



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



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.



Conceptualización de la investigación

Metodología



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:

$$\begin{aligned} n &= \text{Tamaño de muestra} \\ Z_{\alpha/2} &= \text{Nivel de confianza} = 99\% \\ N &= \text{Tamaño de la Población} = 17.069 \\ e &= \text{margen de error} = 3\% \\ p &= \text{proporción de individuos que cumplen con las características} = 0.5 \\ q &= \text{proporción de individuos que NO cumplen con las características} = 0.5 \end{aligned}$$



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 número 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

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

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:

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

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

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

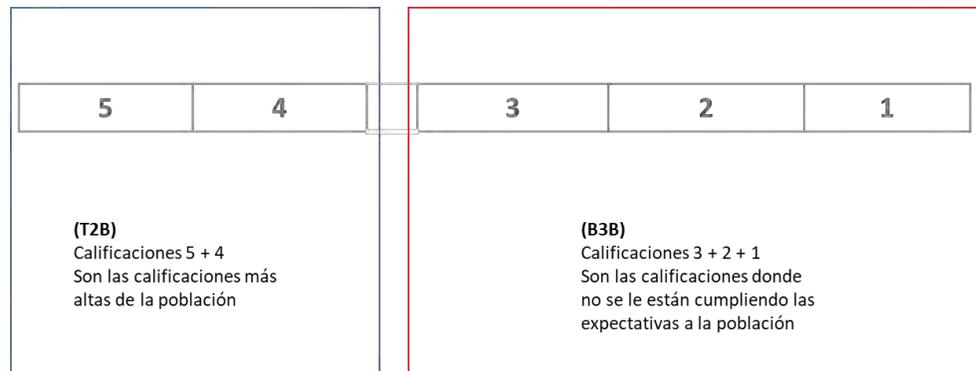


Escalas utilizadas

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 |

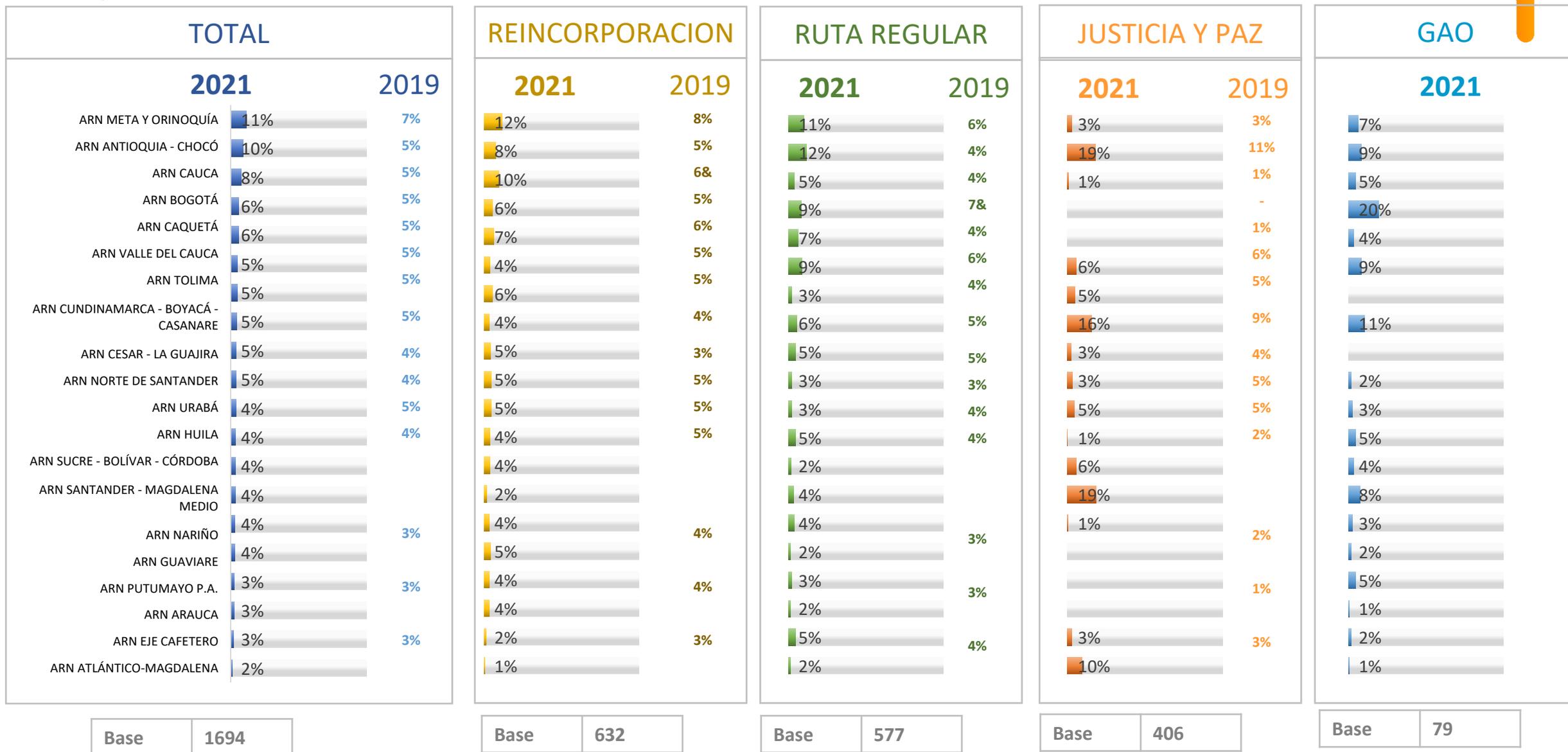
Las escalas se manejaron para los cálculos de la siguiente forma:



Conceptualización de la investigación



Demográficos

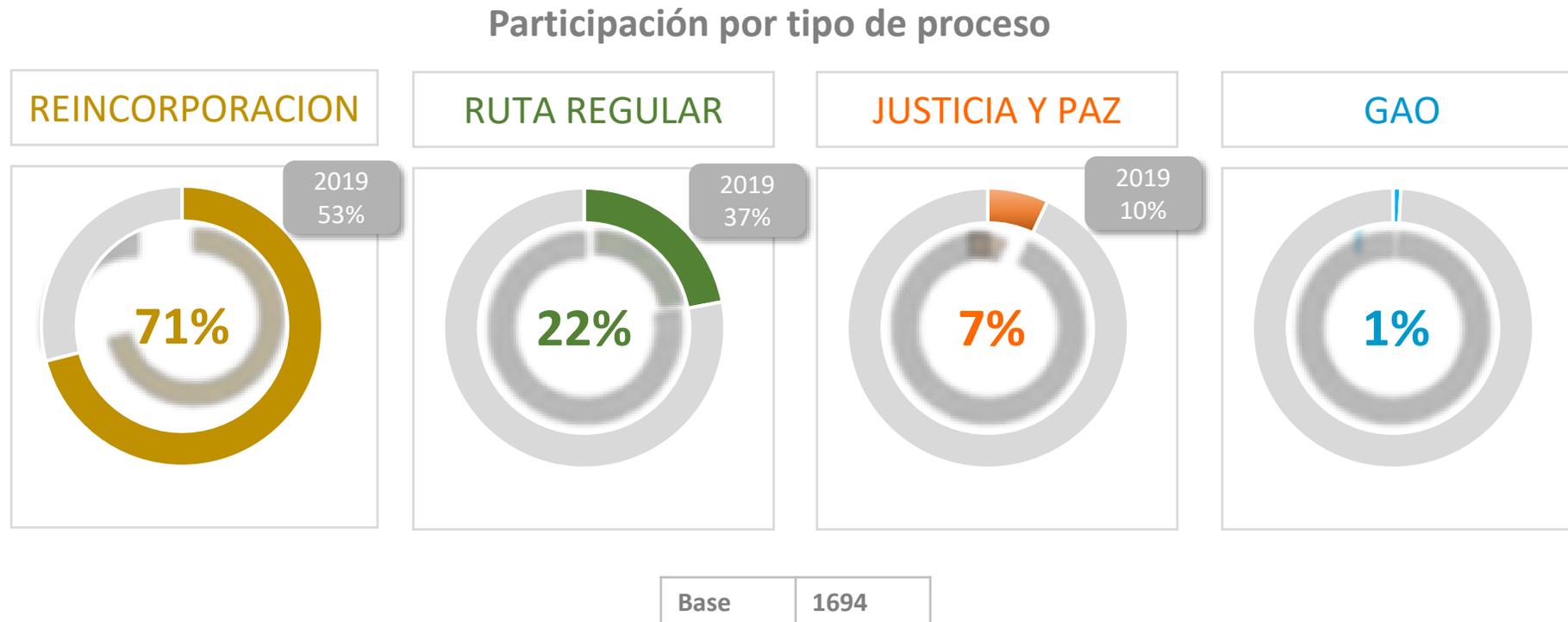


Conceptualización de la investigación



Tipo de proceso

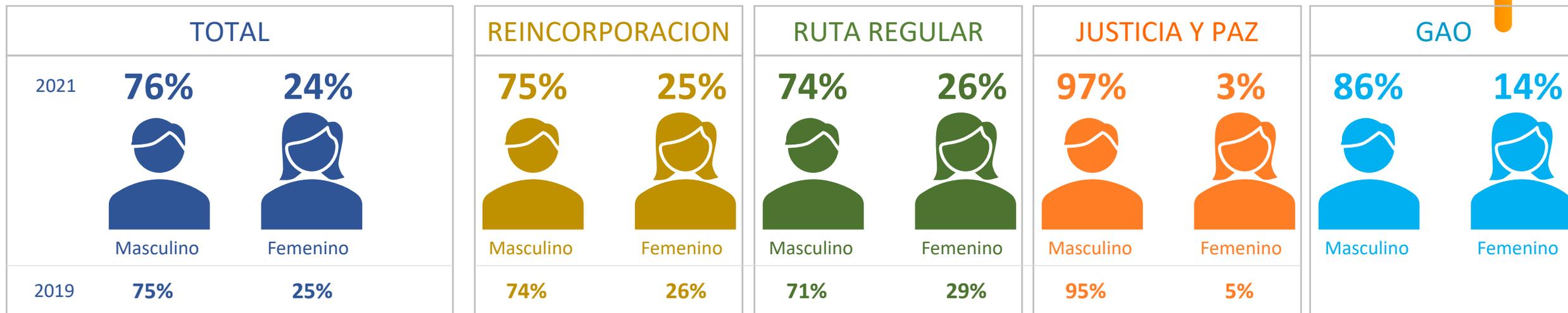
De acuerdo al universo de la población objeto, cada proceso tiene su peso de participación en la encuesta teniendo al proceso de reincorporación con el mayor peso del 71%.



Conceptualización de la investigación



Género



Edad



Conceptualización de la investigación



Género con el que se identifica

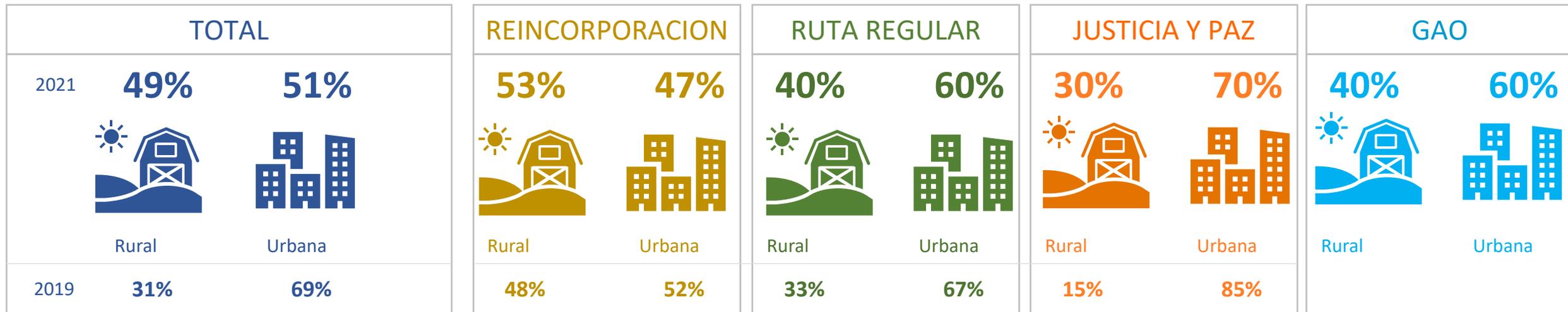
| | TOTAL | | REINCORPORACION | | RUTA REGULAR | | JUSTICIA Y PAZ | | GAO | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | 71% | 23% | 71% | 24% | 66% | 26% | 83% | 9% | 77% | 21% |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| | Masculino | Femenino | Masculino | Femenino | Masculino | 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

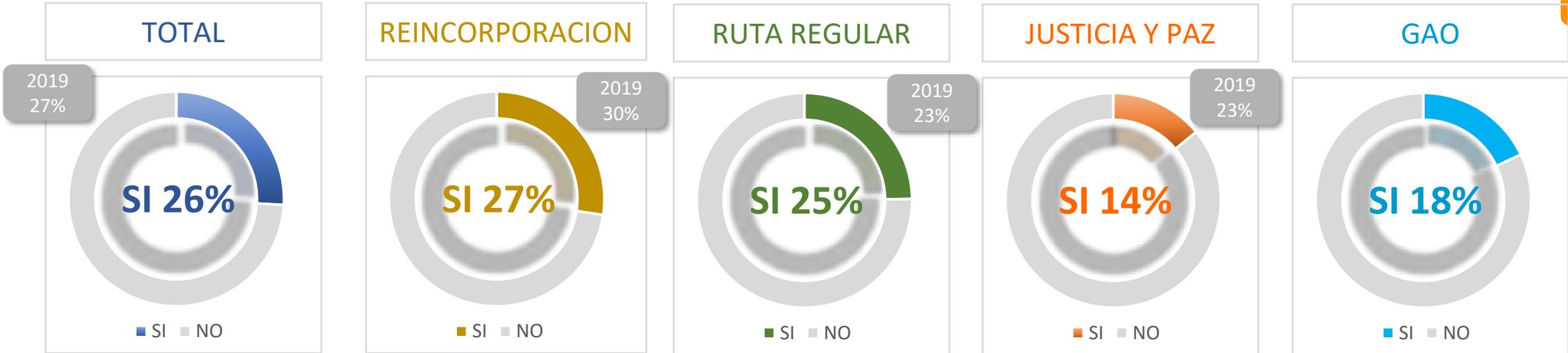
| | |
|---|----|
| Mesetas I - La Guajira | 5% |
| Fonseca - Pondores | 5% |
| Tumaco - Variante - La Playa | 5% |
| Dabeiba - Llano Grande | 4% |
| Araucuita - Filipinas | 4% |
| Tibú - Caño Indio | 4% |
| La Paz - San José de Oriente | 3% |
| Rio sucio - Brisas - Caracolí | 3% |
| Puerto Asís - La 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

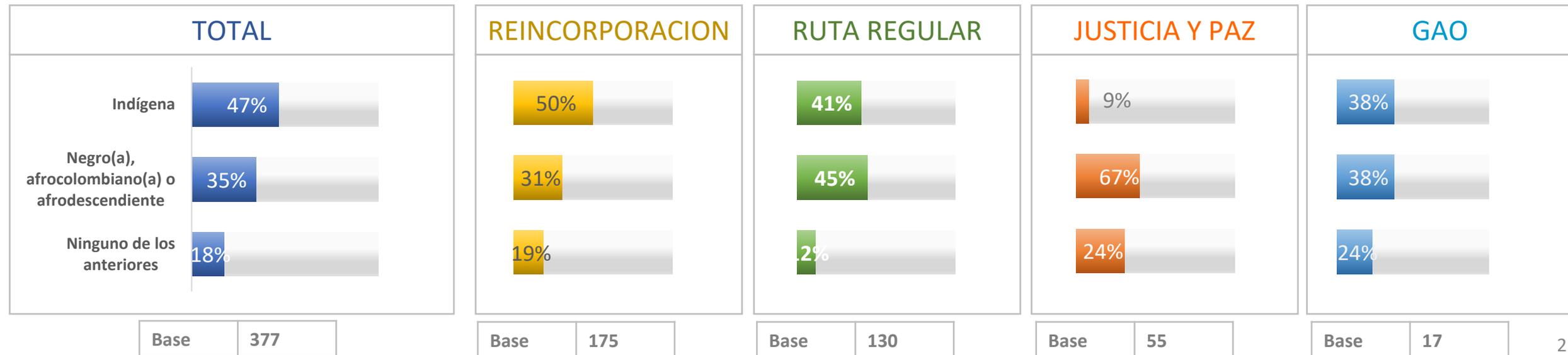
Conceptualización de la investigación



¿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**



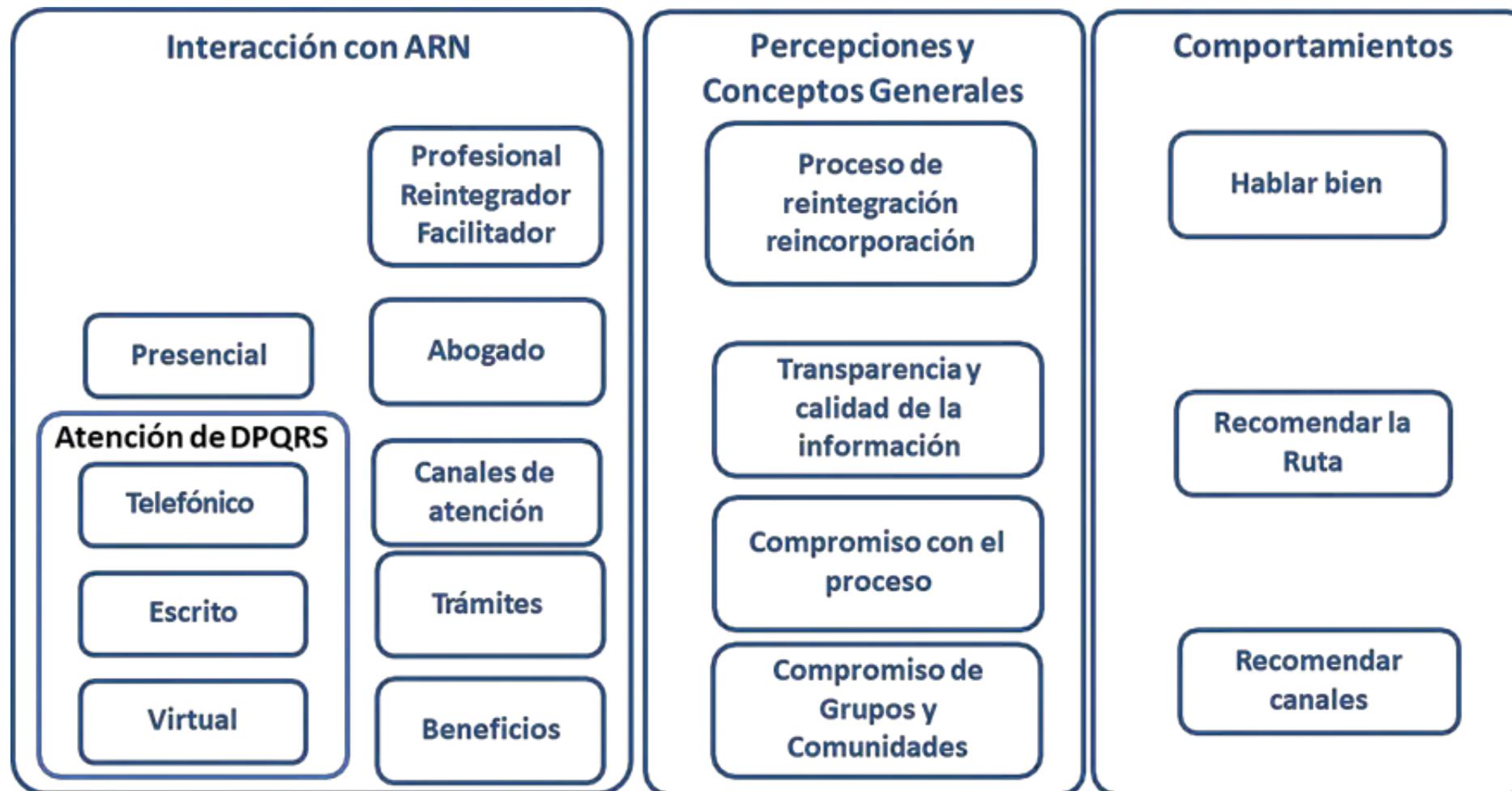
Conceptualización modelo de satisfacción ARN

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.





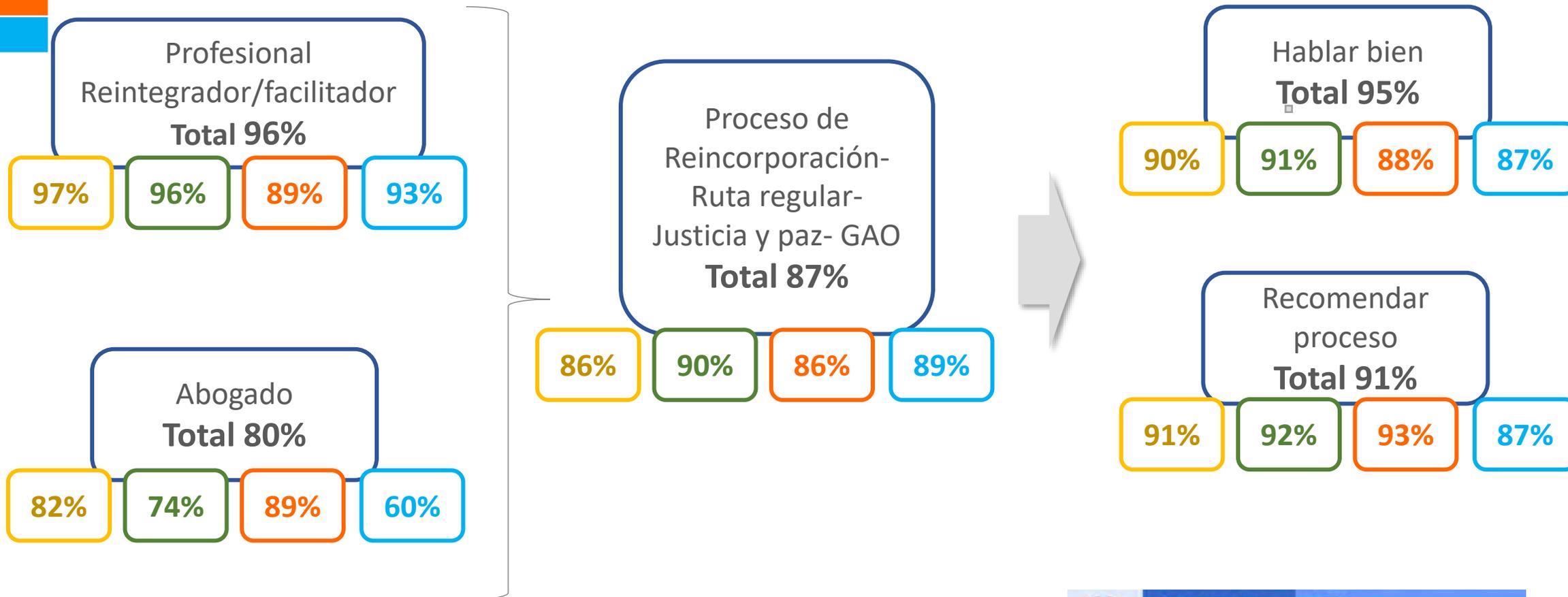
Modelo de satisfacción



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

PROCESO

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



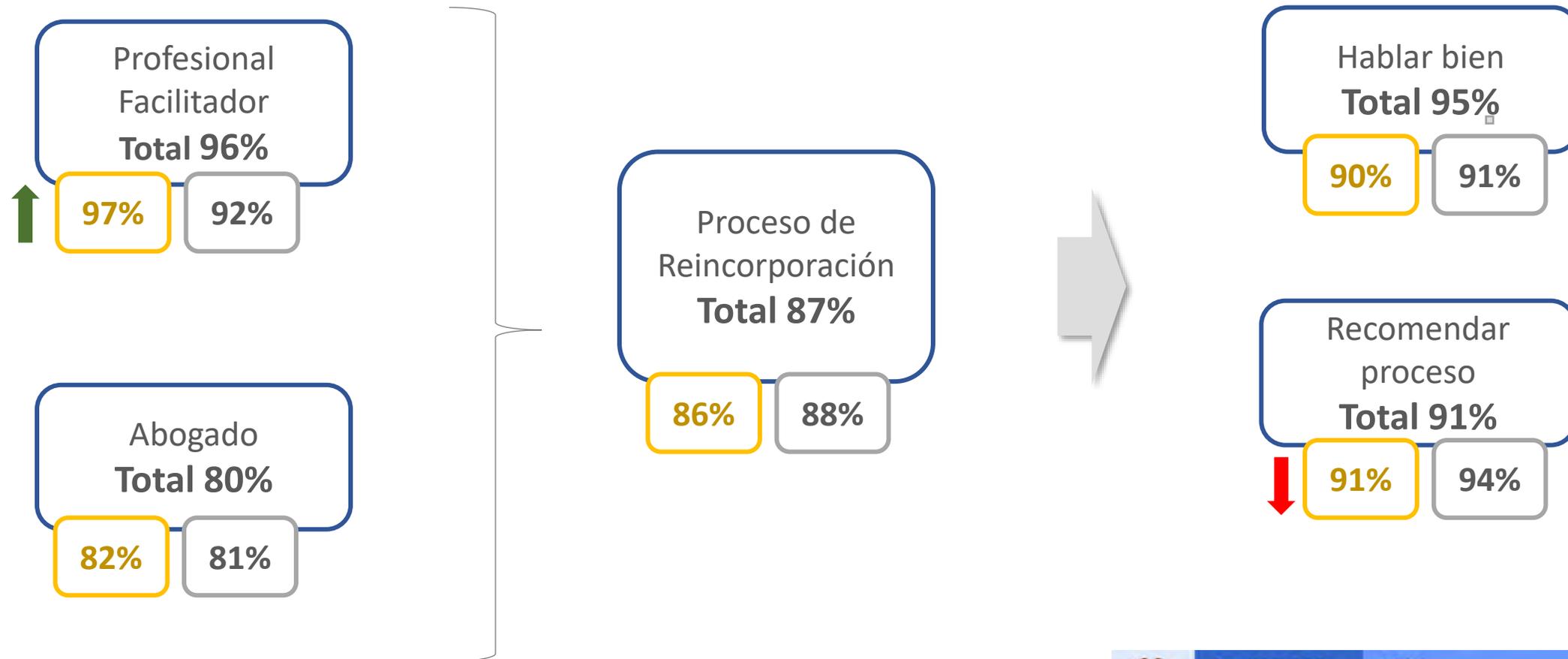
Modelo de satisfacción



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

PROCESO

| |
|----------------------|
| Total ARN 2021 |
| Reincorporación 2021 |
| Reincorporación 2019 |



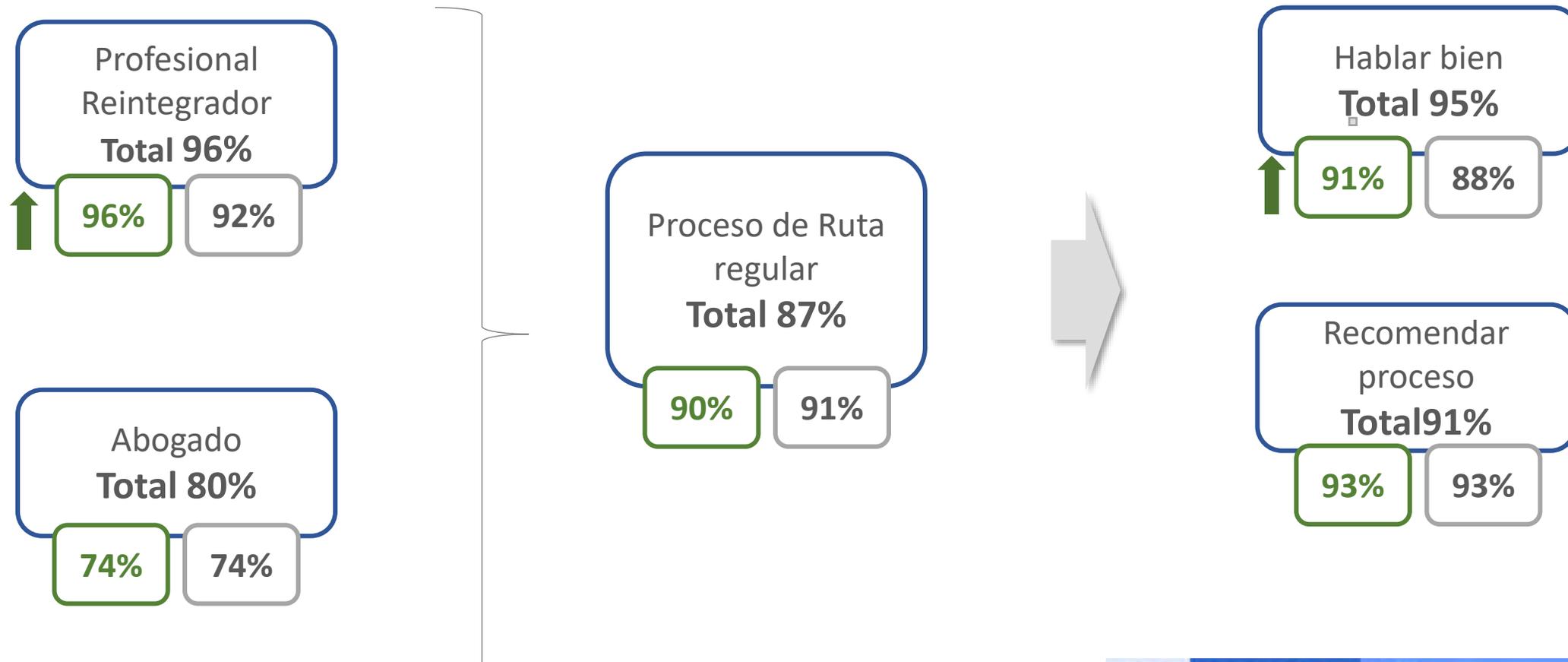
Modelo de satisfacción



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

PROCESO

| |
|-------------------|
| Total ARN 2021 |
| Ruta Regular 2021 |
| Ruta Regular 2019 |



Modelo de satisfacción

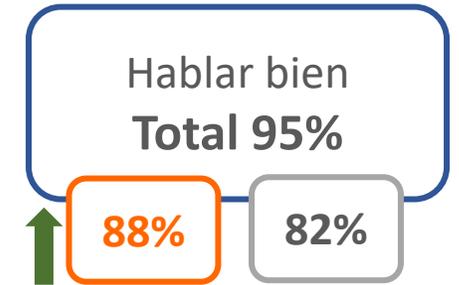
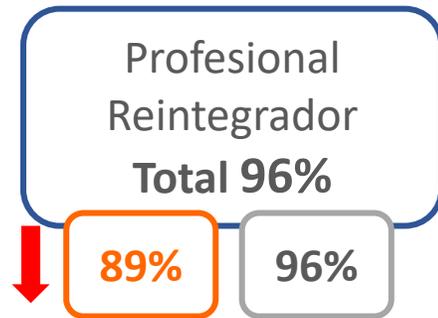


Modelo de satisfacción ARN 2021 – T2B (4+5)
PROCESO

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**

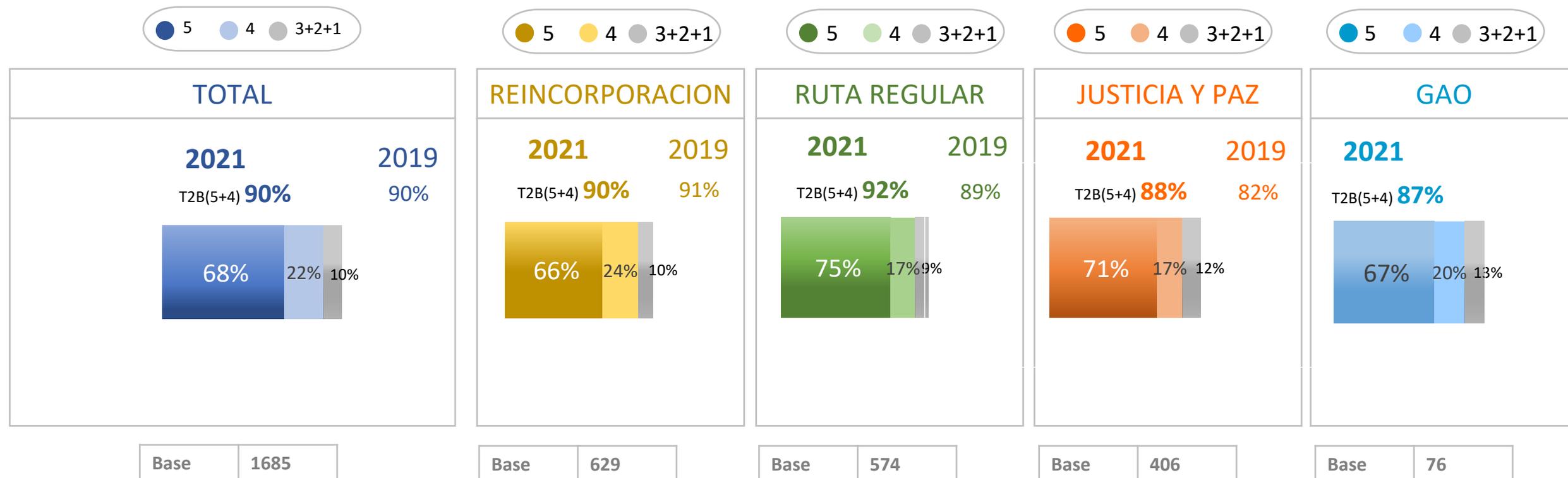
- Probabilidad de Hablar bien

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

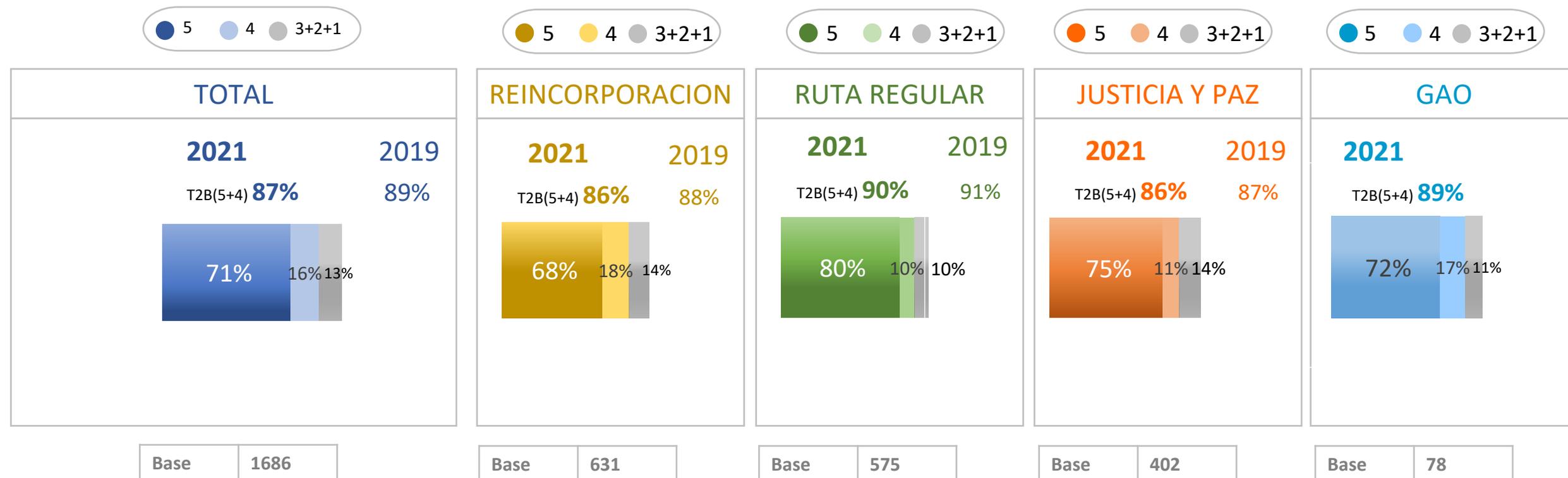
- Satisfacción con el proceso
- Recomendación del proceso
- Razones de recomendación
- Utilidad de aspectos del proceso
- Compromiso con el proceso

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

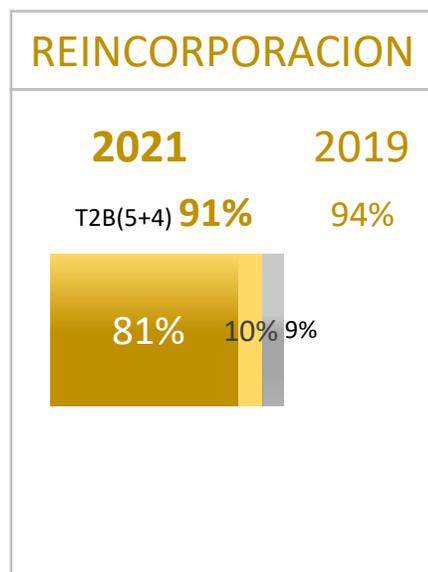


Recomendación del proceso

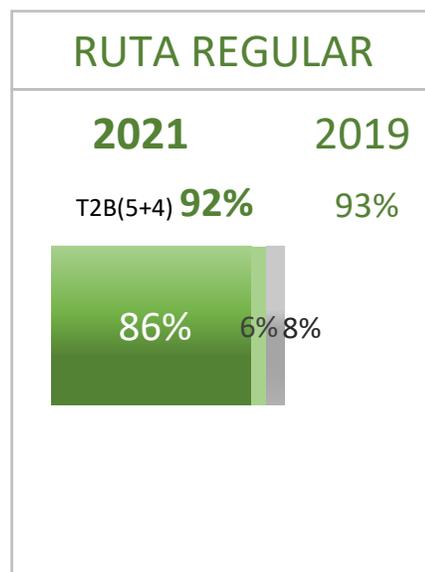
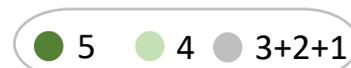
9 de cada 10 participantes de los procesos recomendarían a otros actores a dejar las armas.



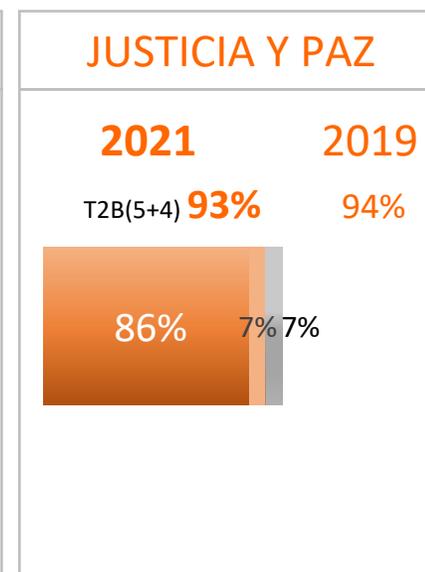
Base 1642



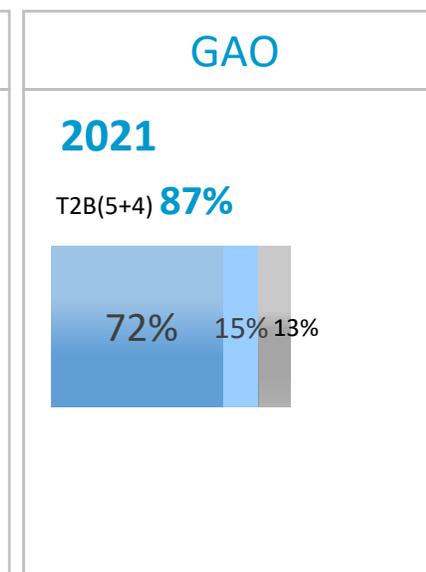
Base 607



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?

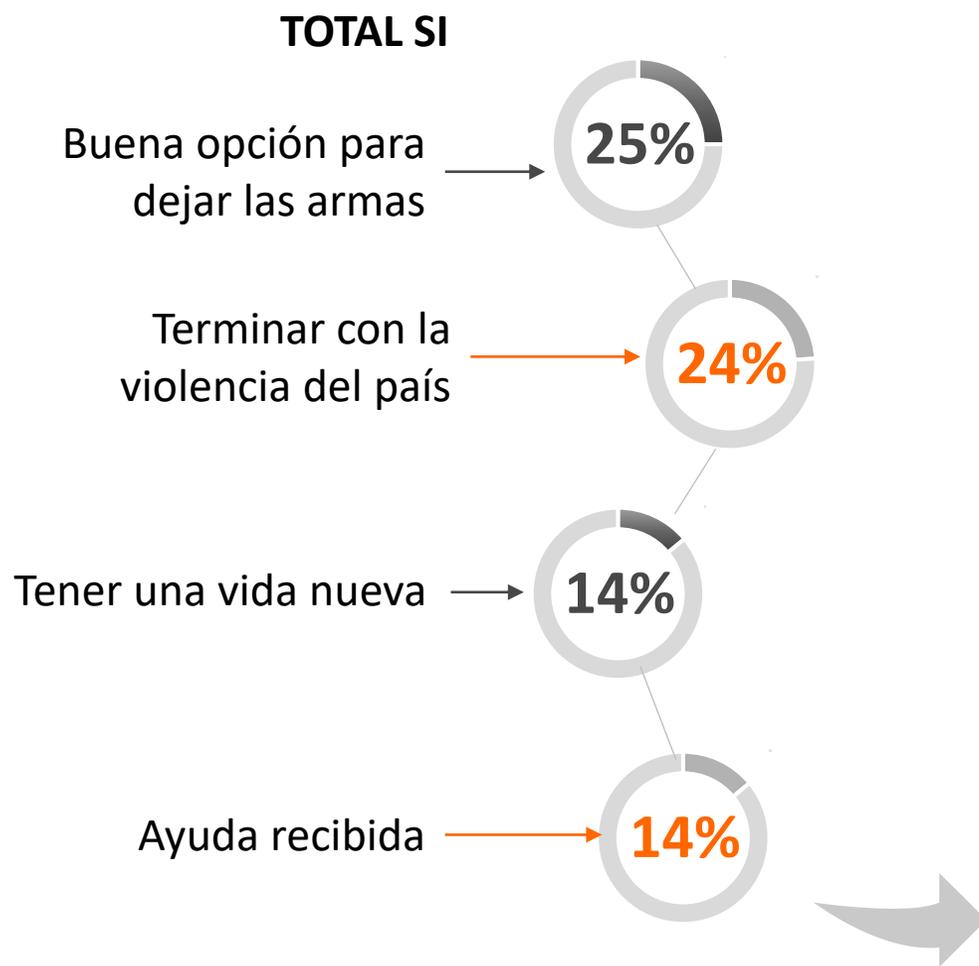


La paz con legalidad es de todos

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% |

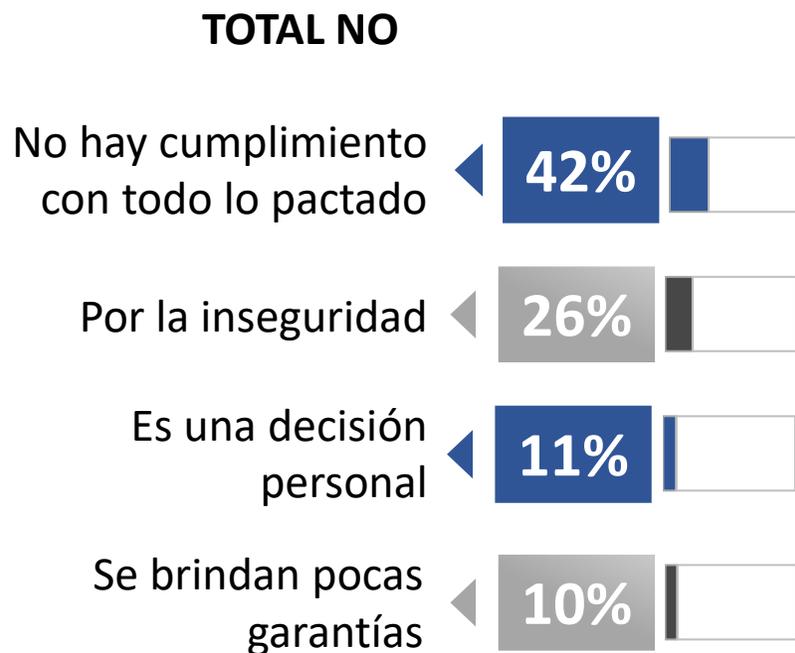


La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



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



La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

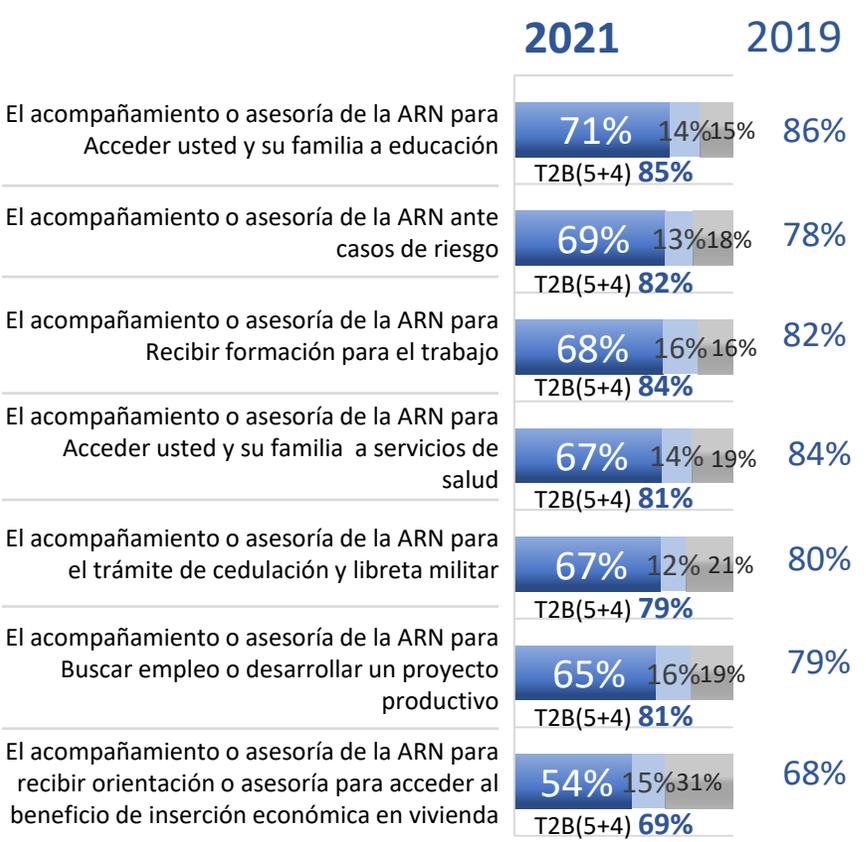
Evaluación de la calidad del proceso



Utilidad del proceso

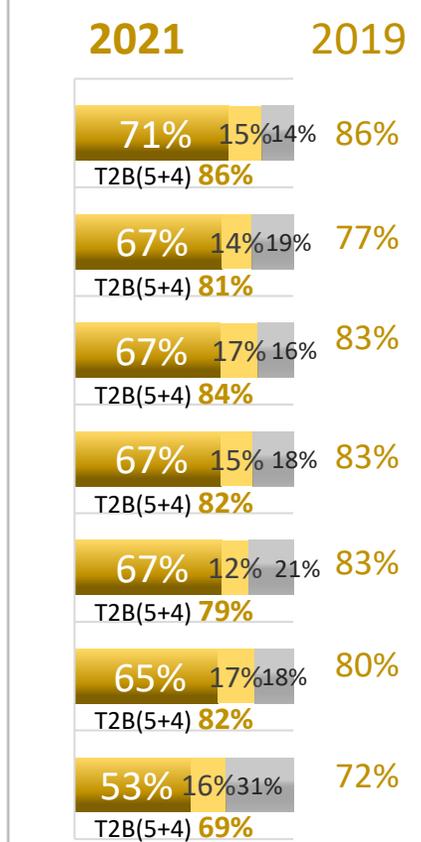


TOTAL



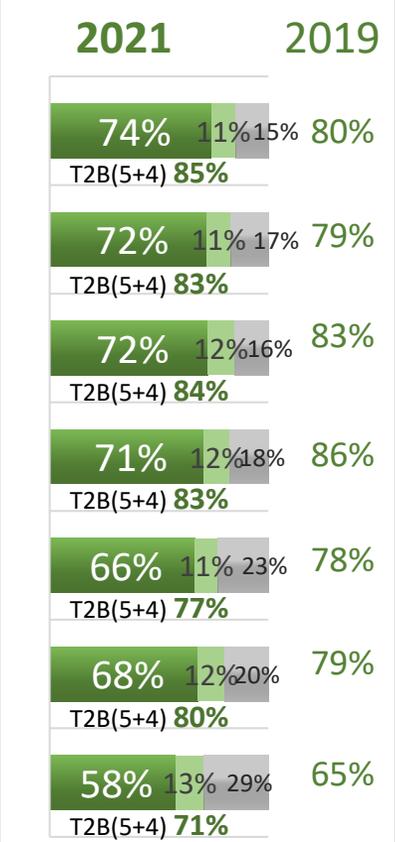
Base 1694

REINCORPORACION



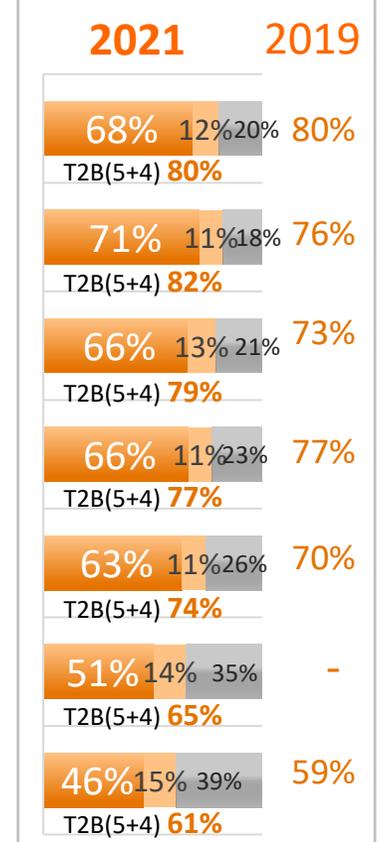
Base 632

RUTA REGULAR



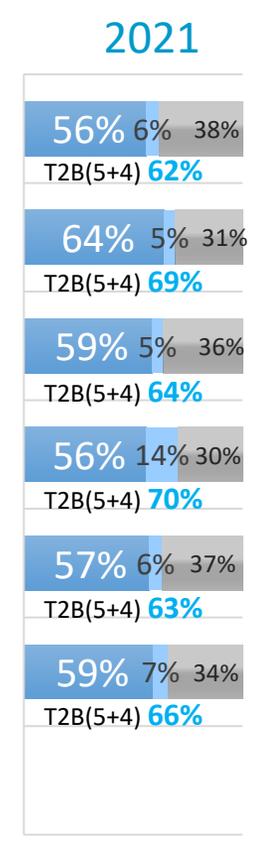
Base 577

JUSTICIA Y PAZ



Base 406

GAO



Base 79

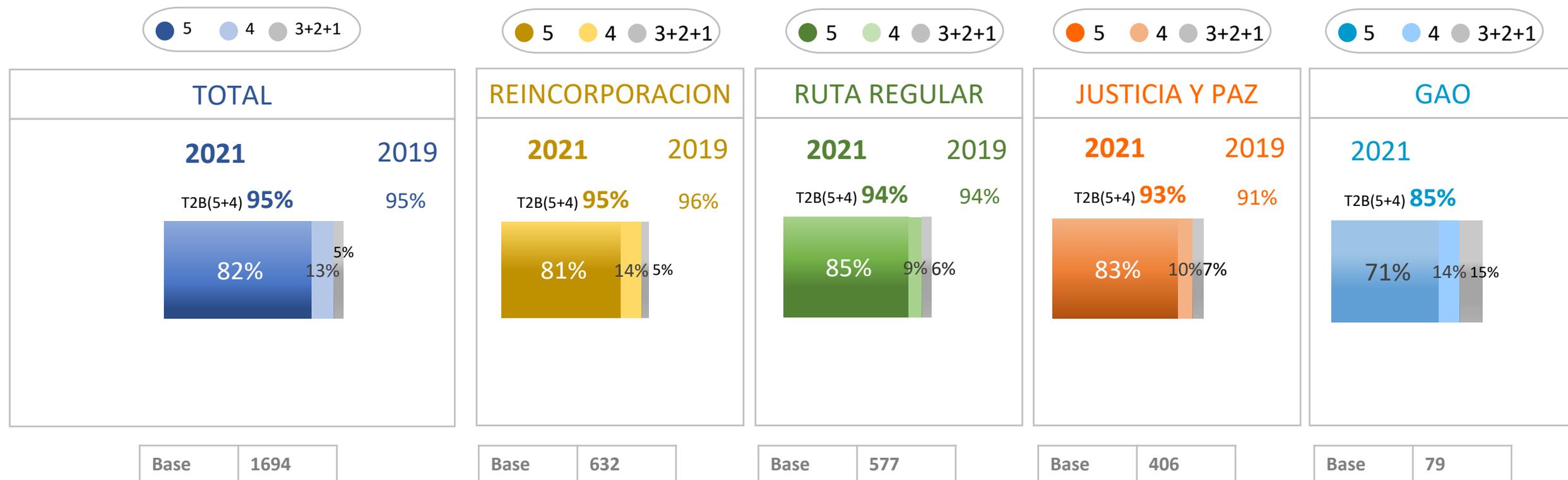
35- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada útil y 5 es muy útil, según su experiencia, califique la utilidad que tienen los siguientes aspectos del proceso de Reintegración /reincorporación/GAO, ¿cómo considera que ha sido...?

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?



Recomendación canales de atención de la ARN

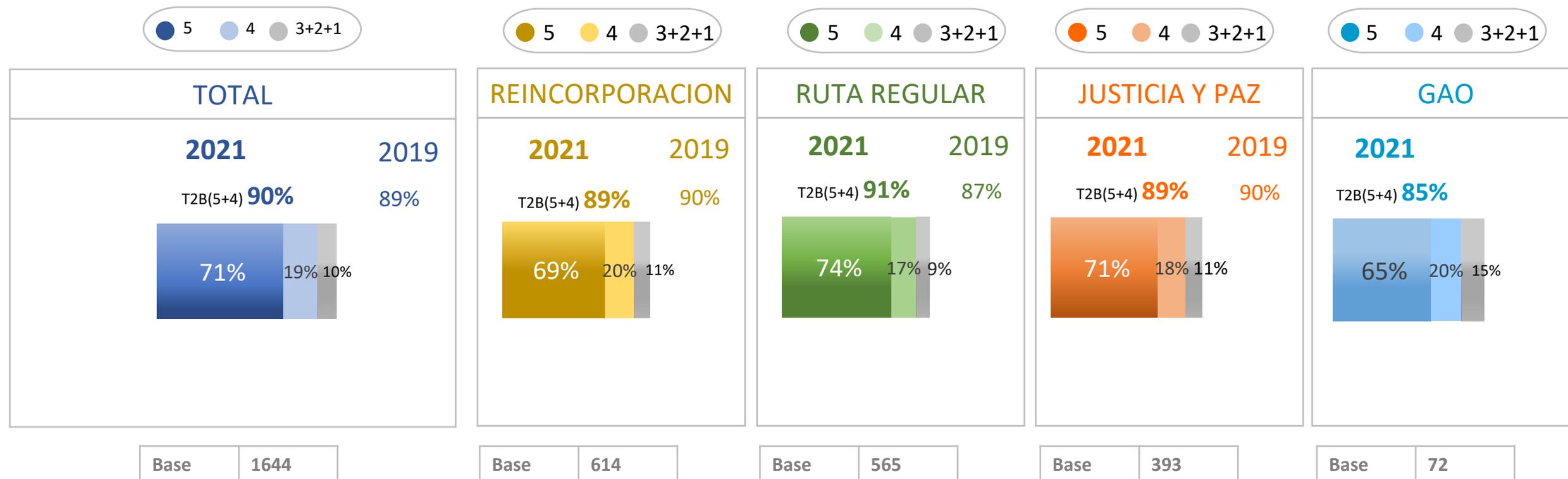
- Recomendación canales de atención

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?

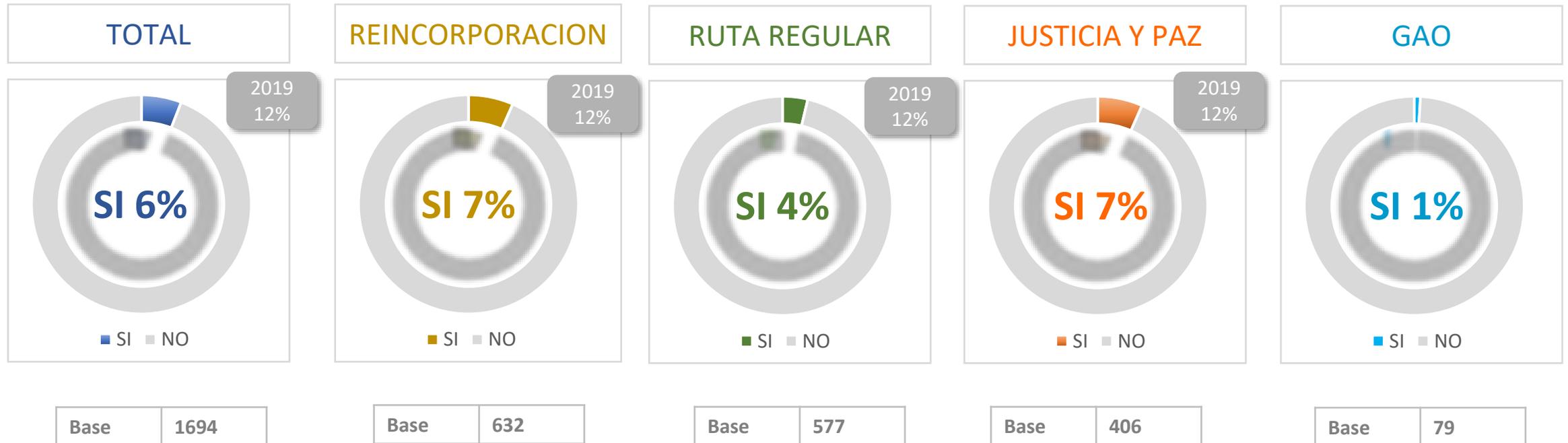


Evaluación a la **transparencia** y acceso a la **información pública**

- 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

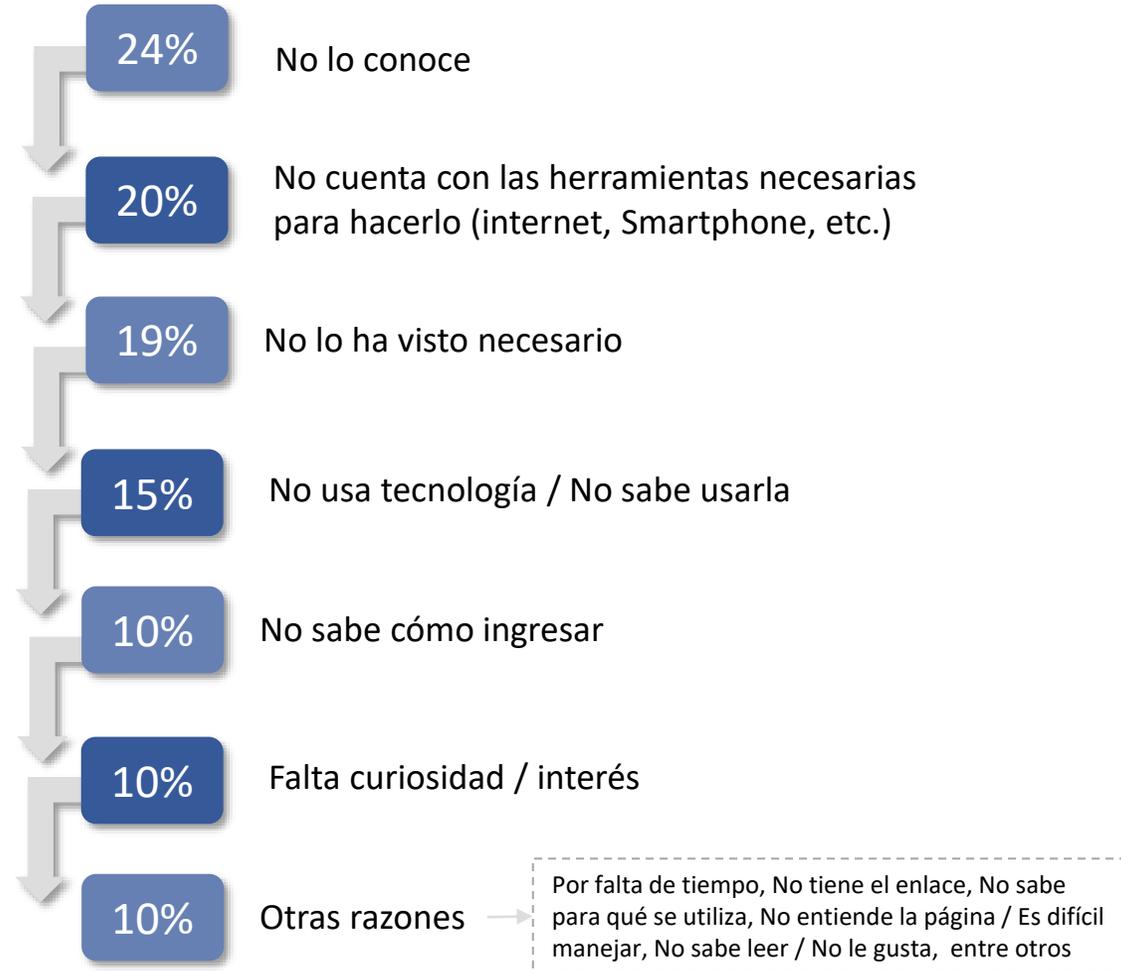
ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Razones de NO Ingreso al enlace

TOTAL NO INGRESÓ

Principales razones



| | |
|------|------|
| Base | 1603 |
|------|------|

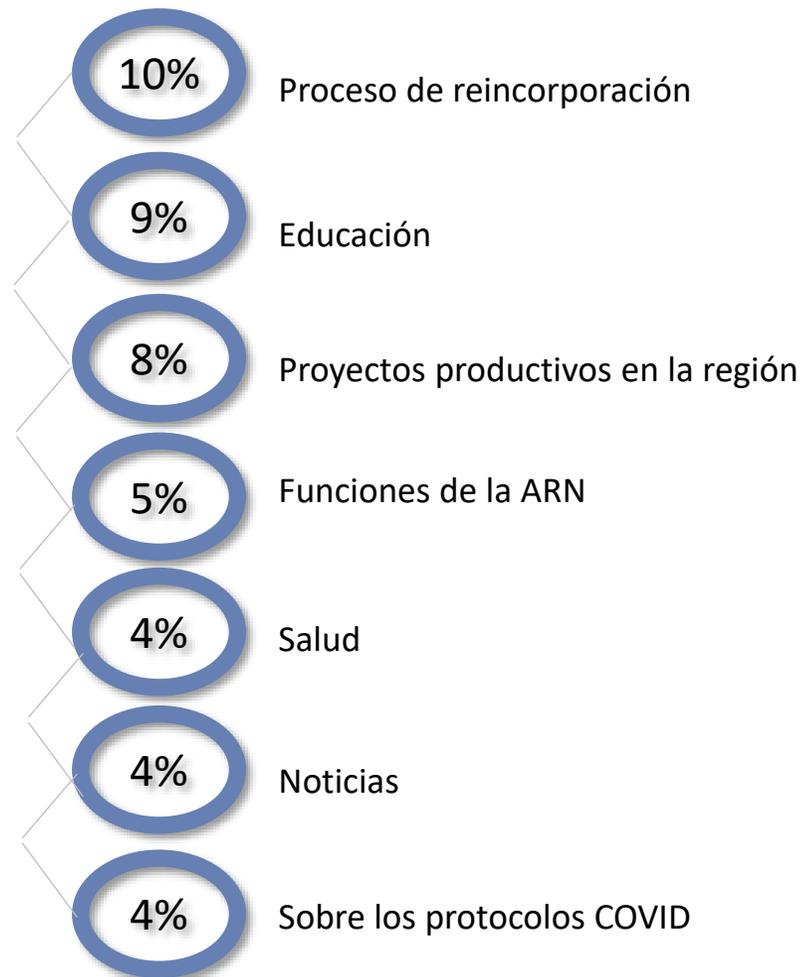
| PROCESOS | Reincorporación | Ruta Regular | Justicia y Paz | GAO |
|---|-----------------|--------------|----------------|-----------|
| No lo conoce | 24% | 25% | 16% | 29% |
| No cuenta con las herramientas necesarias para hacerlo (internet, Smartphone, etc.) | 22% | 15% | 13% | 15% |
| No lo ha 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

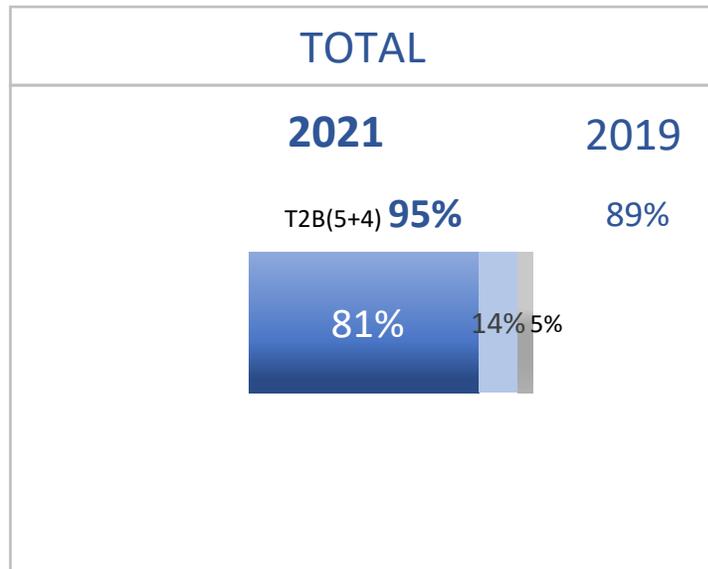
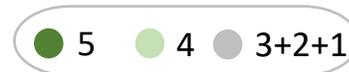
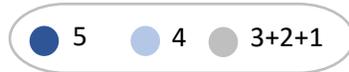
| | |
|--|-----|
| Rendición de cuentas | 3% |
| Acceso a oferta laboral | 3% |
| Boletines informativos | 3% |
| Políticas de privacidad | 2% |
| Vacunación | 2% |
| Prevención | 2% |
| Beneficios de los procesos | 2% |
| Derechos y deberes | 2% |
| Avances del estado | 2% |
| Denuncios | 2% |
| Canales 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

Evaluación a la transparencia y acceso información pública



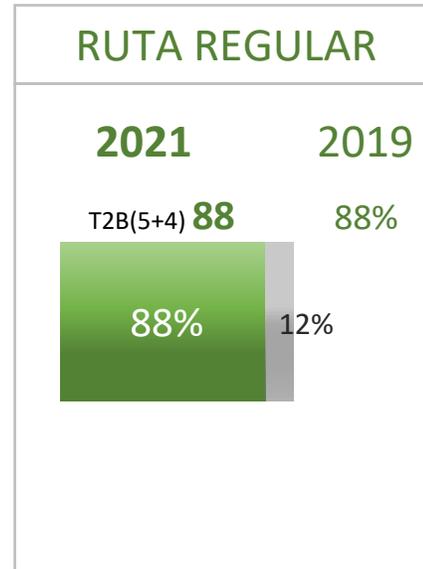
Nivel de satisfacción



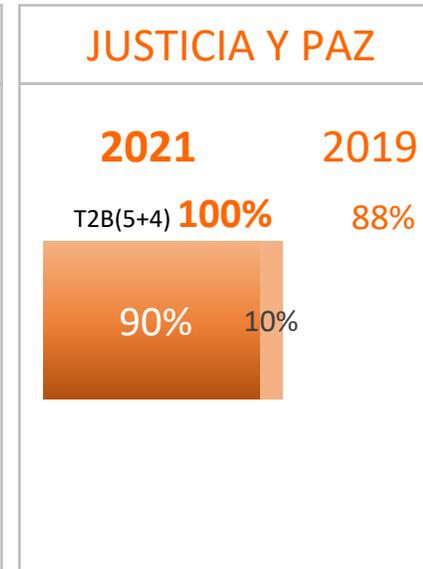
Base 90



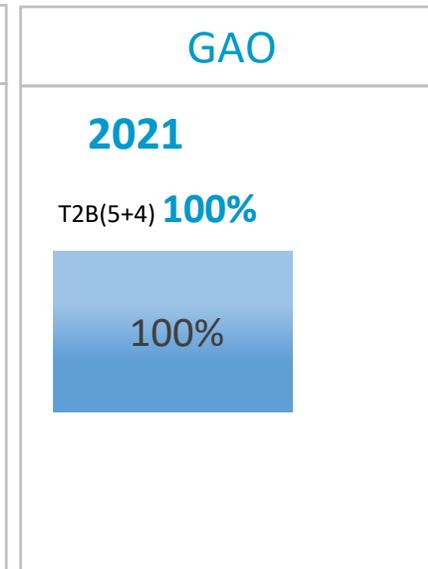
Base 41



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?



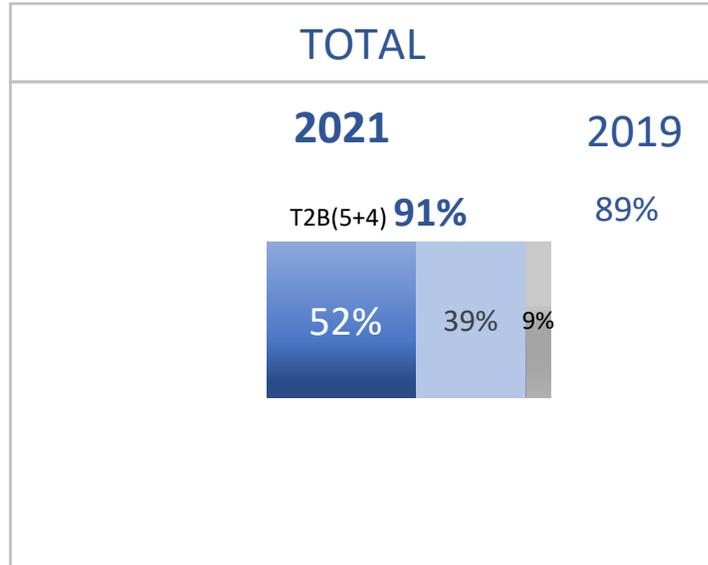
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

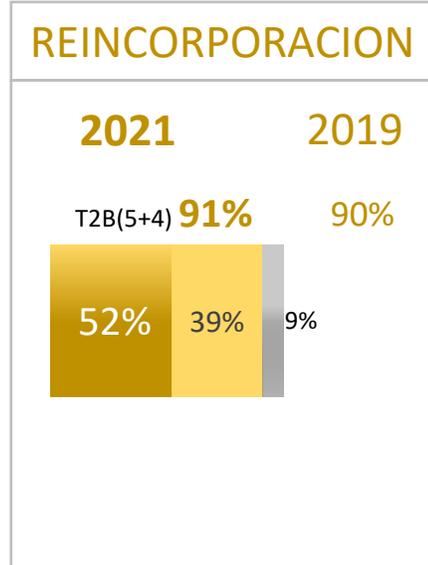
Evaluación a la transparencia y acceso información pública



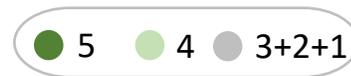
Calidad contenidos en el enlace



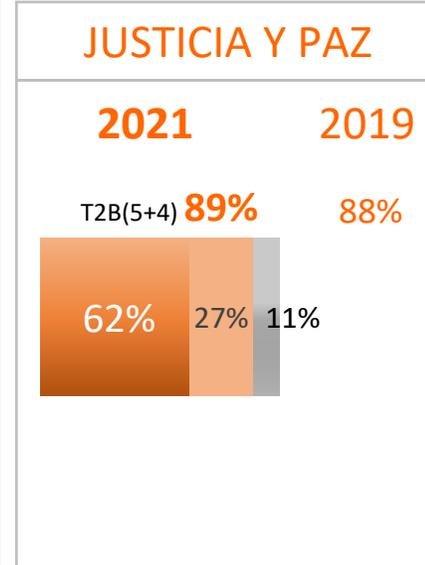
Base 91



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



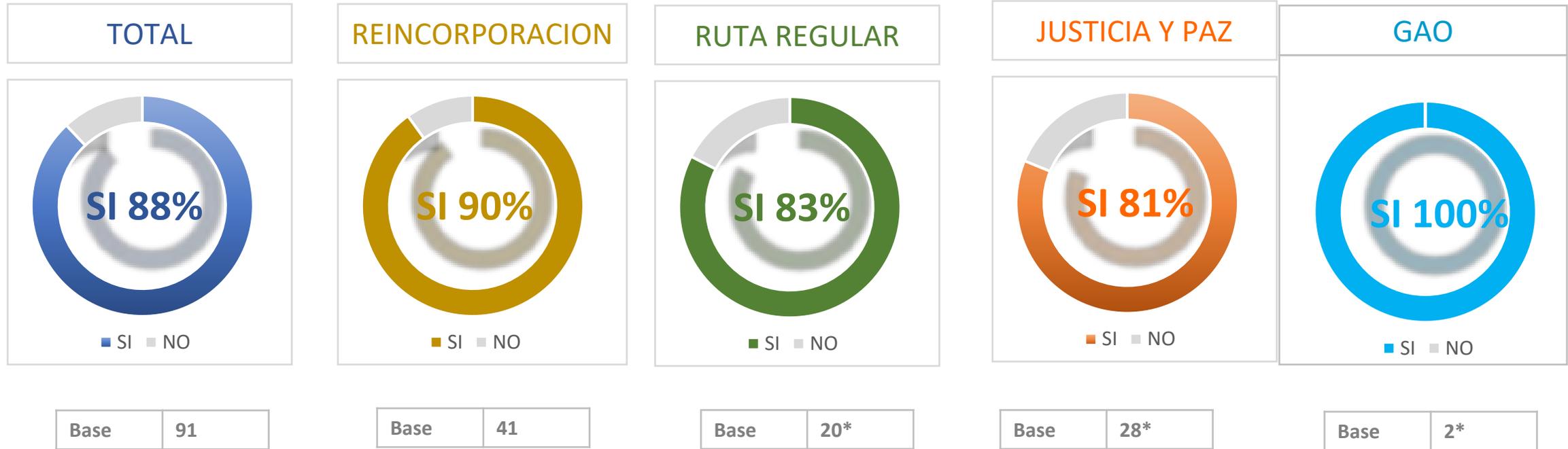
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

Evaluación a la transparencia y acceso información pública



Facilidad para encontrar la información en el enlace



*Datos NO representativos estadísticamente



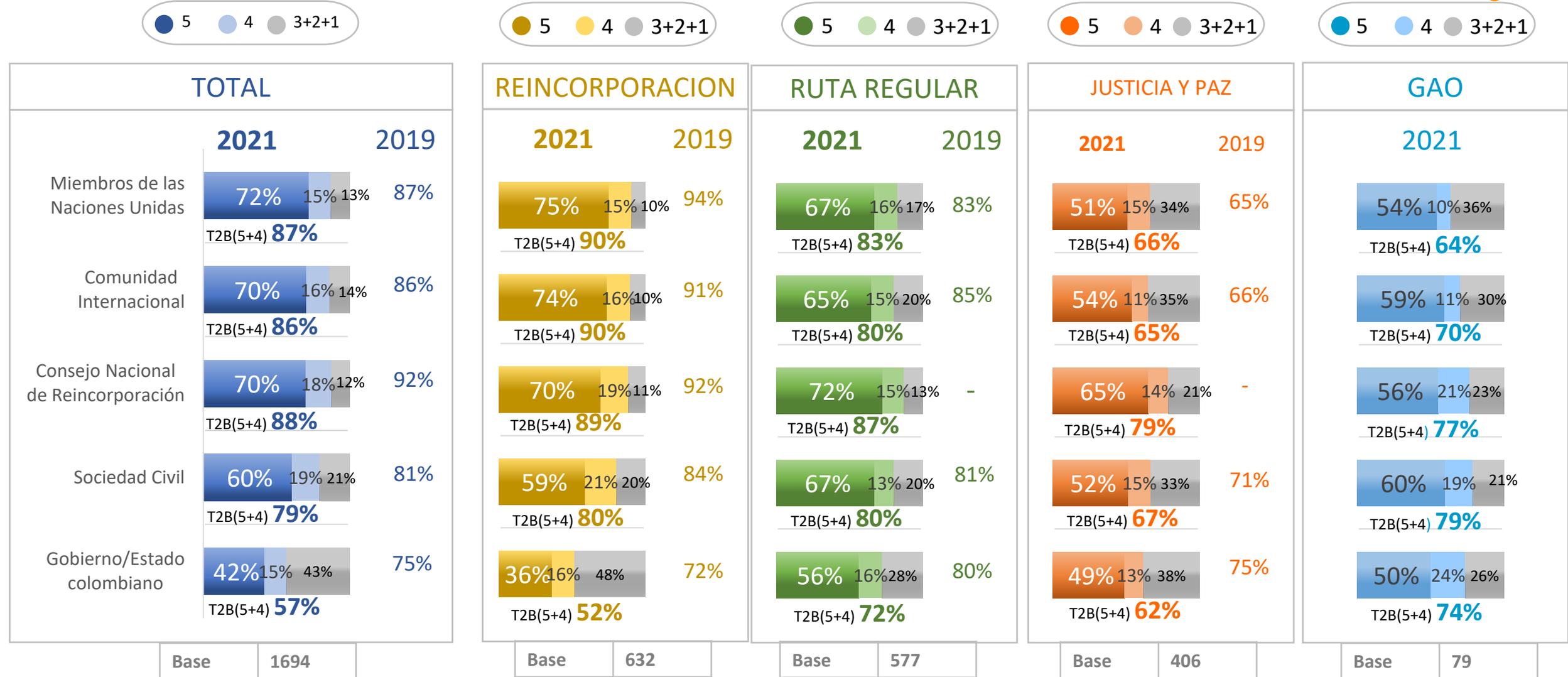
Compromiso de grupos y comunidades

- 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

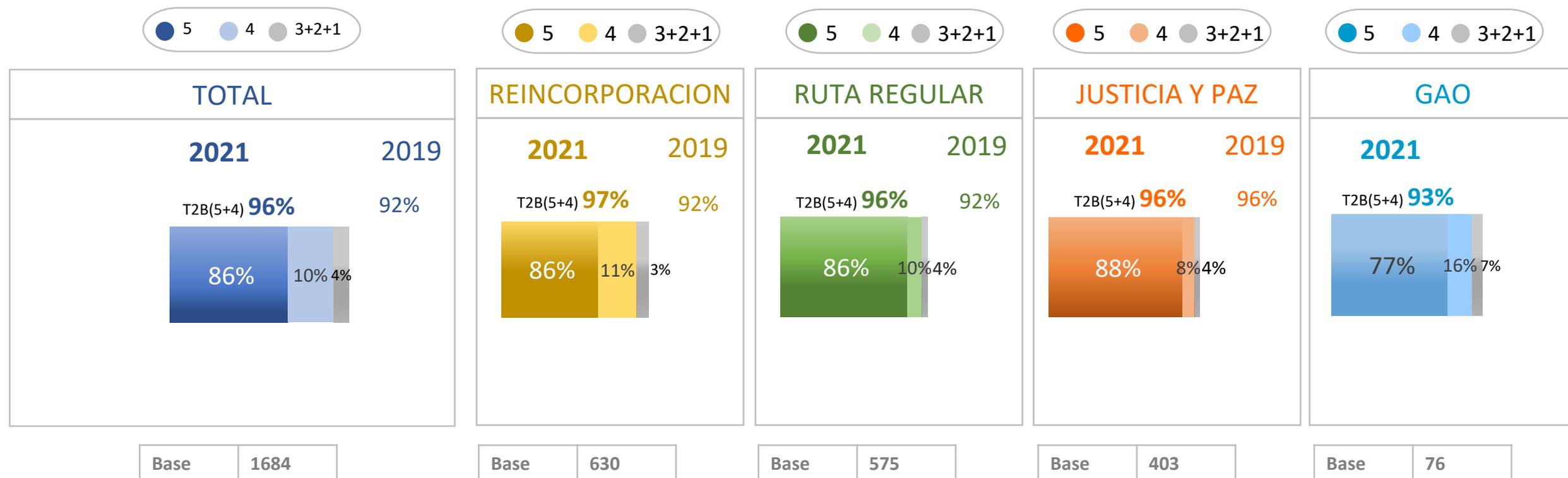
- Nivel de satisfacción y razones
- Frecuencia de encuentros
- Valoración acompañamiento
- Actitud facilitadores
- Comunicación con facilitadores

Profesional Reintegrador y Facilitador



Nivel de satisfacción

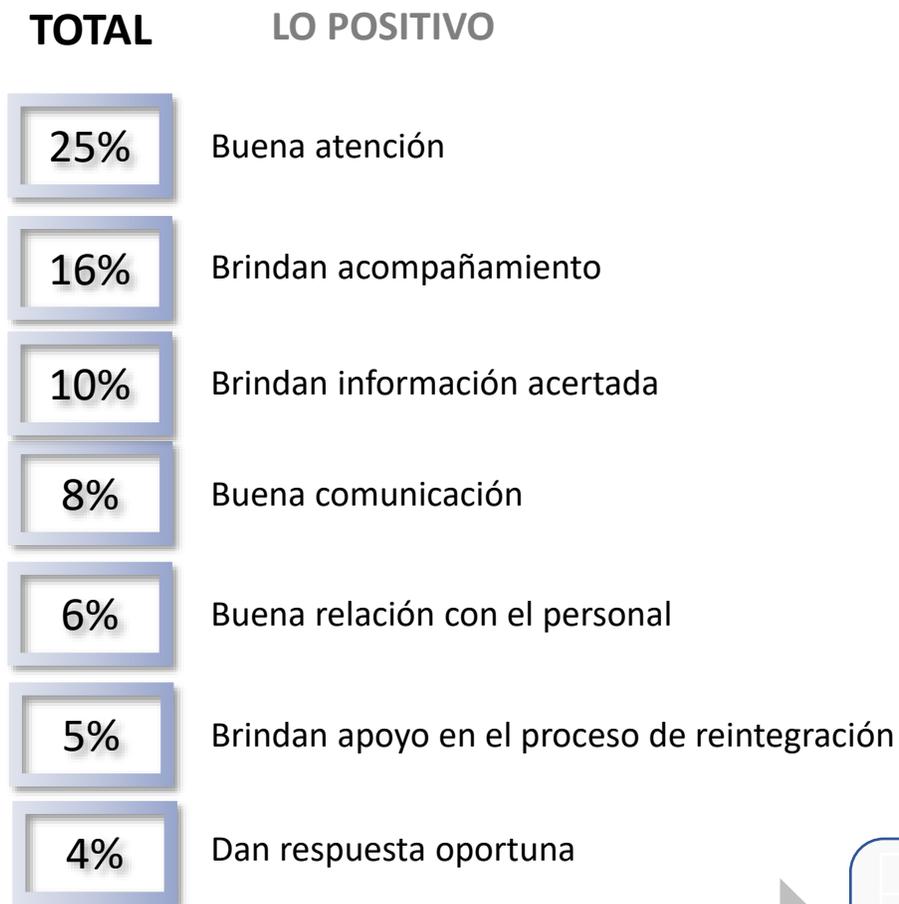
Con un nivel de más del 90%, se evidencia el nivel de satisfacción en todos los procesos con el profesional reintegrador/facilitador.



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% |

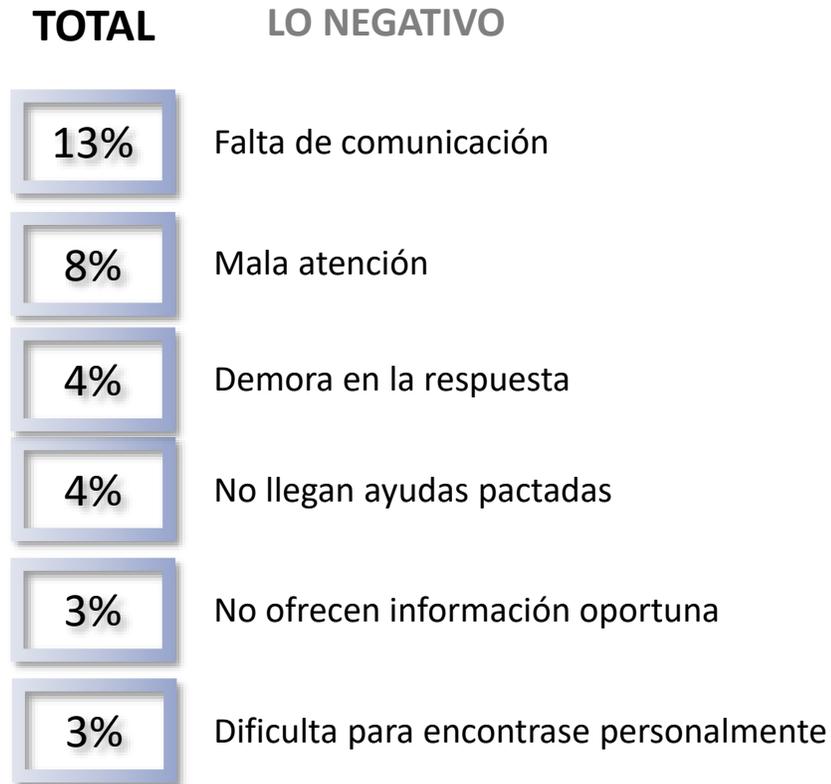


La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización



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



La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización



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% |

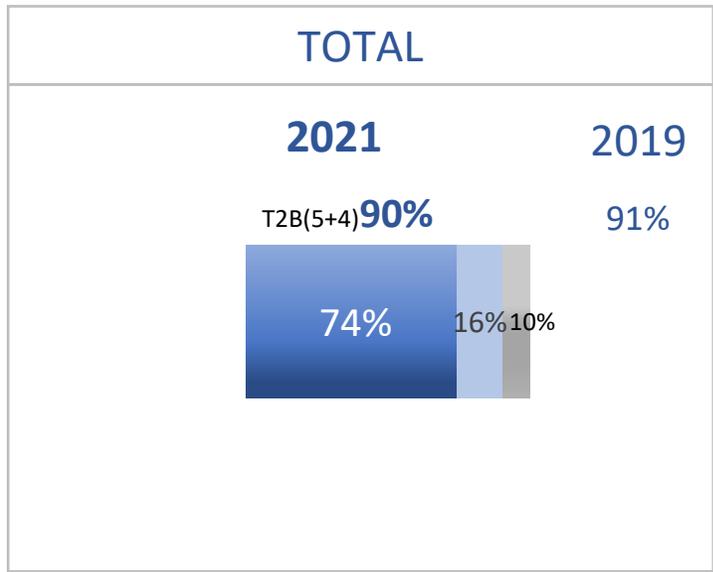


La paz con legalidad es de todos

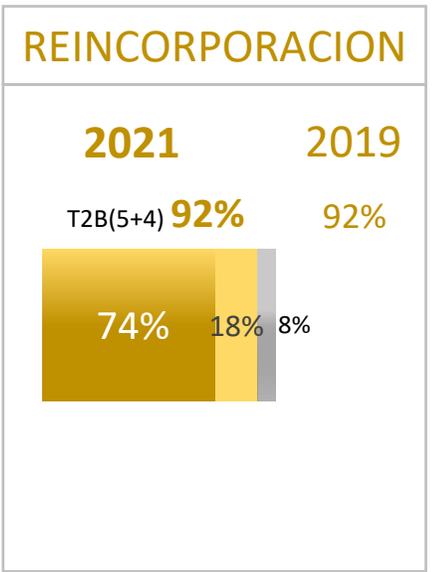
ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



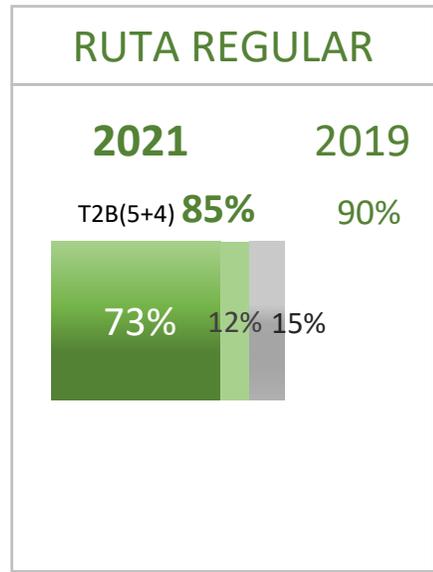
Frecuencia de los encuentros



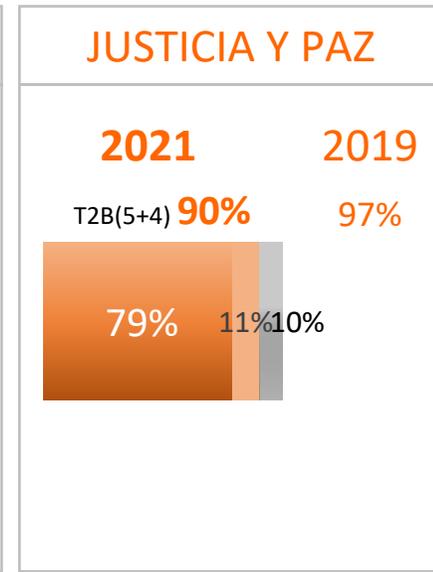
Base 1644



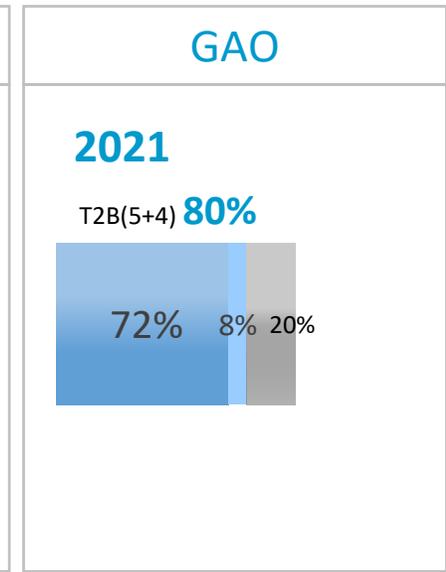
Base 620



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?

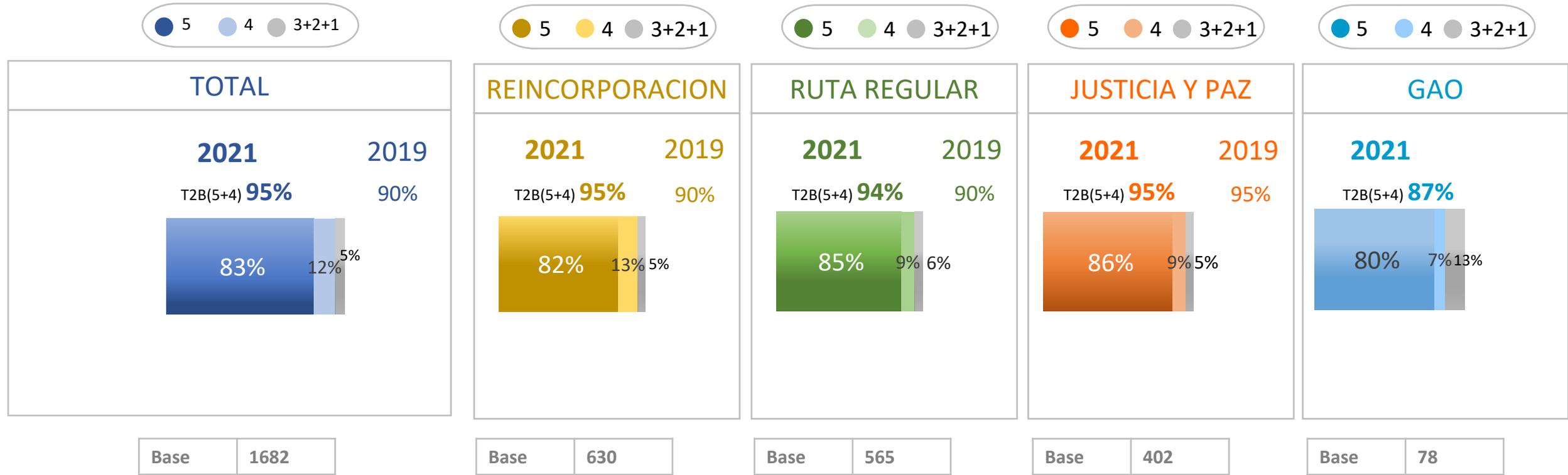


La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Valoración del acompañamiento

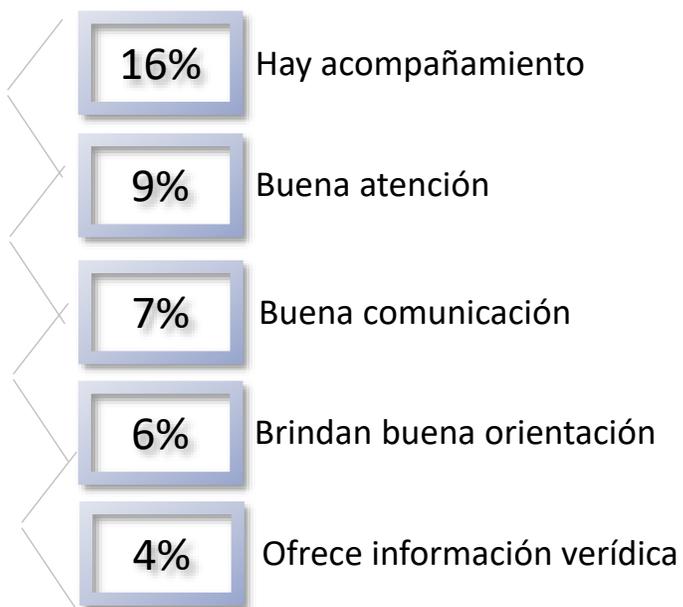


22- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, según su experiencia como califica el acompañamiento brindado por su profesional reintegrador / facilitador en el desarrollo de su plan de trabajo de la ruta de Reintegración / del proceso de Reincorporación es...?



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% |

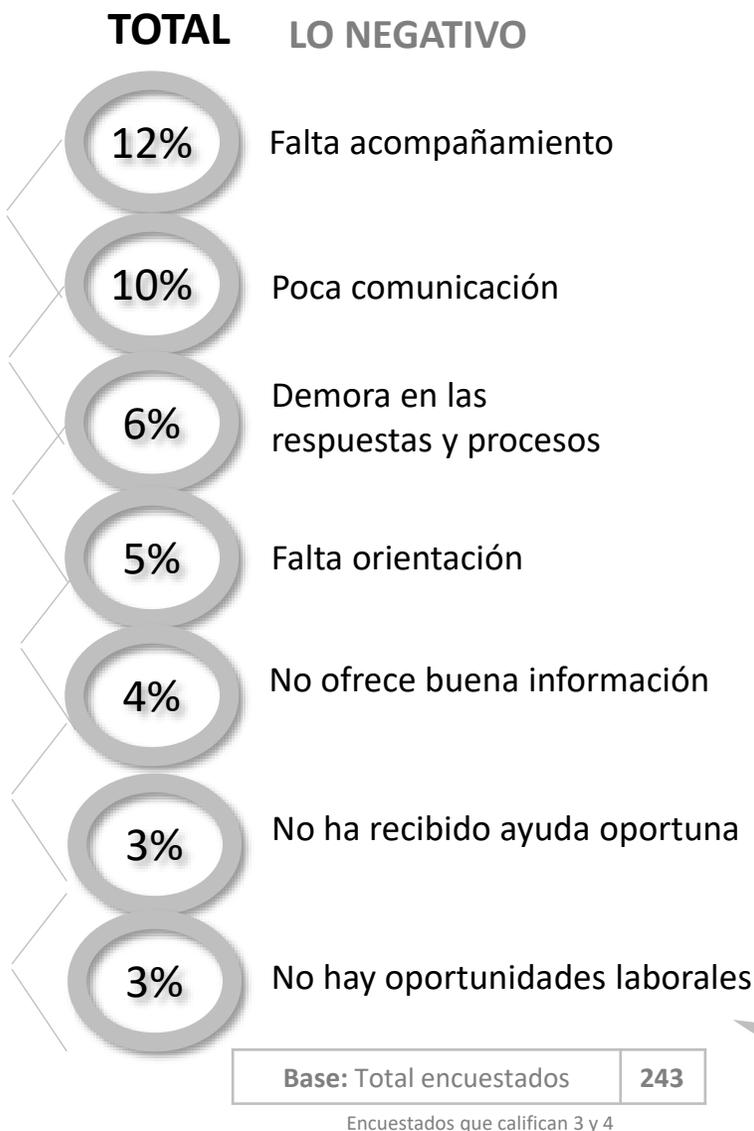


La paz con legalidad es de todos

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%

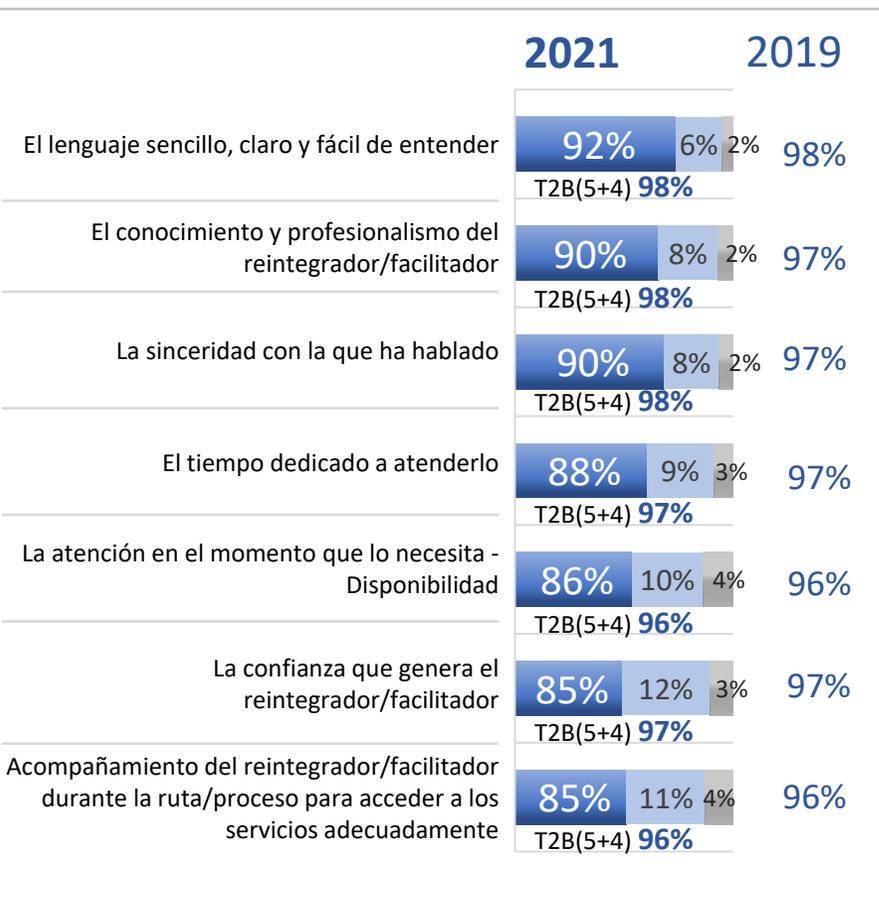
Compromiso de grupos y comunidades



Evaluación actitud y comunicación del facilitador/reintegrador

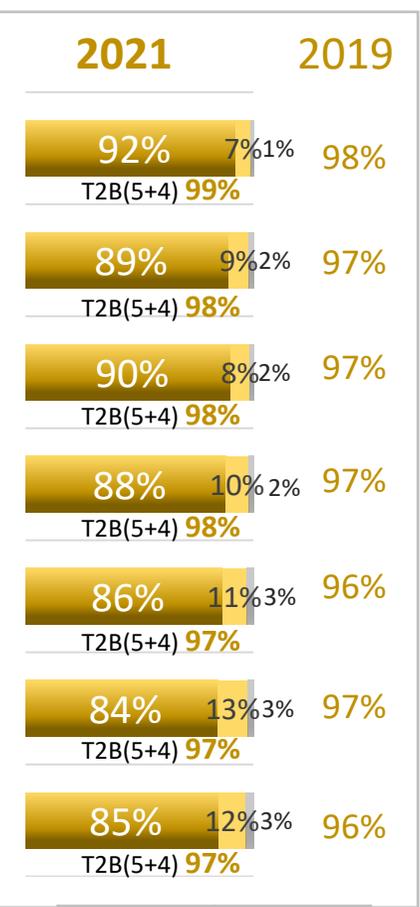


TOTAL



Base 1694

REINCORPORACION



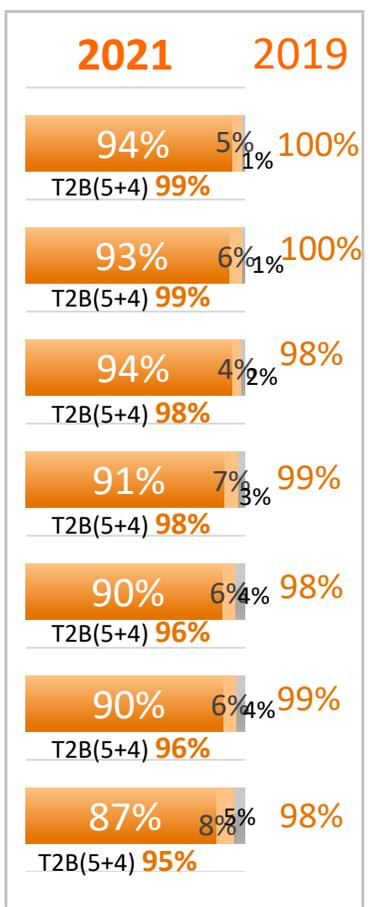
Base 632

RUTA REGULAR



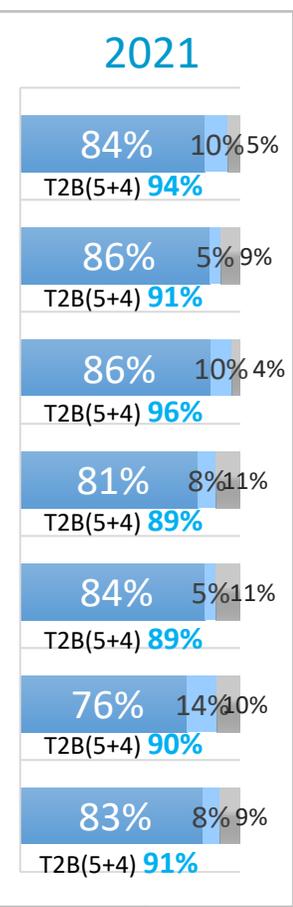
Base 577

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

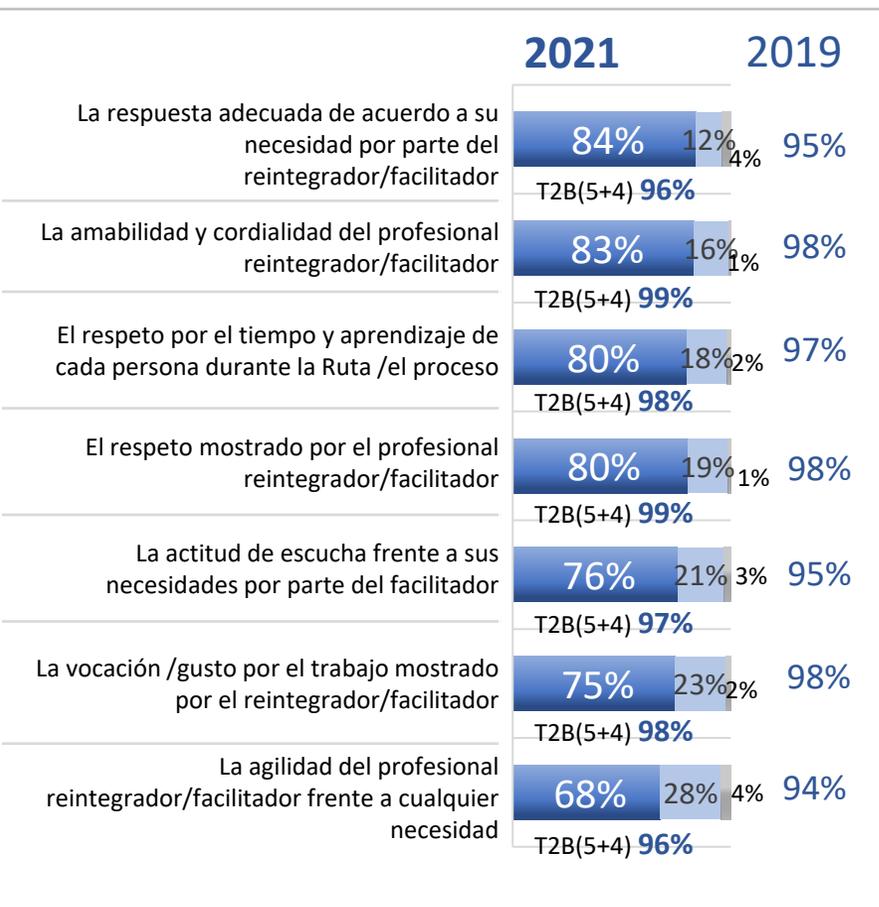
Compromiso de grupos y comunidades



Evaluación actitud y comunicación del facilitador/reintegrador

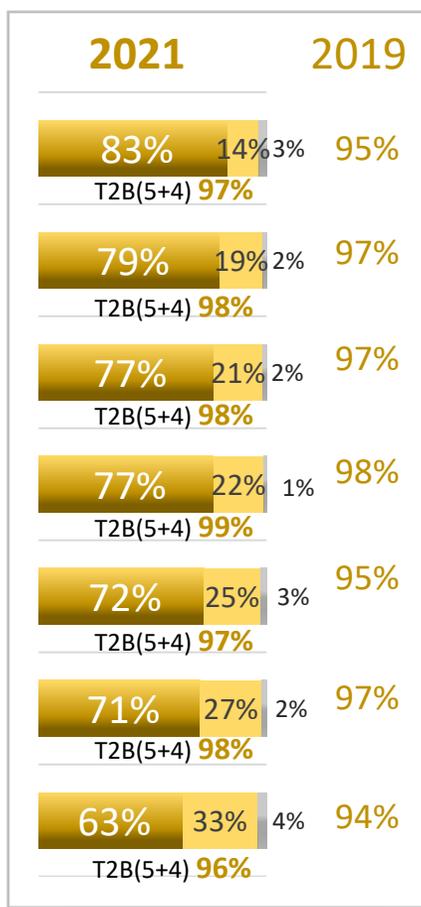


TOTAL



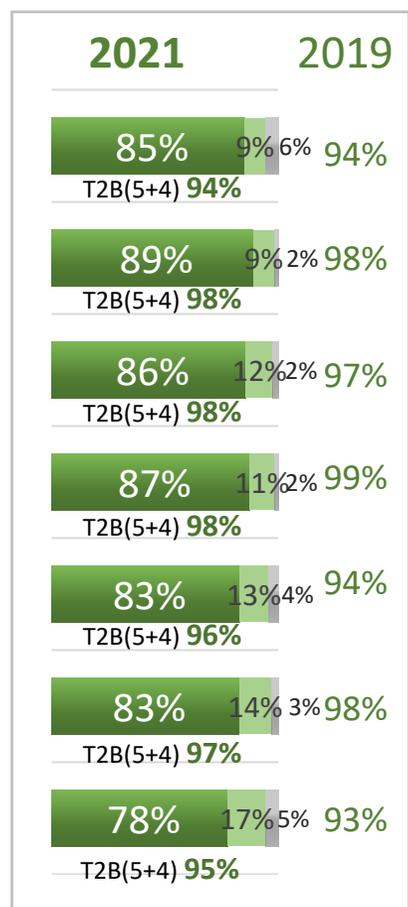
Base 1694

REINCORPORACION



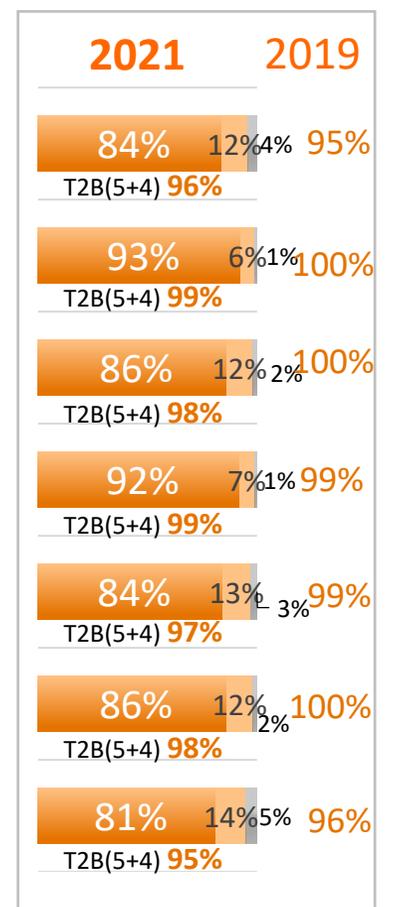
Base 632

RUTA REGULAR



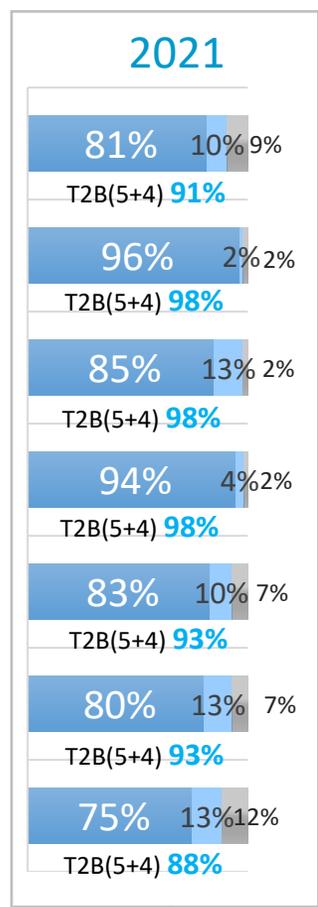
Base 577

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



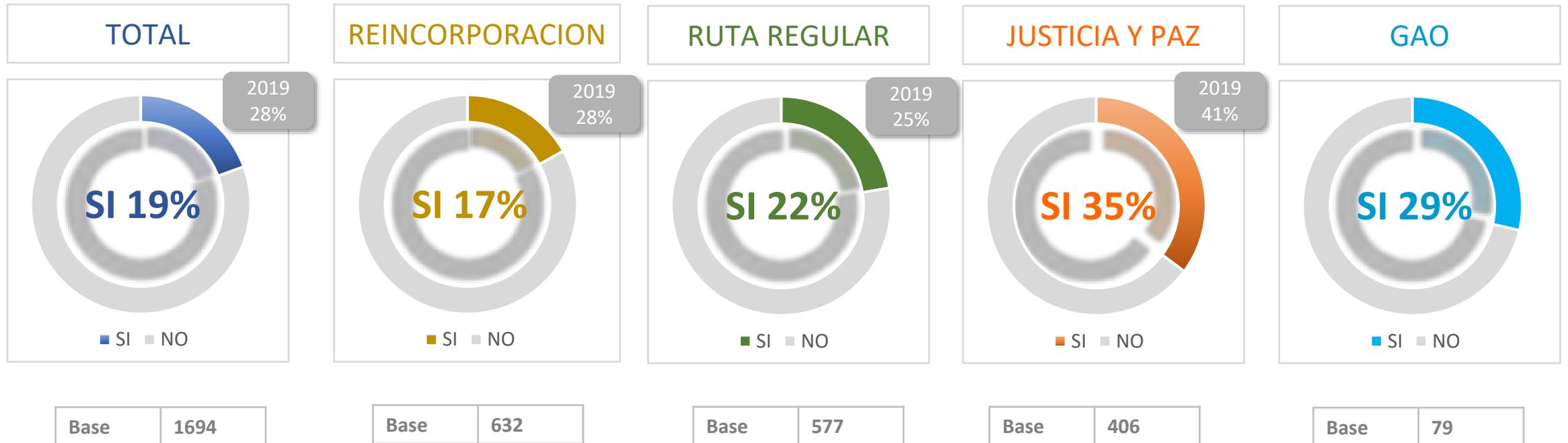
Evaluación atención abogado y demás profesionales del Grupo Territorial

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

Evaluación atención abogado y demás profesionales



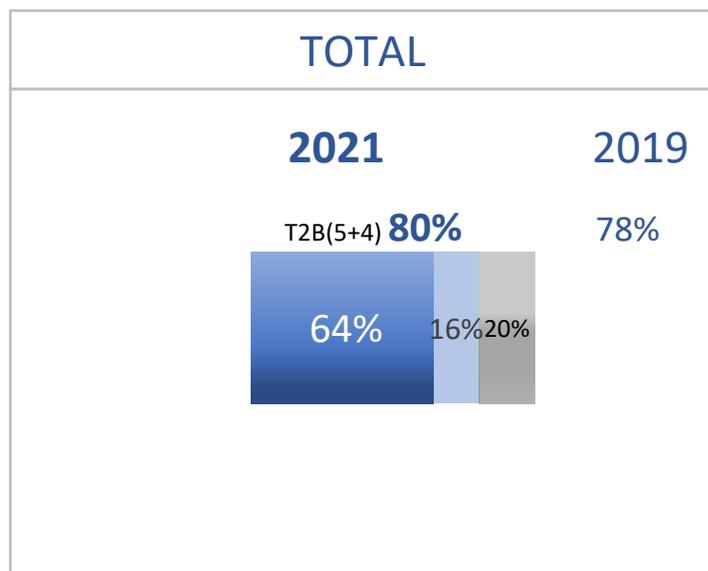
Consulta al abogado



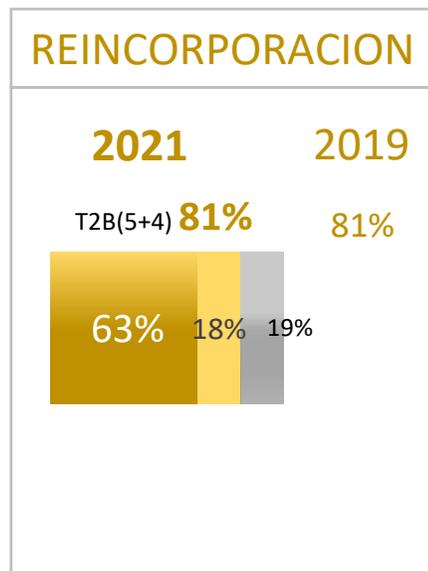
Evaluación atención abogado y demás profesionales



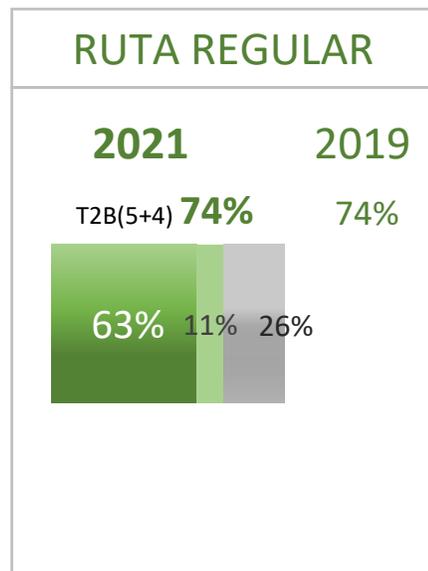
Nivel de satisfacción- Abogado



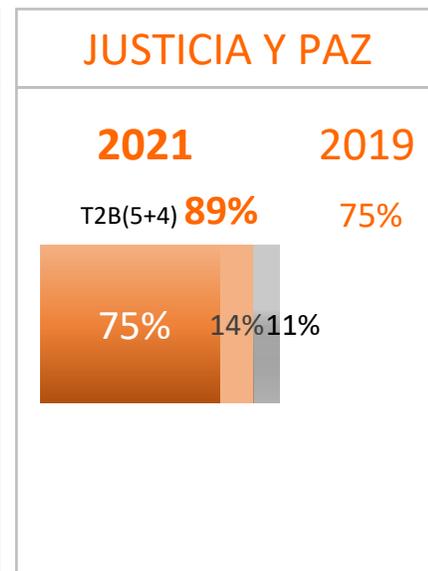
Base 393



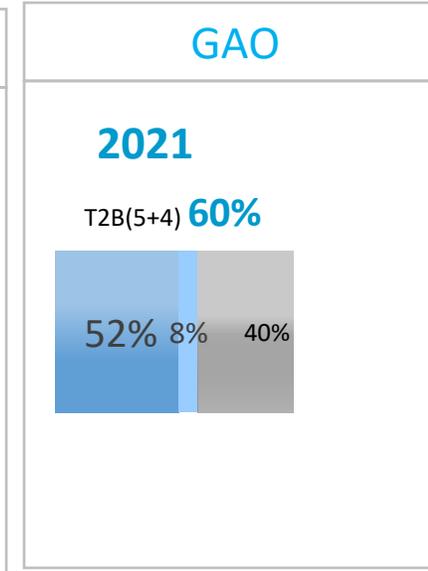
Base 105



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



| | |
|------|----|
| 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



| 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 |
|------|----|

| 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

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% |

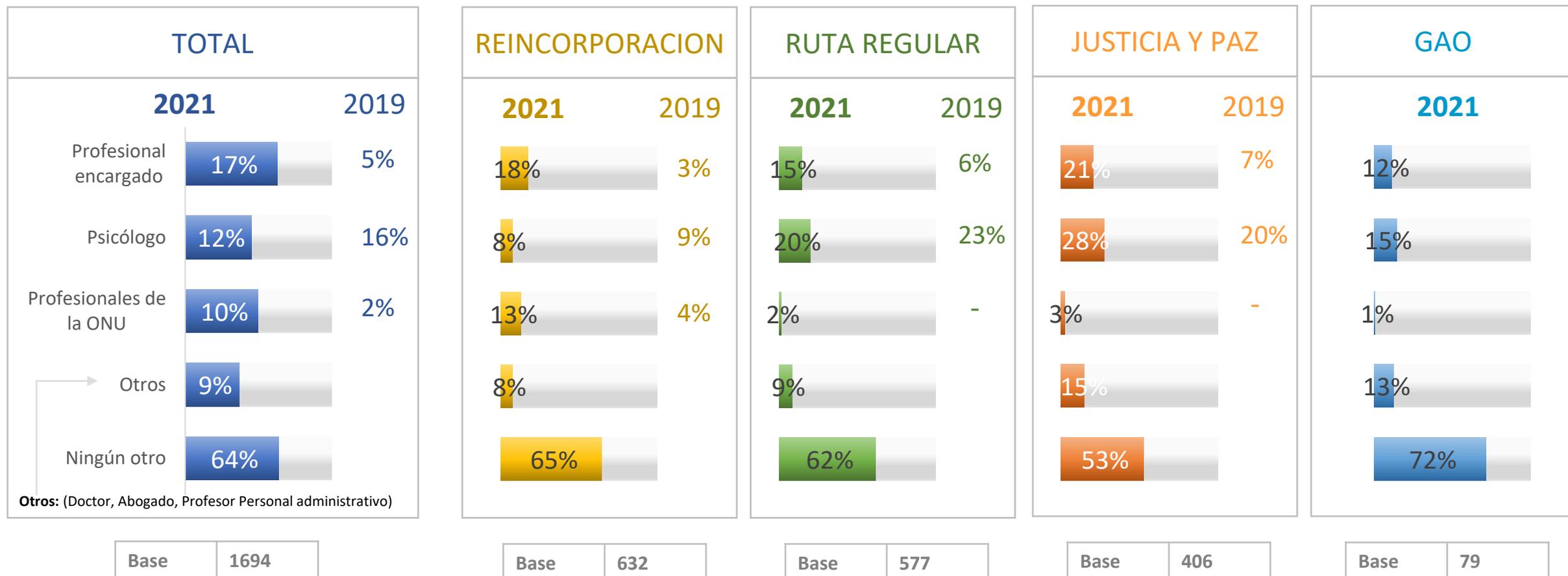
| | |
|------|----|
| Base | 43 |
|------|----|

Encuestados que califican 1 Y 2

Evaluación atención abogado y demás profesionales



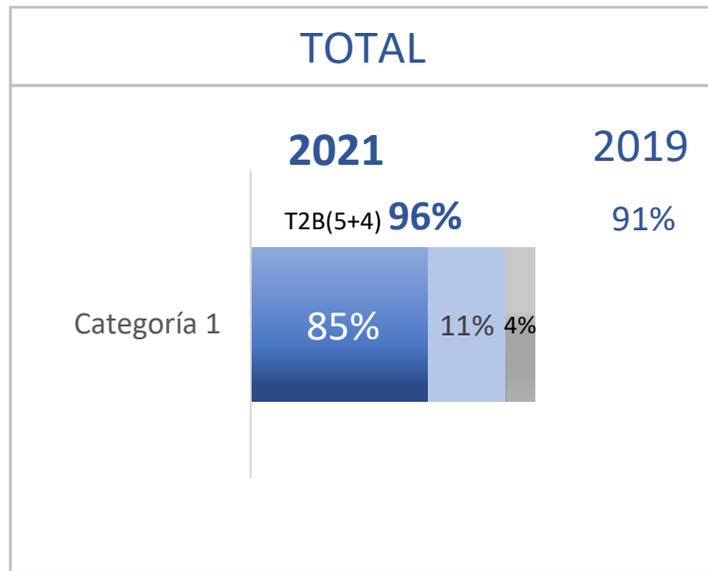
Otros profesionales que han brindado atención



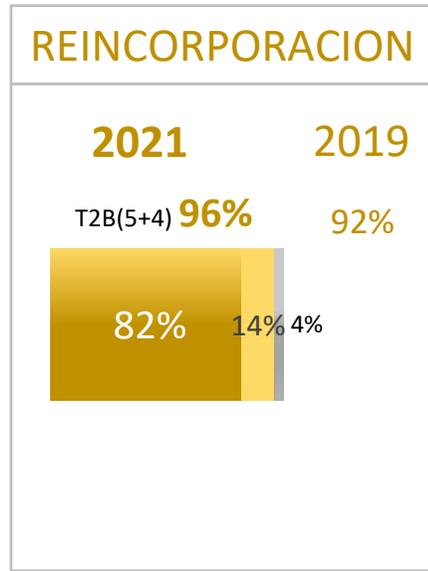
Evaluación atención abogado y demás profesionales



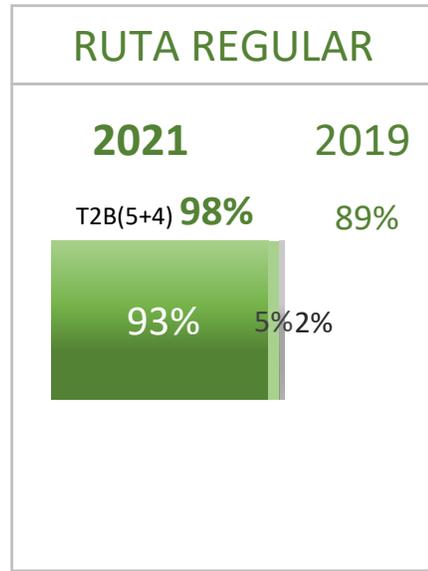
Nivel de satisfacción- Otros profesionales



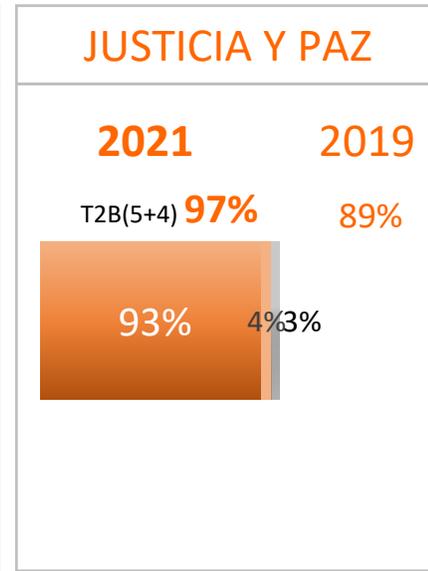
Base 636



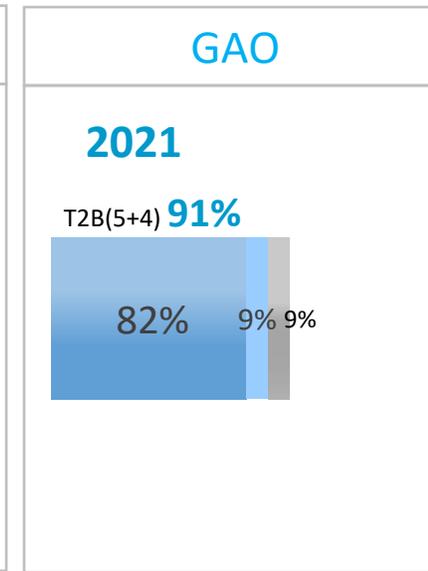
Base 222



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

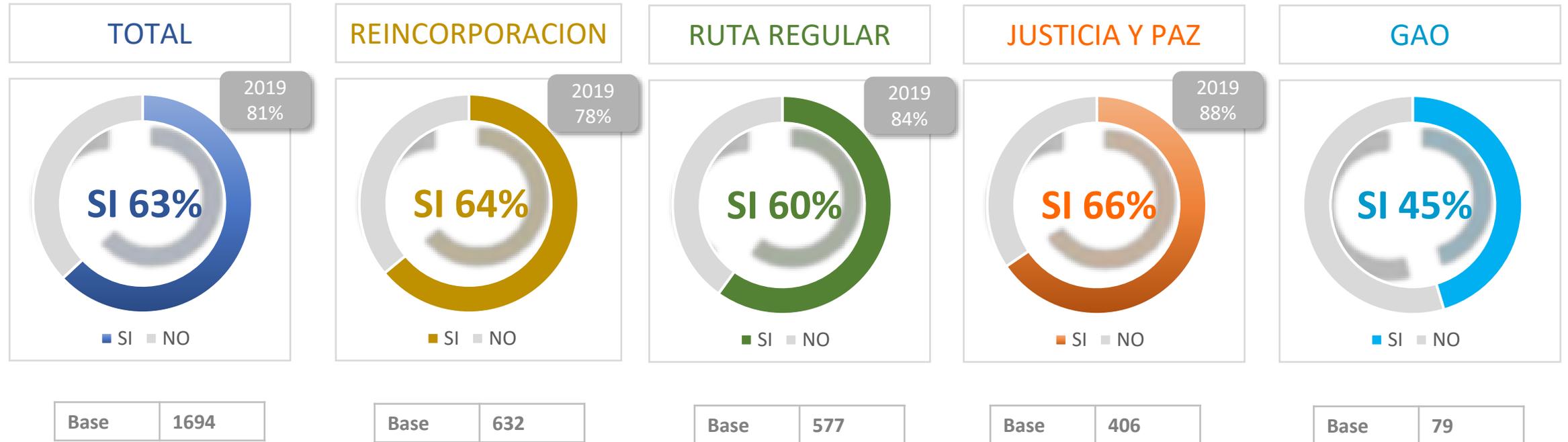
Evaluación del canal presencial- **Grupo Territorial-Punto de atención - AETCR**

- 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



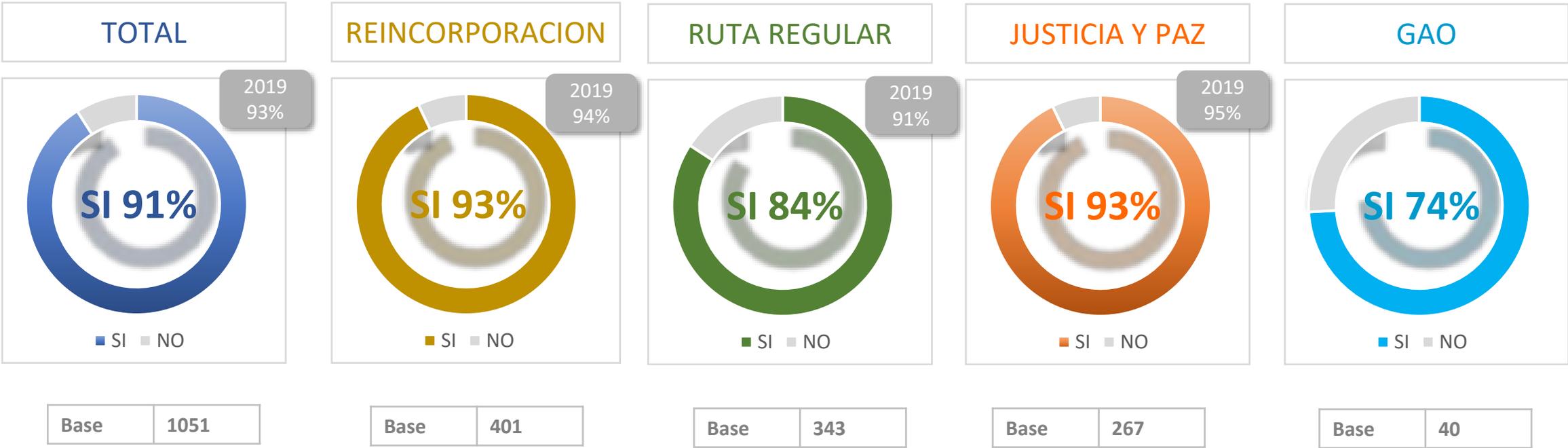
Conocimiento del punto de atención



Evaluación del canal presencial



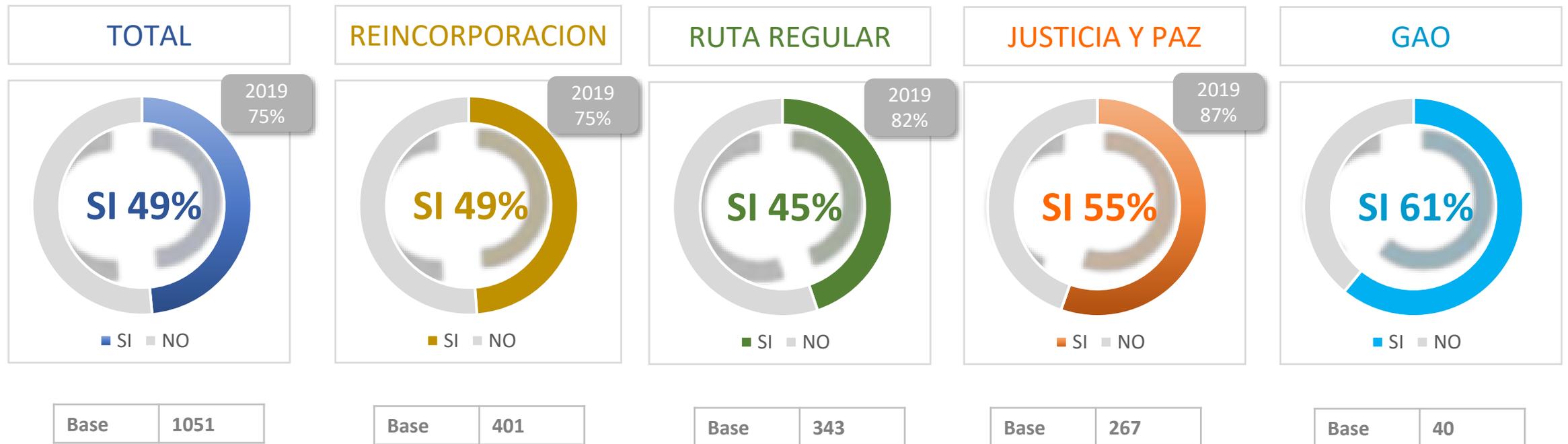
Conocimiento ubicación del punto de atención



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?



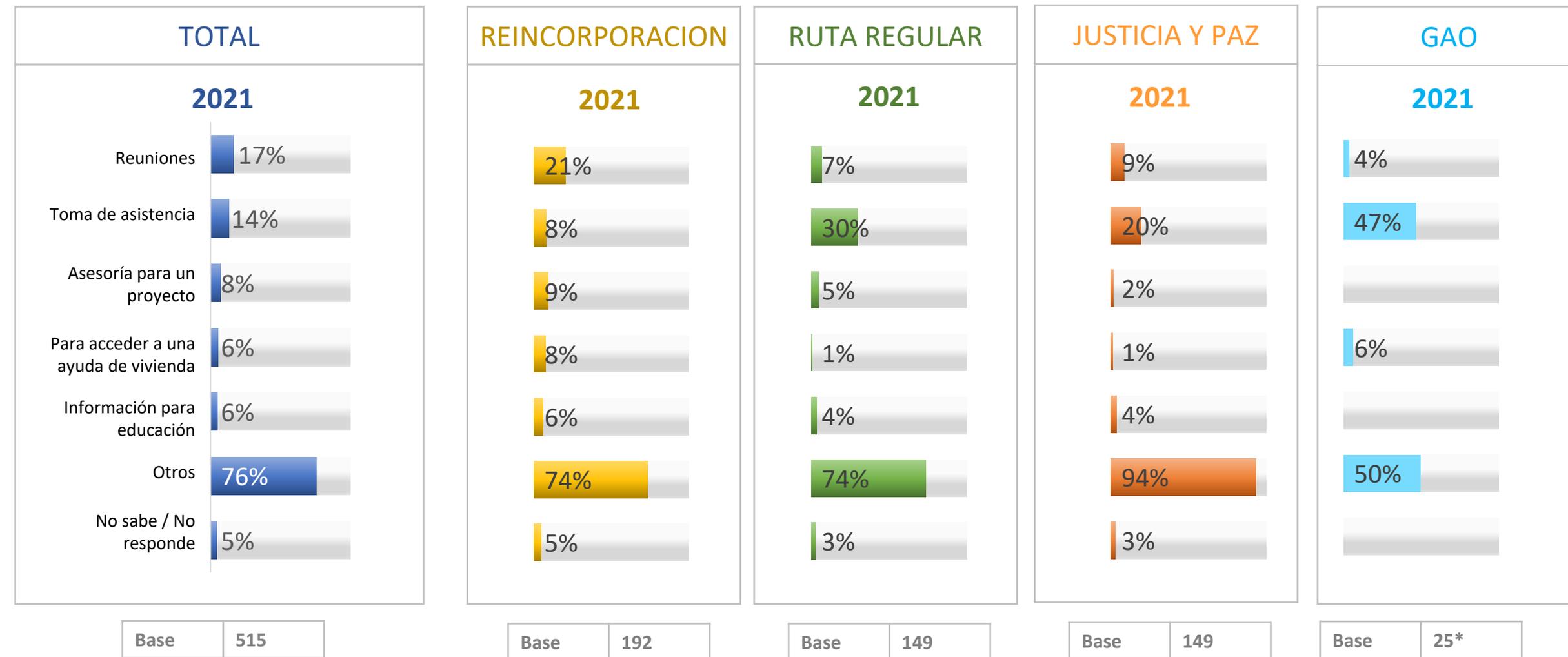
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

Evaluación del canal presencial



Razones de visita



* Datos NO representativos estadísticamente



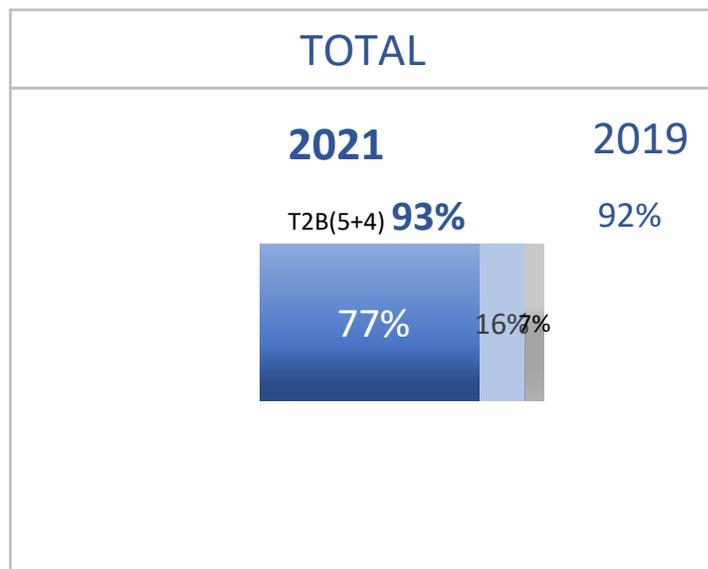
La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

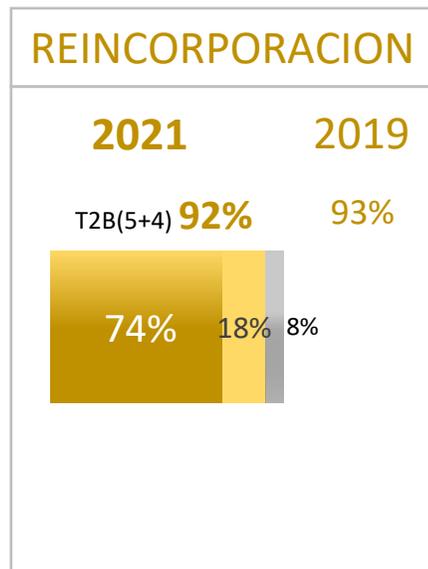
Evaluación del canal presencial



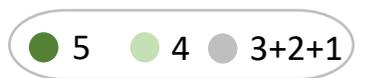
Nivel de satisfacción atención del personal



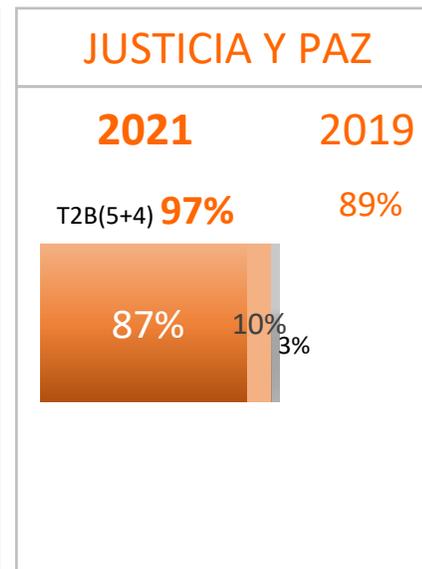
Base 509



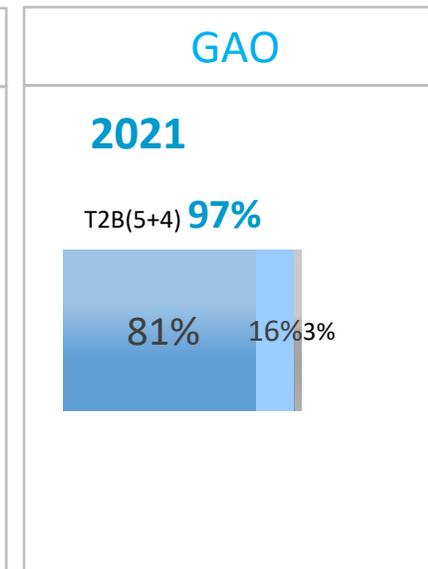
Base 191



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?



La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización

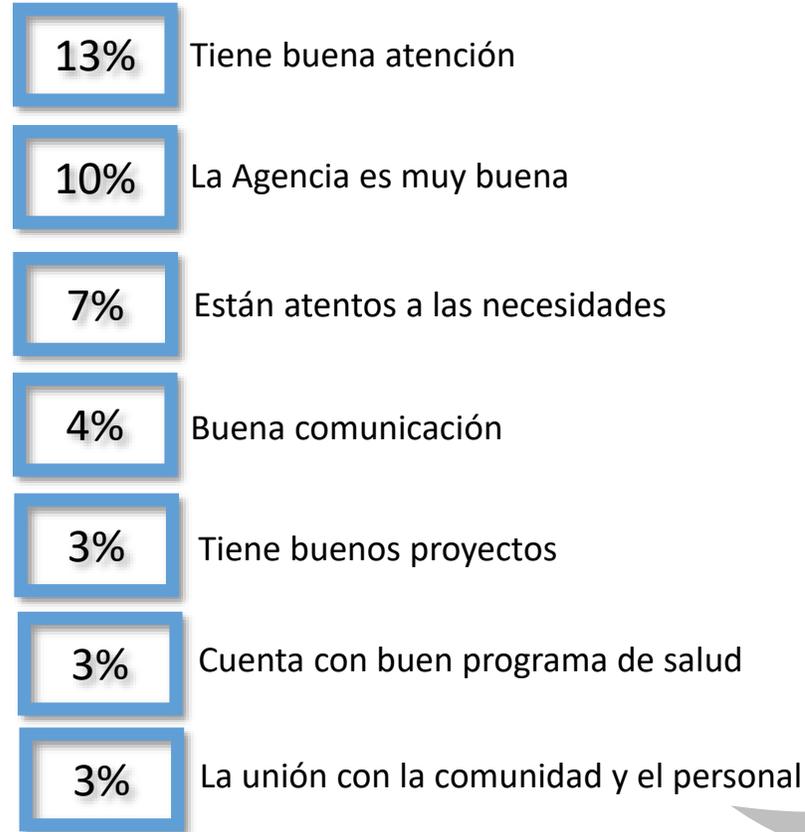
Evaluación del canal presencial



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% |



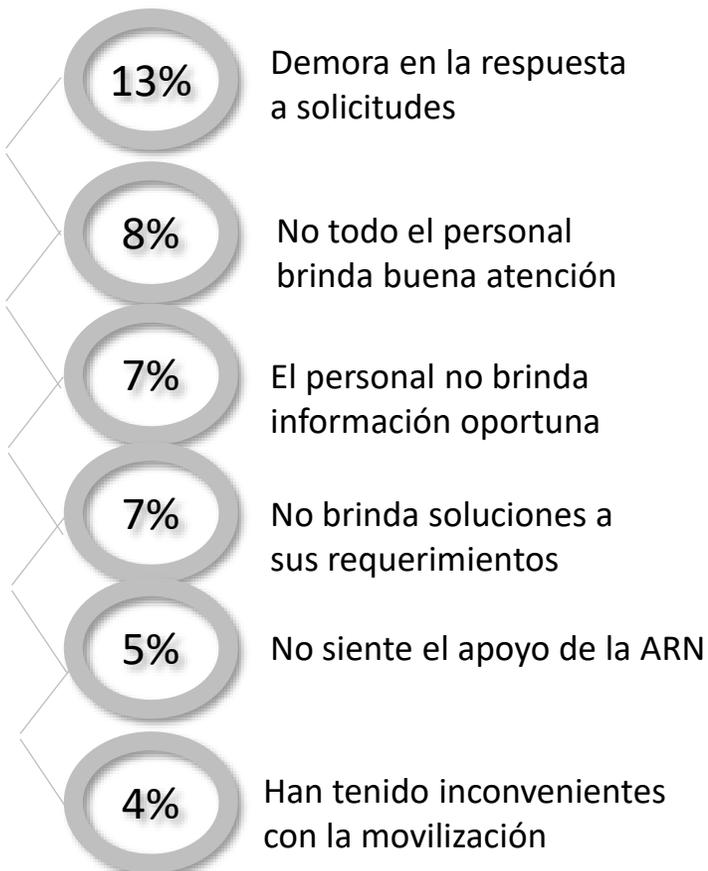
Evaluación del canal presencial



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

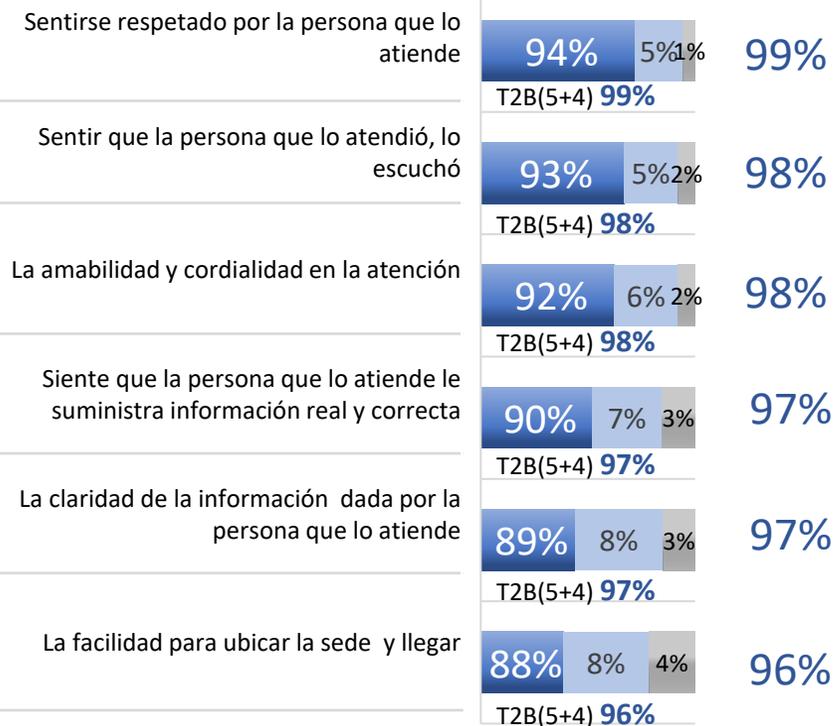


Características atención brindada



TOTAL

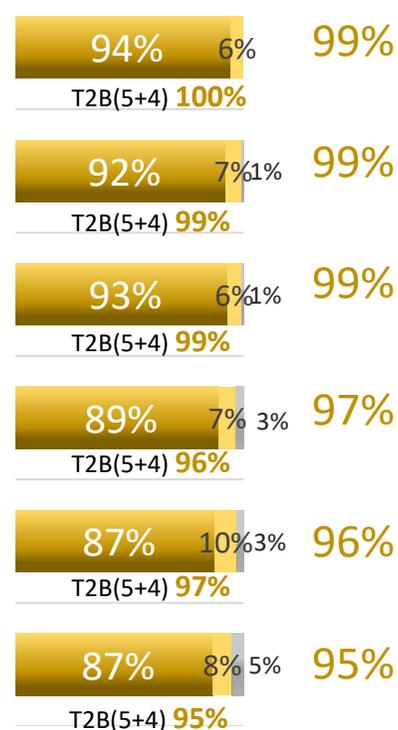
2021 2019



Base 1694

REINCORPORACION

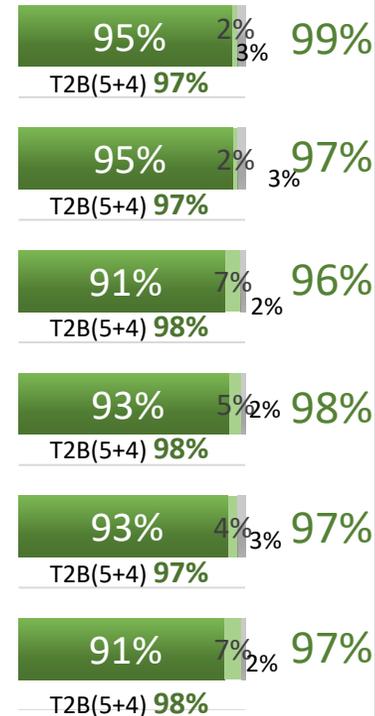
2021 2019



Base 632

RUTA REGULAR

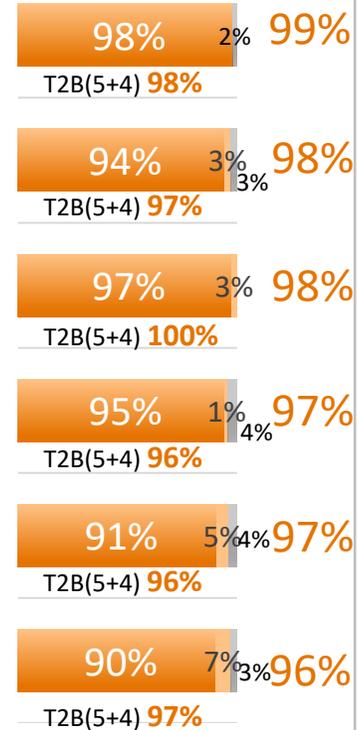
2021 2019



Base 577

JUSTICIA Y PAZ

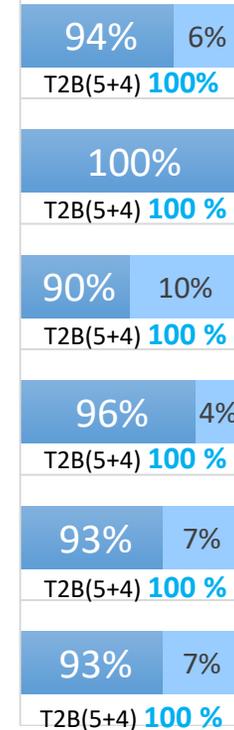
2021 2019



Base 406

GAO

2021



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....?

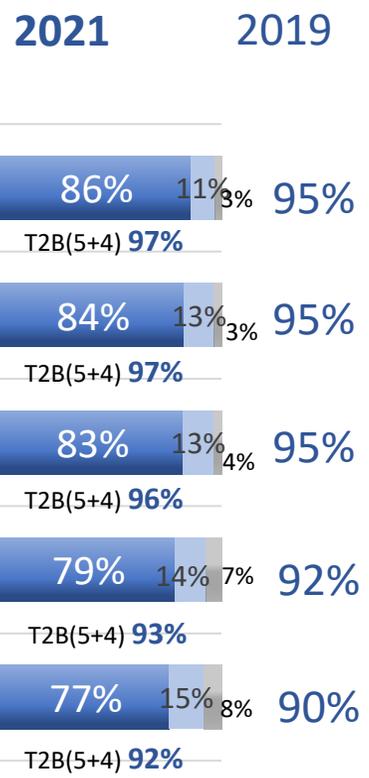
Evaluación del canal presencial



Características atención brindada

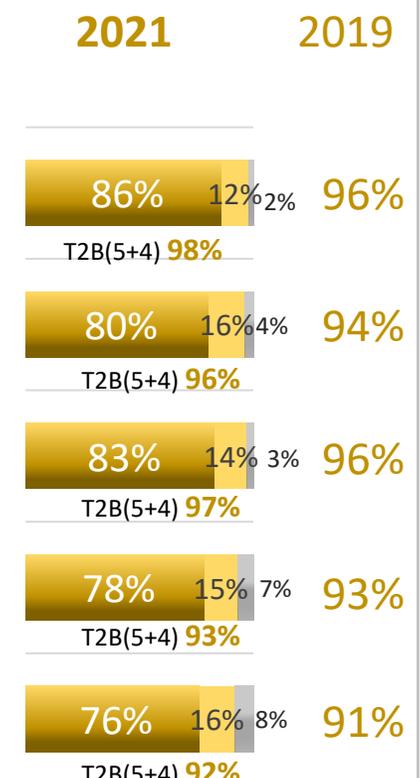


TOTAL



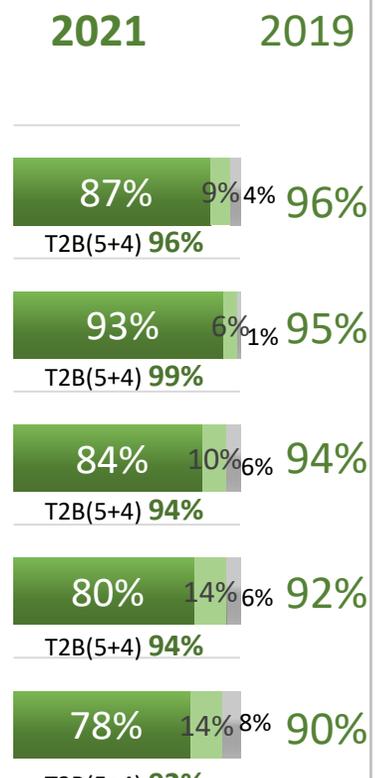
Base 1694

REINCORPORACION



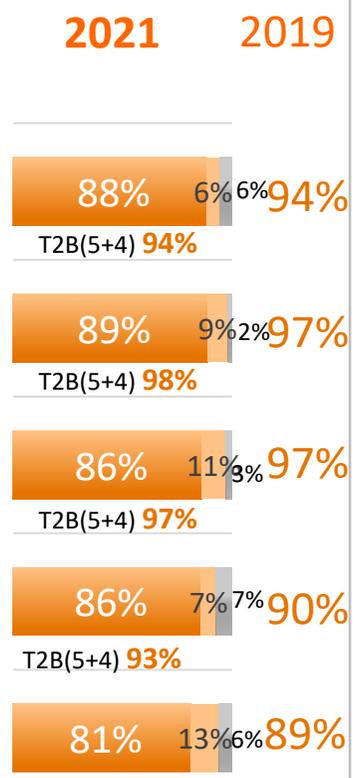
Base 632

RUTA REGULAR



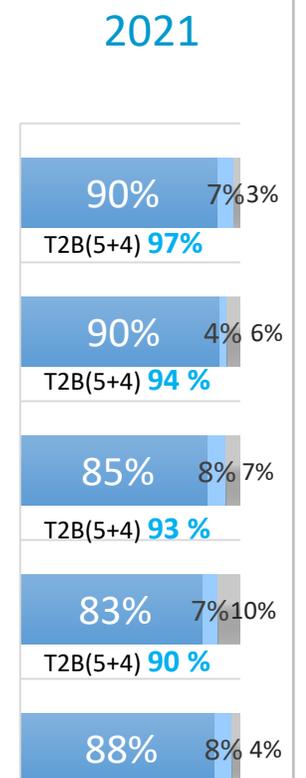
Base 577

JUSTICIA Y PAZ



Base 406

GAO



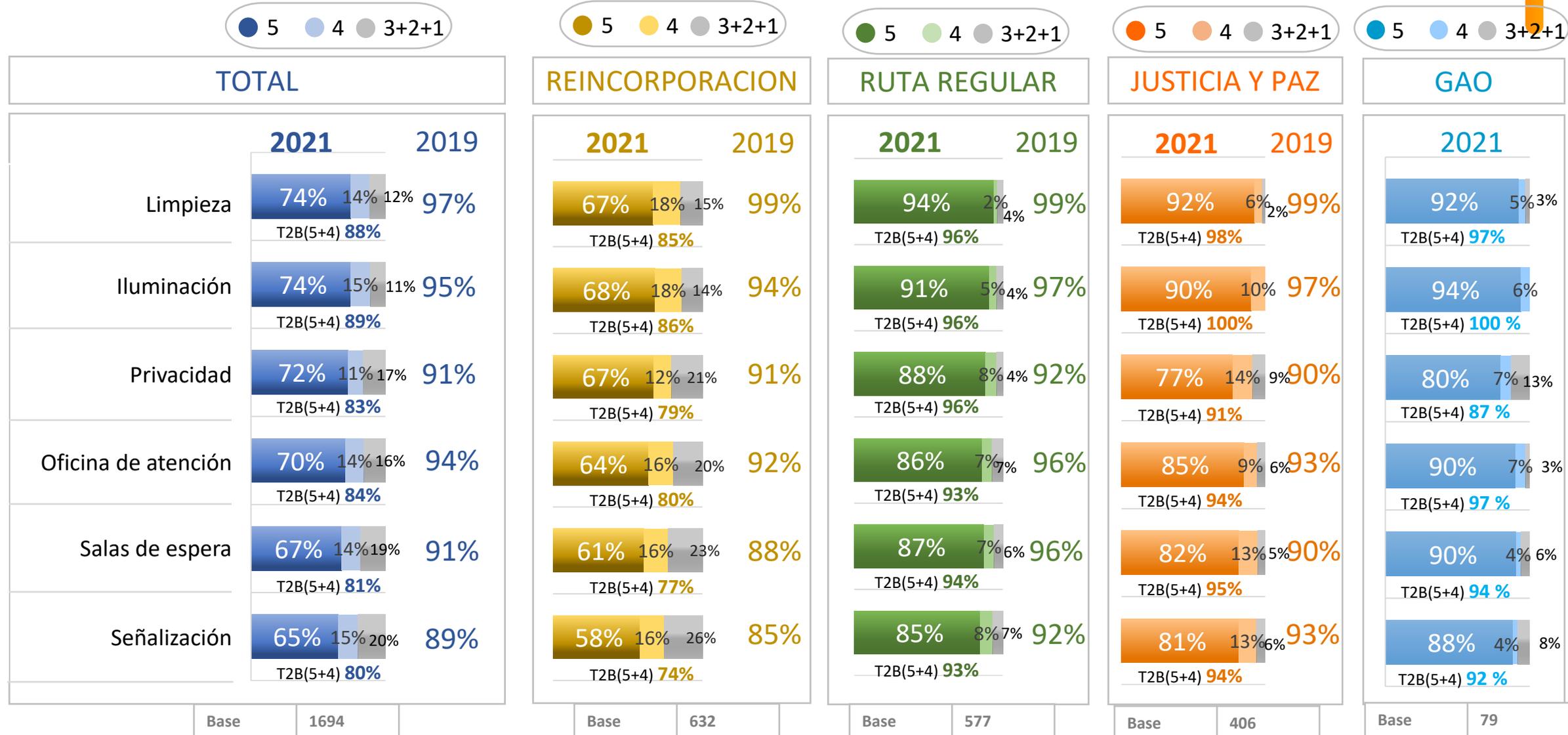
Base 79

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

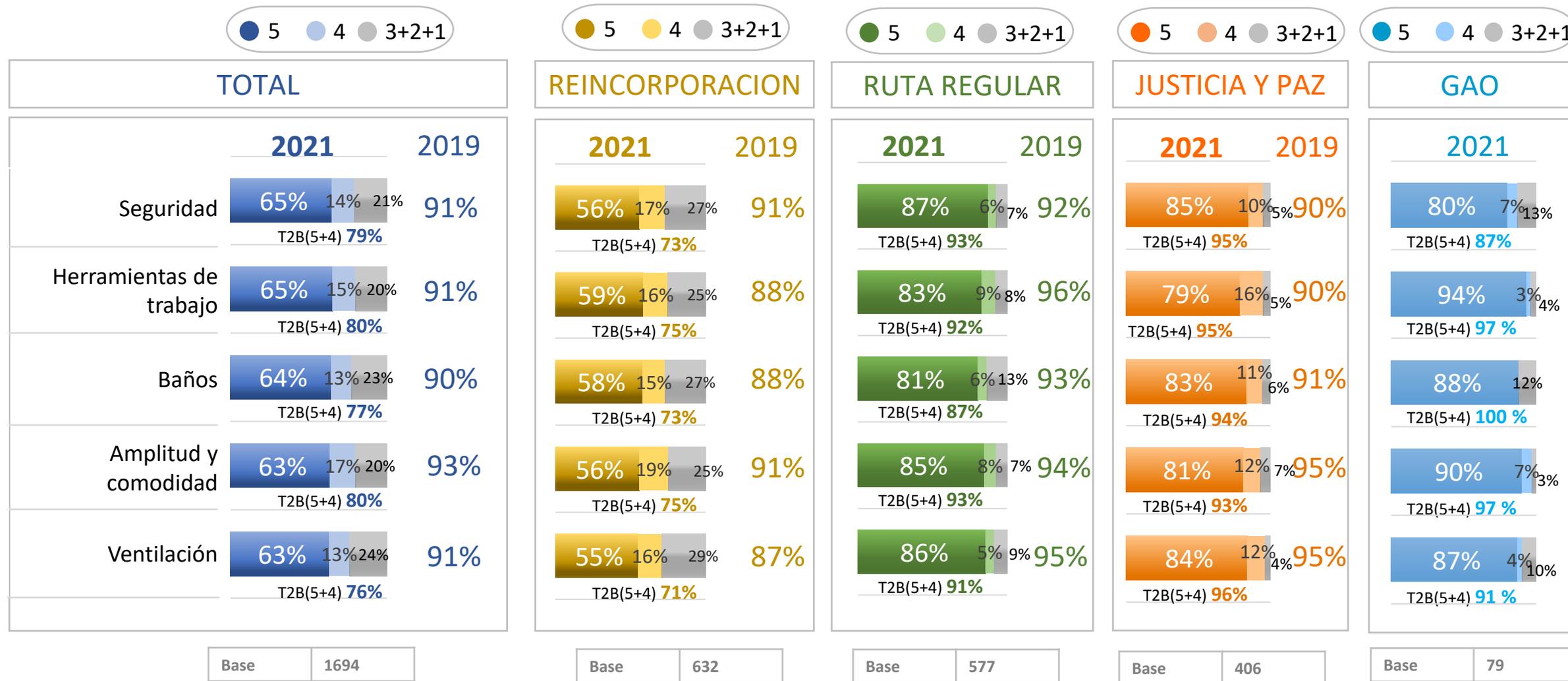


14- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones, según su experiencia califique el estado de las instalaciones físicas del Grupo Territorial donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos

Evaluación del canal presencial



Valoración instalaciones

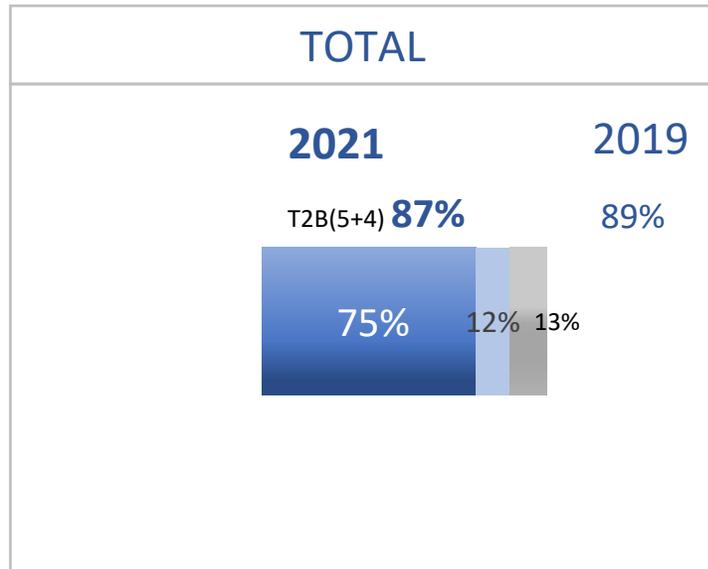


14- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es muy malas condiciones y 5 es muy buenas condiciones, según su experiencia califique el estado de las instalaciones físicas del Grupo Territorial donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos

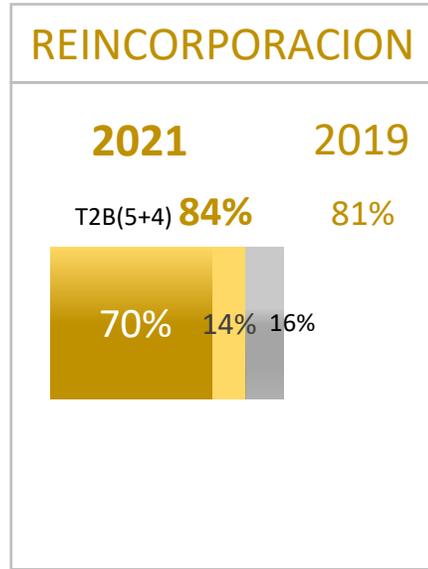
Evaluación del canal presencial



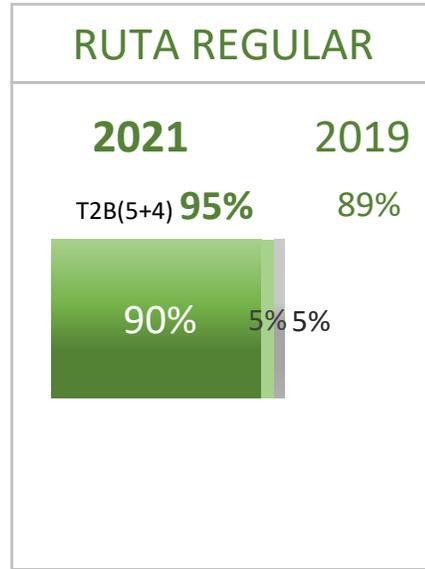
Nivel de satisfacción ubicación geográfica



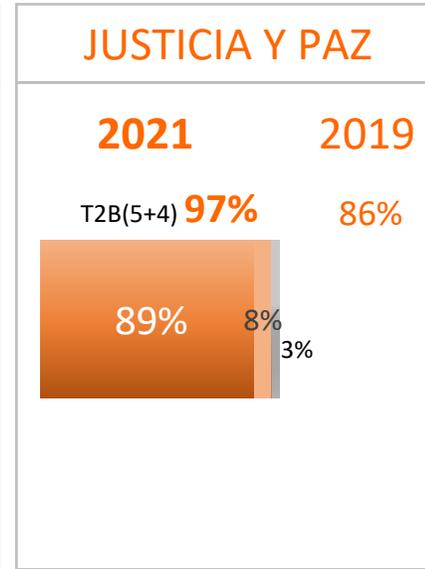
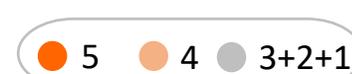
Base 514



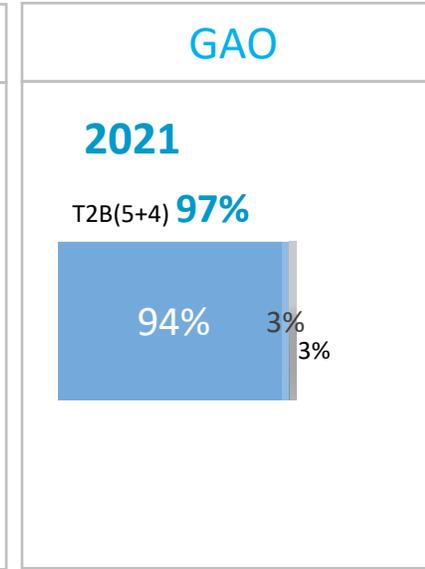
Base 191



Base 149



Base 149



Base 25*

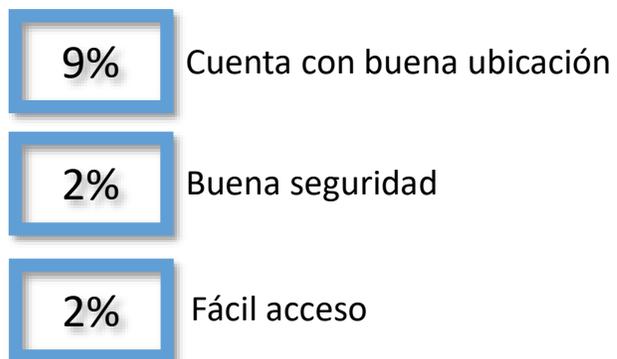
* Datos NO representativos estadísticamente

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

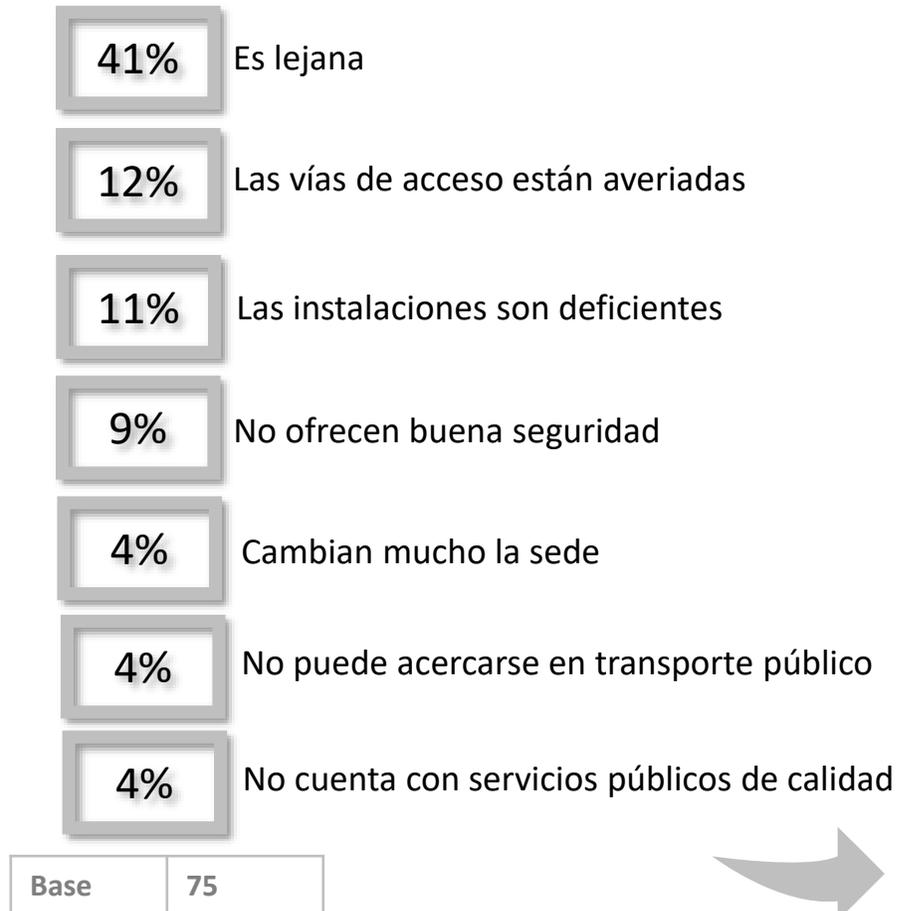


Evaluación del canal presencial



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?



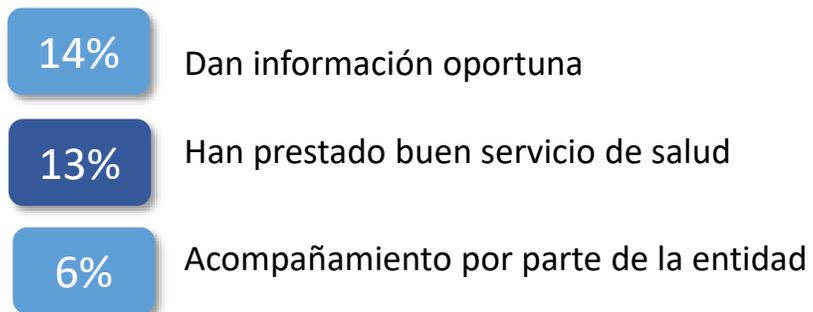
La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización



TOTAL

LO POSITIVO



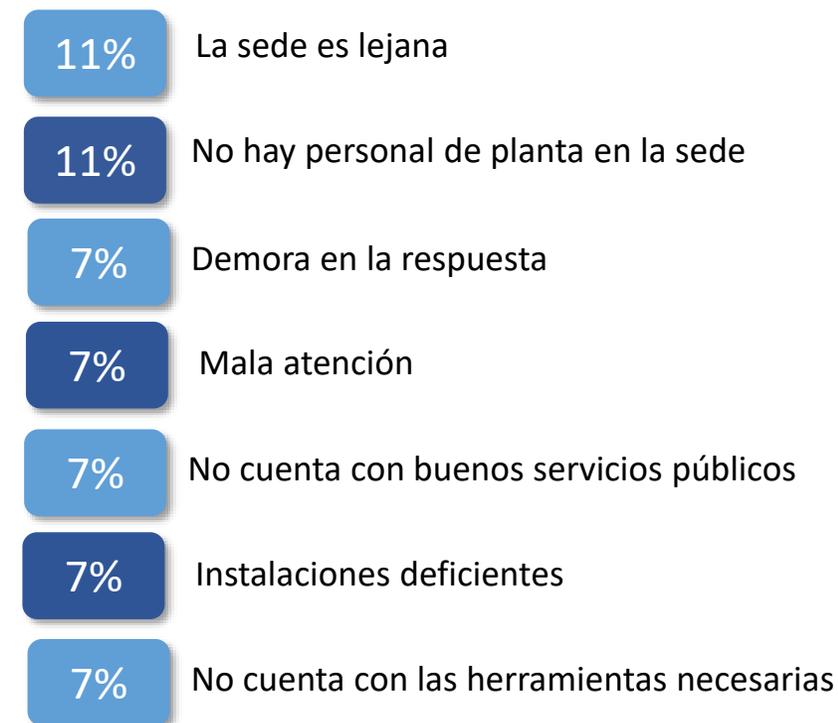
| | |
|------|-----|
| Base | 13* |
|------|-----|

Encuestados que califican 3 y 4

* Datos NO representativos estadísticamente

TOTAL

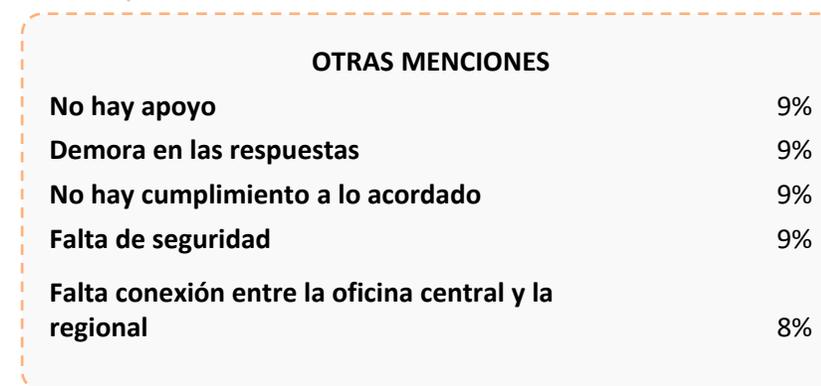
LO NEGATIVO





LO NEGATIVO

TOTAL



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

Encuestados que califican 1 y 2

* Datos NO representativos estadísticamente



Satisfacción con los canales de atención de la ARN

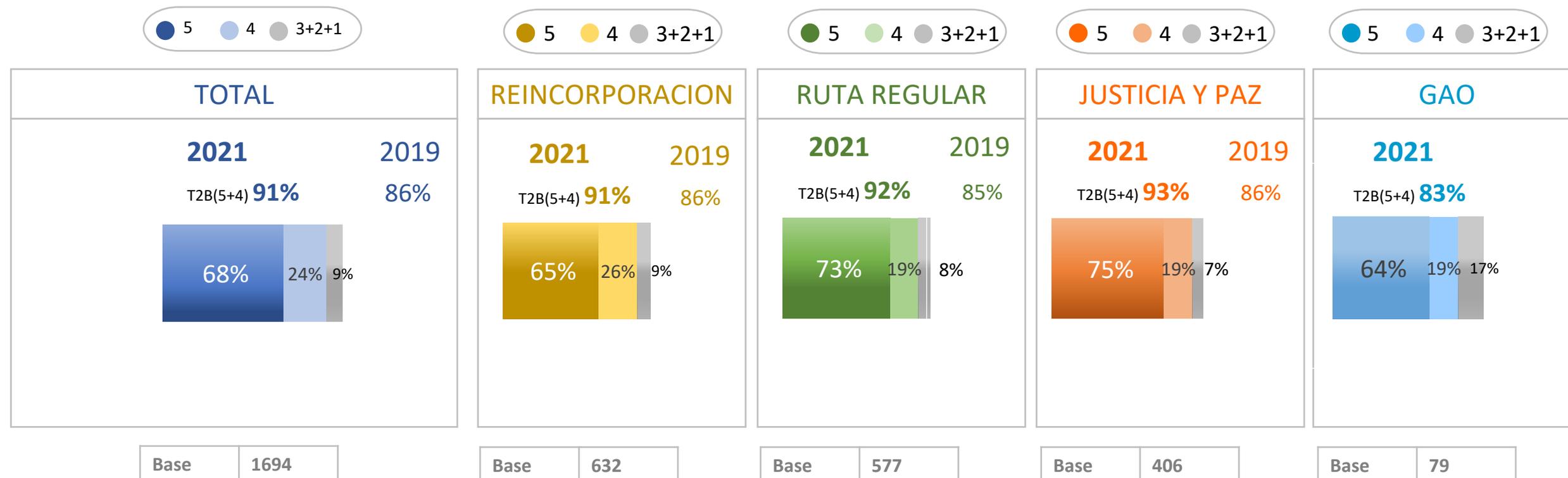
- Nivel de satisfacción
- Razones de satisfacción
- Conocimiento de los canales de atención de la ARN
- Frecuencia de uso de los canales de atención

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.

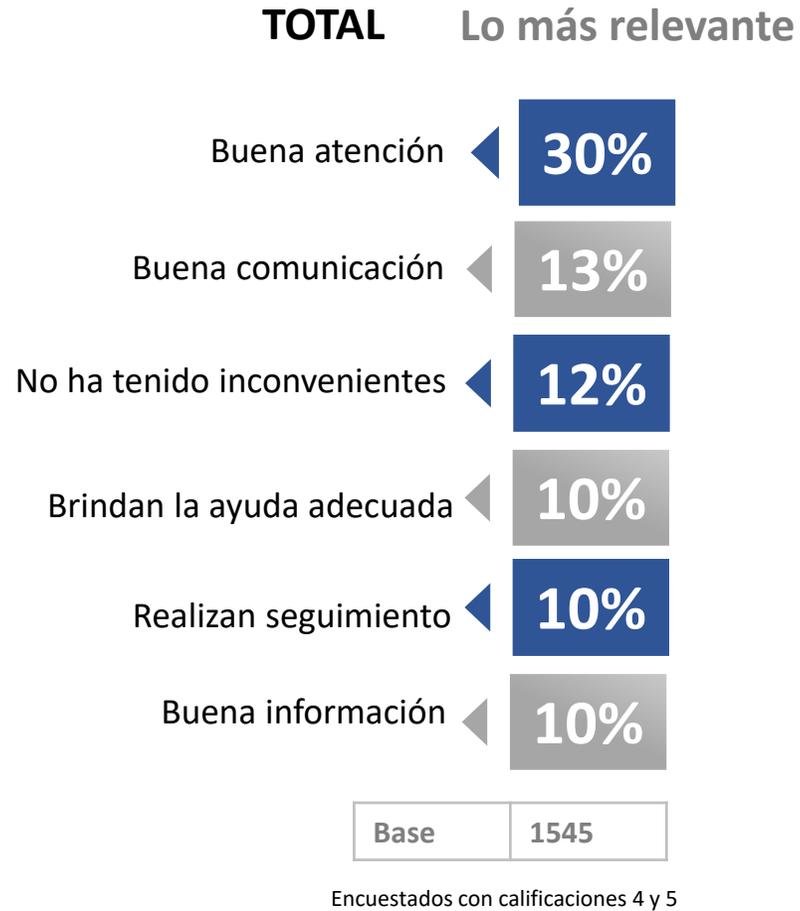


2- En una escala de 1 hasta 5, en donde 1 es nada satisfecho y 5 es muy satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención recibida por los diferentes canales de atención al ciudadano (presencial, virtual, telefónico y escrito) para contactarse con la ARN?

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 |

3- ¿Por qué da esta calificación ___?



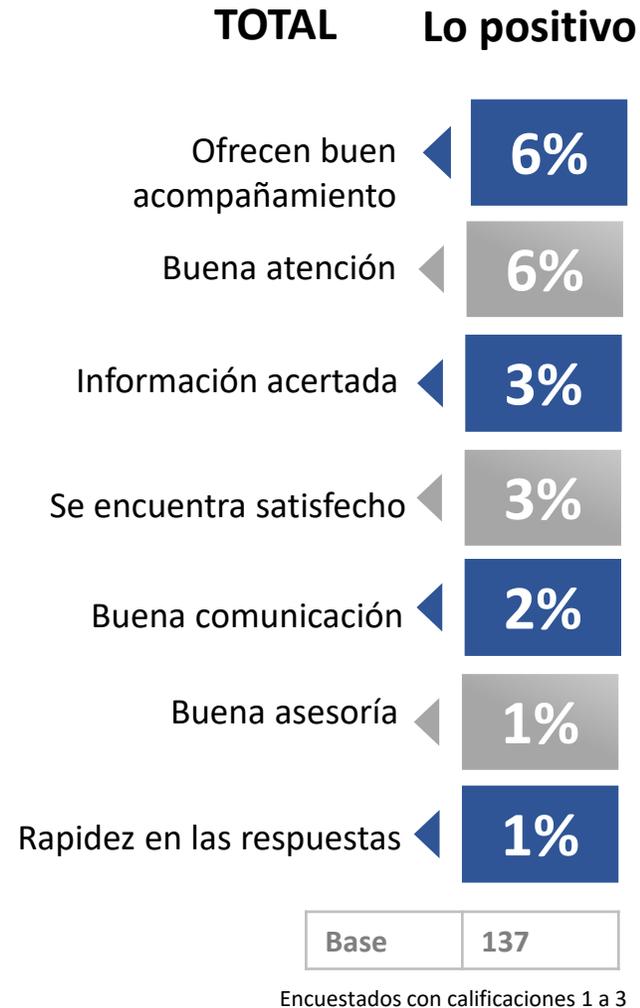
La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

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* |

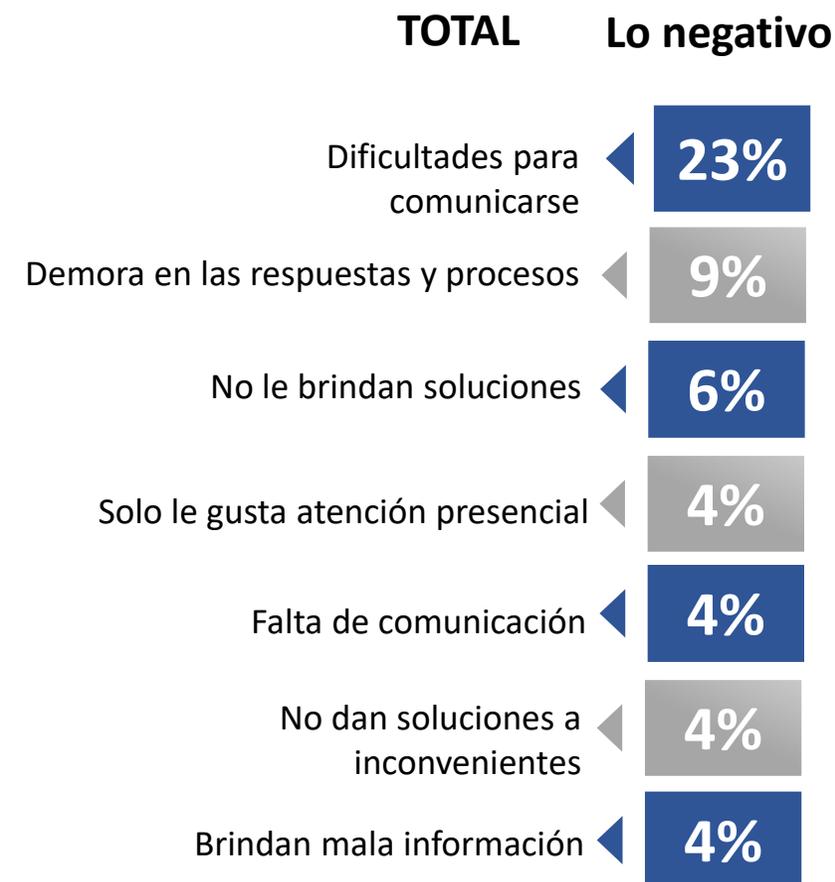
* Datos NO representativos estadísticamente



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* |

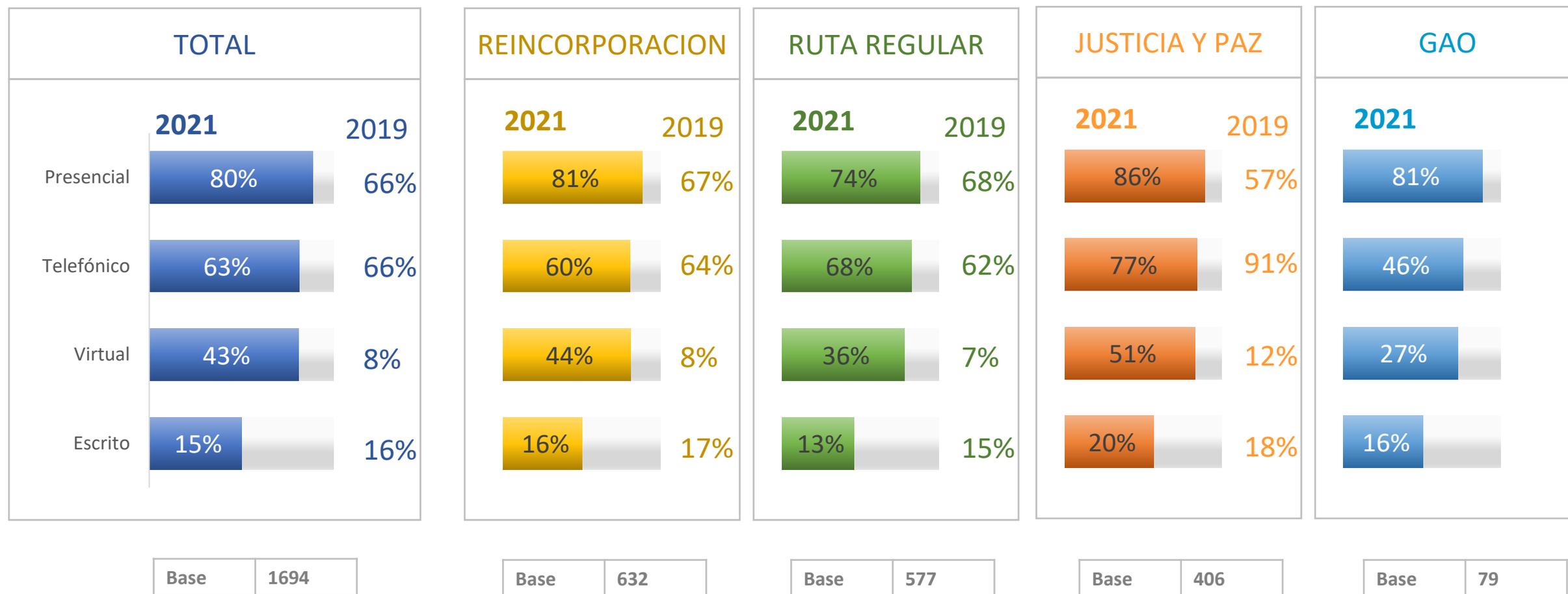
3- ¿Por qué da esta calificación ___?

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)

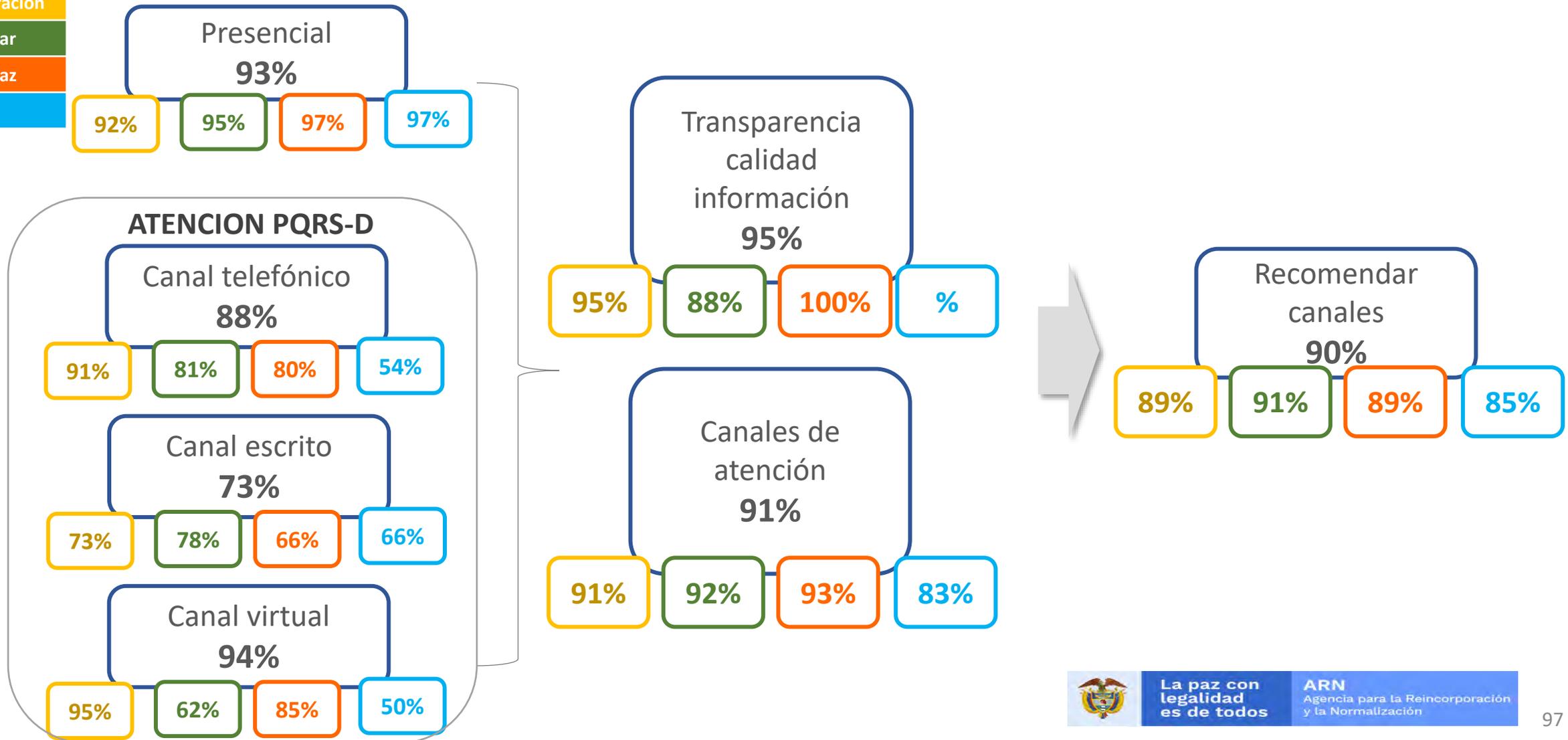
- Modelo de satisfacción – Canales de comunicación
- Presentación último año de una PQRD-d
- Presentación última PQRS-d
- Canal usado para presentación del PQRS-d
- Entendió lo res pedido por la ARN
- Respondieron a la necesidad
- Respuesta dentro de los 30 días hábiles legales

Evaluación PQRS-d



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

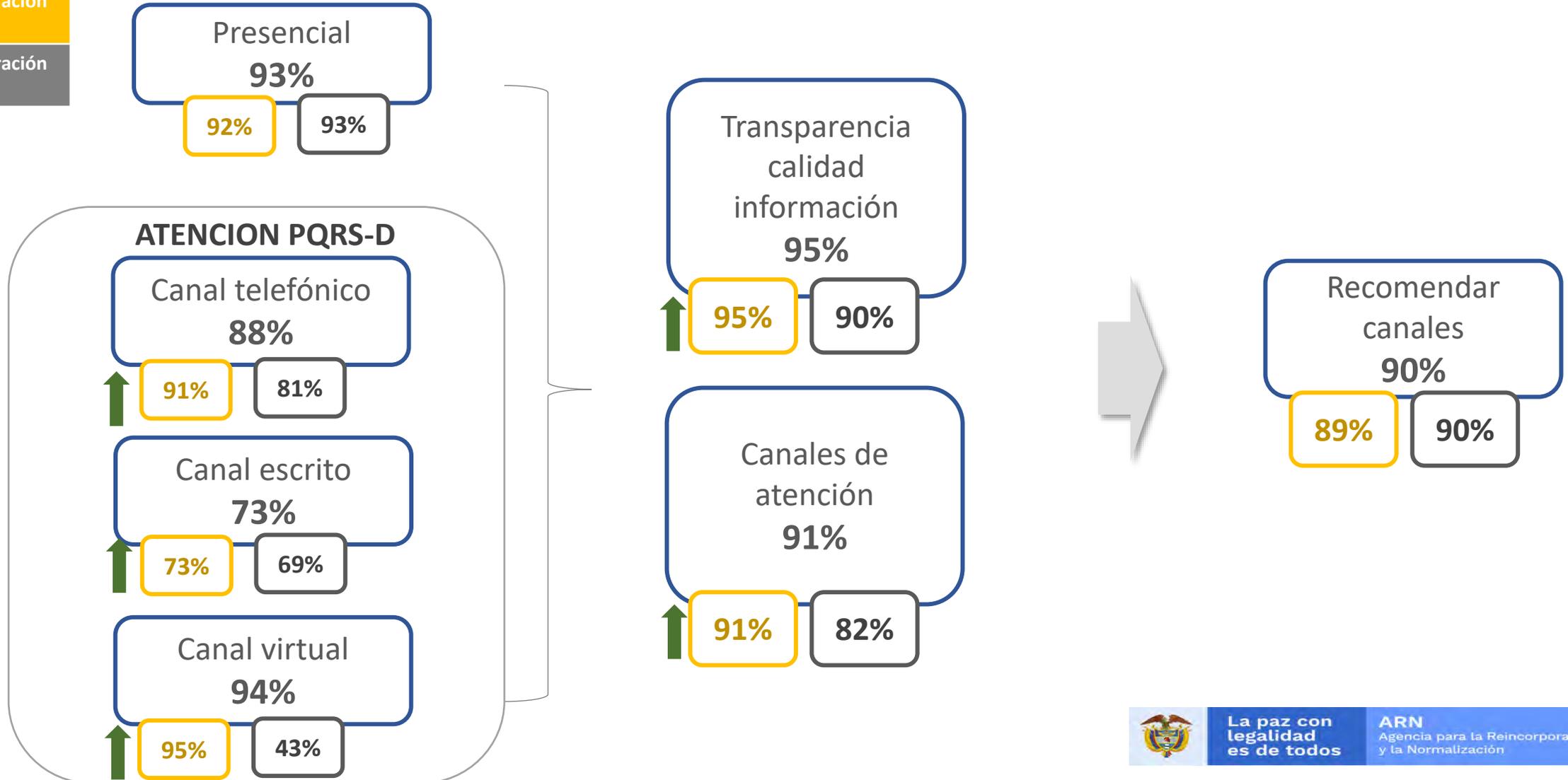
| |
|-----------------|
| Total ARN 2021 |
| Reincorporación |
| Ruta Regular |
| Justicia y Paz |
| GAO |





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

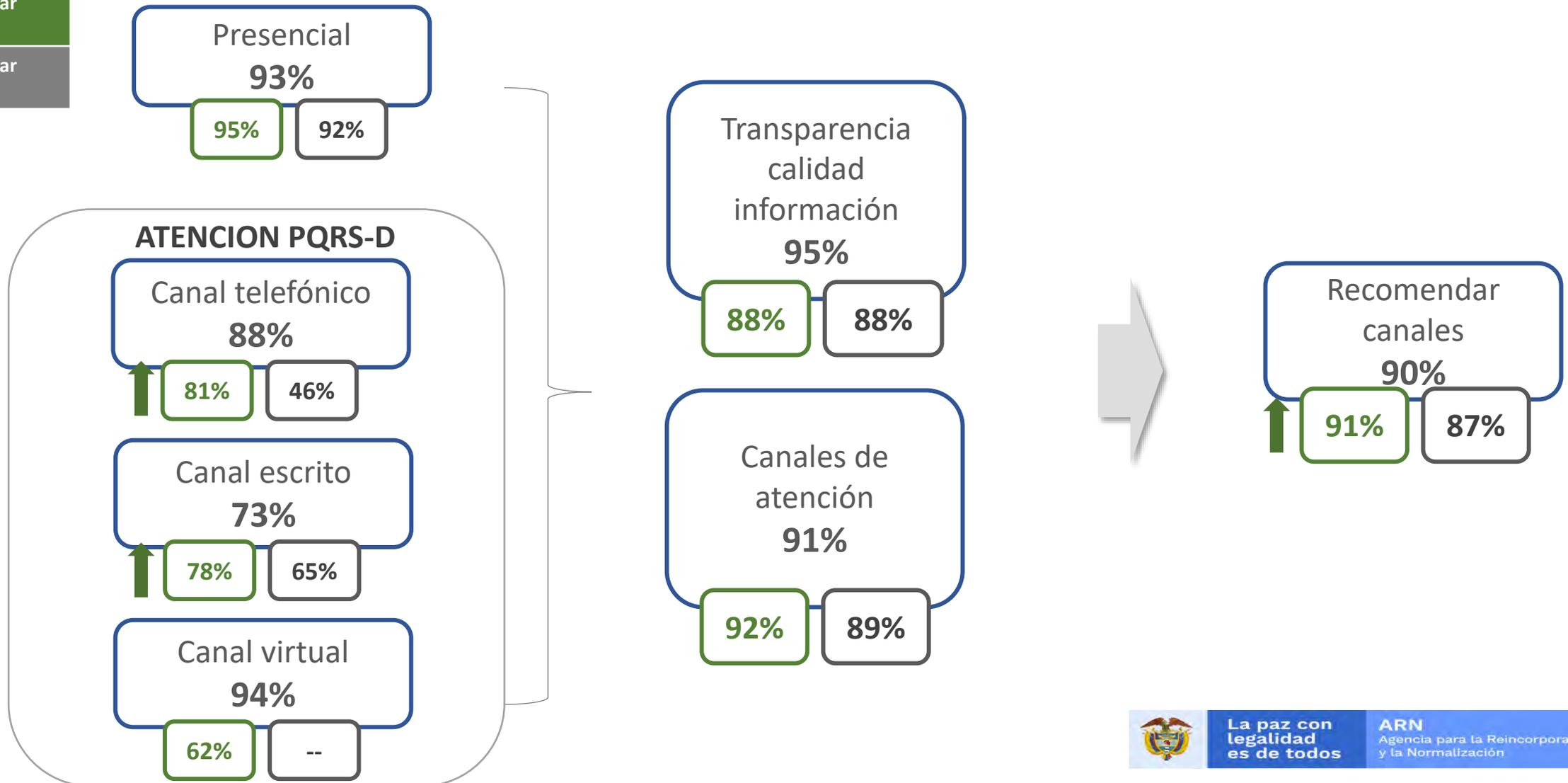
Total ARN 2021
Reincorporación 2021
Reincorporación 2019





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

Total ARN 2021
Ruta Regular 2019
Ruta Regular 2019

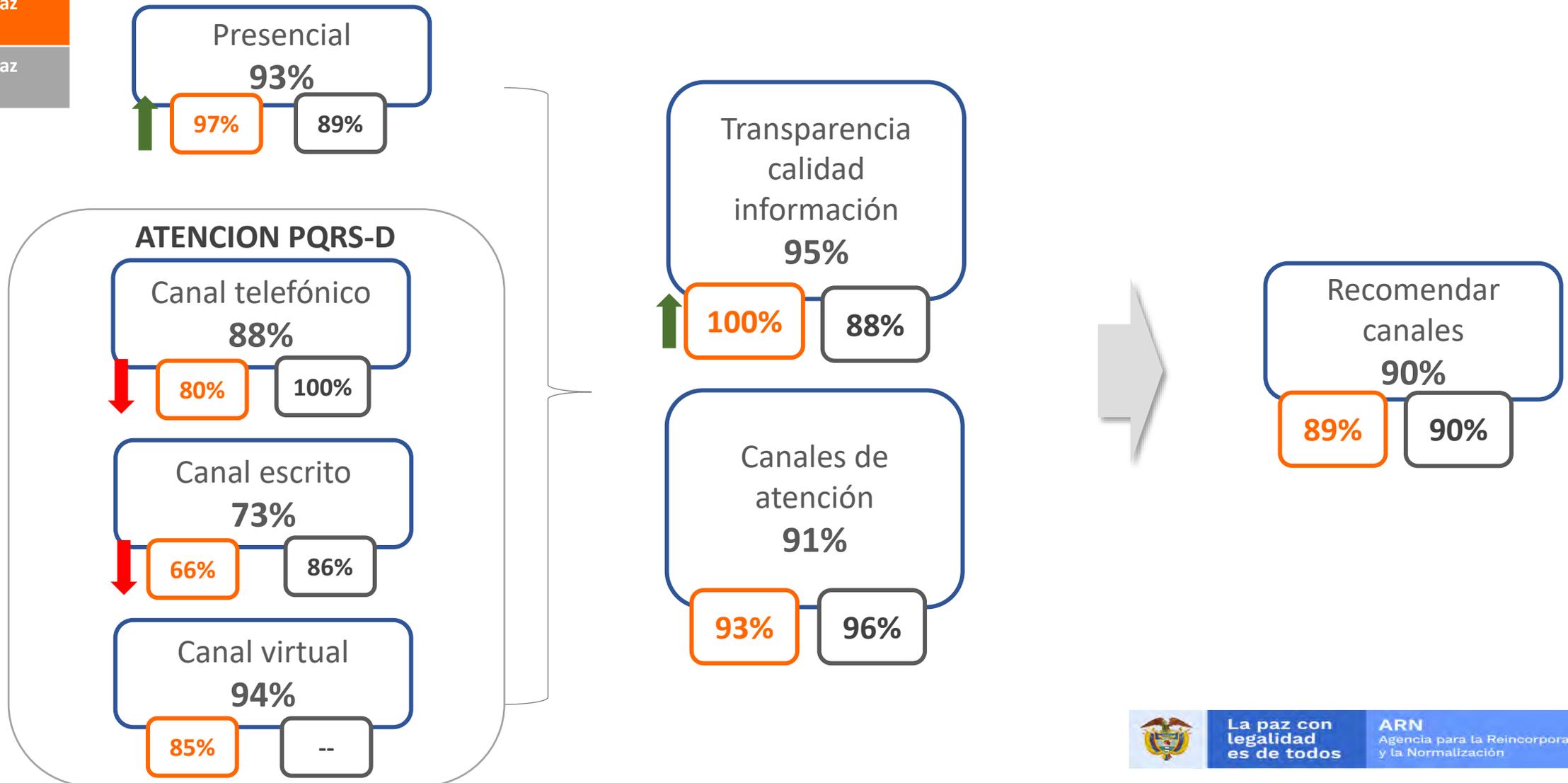


Evaluación PQRS-d



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

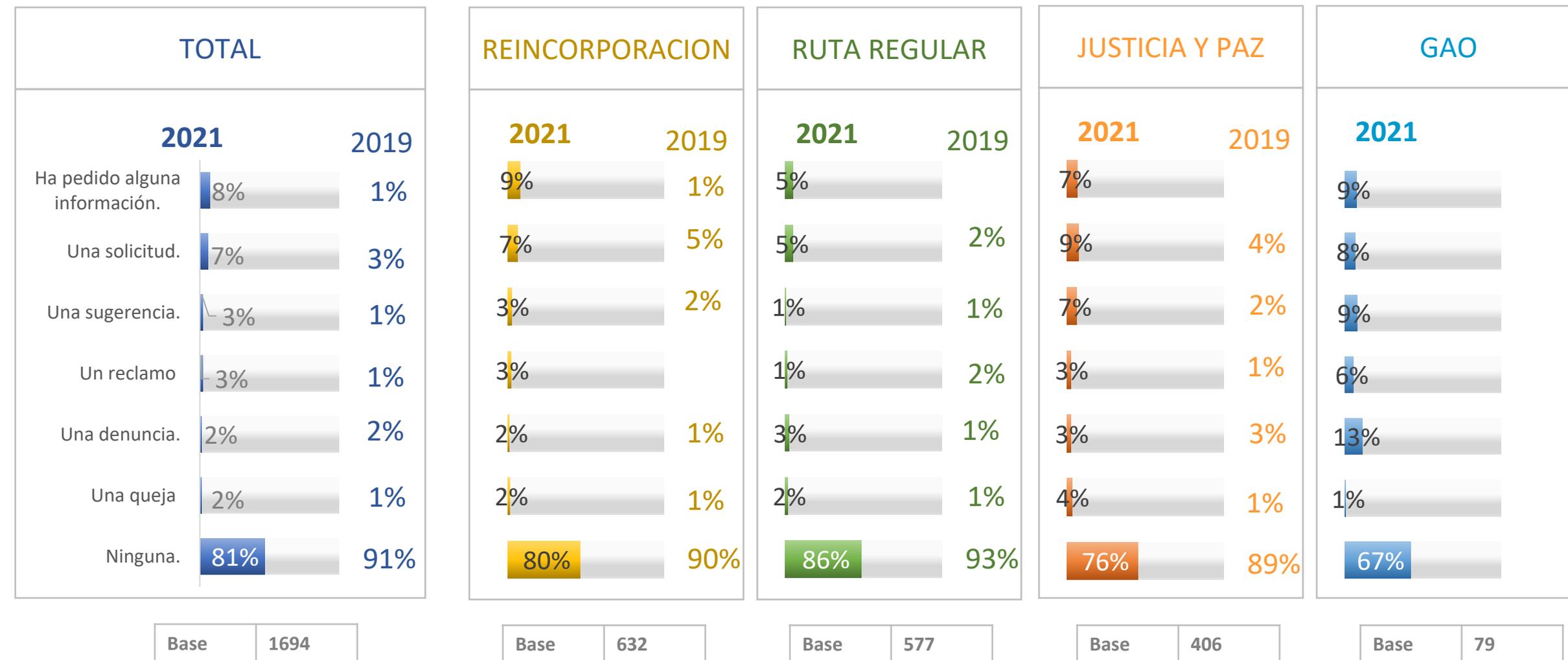
Total ARN 2021
Justicia y Paz 2021
Justicia y Paz 2019



Evaluación PQRS-d



Presentación PQRS-d en el último año



Evaluación PQRS-d



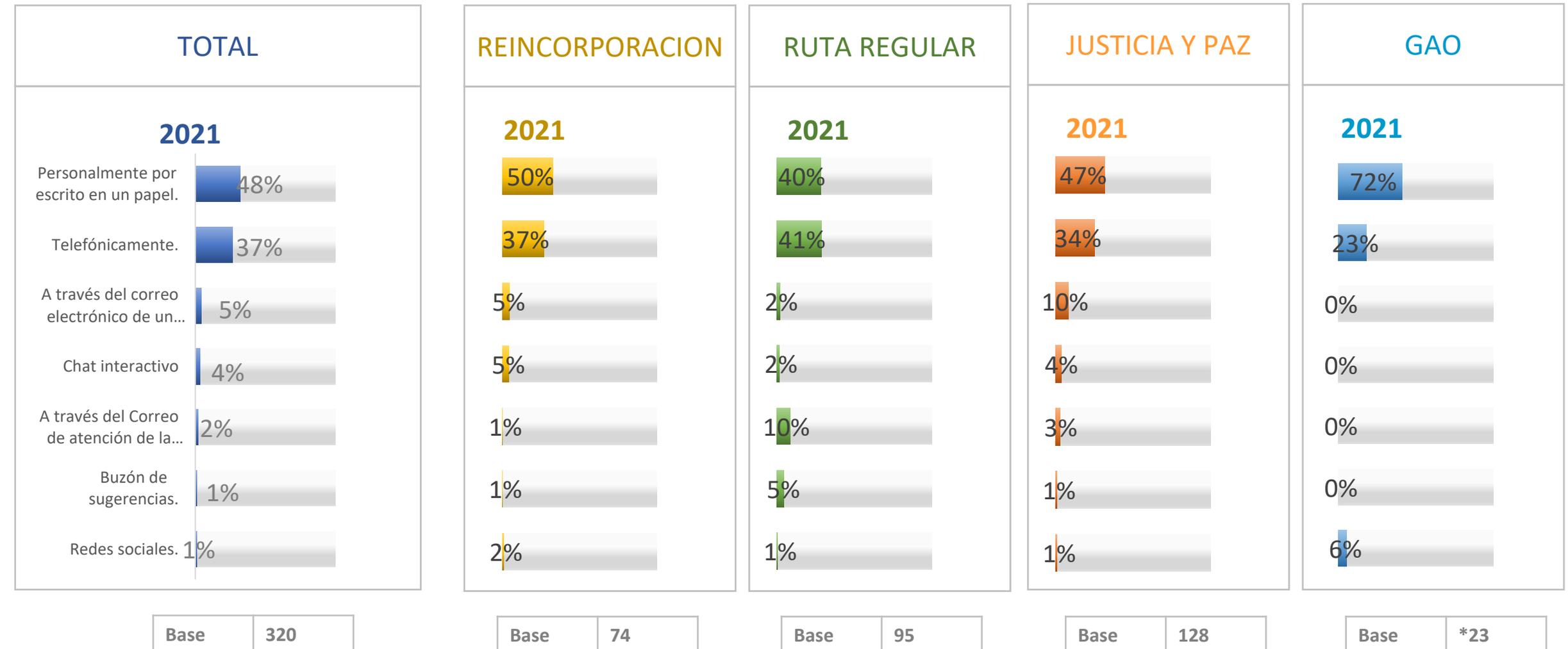
Presentación última PQRS-d en la ARN



* Datos NO representativos estadísticamente



Presentación última PQRS-d en la ARN



* Datos NO representativos estadísticamente



| 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



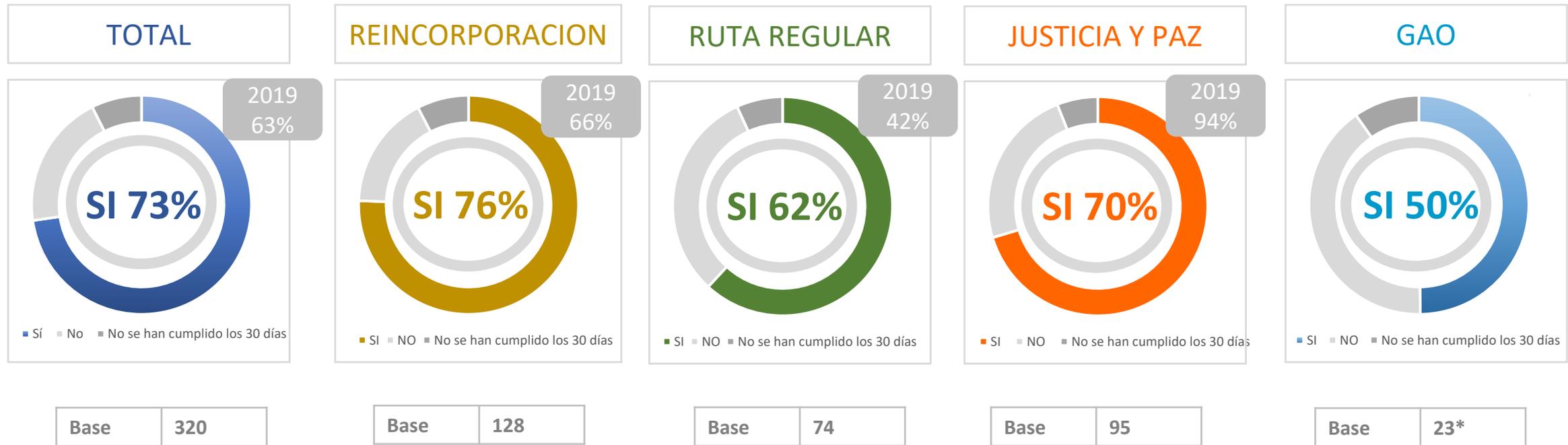
Base 23*

* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación PQRS-d



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

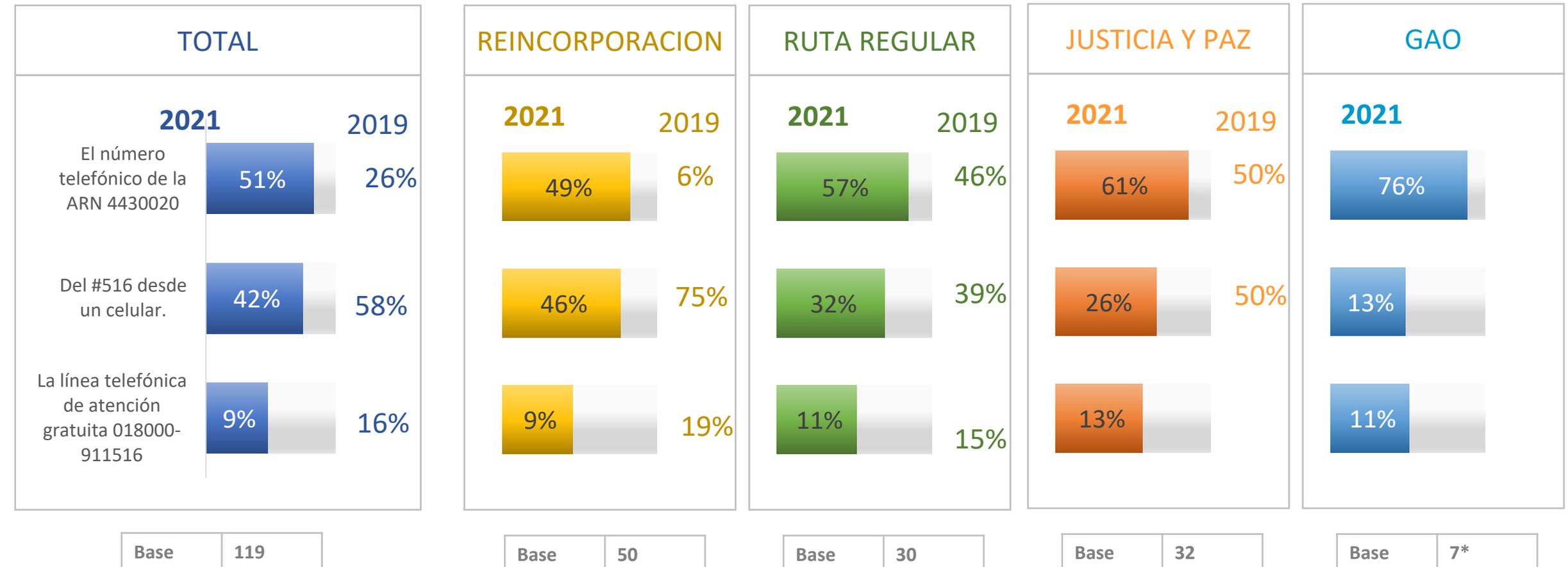
Evaluación calidad Canal Telefónico

- 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



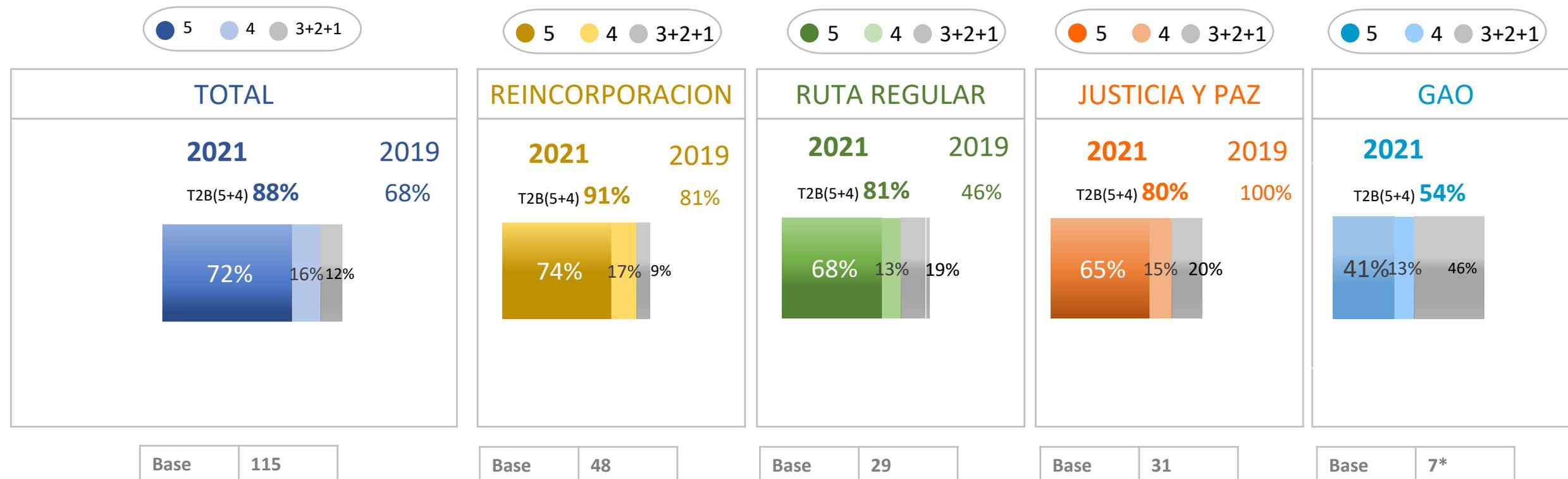
* Datos NO representativos estadísticamente

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

11%

Brindan información requerida

3%

Brindan respuesta oportuna

3%

Brindan apoyo

| 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

29%

Demasiado tiempo de espera

24%

No le dieron solución esperada

23%

No brindan información requerida

6%

El personal no está bien capacitado

6%

No comunicaron con el profesional

| 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*

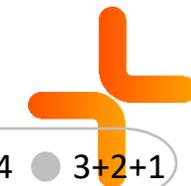
Encuestados con calificaciones 3 y 4



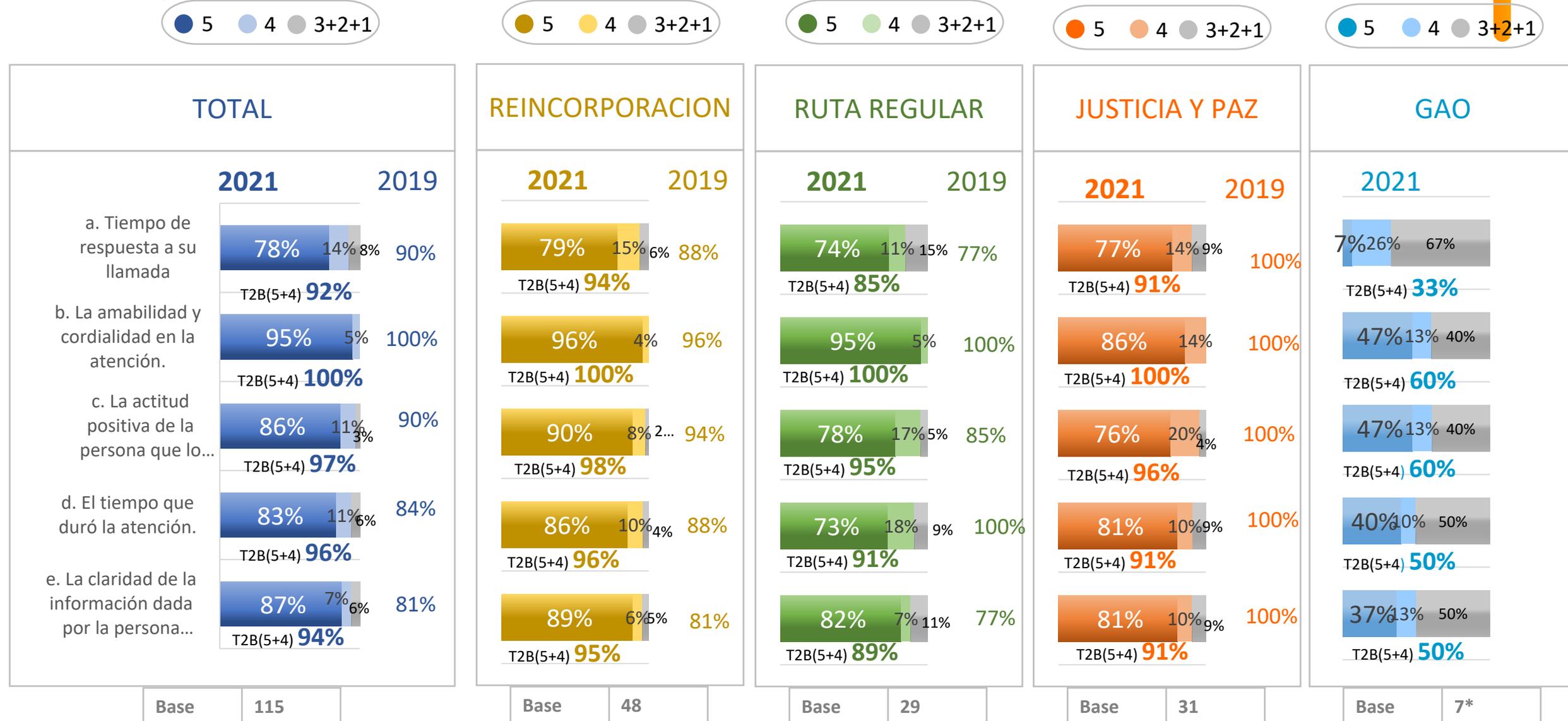
La paz con
legalidad
es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Evaluación Canal Telefónico



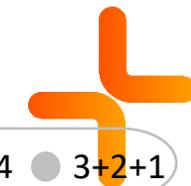
Evaluación aspectos atención canal telefónico



* 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

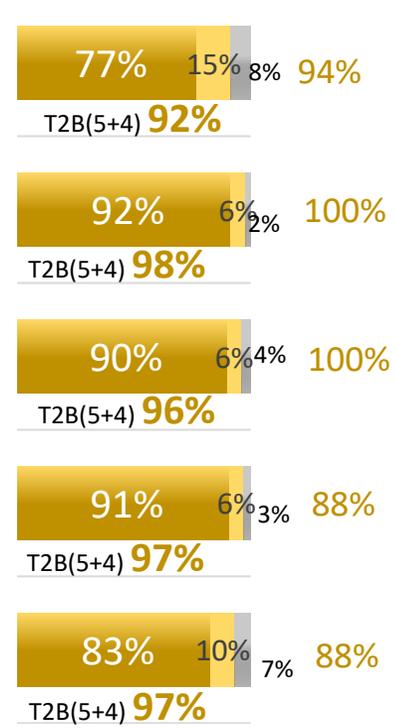
2021 2019



Base 115

REINCORPORACION

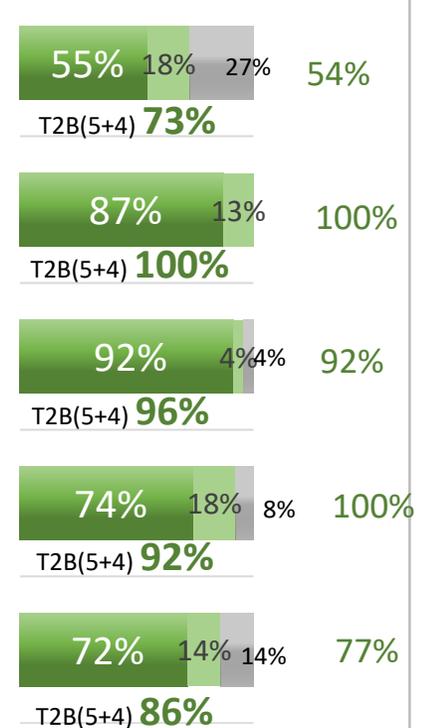
2021 2019



Base 48

RUTA REGULAR

2021 2019



Base 29

JUSTICIA Y PAZ

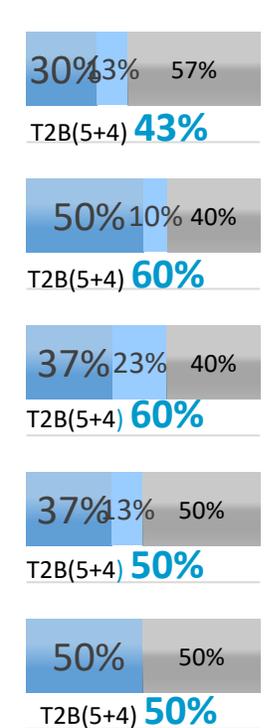
2021 2019



Base 31

GAO

2021



Base 7*

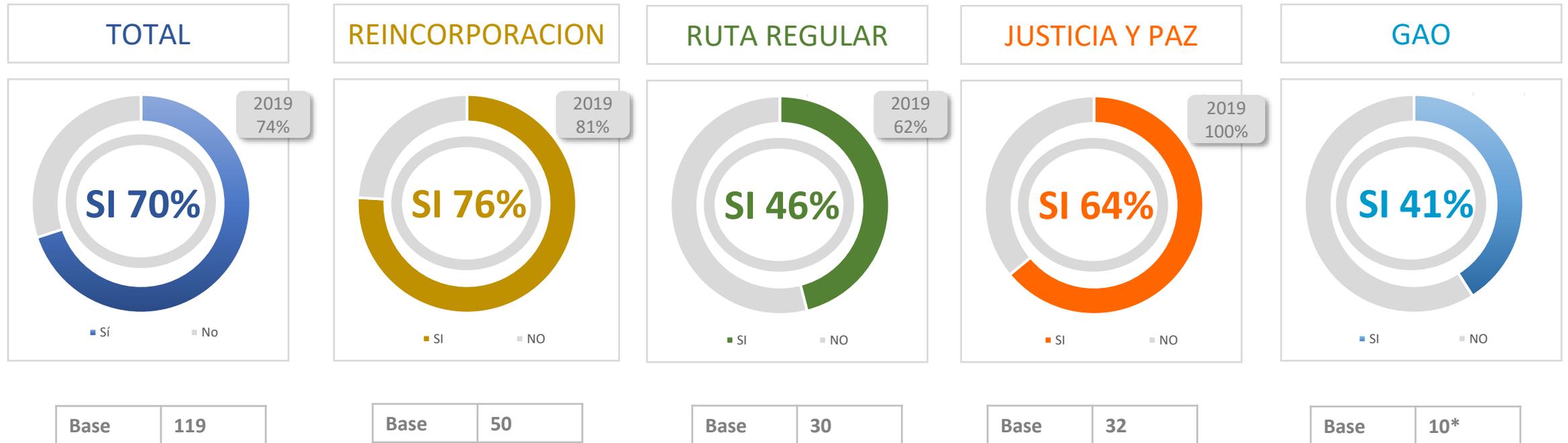
43- A continuación, le voy a leer algunos aspectos relacionados con la atención brindada por la línea telefónica con la que se comunicó con la ARN. Califique de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho, su satisfacción frente a ellos.

* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación Canal Telefónico



Información a través de mensajes de texto



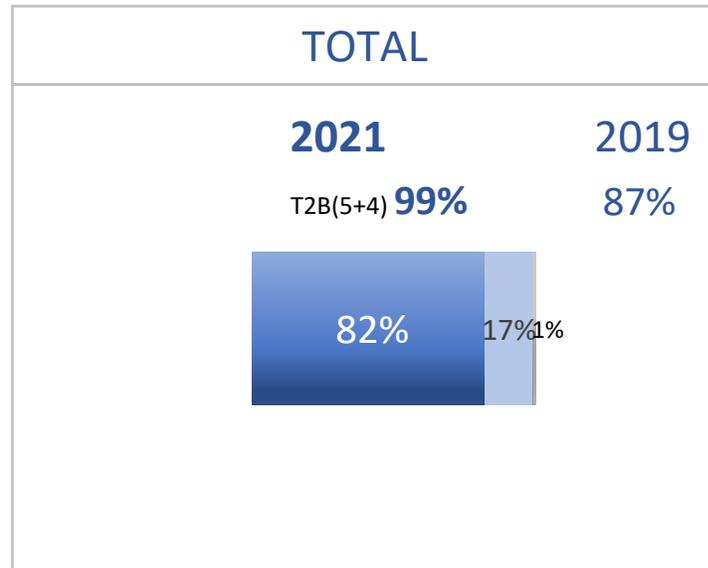
* Datos NO representativos estadísticamente

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).

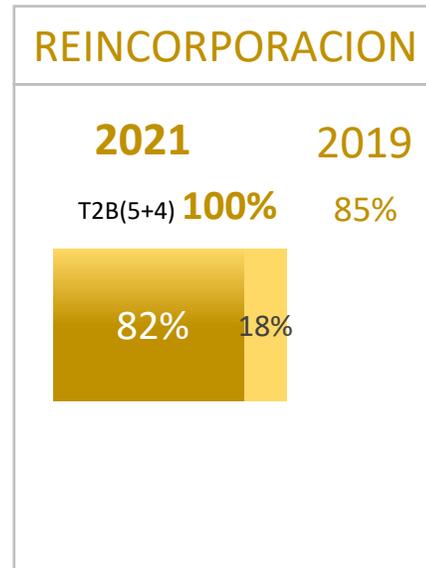
Evaluación Canal Telefónico



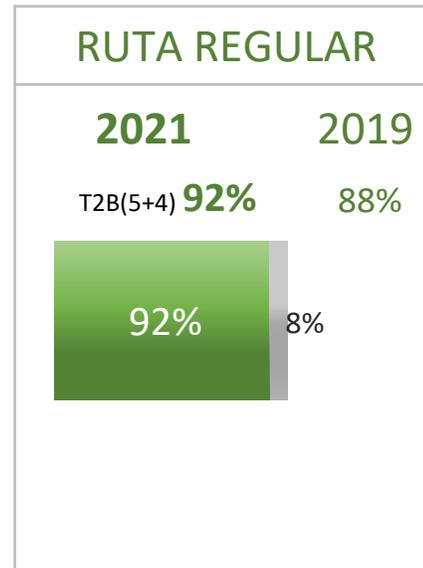
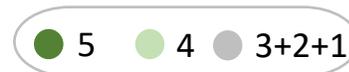
Nivel de satisfacción mensajes de texto



Base 75



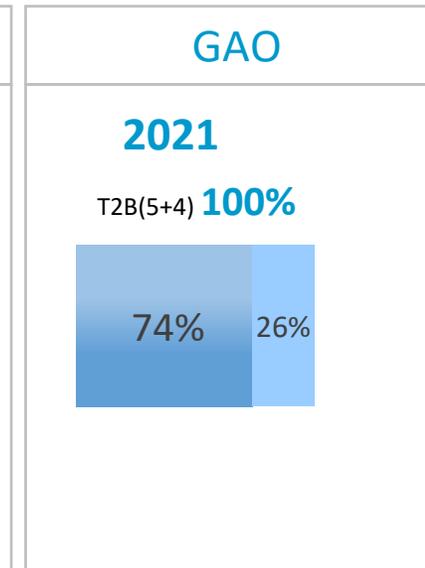
Base 36



Base 14*



Base 21*



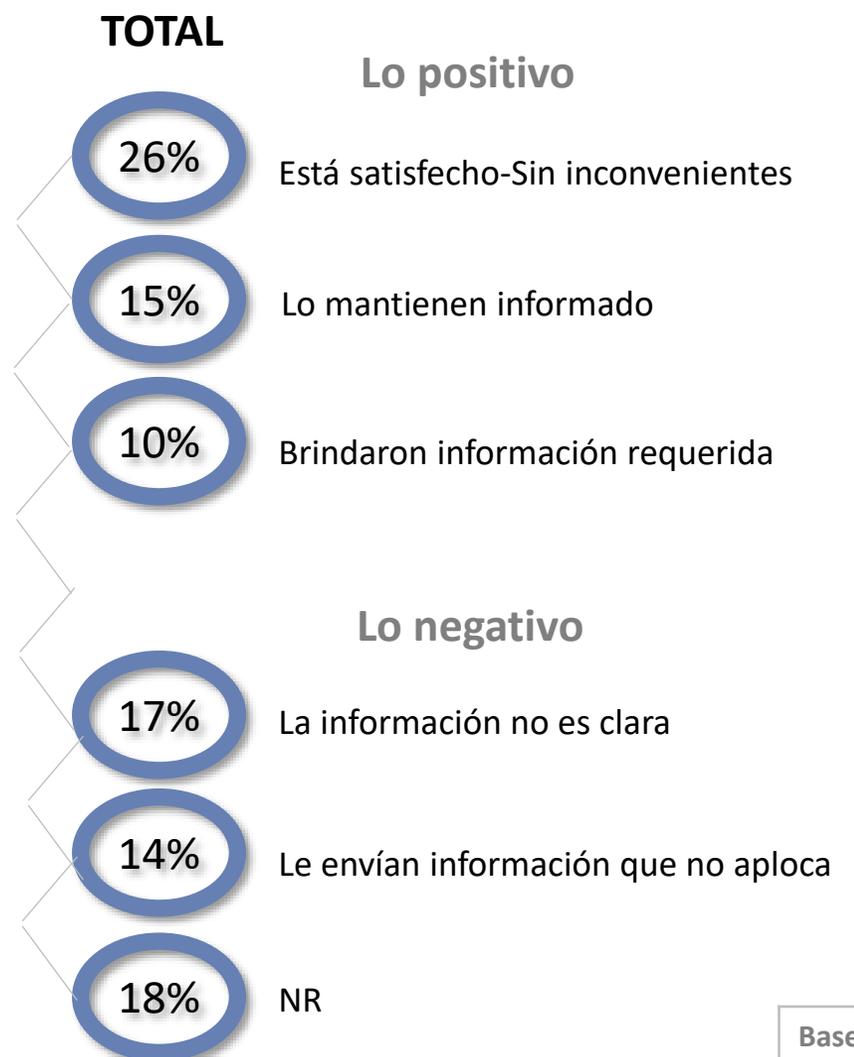
Base 4*

* 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

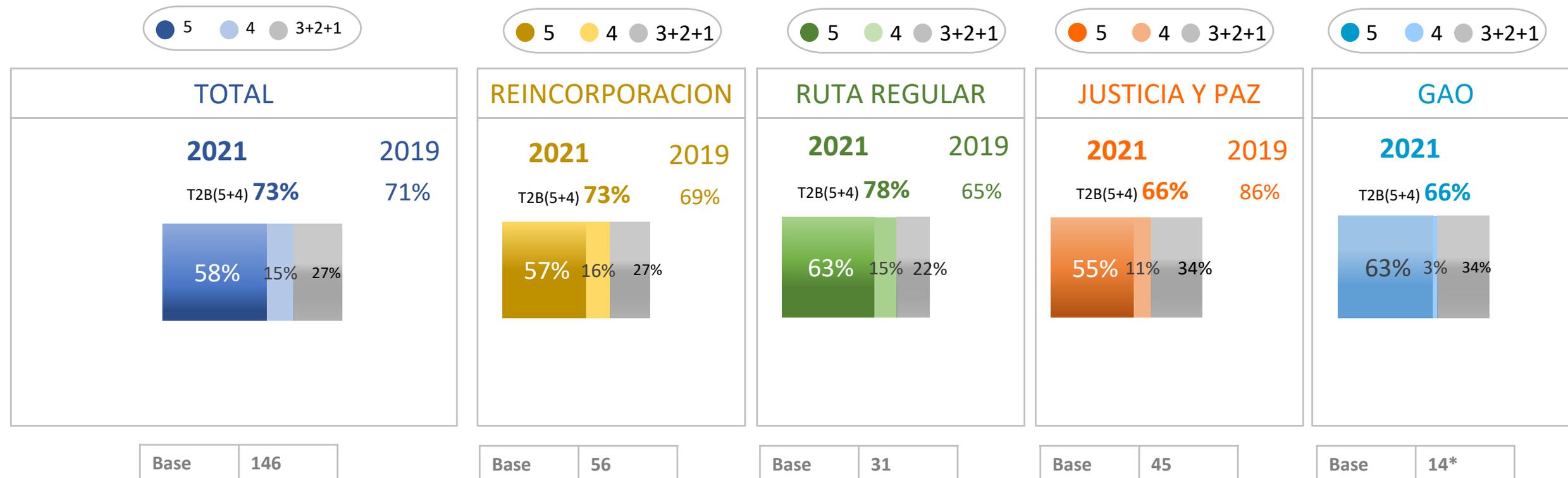
- Nivel de satisfacción y razones
- Evaluación aspecto de la atención escrita

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.

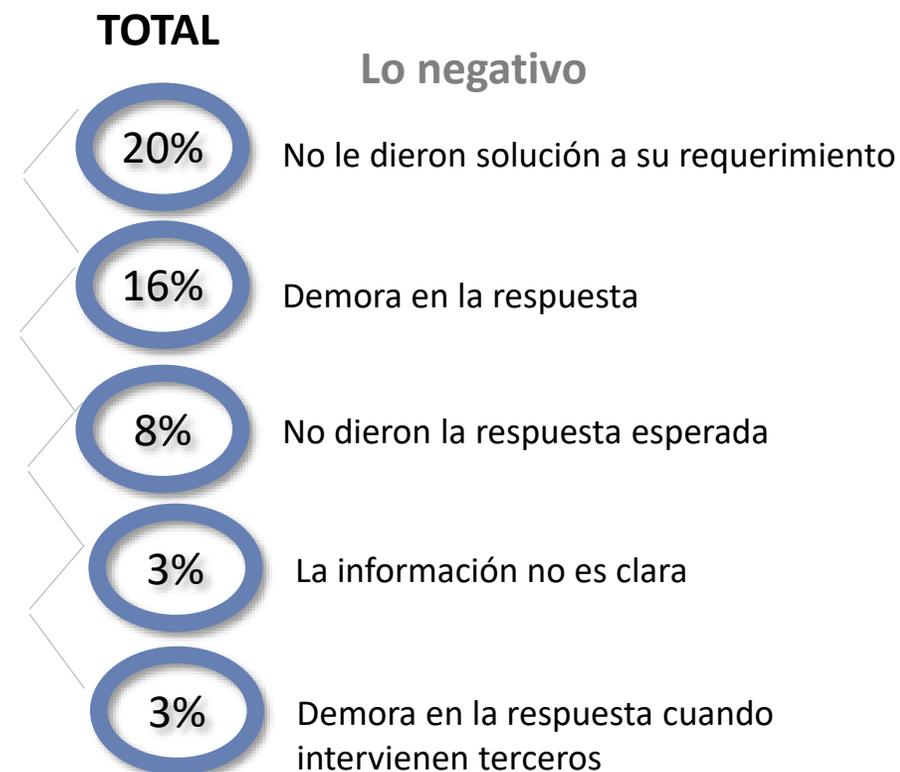


* Datos NO representativos estadísticamente

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?.



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* |

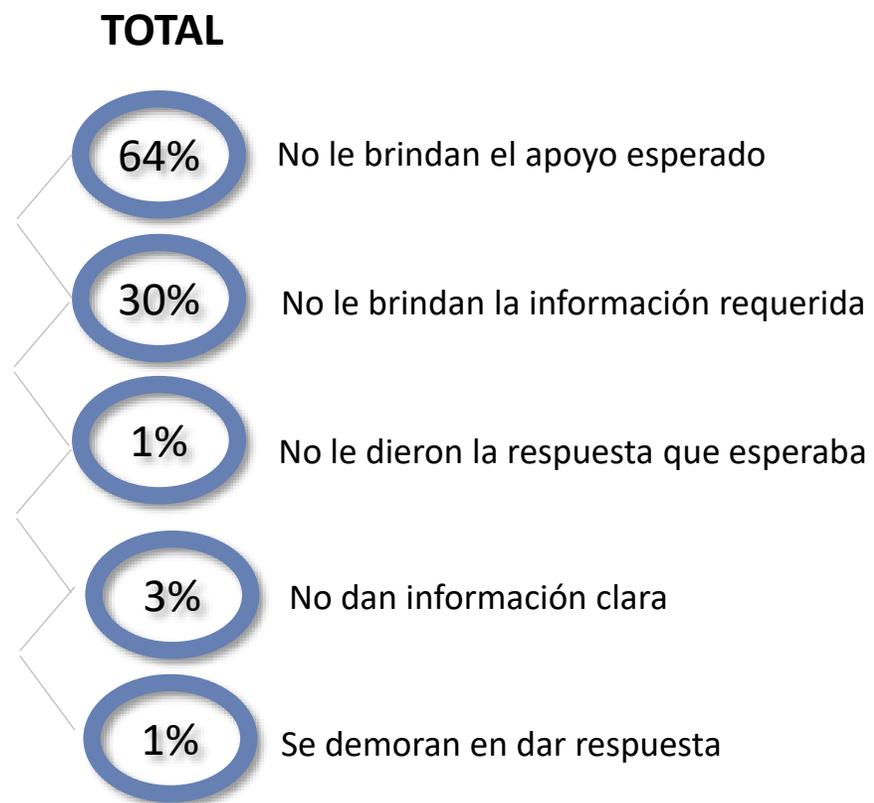
Base 24*
Encuestados con calificaciones 3 y 4

* Datos NO representativos estadísticamente





Razones- satisfacción canal escrito



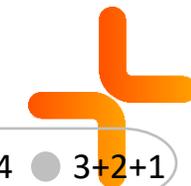
| | |
|------|-----|
| Base | 24* |
|------|-----|

Encuestados con calificaciones 1 y 2

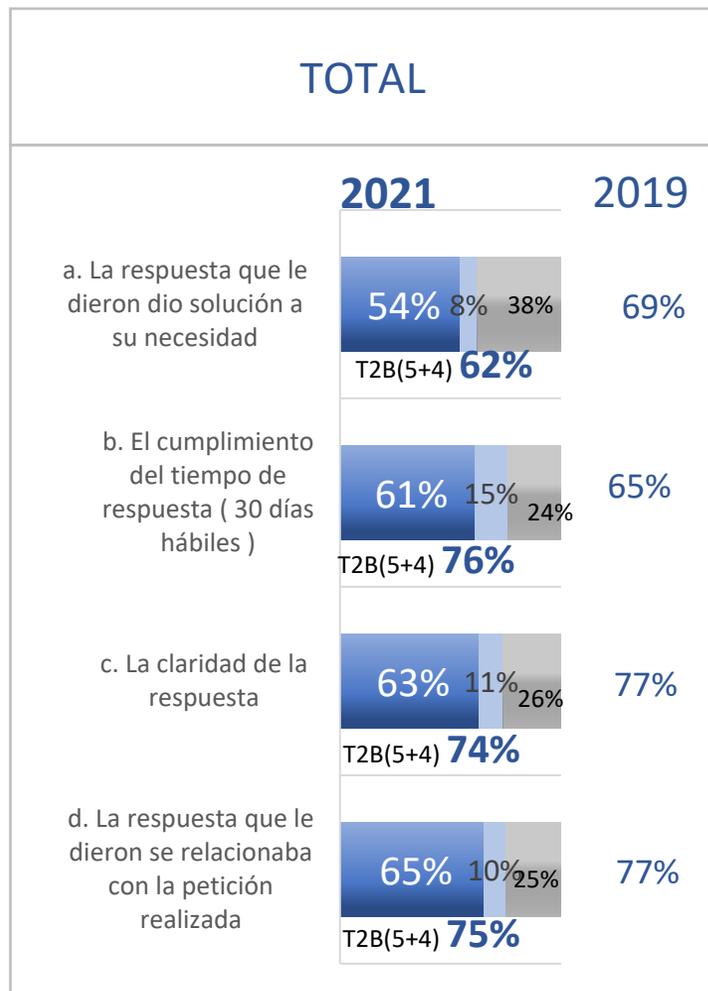
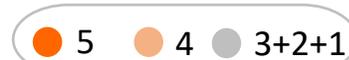
| PROCESO | TOTAL | REINCORPORACIÓN | RUTA REGULAR | JUSTICIA Y PAZ | GAO |
|--|------------|-----------------|--------------|----------------|-----------|
| No le brindan el apoyo esperado | 64% | 71% | 65% | 30% | |
| No le brindan la información requerida | 30% | 26% | 38% | 33% | 100% |
| No le dieron 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

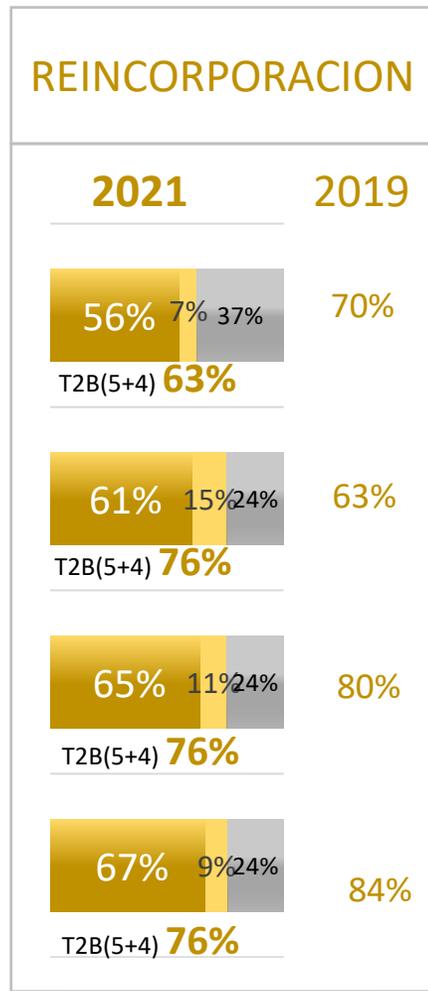
Evaluación Canal Escrito



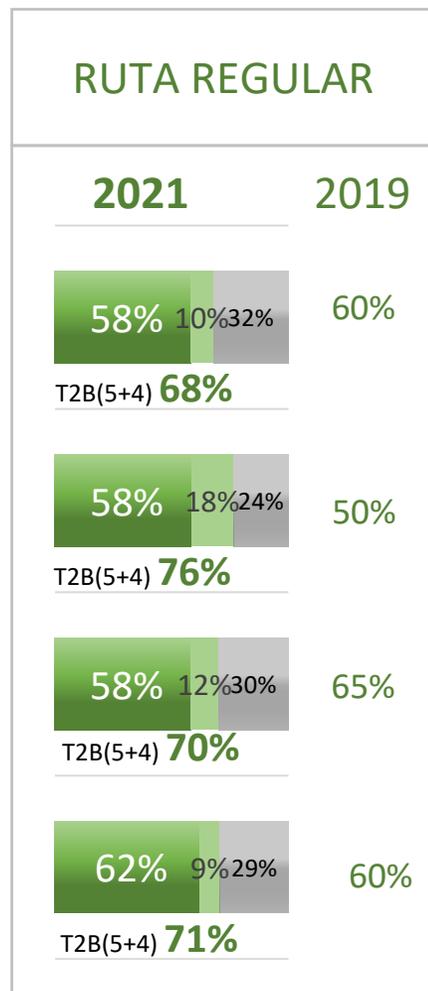
Nivel de satisfacción canal escrito



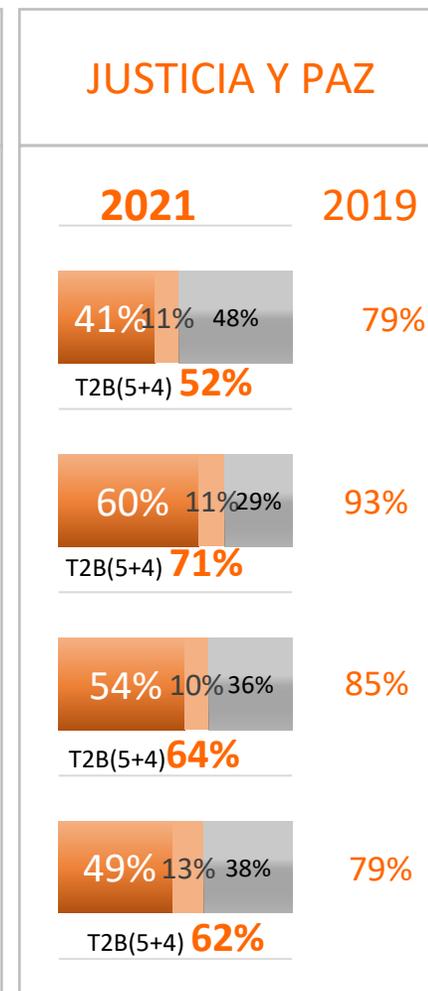
Base 146



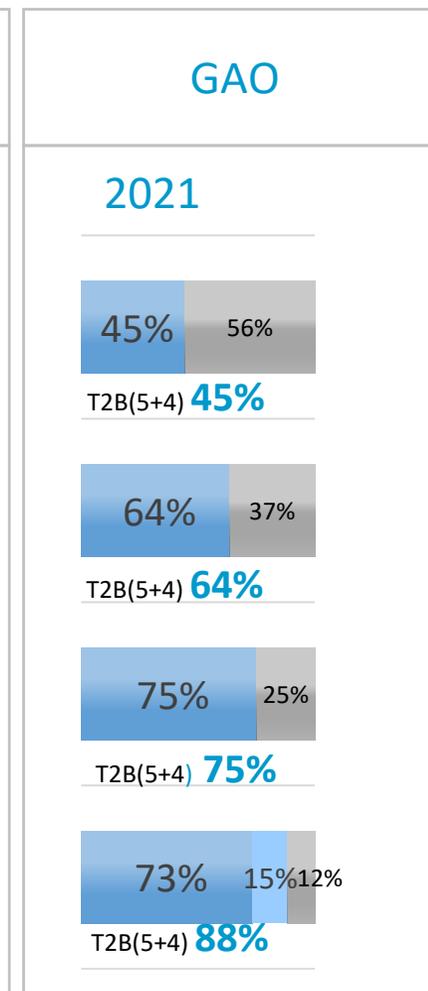
Base 56



Base 31



Base 45



Base 14*

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.

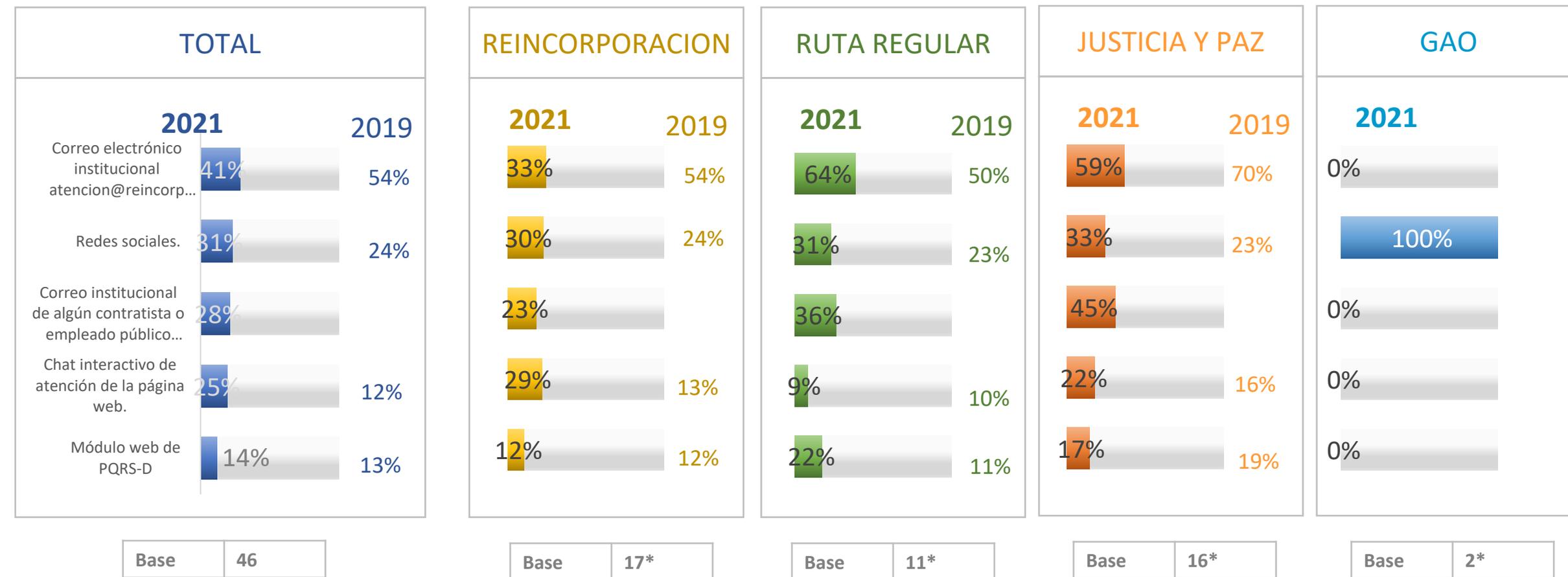
* Datos NO representativos estadísticamente

Evaluación calidad Canal Virtual

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



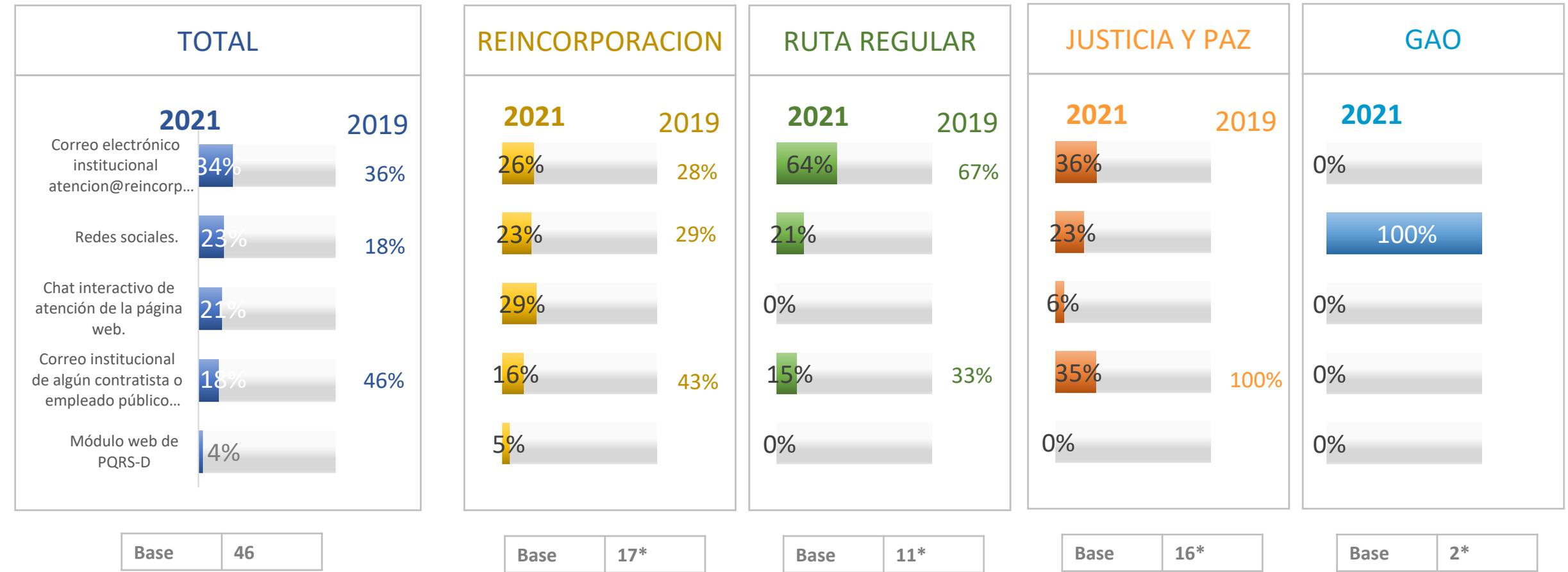
Conocimiento medios virtuales de la ARN



* Datos NO representativos estadísticamente



Medios virtuales de la ARN usado para presentar PQRS-d



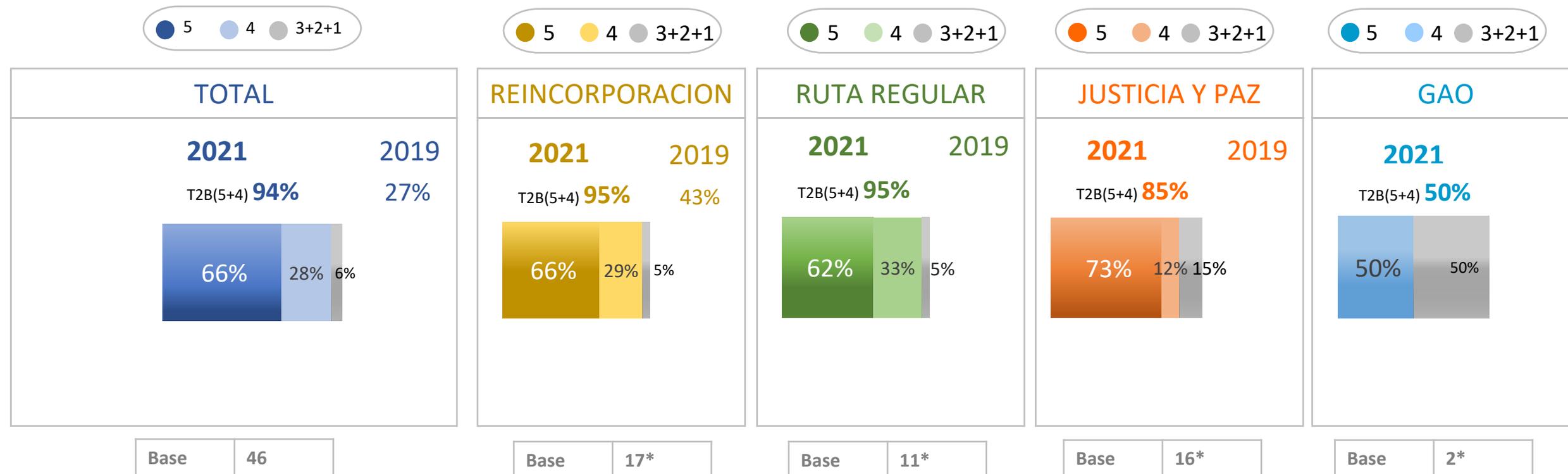
* Datos NO representativos estadísticamente

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



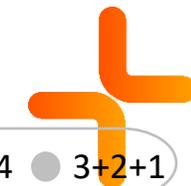
Base: Total encuestados 9*

Encuestados que califican 3 y 4

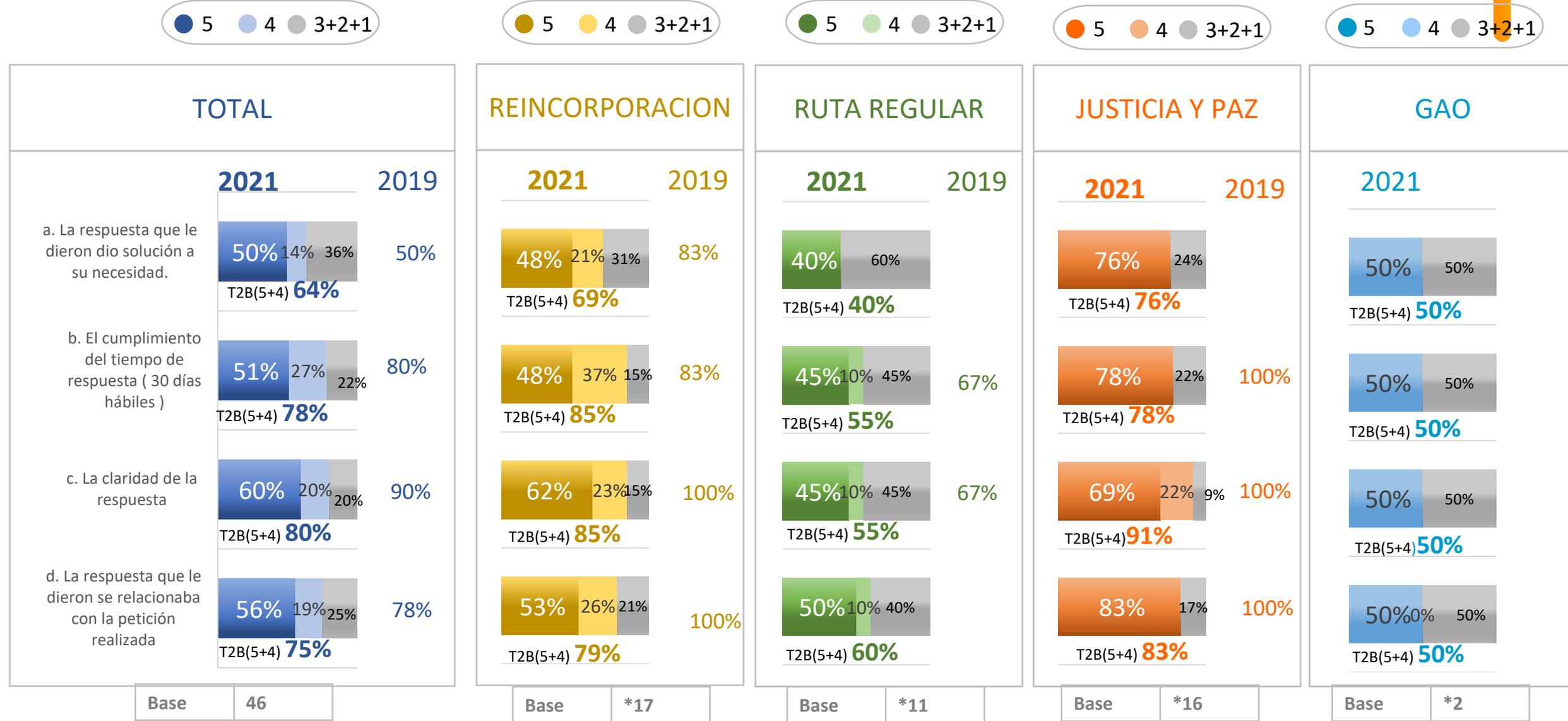
| POSITIVO | Reincorporación | Ruta Regular |
|---|-----------------|--------------|
| No lo utiliza | 40% | 12% |
| Le dieron respuesta rápida a su requerimiento | 24% | 31% |
| Fue fácil comunicarse por ese medio | 0% | 40% |
| NEGATIVO | | |
| No le han dado respuesta a su requerimiento | 17% | 40% |
| 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

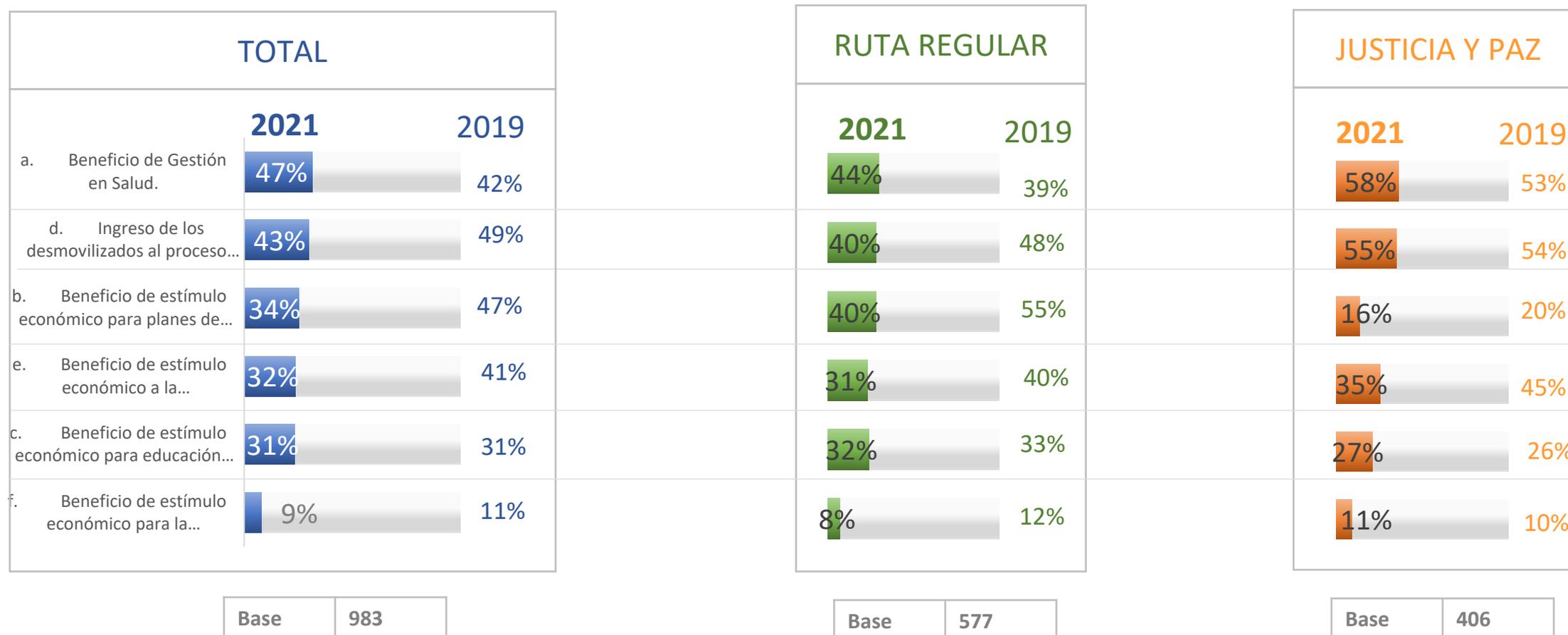


Evaluación **Trámites** y servicios

- 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?



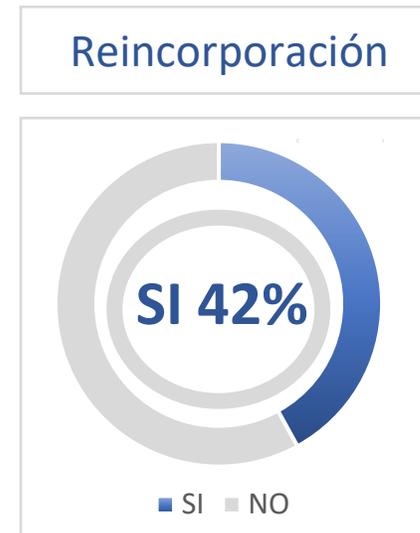
REINCORPORACIÓN- Realización de trámites



Beneficio de Gestión en Salud



Apoyo económico para emprender un proyecto productivo individual



Apoyo económico para emprender un proyecto productivo colectivo



Apoyo económico para vivienda.

Base 632



Evaluación Trámites y servicios



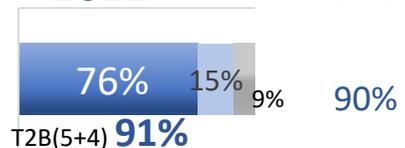
Características Trámites y servicios



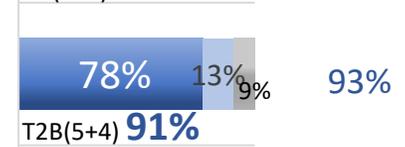
TOTAL

2021 2019

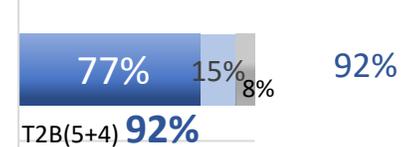
a. Los trámites son sencillos y hechos para que los entienda.



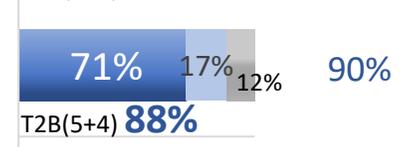
b. Realizar los trámites en la ARN le genera tranquilidad.



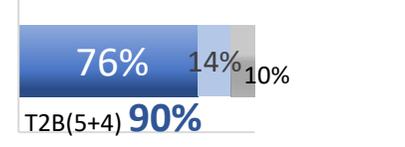
c. Los trámites y procedimientos en ARN no quitan más del tiempo planeado.



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.

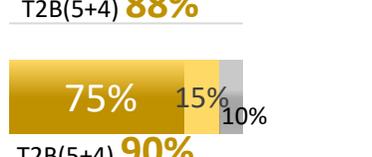
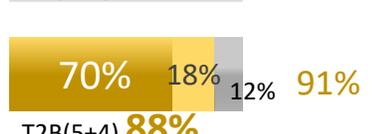
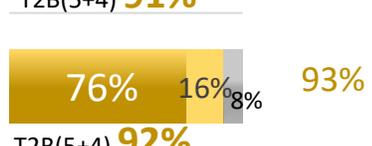
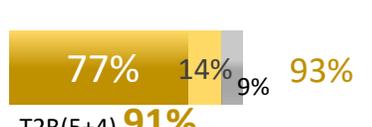
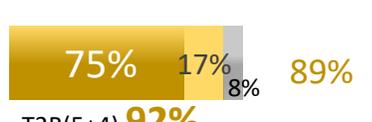


Base 1659



REINCORPORACION

2021 2019

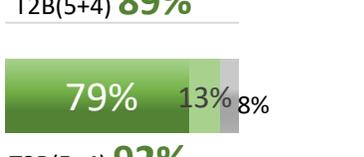
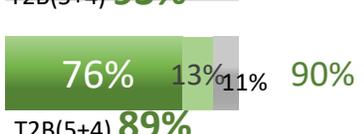
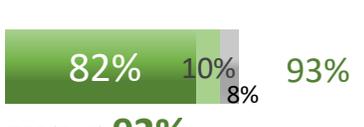


Base 617



RUTA REGULAR

2021 2019

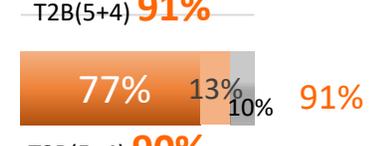


Base 571



JUSTICIA Y PAZ

2021 2019

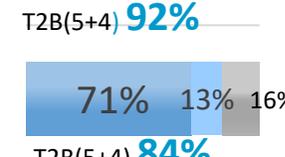
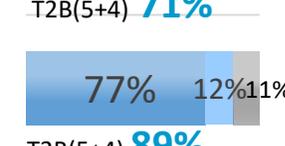
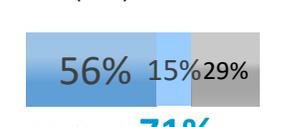


Base 395



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?



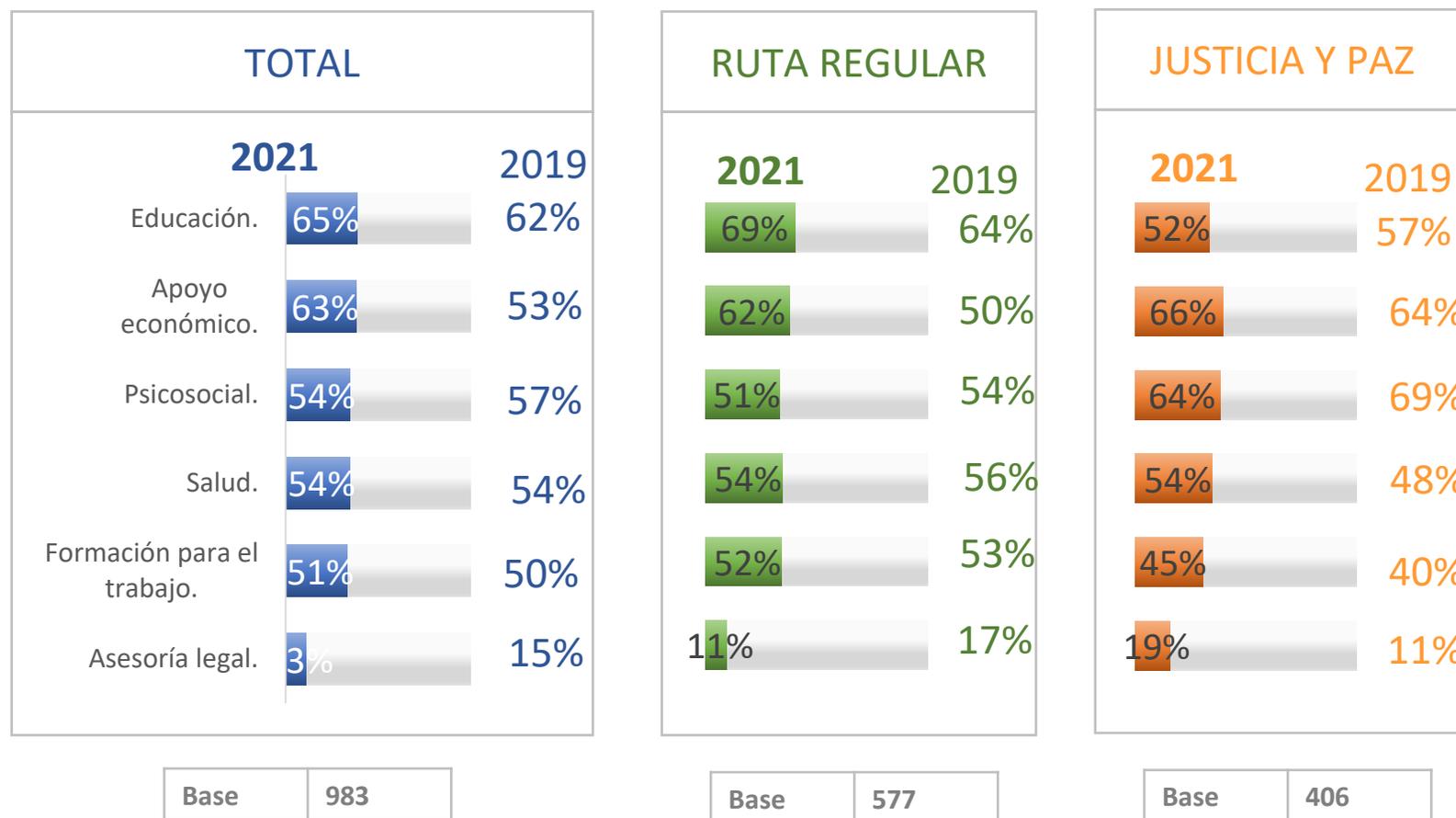
Evaluación de los beneficios ofrecidos por la ARN

- 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?



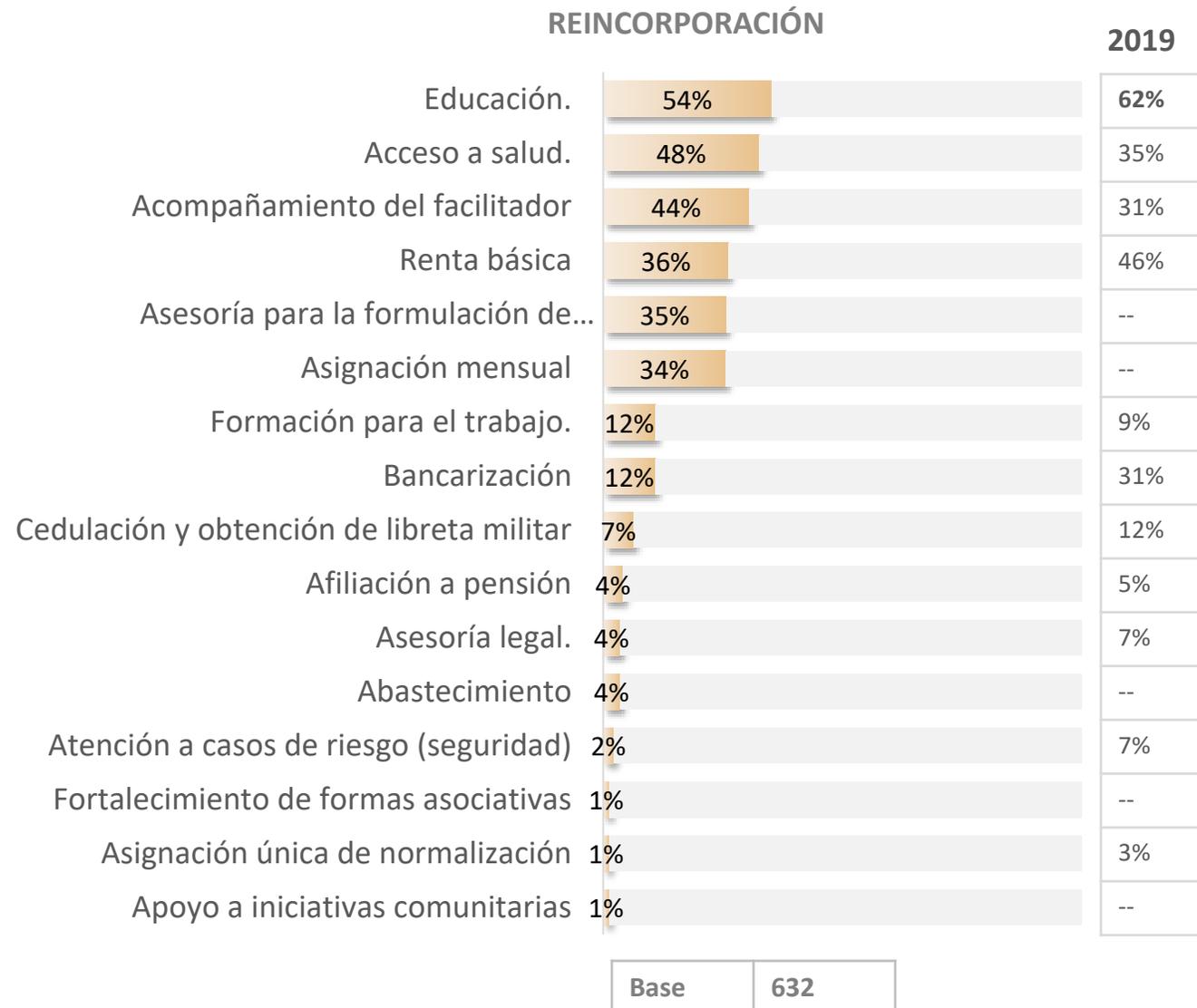
La paz con legalidad es de todos

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?



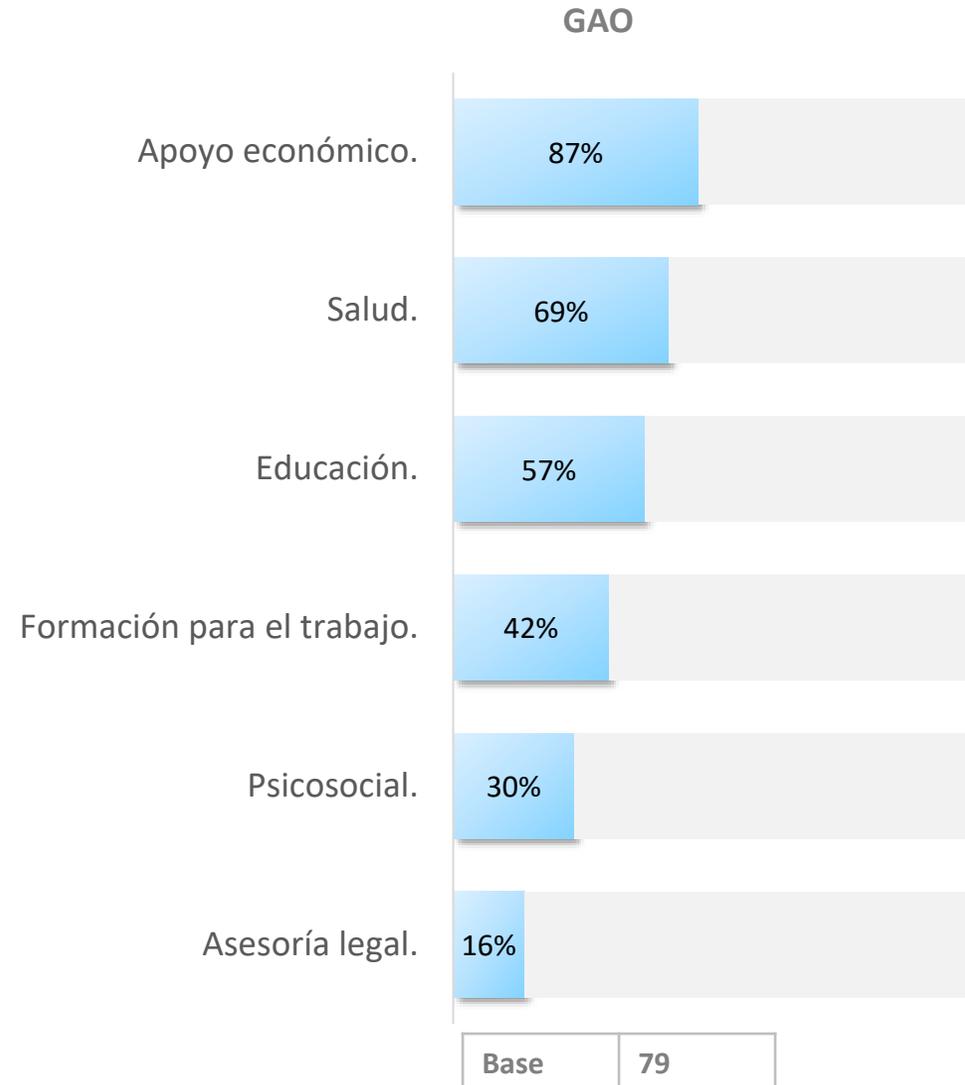
**La paz con
legalidad
es de todos**

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

Evaluación Participación Ciudadana



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?

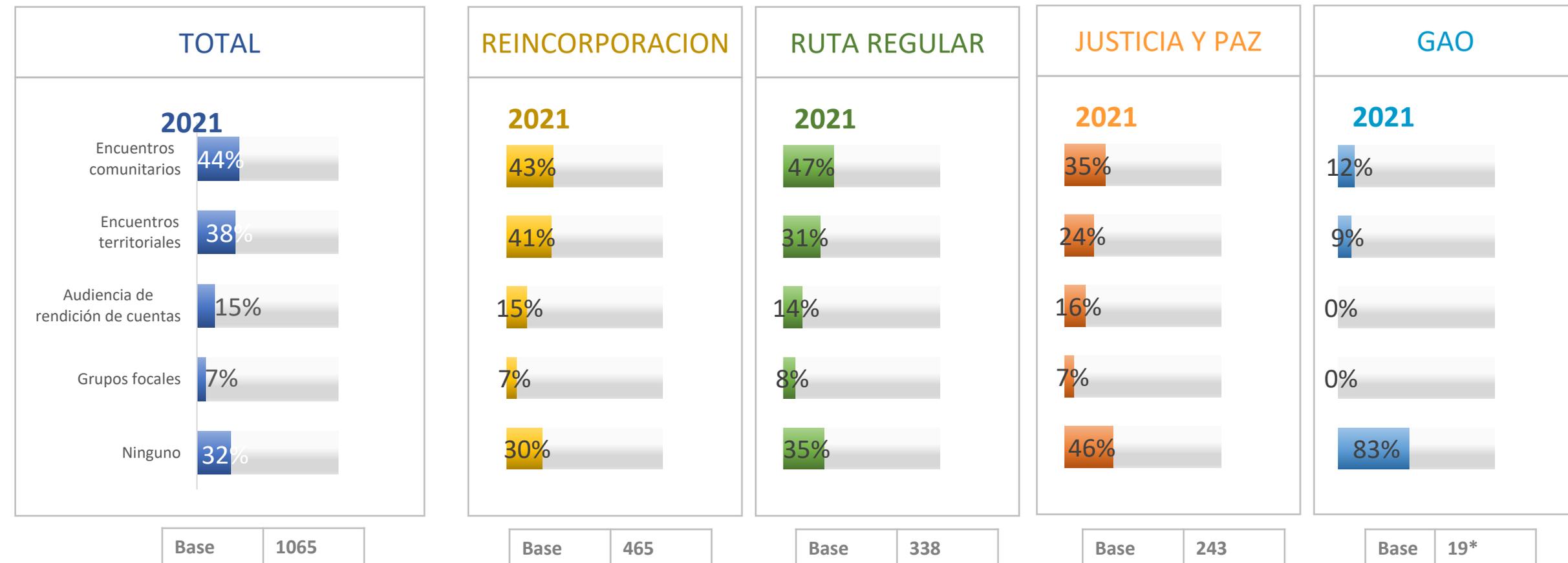


La paz con legalidad es de todos

ARN
Agencia para la Reincorporación y la Normalización



Participación en los espacios de Participación Ciudadana

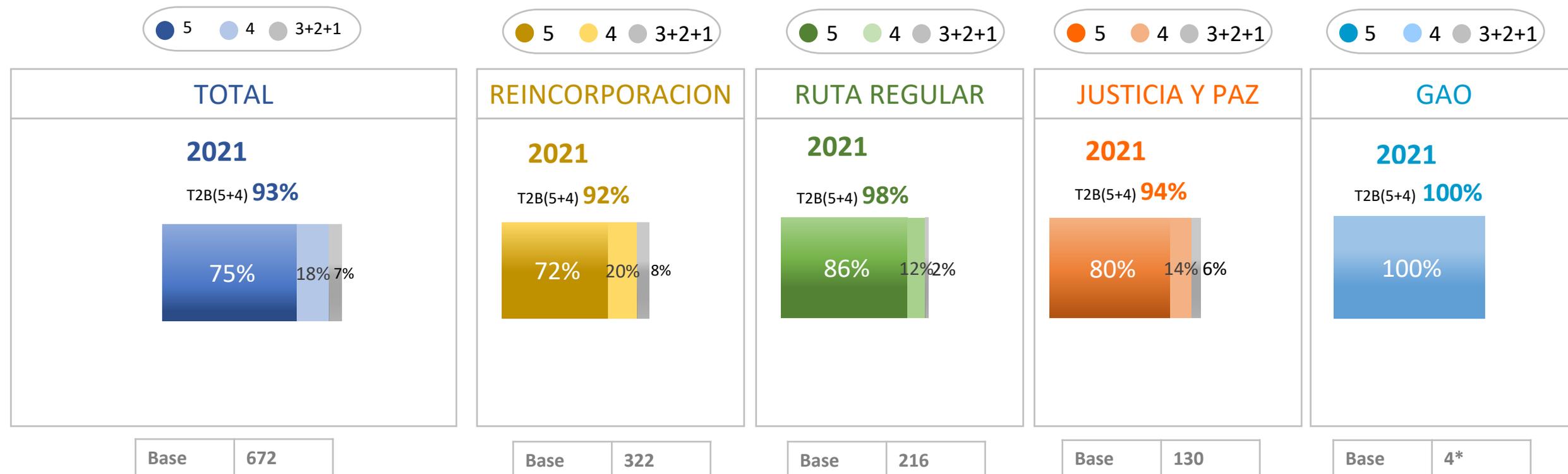


* Datos NO representativos estadísticamente

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



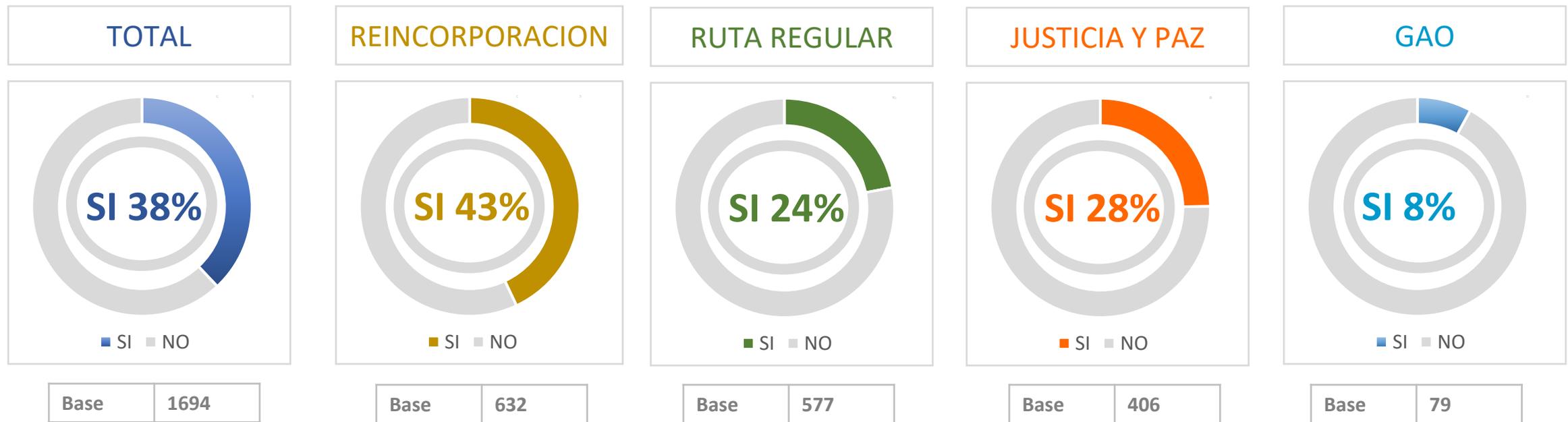
* Datos NO representativos estadísticamente

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

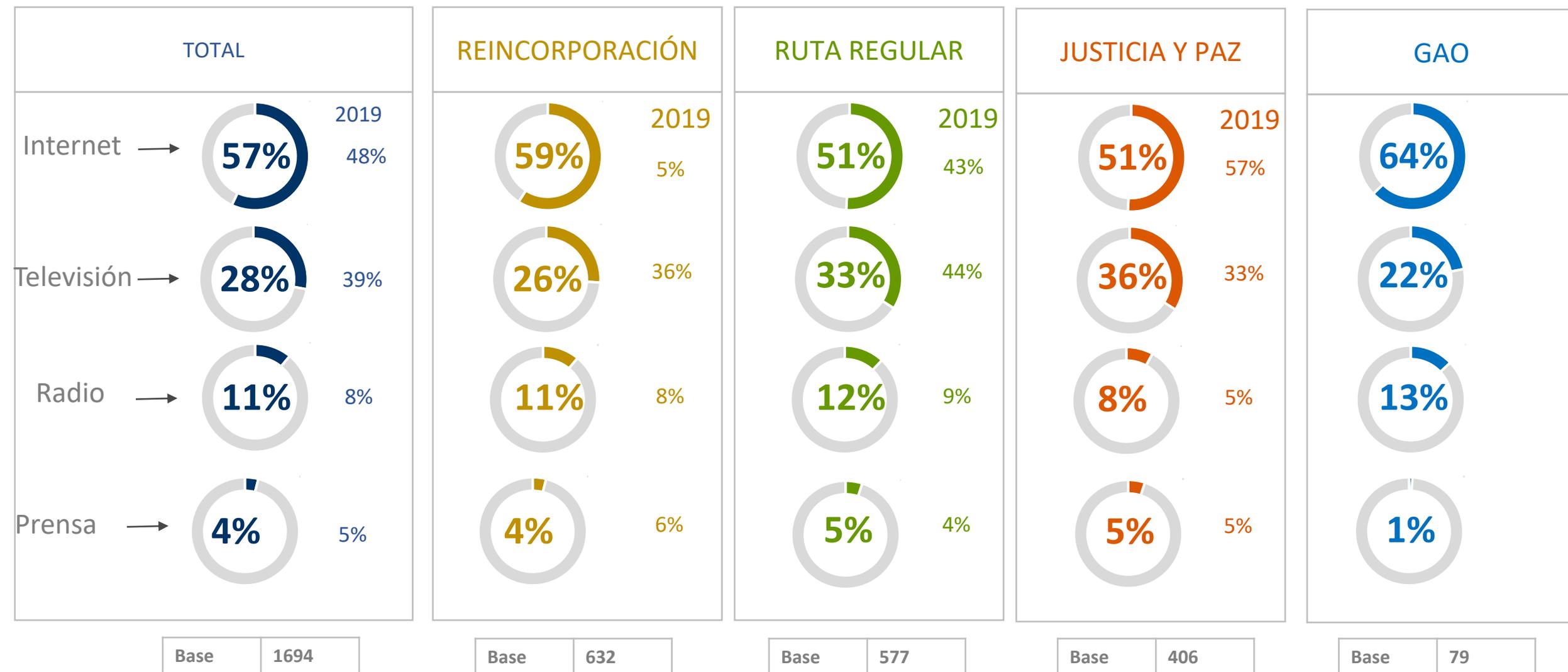
ARN
Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

Apropiación digital

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

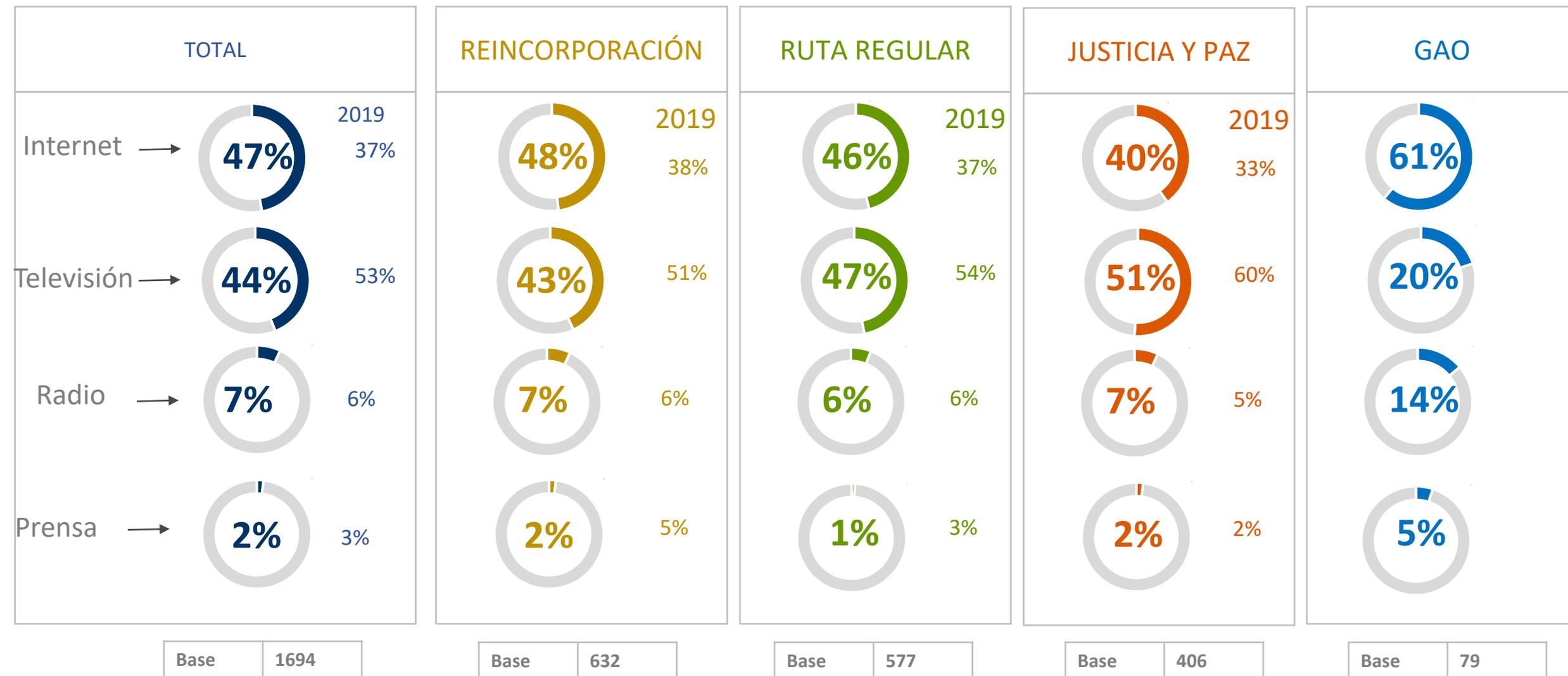


Medios importantes para.... INFORMACIÓN GENERAL



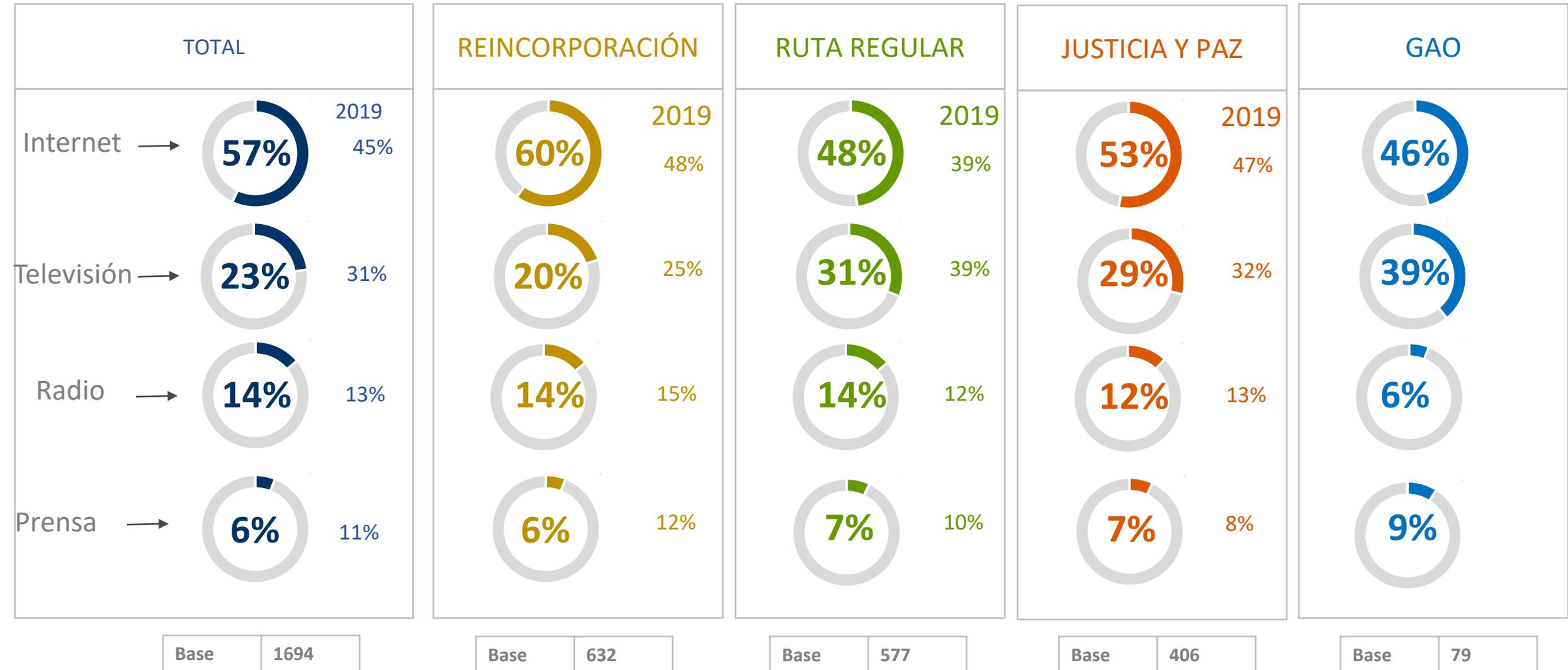


Medios importantes para.... ENTRETENIMIENTO



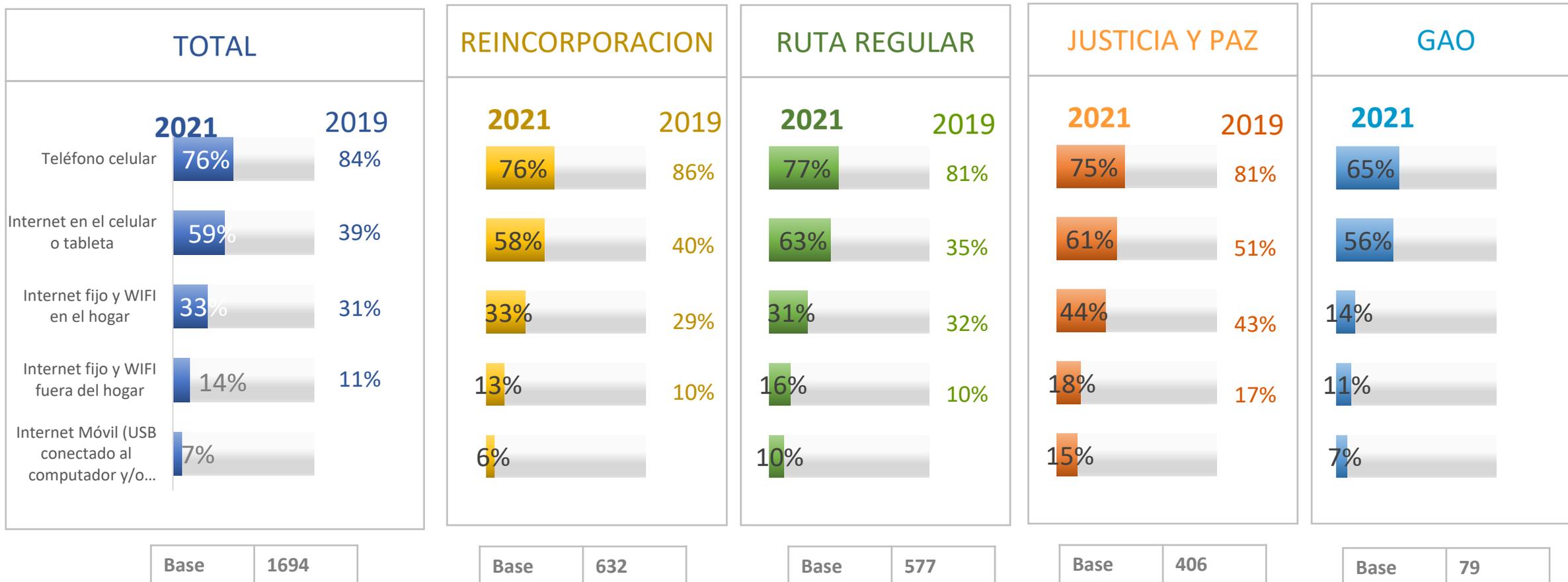


Medios importantes para.... INFORMACION CONFIABLE



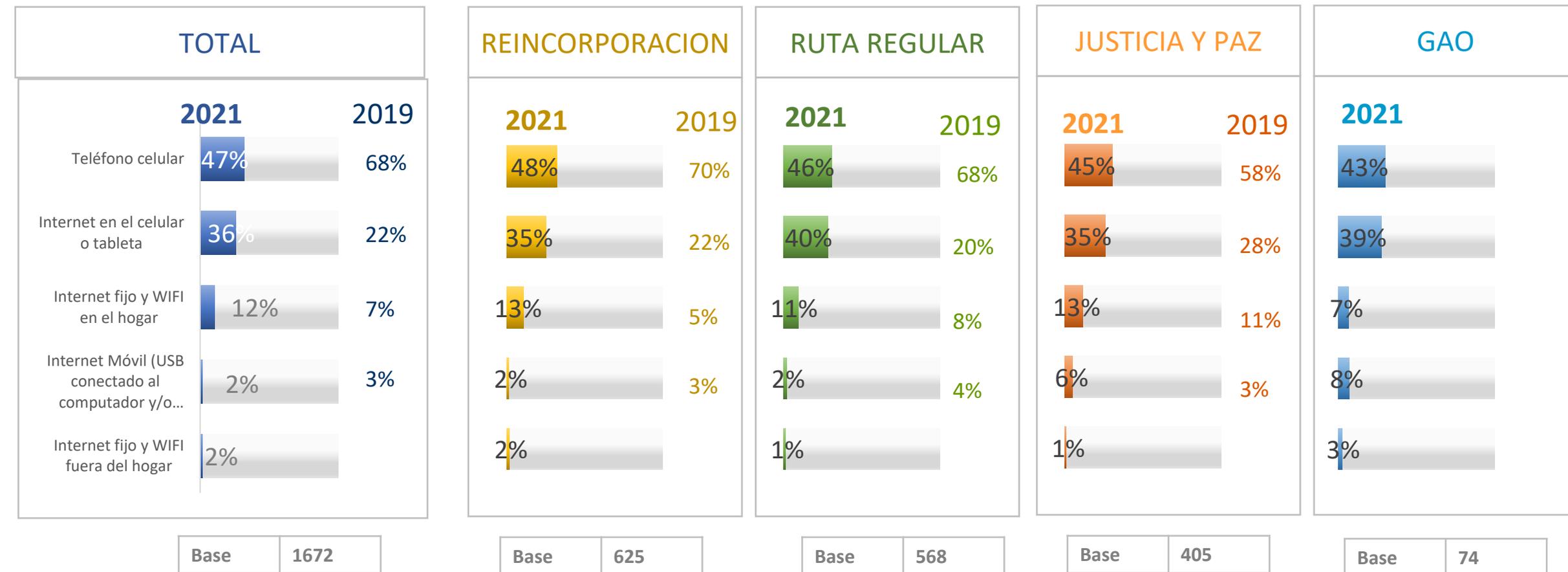


Uso de servicios de telecomunicaciones





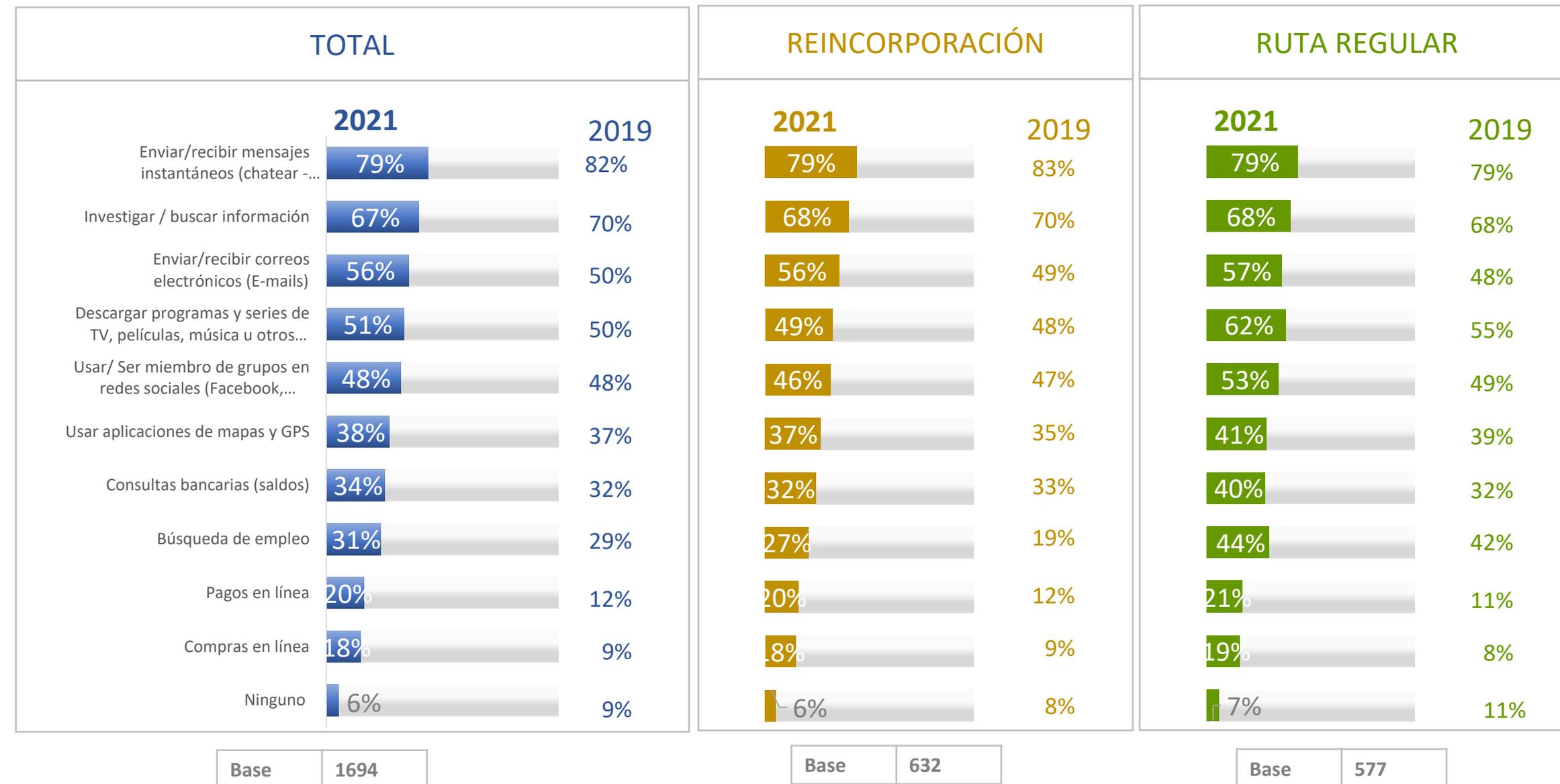
Uso de servicios de telecomunicaciones- Servicio más utilizado



Apropiación digital



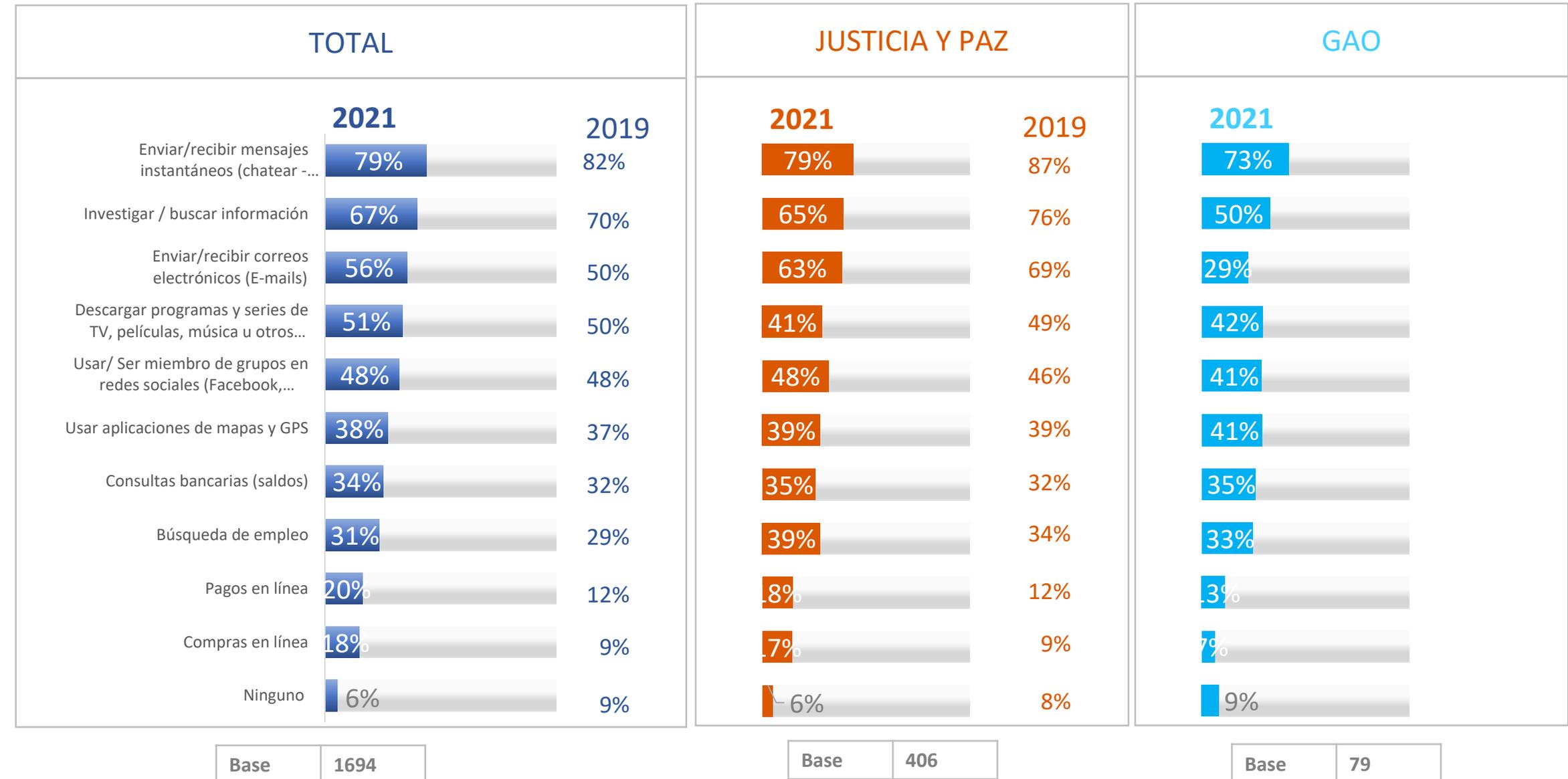
Actividades realizadas alguna vez en internet



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.

