR	JUSTICIA Y PAZ	GAO
Hablar Bien ARN	90%	90%	92% ↑	88% ↑	87%
Satisfacción proceso	87%	86%	90%	86%	89%
Recomendación del proceso	91%	91% ↓	92%	93%	87%
Compromiso beneficiarios	95%	95%	94%	93%	85%
Recomendación canales atención	90%	89%	91% ↑	89%	85%
Transparencia/acceso información	95% ↑	95% ↑	88%	100% ↑	
Satisfacción profesional	96% ↑	97% ↑	96% ↑	96%	93%
Satisfacción abogado	80%	81%	74%	81% ↑	60%
Satisfacción otros profesionales	96% ↑	96% ↑	98% ↑	97% ↑	91%
Satisfacción atención personal GT	93%	92%	95%	97% ↑	98%
Satisfacción canales atención	91%	91%	92% ↑	93% ↓	83%
Satisfacción canal telefónico	88% ↑	91% ↑	81% ↑	80% ↓	54%
Satisfacción canal escrito	73%	73%	78% ↑	66% ↓	66%
Satisfacción canal virtual	94% ↑	95% ↑	95% ↑	85% ↑	50%
Satisfacción espacios participación	93%	92%	98%	94%	100%

Las flechas indican si aumentó o disminuyó el nivel de satisfacción frente al 2019.

- Se puede observar que la mayoría de los indicadores se mantuvieron frente al 2019.
- La satisfacción con el profesional reintegrador y los otros profesionales registra un aumento para el 2021 en la mayoría de los procesos.
- El canal telefónico y virtual muestra una mejora significativa frente al 2019.
- Los participantes del proceso de GAO son quienes se muestran menos satisfechos con el servicio ofrecido por la ARN.
- La satisfacción con el abogado y el canal escrito son los indicadores con menor porcentaje en satisfacción, con 80% y 73% respectivamente.





COMPROMISO BENEFICIARIOS

- Así como el nivel de satisfacción con el proceso es alto, también es el nivel de compromiso de los participantes de los diferentes procesos registrando un 95%, que se mantiene frente al 2019.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

- Solo el 6% ha ingresado al enlace de transparencia y acceso a la información pública.
- Las principales razones de no ingreso hacen referencia al desconocimiento de este enlace y el no contar con las herramientas que le faciliten esta actividad.
- Los participantes que han entrado al enlace, el 95% se muestra satisfecho.

COMPROMISO DE LOS GRUPOS O COMUNIDADES

- Se mantiene la percepción de compromiso, sin embargo el Gobierno registra una disminución frente al 2019, pasando de 75% a 57%.
- Los procesos de Justicia y Paz y GAO son los que sienten menos compromiso por parte de las diferentes entidades.





PROFESIONAL REINTEGRADOR/FACILITADOR

- El profesional reintegrador/facilitador es el mejor evaluado por los participantes de los procesos con un 96% de satisfacción.
- Se destaca la atención y acompañamiento por parte de l profesional reintegrador/facilitador

ABOGADO

- El 19% ha usado el servicio de acompañamiento por parte del abogado.
- El 80% de los que han usado este servicio, se muestra satisfecho, mientras un 20% se muestra insatisfecho.
- Este nivel de insatisfacción se presenta especialmente en los grupos de Ruta Regular y GAO, con el 26% y 40% respectivamente.
- Las principales razones de insatisfacción hablan de no ser oportuna la respuesta y no da solución a la necesidad.





CANALES DE ATENCIÓN

- El 91% de los encuestados se muestra satisfecho con el servicio prestado a través de los canales de atención que ofrece la ARN. Sin embargo, los participantes del proceso de GAO registran un 17% de insatisfacción siendo la principal razón la dificultad para comunicarse con el 23%.
- Aumenta el conocimiento de los diferentes canales entre la población objeto de estudio, destacándose el canal virtual, pasando del 8% en el 2019 al 43% en el 2021.
- En la presentación del PQRS-D, el 81% dice no haber presentado ninguna de éstas. El 19% restante menciona especialmente, haber pedido información y una solicitud.
- Del total de participantes que presentó una PQRS-D en el 2021 el 82% ya recibió respuesta respondiendo a su necesidad.
- El 73% recibió la respuesta dentro de los 30 días hábiles permitidos aumentando frente al 2019 que fue del 63%.





CANAL PRESENCIAL

- Del total de encuestados el 63% dice conocer el punto de atención. Solo el 45% del proceso de GAO muestra conocer las sedes de los Grupos Territoriales.
- Se destaca la atención del personal en los puntos de atención con un 93% de satisfacción.
- En la valoración de las instalaciones se registra una disminución generalizada de los porcentajes.

CANAL TELEFONICO

- El # de la ARN 4430020 muestra el mayor uso con el 51%, aumentando frente al 2019 que fue del 26%.
- Aumentó el nivel de satisfacción pasando del 68% en el 2019 al 88% en el 2021, siendo los participantes de Ruta Regular quienes muestran el cambio de mayor significancia (46% a 81%).
- Del lado contrario, están los participantes de Justicia y Paz que registran una disminución en el nivel de satisfacción con el canal telefónico pasando del 100% al 80%. Las razones que explican este cambio hacen referencia al demasiado tiempo de espera y a la no solución a la necesidad presentada.





CANAL ESCRITO

- Se evidencia un leve aumento en el nivel de satisfacción de este canal de atención, pasando del 71% al 73%. Este aumento se registra en los grupos de Reincorporación y Ruta Regular.
- Del otro lado, están los participantes de Justicia y Paz y GAO que registran un nivel de insatisfacción del 34%

CANAL VIRTUAL

- El correo electrónico institucional sigue siendo el de mayor uso con el 41%..
- Las redes sociales aumentan su uso pasando del 24% en el 2019 al 31% en el 2021, al igual que el chat interactivo de la página web que pasa del 12% al 25% en el uso.
- En este canal se registra un aumento considerable en el nivel de satisfacción en donde en el 2019 fue del 27% y el en el 2021 ha sido del 94%.





APROPIACION DIGITAL

- El internet sigue siendo considerado como el medio más importantes para la información general, entretenimiento y tener información confiable.
- El celular se registra como el de mayor uso, aunque muestra una disminución pasando del 84% al 76%, y el internet por celular o tableta aumentó pasando del 39% al 59%.
- Enviar y recibir mensajes por chat (79%), investigar o buscar información(67%) y enviar correos (56%), siguen siendo los usos de mayor mención.





Se propone el trabajo desde tres frentes para aplicar en cada proceso y en cada atributo:

RECOMENDACIONES

MANTENER

Aquellos indicadores que se vienen haciendo bien y se debe mantener lo que se está haciendo

Conformado por los % de más de 90 en el T2B

FORTALECER

Aquellos indicadores que pueden mejorar todavía más

Conformado por los % de 81 a 90 en el T2B

TRABAJO PRIORITARIO

Aquellos indicadores que no están al nivel de los demás procesos del servicio

Conformado por los % de 80 o menos





Mantener
 Fortalecer
 Trabajo prioritario

INDICADORES	TOTAL	REINCORPORACIÓN	RUTA REGULAR	JUSTICIA Y PAZ	GAO
Hablar Bien ARN	90%	90%	92%	88%	87%
Satisfacción proceso	87%	86%	90%	86%	89%
Recomendación del proceso	91%	91%	92%	93%	87%
Compromiso beneficiarios	95%	95%	94%	93%	85%
Recomendación canales atención	90%	89%	91%	89%	85%
Transparencia/acceso información	95%	95%	88%	100%	
Satisfacción profesional	96%	97%	96%	96%	93%
Satisfacción abogado	80%	81%	74%	81%	60%
Satisfacción otros profesionales	96%	96%	98%	97%	91%
Satisfacción atención personal GT	93%	92%	95%	97%	98%
Satisfacción canales atención	91%	91%	92%	93%	83%
Satisfacción canal telefónico	88%	91%	81%	80%	54%
Satisfacción canal escrito	73%	73%	78%	66%	66%
Satisfacción canal virtual	94%	95%	95%	85%	50%
Satisfacción espacios participación	93%	92%	98%	94%	100%





- Diseñar estrategias para cada grupo de participantes de acuerdo a los atributos e indicadores que conforman el servicio (ruta), teniendo en cuenta cuales se deben mantener, fortalecer y de trabajo prioritario.
- Aplicar los buenos manejos que se realizan en aquellos grupos que vienen teniendo dificultades en las rutas.
- Reforzar la apropiación digital a través de capacitaciones en el manejo de las herramientas y aplicativos, al igual que facilitar la consecución de herramientas para la comunicación.
- Realizar trabajo prioritario con los participantes del proceso de GAO a través de los profesionales reintegradores/facilitadores que permitan el conocimiento y manejo adecuado del proceso.

