



**AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN  
Y LA NORMALIZACIÓN**



# **Estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN**

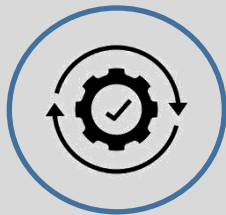
**PRESENTACIÓN DE RESULTADOS  
POBLACIÓN OBJETO DE ATENCIÓN – ENCUESTA EXTERNA**

**CONSORCIO ANALYTICA PROYECTAMOS ARN  
Contrato N°. 1214 de 2022**

**Diciembre de 2022**



# CONTENIDO



Etapas del estudio



Ficha Técnica y Metodología



Caracterización



Resultados



Otros resultados



# 1. Etapas del estudio



# ETAPAS DEL ESTUDIO



**ETAPA UNO:  
PLANEACIÓN DE LA  
CONSULTORÍA**



**ETAPA DOS:  
DISEÑO MUESTRAL  
Y CAMPAÑA DE  
SENSIBILIZACIÓN**



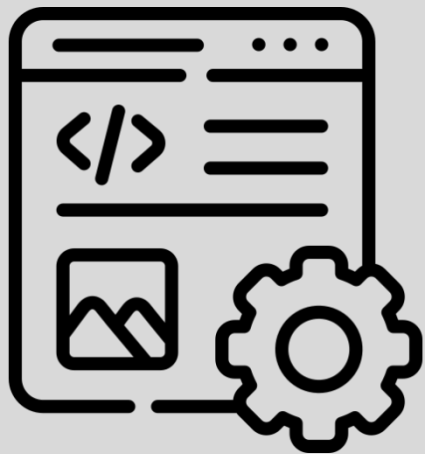
**ETAPA TRES:  
RECOLECCIÓN DE  
DATOS**



**ETAPA CUATRO:  
PROCESAMIENTO Y  
ANÁLISIS DE  
INFORMACIÓN**



**ETAPA CINCO:  
ELABORACIÓN  
DEL INFORME  
FINAL**



## 2. Ficha técnica



# FICHA TÉCNICA Y METODOLOGÍA



AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN  
Y LA NORMALIZACIÓN

<b>OBJETIVO:</b>	Medir la percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN y dirigido a la población objeto de atención y el cliente interno.
<b>Empresa contratante:</b>	AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN
<b>Empresa contratada:</b>	CONSORCIO ANALYTICA PROYECTAMOS ARN
<b>Metodología:</b>	Estudio cuantitativo – probabilístico estratificado
<b>Instrumentos de medición:</b>	Cuestionarios semi estructurados
<b>Grupo objetivo:</b>	Población objeto de atención por parte de la ARN (Reintegración, Reintegración Especial, Reincorporación y Proceso de Atención Diferencial)
<b>Técnica de recolección de datos:</b>	Telefónica
<b>Alcance del estudio:</b>	Nacional (resultado de la ubicación de la población objetivo)
<b>Fecha realización de la encuesta:</b>	10 de octubre al 7 de diciembre de 2022.



# FICHA TÉCNICA Y METODOLOGÍA



AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN  
Y LA NORMALIZACIÓN

## En cuesta externa - Población objeto de atención

Tipo de proceso	Universo	Tamaño de muestra
Decreto 965 de 2020	420	180
Decreto Ley 899 de 2017	11.277	1026
Res 0754 de 2013	2.575	675
Res 1724 de 2014 - Justicia y Paz	1.074	461
<b>Total</b>	<b>15.346</b>	<b>2.342</b>

Se contó con el listado de beneficiarios que conforman la población objetivo, sobre la cual fue posible identificar sus principales características y condiciones para adelantar la implementación del diseño de muestreo propuesto.

### Margen de error máximo permitido en el estudio

Se asumió un margen inferior al 5% a nivel nacional y para los cuatro procesos.

### Nivel de confianza estadística

Se asumió una confianza del 97% a nivel nacional y para los cuatro procesos.

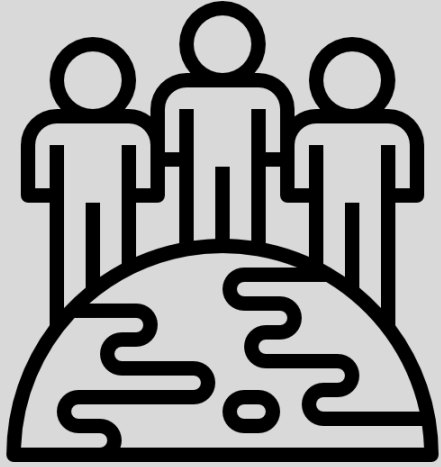
### Diseño de muestreo

#### Probabilístico - estratificado

Estratificación por tipo de proceso

Estratificación por grupo territorial

Selección de beneficiarios (MAS)



# 3. Caracterización





# CARACTERIZACIÓN



AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN,  
Y LA NORMALIZACIÓN

## Género nacional



27,6%

FEMENINO



71,8%

MASCULINO

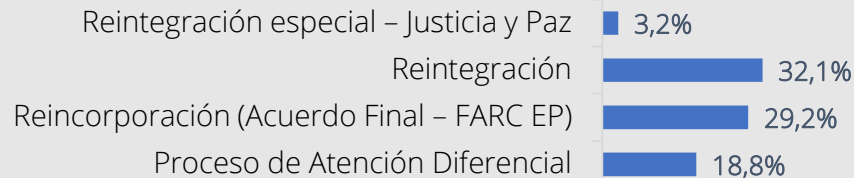


0,2%

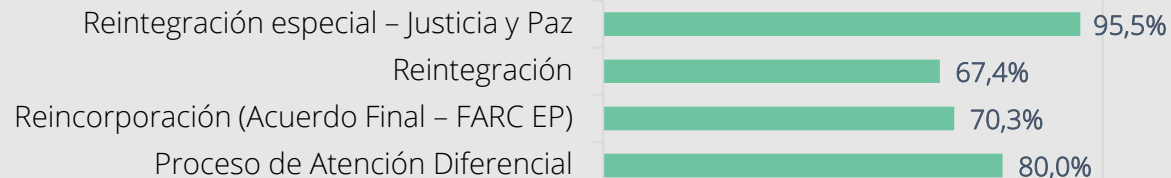
OTRO

N/R 0,4

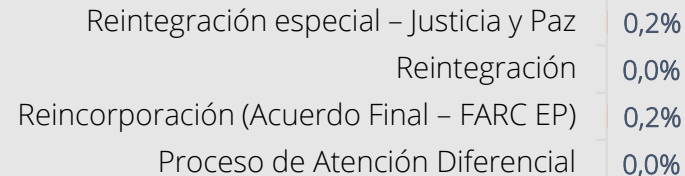
### FEMENINO POR PROCESO



### MASCULINO POR PROCESO

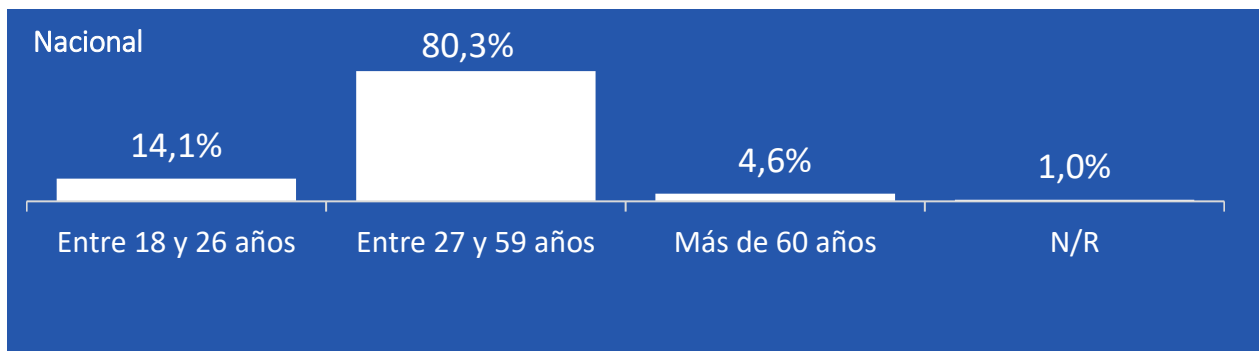


### OTRO POR PROCESO



# CARACTERIZACIÓN

## Edad



Entre 18 y 26 años

Entre 27 y 59 años

Más de 60 años

N/R

### Proceso de Atención Diferencial

51,0%

48,4%

0,6%

0,0%

### Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)

9,2%

84,8%

5,2%

0,8%

### Reintegración

35,2%

60,6%

2,1%

2,0%

### Reintegración especial – Justicia y Paz

0,1%

92,3%

6,3%

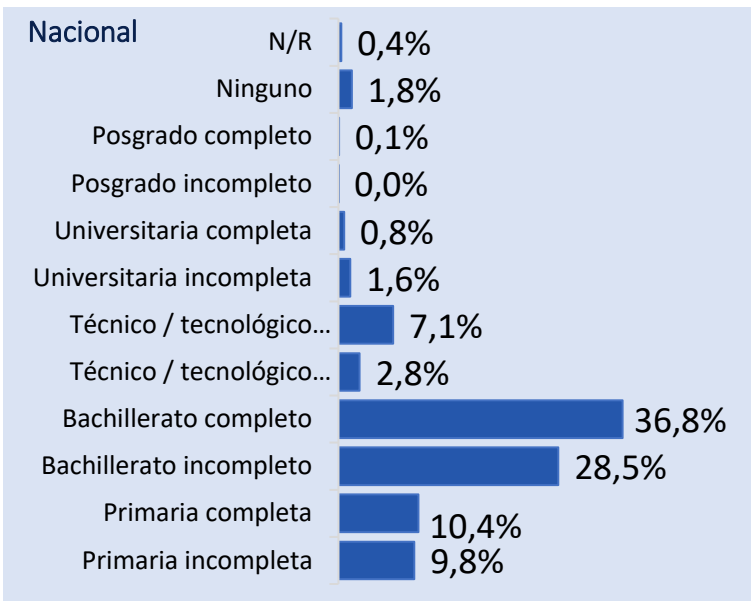
1,3%

# CARACTERIZACIÓN



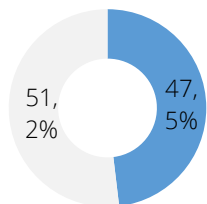
AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN,  
Y LA NORMALIZACIÓN

## Nivel educativo alcanzado



	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Primaria incompleta	22,8%	9,9%	9,5%	4,9%
Primaria completa	18,1%	10,1%	12,8%	4,1%
Bachillerato incompleto	33,2%	28,6%	31,1%	18,8%
Bachillerato completo	16,0%	39,1%	30,3%	36,8%
Técnico / tecnológico incompleto	1,2%	2,1%	4,5%	6,3%
Técnico / tecnológico completo	1,1%	5,4%	9,2%	22,2%
Universitaria incompleta	0,0%	1,8%	0,4%	2,7%
Universitaria completa	0,0%	0,8%	0,5%	1,6%
Posgrado incompleto	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Posgrado completo	0,0%	0,0%	0,3%	1,0%
Ninguno	6,8%	1,8%	1,3%	0,5%

66. ¿Se encuentra en zona Rural o urbana?



■ Rural ■ Urbana

	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Rural	33,7%	53,3%	16,6%	9,6%
Urbana	64,0%	41,9%	81,3%	90,0%
N/R	2,3%	4,8%	2,1%	0,5%

# CARACTERIZACIÓN

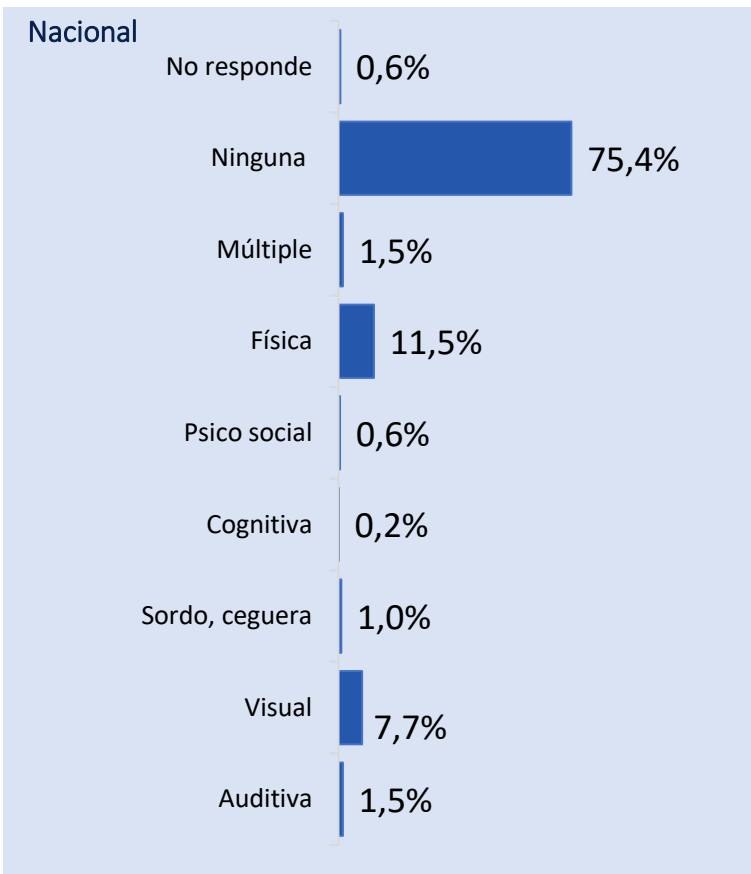
69. ¿De acuerdo con su cultura, pueblo o rasgos físicos usted es o se reconoce como...?	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Indígena	<b>17,3%</b>	<b>6,2%</b>	<b>6,3%</b>	<b>4,2%</b>	<b>11,1%</b>
Gitano o Rom	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	0,2%	0,0%	2,4%	0,8%	1,3%
Palenquero(a) del San Basilio	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	<b>17,6%</b>	<b>22,4%</b>	<b>12,2%</b>	<b>20,3%</b>	<b>16,8%</b>
Ningún grupo étnico	<b>64,8%</b>	<b>71,0%</b>	<b>79,1%</b>	<b>74,7%</b>	<b>70,8%</b>

# CARACTERIZACIÓN

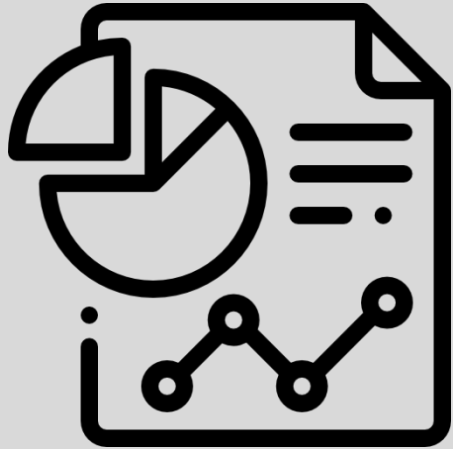


AGENCIÁ PARA LA  
REINCORPORACIÓN,  
Y LA NORMALIZACIÓN

## Situaciones de discapacidad



	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Auditiva	4,5%	0,0%	1,9%	0,9%
Visual	<b>7,0%</b>	<b>16,5%</b>	7,0%	<b>11,2%</b>
Sordo, ceguera	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Cognitiva	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Psico social	0,4%	0,7%	2,8%	2,6%
Física	6,3%	13,5%	<b>9,2%</b>	9,0%
Múltiple	1,7%	2,4%	0,0%	0,5%
Ninguna	<b>78,9%</b>	<b>62,0%</b>	<b>76,2%</b>	<b>74,0%</b>
No responde	0,4%	4,8%	2,8%	1,8%



# 4. Resultados



# Indicadores de Satisfacción



AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN  
Y LA NORMALIZACIÓN

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN HISTÓRICO ARN

ÍNDICE  
PORCENTUAL

Según su experiencia ¿Qué tan satisfecho se ha sentido a lo largo de su proceso?  
(escala de 1 a 5, 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho)

4,38

87,6%

Indicador simple que se aplica como medida de comparación  
(metodología 2021)



# Indicadores de Satisfacción



AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN  
Y LA NORMALIZACIÓN

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

ÍNDICE  
PORCENTUAL

ÍNDICE COMPUESTO POR LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN  
DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

4,37

87,4%

A partir de la construcción del índice de satisfacción para cada uno de los ciudadanos encuestados definido en el documento metodológico de la evaluación, se obtiene la estimación global de la satisfacción.





# Indicadores de Satisfacción



AGENCIA PARA LA  
REINCORPORACIÓN  
Y LA NORMALIZACIÓN

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR CANALES DE ATENCIÓN

## ÍNDICE PORCENTUAL

Satisfacción del canal presencial	4,71	94,14%
Satisfacción del canal telefónico	4,76	95,11%
Satisfacción del canal escrito	4,69	93,84%
Satisfacción del canal virtual	4,70	93,93%
Satisfacción del trámite realizado	4,13	82,64%

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN PROMEDIO POR CANALES DE ATENCIÓN

**4,60**

**92,0%**

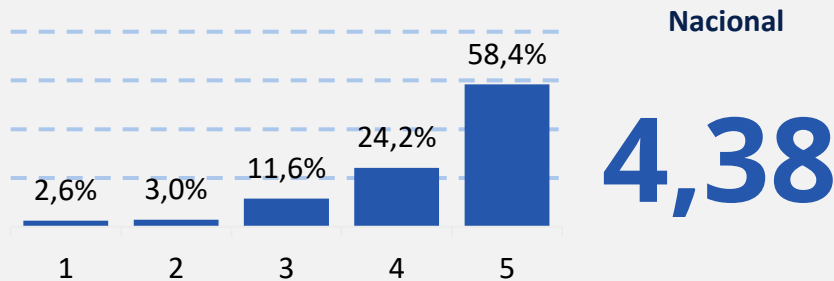
Estimación obtenida a partir del promedio de los diferentes canales de atención.





## SATISFACCIÓN GENERAL

1. Según su experiencia ¿Qué tan satisfecho se ha sentido a lo largo de su proceso? (escala de 1 a 5, 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho)



Proceso de Atención  
Diferencial

4,51

Reincorporación (Acuerdo  
Final – FARC EP)

4,28

Reintegración

4,47

Reintegración especial –  
Justicia y Paz

4,39



## SATISFACCIÓN GENERAL

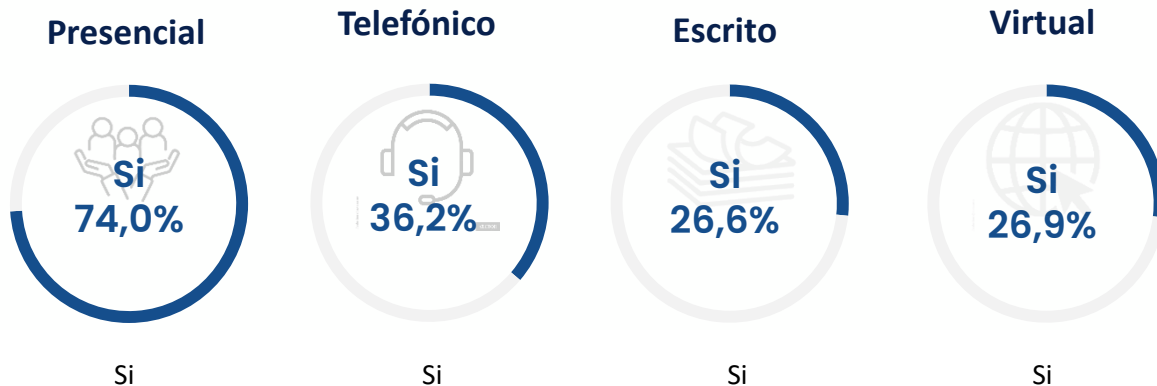
6. Según su experiencia, califique la utilidad que tienen los siguientes aspectos del proceso de ..... (escala de 1 a 5, 1 es nada útil y 5 totalmente útil)

	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
El acompañamiento o asesoría de la ARN para usted y su familia a servicios de salud	4,09	4,11	4,05	4,21	4,00
<b>El acompañamiento o asesoría de la ARN para que usted y su familia accedan a educación</b>	4,17	4,26	<b>4,19</b>	4,22	4,01
El acompañamiento o asesoría de la ARN para recibir formación para el trabajo	4,00	4,02	3,97	4,13	3,87
El acompañamiento o asesoría de la ARN ante casos de riesgo	4,07	4,21	3,99	4,14	4,09
El acompañamiento o asesoría de la ARN para el trámite de cedulación y libreta militar	3,79	3,88	3,91	3,70	3,60
<b>El acompañamiento psicosocial</b>	<b>4,38</b>	<b>4,48</b>	4,09	<b>4,58</b>	<b>4,65</b>
El acompañamiento o asesoría para buscar empleo	3,67	3,88	3,58	3,77	3,63
El acompañamiento o asesoría de la ARN para buscar empleo o desarrollar un proyecto productivo	4,13	4,03	4,17	4,08	
El acompañamiento o asesoría de la ARN para recibir orientación o asesoría para acceder al beneficio de inserción económica en vivienda	3,58	3,76	3,65	3,44	
Acompañamiento o asesoría para la formulación de planes de negocio	3,76	3,95	3,60	3,95	



# EVALUACIÓN Y RECOMENDACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN

7. ¿Cuáles de los siguientes canales de atención de la ARN conoce?



	Si	Si	Si	Si
Proceso de Atención Diferencial	<b>71,8%</b>	26,7%	18,0%	22,7%
Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	<b>73,4%</b>	36,5%	27,5%	26,7%
Reintegración	<b>72,9%</b>	38,2%	25,3%	25,9%
Reintegración especial – Justicia y Paz	<b>83,9%</b>	32,4%	24,3%	32,8%

Presencial (Atención recibida en sede)

Telefónico (PBX 601 4430020, línea 018000 911516, #516)

Escrito (Buzón de sugerencias, unidades de correspondencia de los grupos territoriales)

Virtual (Módulo PQRS de la página web, correo electrónico)



8. ¿Le han informado a qué grupo territorial fue asignado



Si

9. ¿Conoce la ubicación de este Grupo territorial?



Si

10. En el último año ha ido al Grupo territorial que le fue asignado



Si

Proceso de Atención Diferencial	73,4%	63,8%	52,7%
Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	71,4%	72,7%	47,0%
Reintegración	69,4%	65,9%	49,7%
Reintegración especial – Justicia y Paz	<b>78,1%</b>	<b>74,5%</b>	<b>61,3%</b>



## CANAL PRESENCIAL

11. Según su experiencia, ¿qué tan satisfecho está con la orientación brindada por los profesionales con los que se relaciona en su proceso? (1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho)

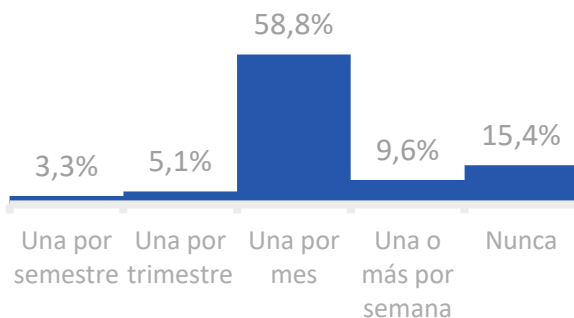
	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Abogado	4,24	4,20	4,19	4,30	4,29
Asistente de atención	4,66	4,74	4,55	4,73	4,75
Profesional reintegrador / facilitador	4,76	4,81	4,68	4,81	4,83
Profesional de salud	4,02	4,18	3,86	4,15	4,11



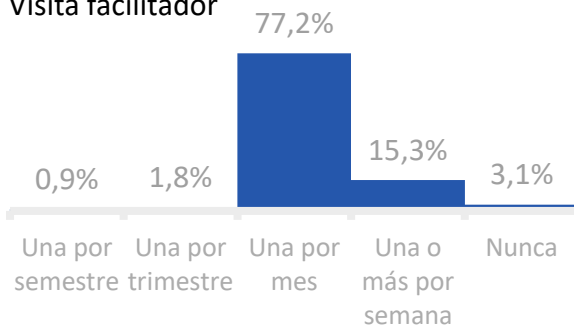
## CANAL PRESENCIAL

12. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado el canal PRESENCIAL de atención de la ARN

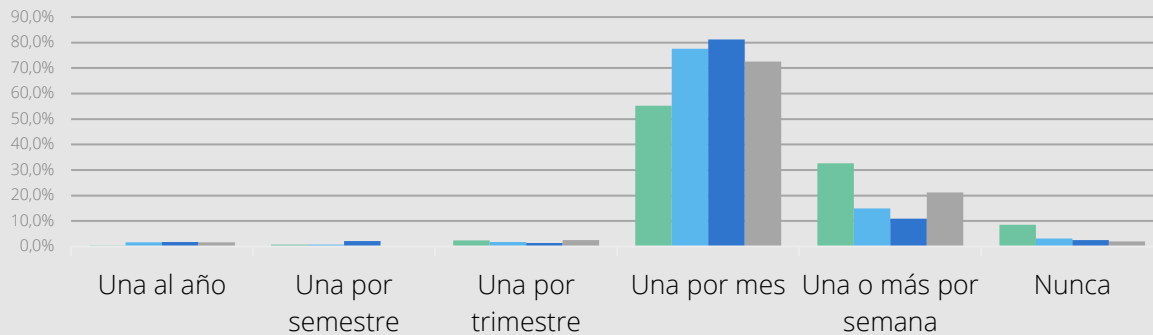
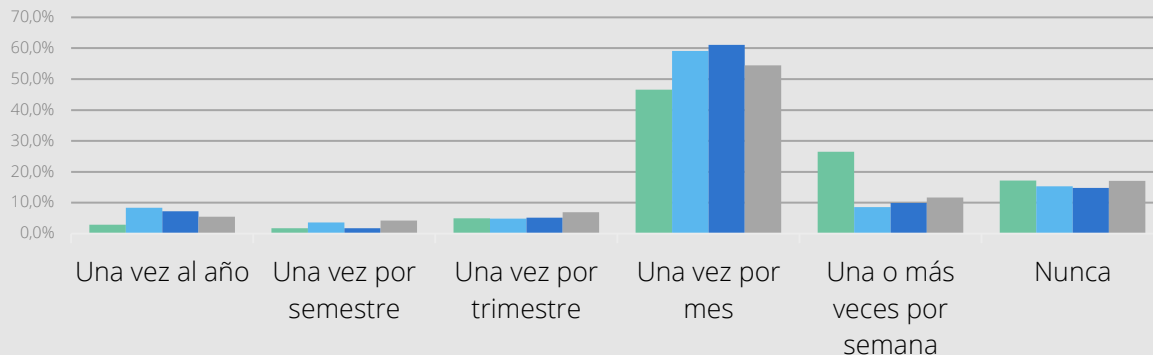
### Visita a la Sede de la ARN



### Visita con el profesional reintegrador/ Visita facilitador



Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
---------------------------------	-------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------





## CANAL PRESENCIAL

13. Según su experiencia, ¿qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en las sedes de la ARN?

	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La facilidad para ubicar y llegar a la sede	4,70	4,71	4,65	4,70	4,78
La amabilidad y cordialidad en la atención	4,82	4,87	4,80	4,80	4,89
Se sintió escuchado por la persona que lo atendió	4,85	4,90	4,84	4,82	4,88
Se sintió respetado por la persona que lo atendió	4,89	4,90	4,89	4,89	4,90
Le fue suministrada la información que solicitó	4,79	4,81	4,78	4,79	4,80
El tiempo de espera para la atención	4,73	4,81	4,68	4,72	4,79
La claridad de la información dada por la persona que lo atendió	4,81	4,90	4,81	4,78	4,81
La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites	4,62	4,68	4,61	4,61	4,64
Las preguntas que le hicieron fueron adecuadas para comprender su necesidad	4,71	4,74	4,70	4,70	4,73
Confidencialidad en el manejo de la información	4,77	4,72	4,76	4,77	4,82
Privacidad en los módulos de atención	4,71	4,58	4,70	4,71	4,78
El tiempo que le dedicaron para atenderlo	4,81	4,80	4,79	4,82	4,85



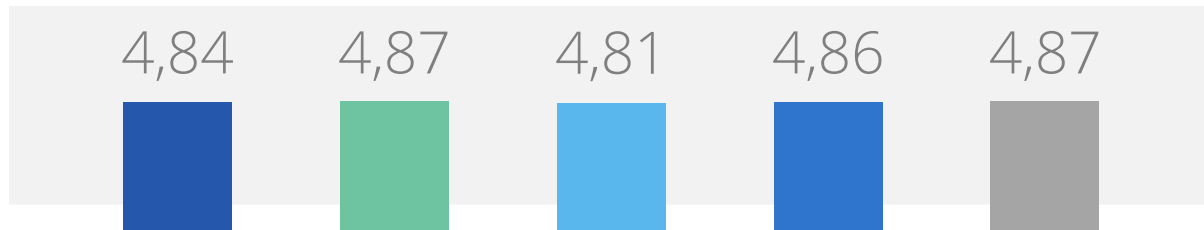


## CANAL PRESENCIAL

**14. Según su experiencia, califique el estado de las instalaciones físicas del punto de atención donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos...**

	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Ventilación	4,69	4,75	4,60	4,76	<b>4,78</b>
Señalización	4,66	4,78	4,57	4,72	4,73
<b>Iluminación</b>	<b>4,78</b>	4,84	<b>4,69</b>	<b>4,83</b>	<b>4,86</b>
Baños	4,70	4,84	4,56	4,78	4,85
Salas de espera	4,71	4,77	4,58	4,80	4,84
Oficina de atención	4,75	<b>4,86</b>	4,67	4,78	4,83
<b>Limpieza</b>	<b>4,86</b>	<b>4,95</b>	<b>4,80</b>	<b>4,88</b>	<b>4,91</b>
Amplitud	4,71	4,85	4,61	4,79	4,75
Comodidad	4,72	<b>4,86</b>	4,64	4,78	4,76
Privacidad	4,63	4,57	4,58	4,66	4,72
Seguridad	4,67	4,69	4,59	4,75	4,72
<b>Herramientas de trabajo del personal que lo atendió</b>	<b>4,77</b>	4,83	<b>4,73</b>	<b>4,82</b>	4,77
Acceso adecuado para las personas con discapacidad	4,39	4,59	4,23	4,58	4,41

15. según su experiencia, ¿cómo califica el acompañamiento brindado por el profesional reintegrador o facilitador que acompaña su proceso? escala de 1 a 5, 1 es muy malo y 5 muy bueno



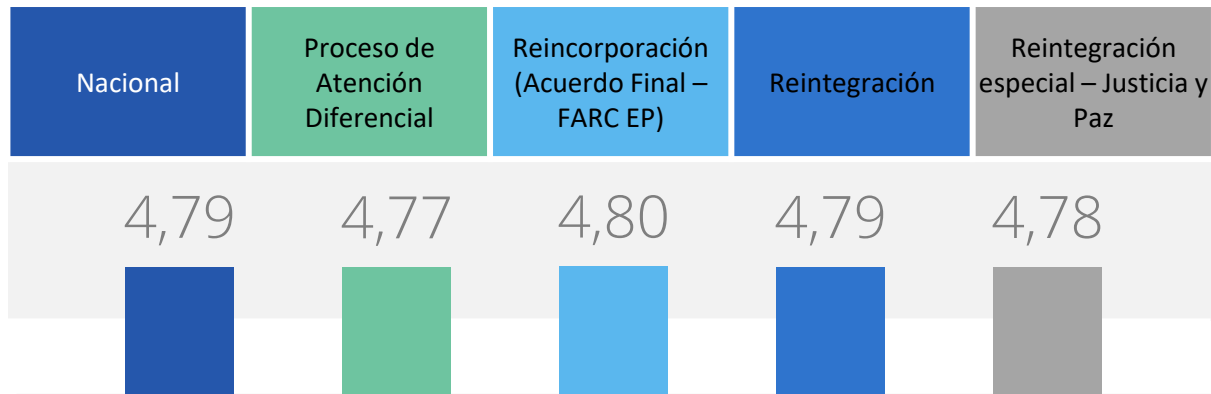
16. De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional, reintegrador o facilitador. Califique su satisfacción frente a ellos, 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

Aspecto	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador / facilitador	4,88	<b>4,91</b>	4,84	<b>4,90</b>	4,91
El respeto mostrado por el profesional reintegrador / facilitador	<b>4,92</b>	<b>4,92</b>	<b>4,90</b>	<b>4,92</b>	<b>4,95</b>
La actitud cercana y humana del profesional reintegrador / facilitador	<b>4,87</b>	4,91	4,84	4,87	4,92
La actitud de escucha frente a sus necesidades	4,78	4,77	4,74	4,80	4,82
La eficiencia del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier necesidad	4,74	4,81	4,69	4,77	4,78
El respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la ruta o proceso	4,83	4,90	4,77	4,86	4,87
La confianza que genera el profesional reintegrador / facilitador	4,83	4,88	4,77	4,83	4,92
La atención en el momento en que lo necesita - disponibilidad	4,79	4,86	4,75	4,77	4,85
El tiempo dedicado a atenderlo	4,84	4,86	4,80	4,86	4,90
La respuesta adecuada de acuerdo con su necesidad por parte del profesional reintegrador / facilitador	4,73	4,78	4,70	4,76	4,74
El conocimiento y profesionalismo del profesional reintegrador / facilitador	4,83	4,84	4,79	4,84	4,91
El lenguaje claro y fácil de entender	<b>4,88</b>	<b>4,89</b>	<b>4,85</b>	<b>4,90</b>	<b>4,93</b>



## CANAL PRESENCIAL

17. Según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención que le han brindado PRESENCIALMENTE en la ARN? 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho





## CANAL PRESENCIAL

Satisfacción Canal Presencial

4,71

### Preguntas que conforman el indicador

- |                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, según su experiencia, ¿qué tan satisfecho está con la orientación brindada por los profesionales con los que se relaciona en su proceso? |
| - La facilidad para ubicar y llegar a la sede                                                                                                                                                                            |
| - La amabilidad y cordialidad en la atención                                                                                                                                                                             |
| - Se sintió escuchado por la persona que lo atendió                                                                                                                                                                      |
| - Se sintió respetado por la persona que lo atendió                                                                                                                                                                      |
| - Le fue suministrada la información que solicitó                                                                                                                                                                        |
| - El tiempo de espera para la atención.                                                                                                                                                                                  |
| - La claridad de la información dada por la persona que lo atendió.                                                                                                                                                      |
| - La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites.                                                                                                                                                                  |
| - Las preguntas que le hicieron fueron adecuadas para comprender su necesidad.                                                                                                                                           |
| - Confidencialidad en el manejo de la información                                                                                                                                                                        |
| - Privacidad en los módulos de atención                                                                                                                                                                                  |
| - El tiempo que le dedicaron para atenderlo                                                                                                                                                                              |
| - En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, según su experiencia, ¿cómo califica el acompañamiento brindado por el profesional reintegrador o facilitador que acompaña su proceso?                   |
| - La amabilidad y cordialidad del profesional reintegrador /facilitador                                                                                                                                                  |
| - El respeto mostrado por el profesional reintegrador/facilitador                                                                                                                                                        |
| - La actitud cercana y humana del profesional reintegrador / facilitador                                                                                                                                                 |
| - La actitud de escucha frente a sus necesidades.                                                                                                                                                                        |
| - La eficiencia del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier                                                                                                                                            |
| - El respeto por el tiempo y aprendizaje de cada persona durante la Ruta o proceso.                                                                                                                                      |
| - La confianza que genera el profesional reintegrador / facilitador                                                                                                                                                      |
| - La atención en el momento en que lo necesita - Disponibilidad.                                                                                                                                                         |
| - El tiempo dedicado a atenderlo.                                                                                                                                                                                        |
| - La respuesta adecuada de acuerdo con su necesidad por parte del profesional reintegrador /facilitador                                                                                                                  |

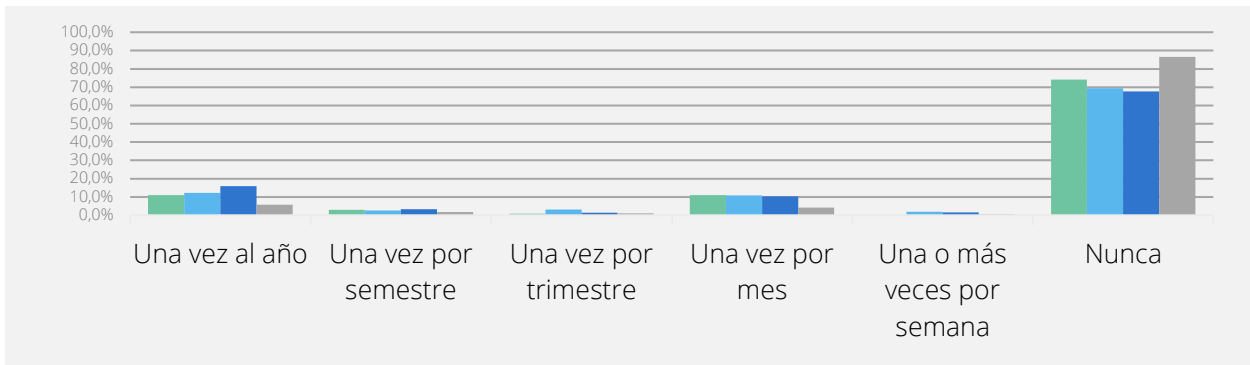
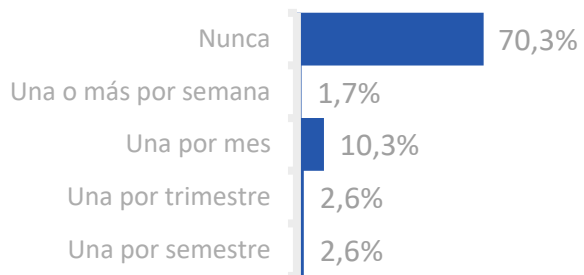


# SERVICIO TELEFÓNICO

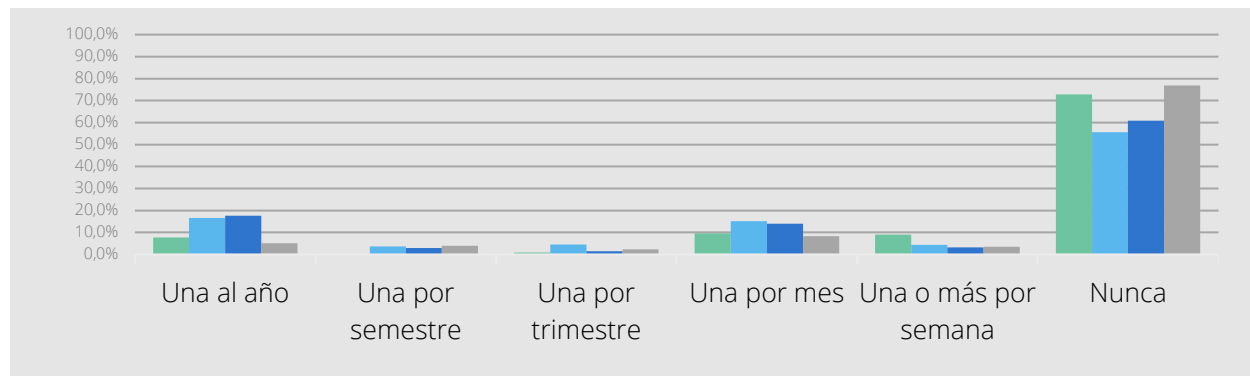
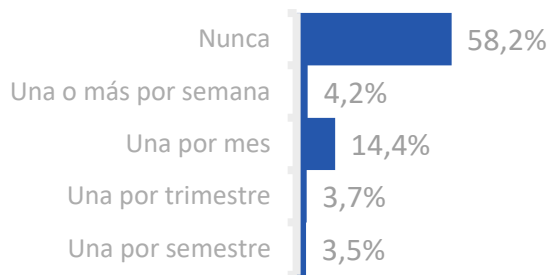
20. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado los siguientes servicios TELEFÓNICOS de atención de la ARN

Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
---------------------------------	-------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------

Llamada a la línea de atención gratuita 018000-911516



#516 desde un celular Movistar o Claro

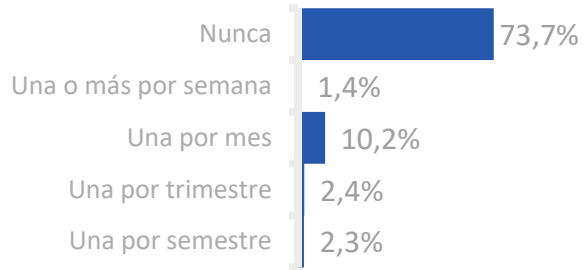




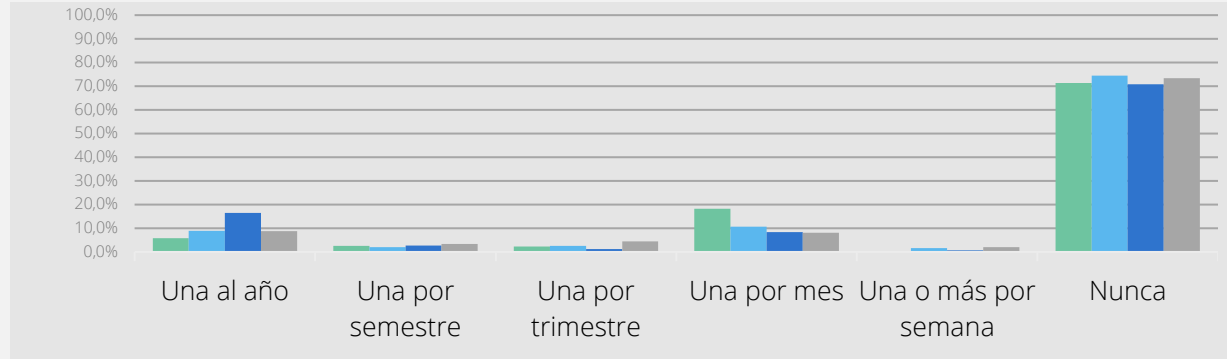
# SERVICIO TELEFÓNICO

20. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado los siguientes servicios TELEFÓNICOS de atención de la ARN

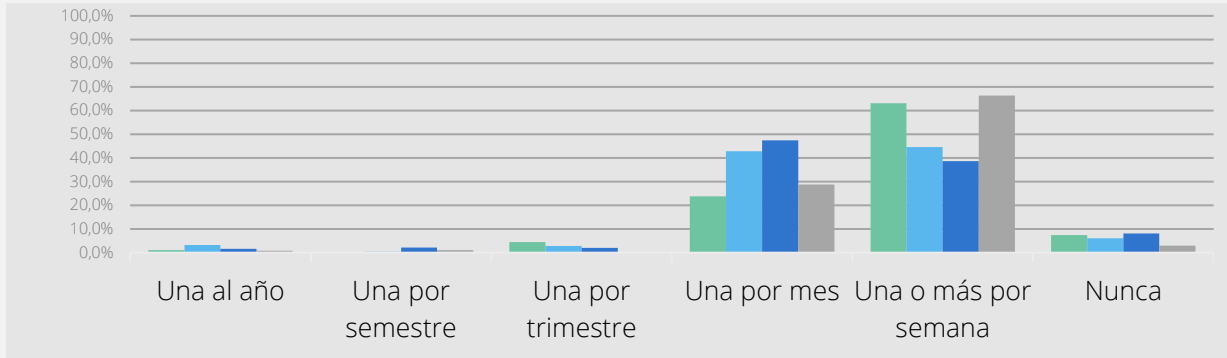
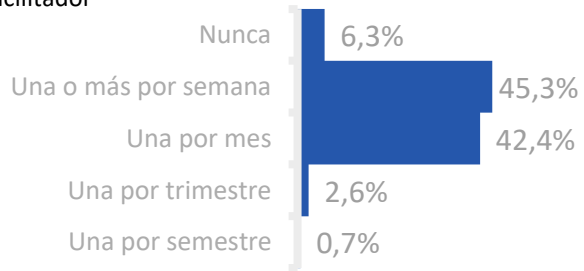
El número telefónico de la ARN 601 4430020



Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
---------------------------------	-------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------



Llamada al número del profesional reintegrador o facilitador





## SERVICIO TELEFÓNICO

21. De los siguientes aspectos relacionados con la atención telefónica con la ARN. Califique su satisfacción frente a ellos, (1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho).

	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Tiempo de respuesta a su llamada	4,73	4,80	4,72	4,67	4,83
La amabilidad y cordialidad en la atención	<b>4,86</b>	4,89	<b>4,85</b>	<b>4,83</b>	<b>4,92</b>
La actitud positiva de la persona que lo atendió para responder su solicitud y/o trámite	<b>4,82</b>	<b>4,98</b>	<b>4,82</b>	4,76	4,87
El tiempo que duró la atención	4,80	4,95	4,78	4,75	4,86
La claridad de la información dada por la persona que lo atendió	<b>4,85</b>	<b>4,96</b>	<b>4,82</b>	<b>4,82</b>	<b>4,93</b>
La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo	4,72	4,86	4,69	4,67	4,82
El conocimiento de los procedimientos por parte de la persona que lo atendió	4,80	<b>4,93</b>	4,76	<b>4,79</b>	4,89



## SERVICIO TELEFÓNICO

22. De los siguientes aspectos relacionados con la atención telefónica con la ARN.....

¿La persona que atendió su llamada, lo saludó y le preguntó en qué le podía ayudar?



Si

¿La persona que atendió su llamada, le preguntó su nombre e identificación?



Si

Cuando fue necesario, ¿la persona que lo atendió lo direccionó correctamente a otra persona para que lo atendiera?



Si

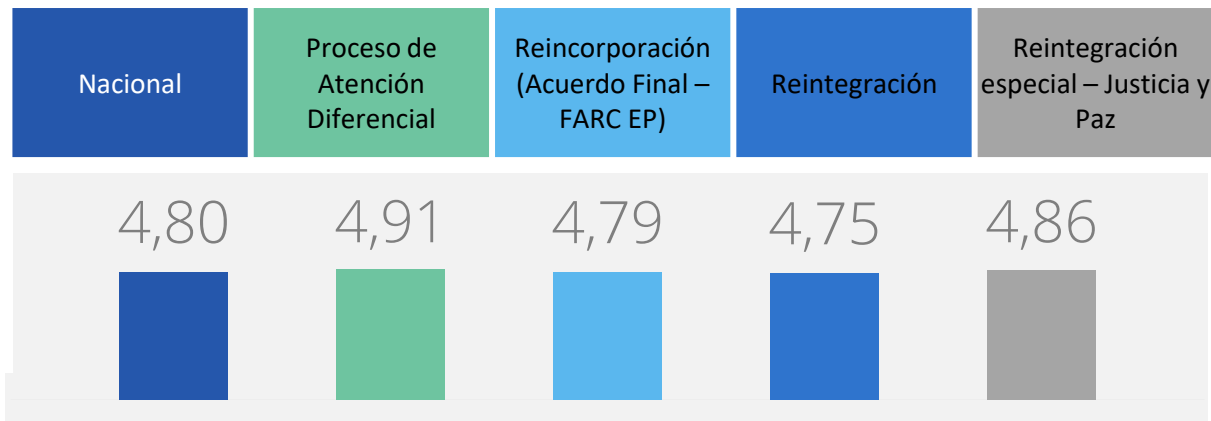
Proceso de Atención Diferencial	95,6%	79,5%	49,5%
Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	96,0%	86,7%	63,0%
Reintegración	96,2%	87,6%	69,2%
Reintegración especial – Justicia y Paz	96,3%	83,6%	73,9%



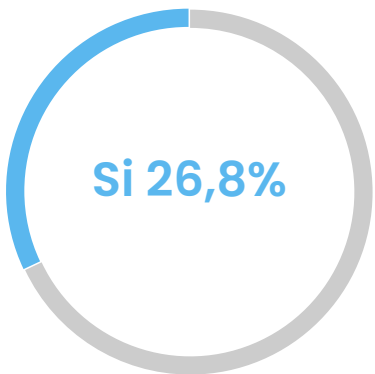


## SERVICIO TELEFÓNICO

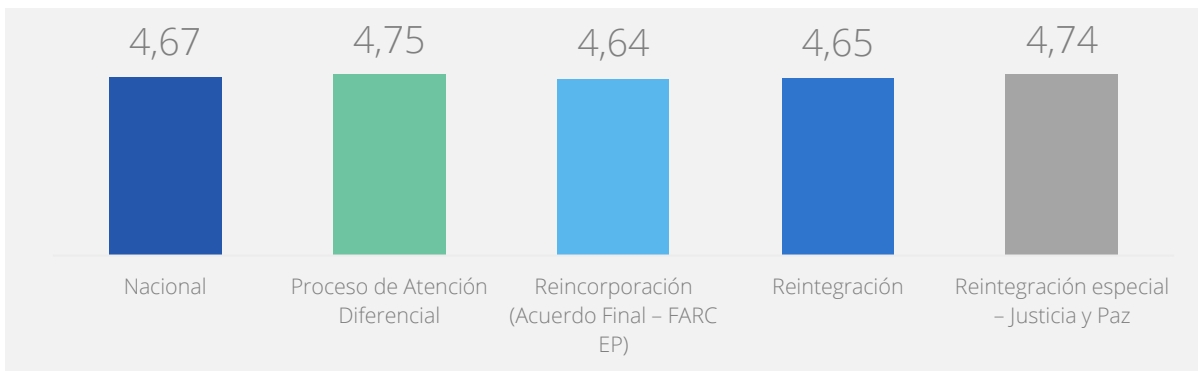
23. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por la atención telefónica cuando se comunicó con la ARN? 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho



24. ¿Ha recibido información a través de mensaje de texto o llamadas desde el Call Center de la ARN diferentes a llamadas del profesional reintegrador /facilitador o llamadas del personal del Grupo Territorial?



25. Según su experiencia, ¿qué tan interesante fue la información recibida a través de mensaje de texto o llamadas desde el Call Center de la ARN? 1 es nada interesante y 5 totalmente interesante





## SERVICIO TELEFÓNICO

Satisfacción Canal  
Telefónico

4,76

### Preguntas que conforman el indicador

- |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Tiempo de respuesta a su llamada.                                                                                                                                                                                                 |
| - La amabilidad y cordialidad en la atención.                                                                                                                                                                                       |
| - La actitud positiva de la persona que lo atendió para responder su solicitud y/o trámite.                                                                                                                                         |
| - El tiempo que duró la atención.                                                                                                                                                                                                   |
| - La claridad de la información dada por la persona que lo atendió.                                                                                                                                                                 |
| - La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo.                                                                                                                                                                             |
| - El conocimiento de los procedimientos por parte de la persona que lo atendió.                                                                                                                                                     |
| - En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por la atención telefónica cuando se comunicó con la ARN? |
| - En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada interesante y 5 totalmente interesante, según su experiencia, ¿qué tan interesante fue la información recibida a través de mensaje de texto o llamadas desde el Call Center de la ARN?    |

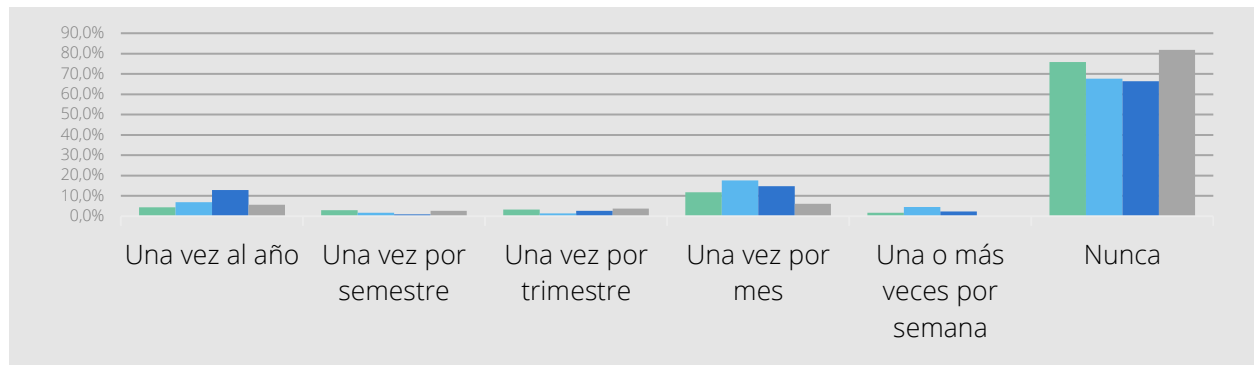
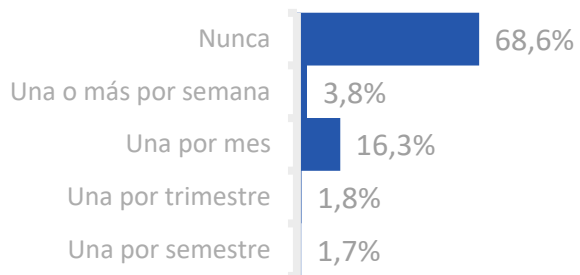


## SERVICIO ESCRITO

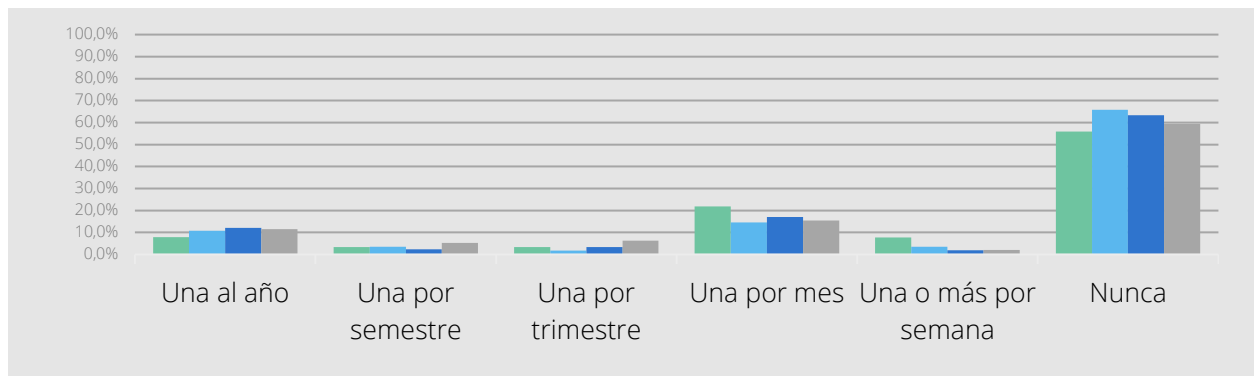
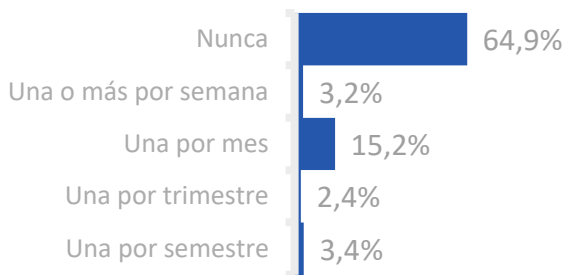
26. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado los siguientes canales ESCRITOS de atención de la ARN

Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
---------------------------------	-------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------

### Buzón de opinión



### Correo electrónico



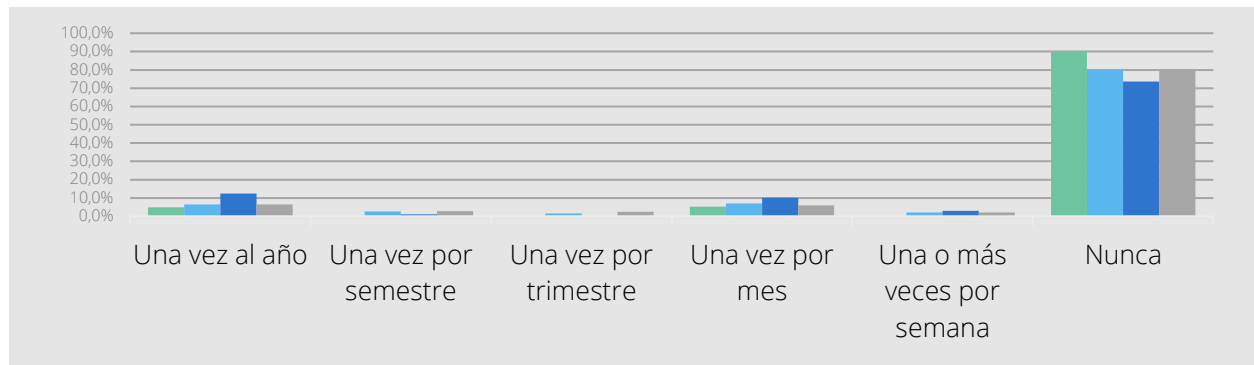
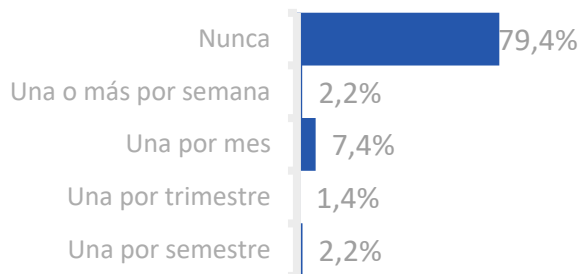


## SERVICIO ESCRITO

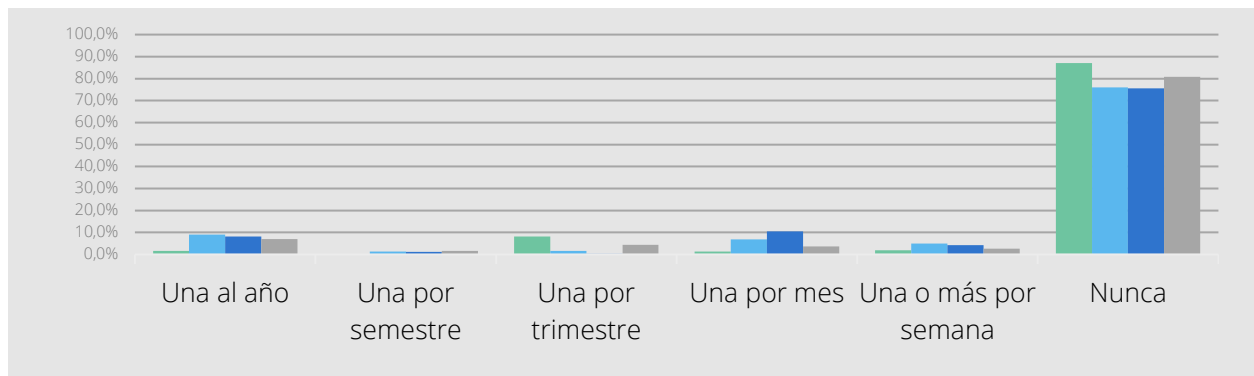
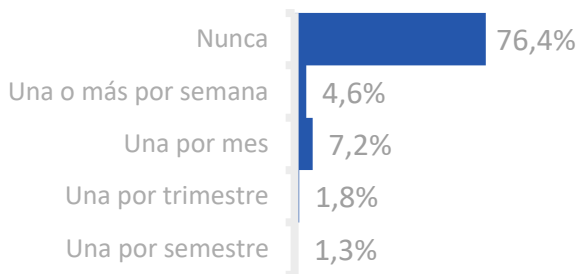
26. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado los siguientes canales ESCRITOS de atención de la ARN

Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
---------------------------------	-------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------

### Comunicación escrita (carta)



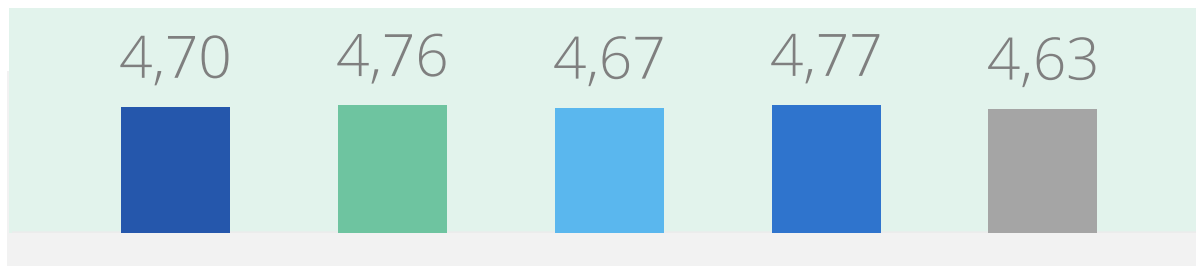
### Chat interactivo de atención de la página web





## SERVICIO ESCRITO

28. Según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por el canal escrito de la ARN?. 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho



27. De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada a través del canal escrito de la ARN. Califique de 1 a 5 su satisfacción, 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La respuesta fue en lenguaje claro	4,75	4,41	4,77	4,84	4,67
La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo	4,68	4,41	4,70	4,73	4,66
La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada	4,69	4,71	4,65	4,73	4,72
Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley	4,71	4,53	4,68	4,76	4,75



## SERVICIO ESCRITO

Satisfacción Canal  
Escrito

4,69

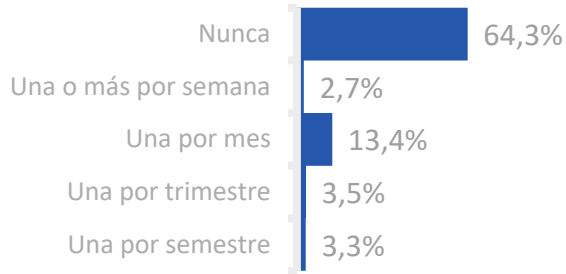
### Preguntas que conforman el indicador

- La respuesta fue en lenguaje claro
- La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo.
- La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada.
- Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley.
- En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por el canal escrito de la ARN?



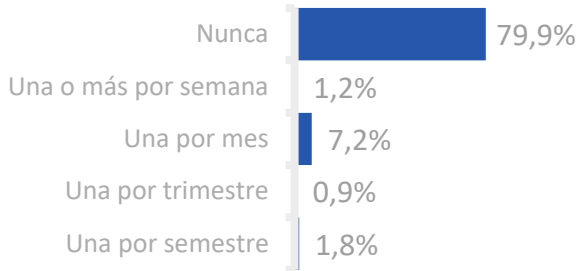
## 29. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado los siguientes canales VIRTUALES de atención de la ARN

Correo electrónico [atencion@reincorporacion.gov.co](mailto:atencion@reincorporacion.gov.co)

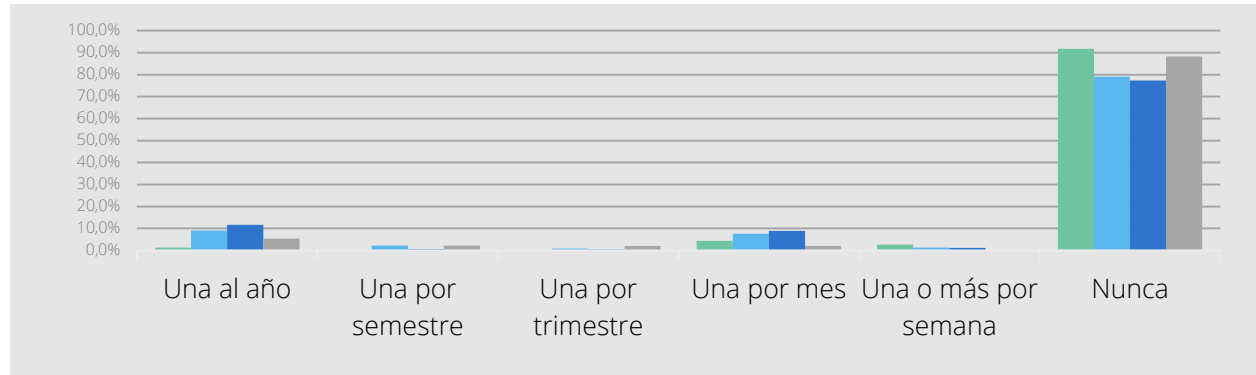
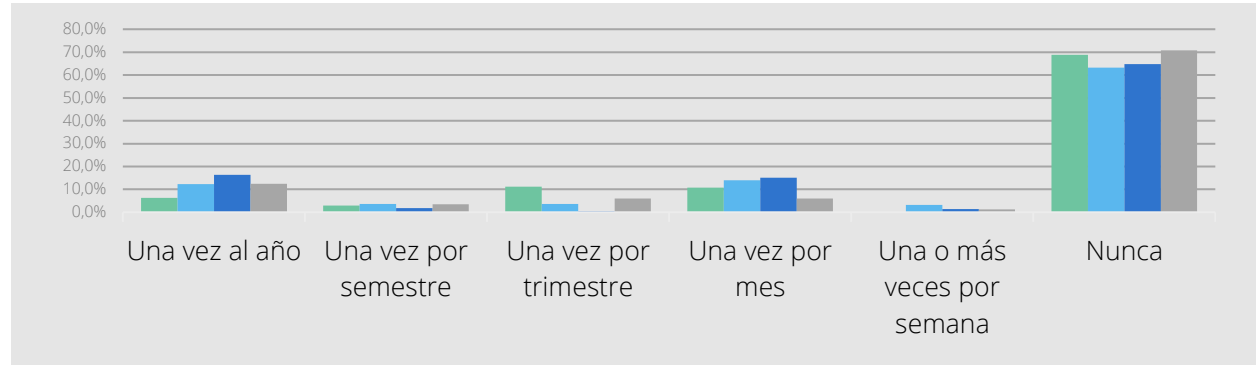


Correo de denuncias de la ARN

[soytransparente@reincorporacion.gov.co](mailto:soytransparente@reincorporacion.gov.co)



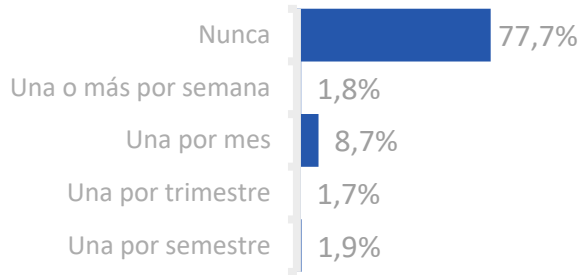
Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
---------------------------------	-------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------



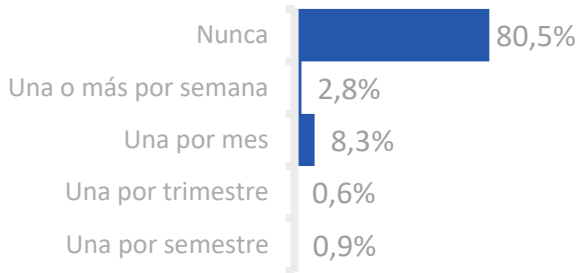


## 29. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado los siguientes canales VIRTUALES de atención de la ARN

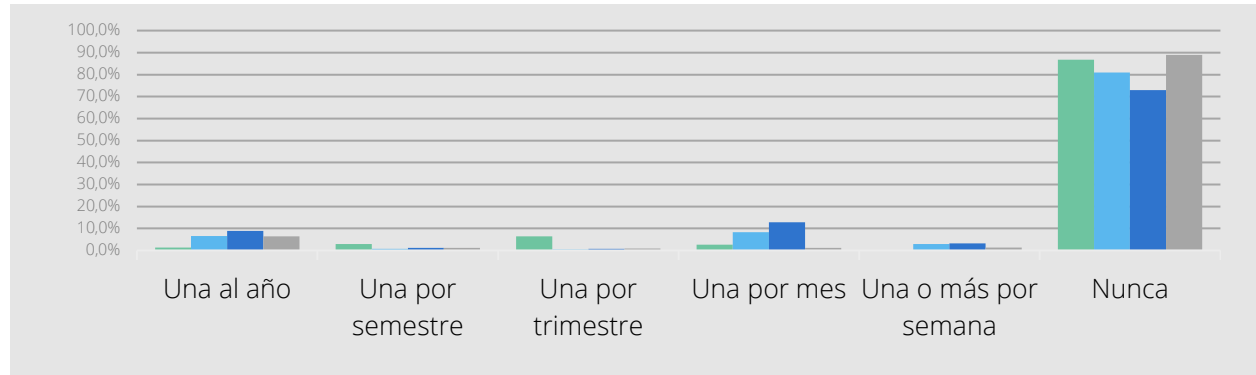
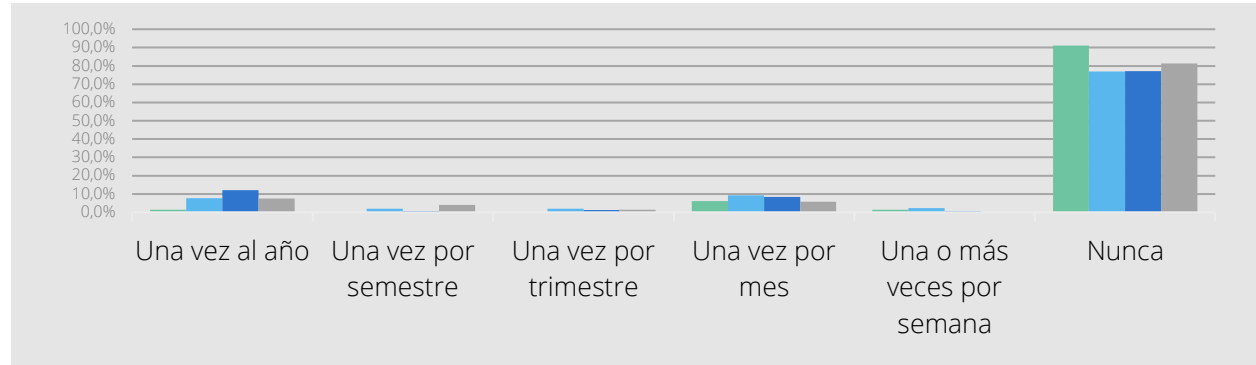
### Otros correos institucionales de la ARN



### Chat interactivo de atención de la página web



Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
---------------------------------	-------------------------------------------	---------------	-----------------------------------------

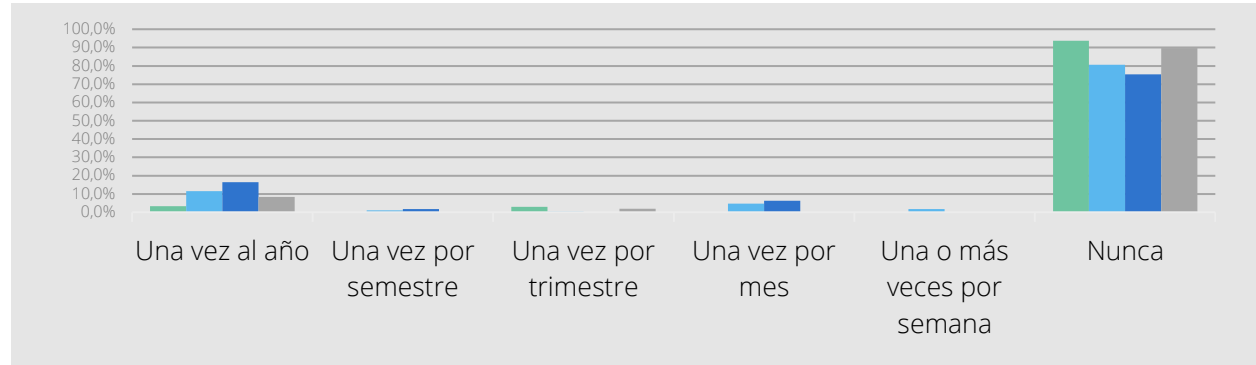
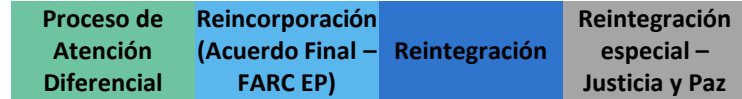
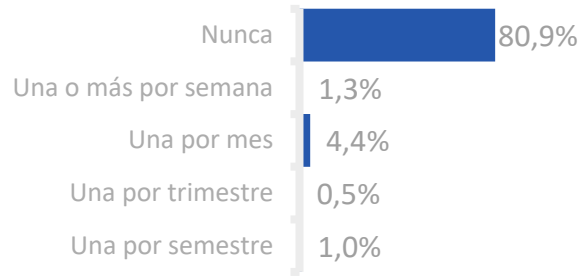






29. En el último año, con qué frecuencia ha utilizado los siguientes canales VIRTUALES de atención de la ARN

Módulo web de PQRS-D

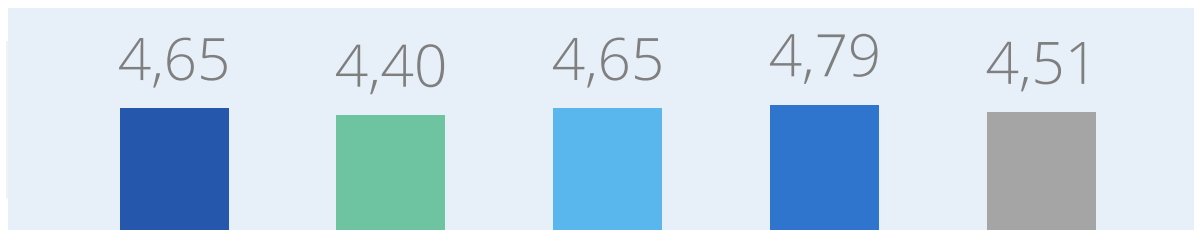




30. De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el canal virtual de la ARN. Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos. 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.

	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La respuesta fue en lenguaje claro	4,71	4,27	4,74	4,85	4,57
La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo	4,62	4,20	4,70	4,70	4,43
La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada	4,72	4,53	4,70	4,83	4,67
Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley	4,77	4,60	4,76	4,87	4,68

31. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por el canal virtual de la ARN? . 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho





## CANAL VIRTUAL

Satisfacción Canal  
Virtual

4,70

### Preguntas que conforman el indicador

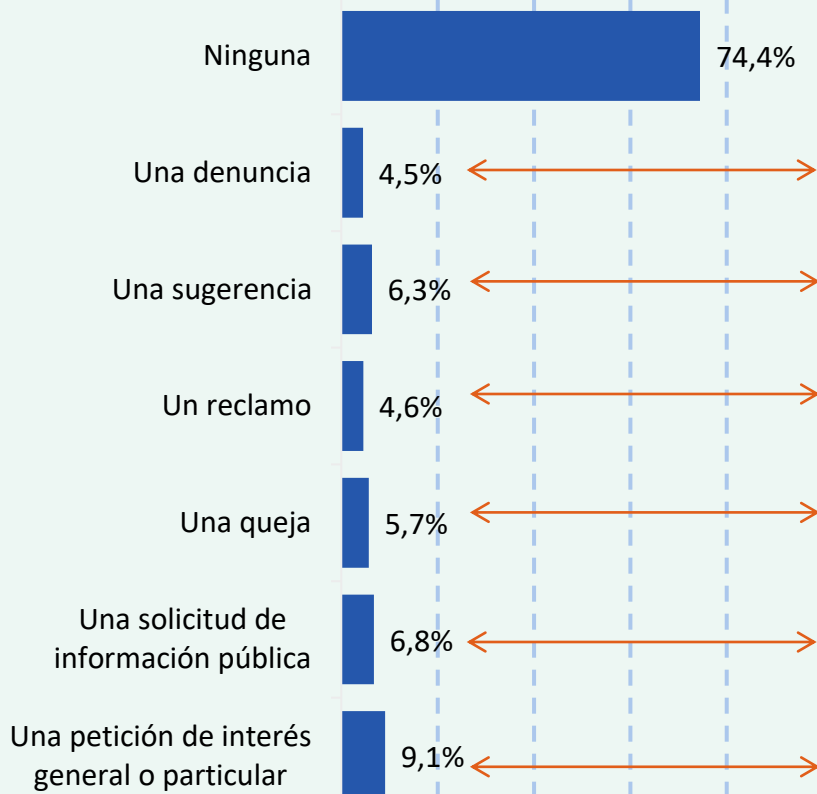
- |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - La respuesta fue en lenguaje claro                                                                                                                                                                      |
| - La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo.                                                                                                                                                   |
| - La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada                                                                                                                                     |
| - Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley                                                                                                                                                |
| - En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por el canal virtual de la ARN? |



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

PQRS-D -

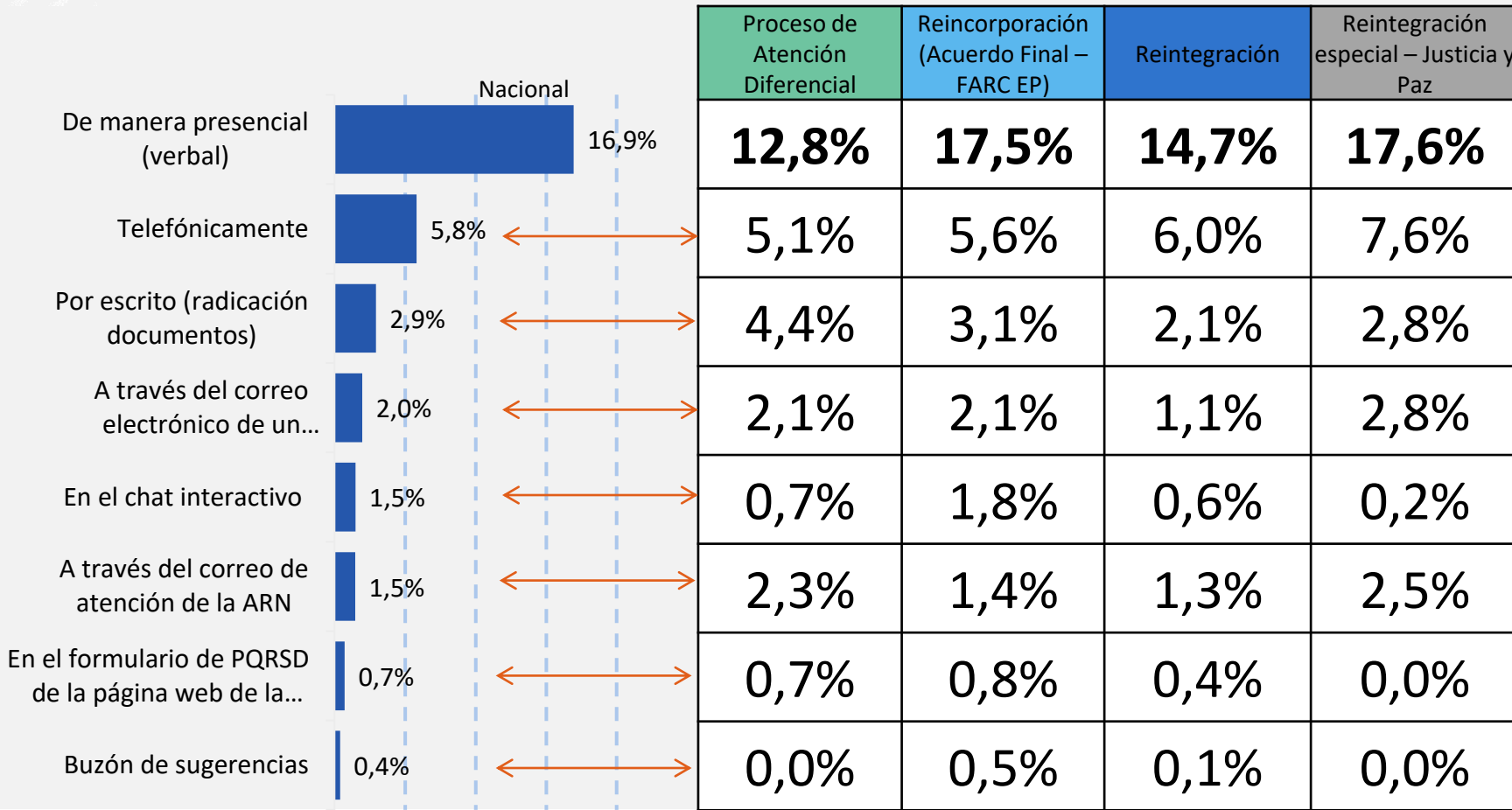
Nacional



Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
78,8%	73,8%	77,5%	72,4%
6,7%	4,1%	5,1%	6,5%
1,7%	6,9%	4,4%	6,6%
2,2%	5,2%	2,8%	3,5%
8,4%	6,1%	4,4%	3,6%
2,3%	7,5%	5,8%	3,0%
7,2%	9,3%	7,3%	12,3%

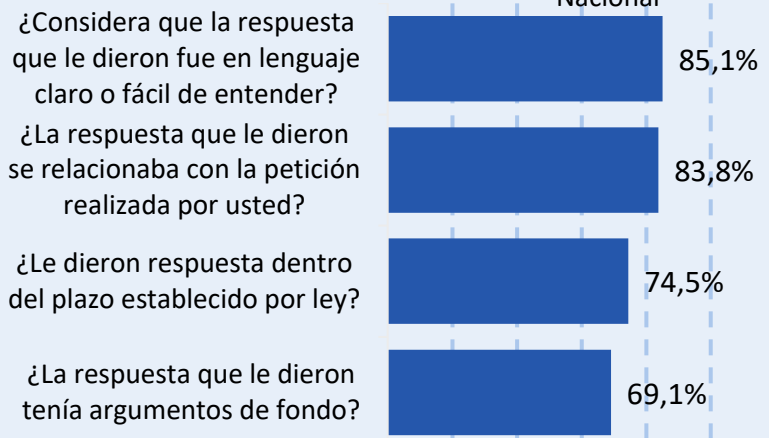


33. Teniendo en cuenta la última petición, queja, reclamo, solicitud de información pública, sugerencia o denuncia que presentó, ¿por cuál de los siguientes medios la hizo?... Respuesta múltiple



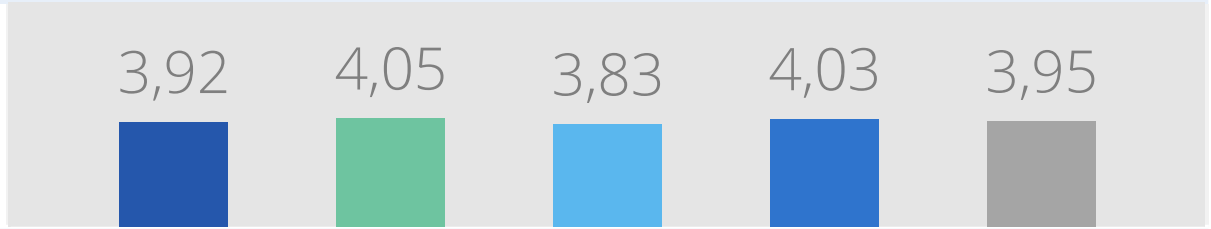
**34. Teniendo en cuenta la respuesta que la ARN le dio a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.....**

Nacional



Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
<b>77,7%</b>	<b>85,4%</b>	<b>85,6%</b>	<b>83,6%</b>
<b>75,2%</b>	<b>84,4%</b>	<b>81,7%</b>	<b>83,8%</b>
<b>69,6%</b>	<b>74,6%</b>	<b>73,4%</b>	<b>77,0%</b>
<b>70,9%</b>	<b>68,6%</b>	<b>68,9%</b>	<b>74,0%</b>

**35. En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención dada a su PQRS?**





## EVALUACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS

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



### 40. Acerca de los trámites que se deben realizar para acceder a los servicios de la ARN, califique de 1 a 5, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”, ¿qué tan de acuerdo está con las siguientes frases?

Los trámites y otros procedimientos administrativos en la ARN son sencillos y están hechos para que usted los entienda.	4,34	4,38	4,31	4,36	4,42
Realizar los trámites y otros procedimientos administrativos en la ARN le genera tranquilidad.	<b>4,47</b>	<b>4,67</b>	<b>4,43</b>	<b>4,51</b>	<b>4,45</b>
Los trámites y otros procedimientos administrativos realizados en la ARN cumplen con el tiempo planeado.	4,39	4,52	4,30	4,48	4,45
Los trámites y otros procedimientos administrativos de la ARN dan respuesta a su necesidad	4,35	4,48	4,29	4,43	4,34
Los trámites y otros procedimientos administrativos en la ARN son claros y están hechos para que usted los pueda hacer.	4,44	<b>4,59</b>	<b>4,38</b>	<b>4,48</b>	<b>4,50</b>



	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
39. Califique de 1 a 5 el grado de dificultad para realizar dicho trámite	3,77	3,79	3,58	3,96	4,00
41. ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención dada a los trámites? 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho,	4,41	4,49	4,36	4,48	4,40





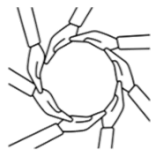
## Satisfacción del Trámite Realizado

Satisfacción del trámite realizado

4,13

### Preguntas que conforman el indicador

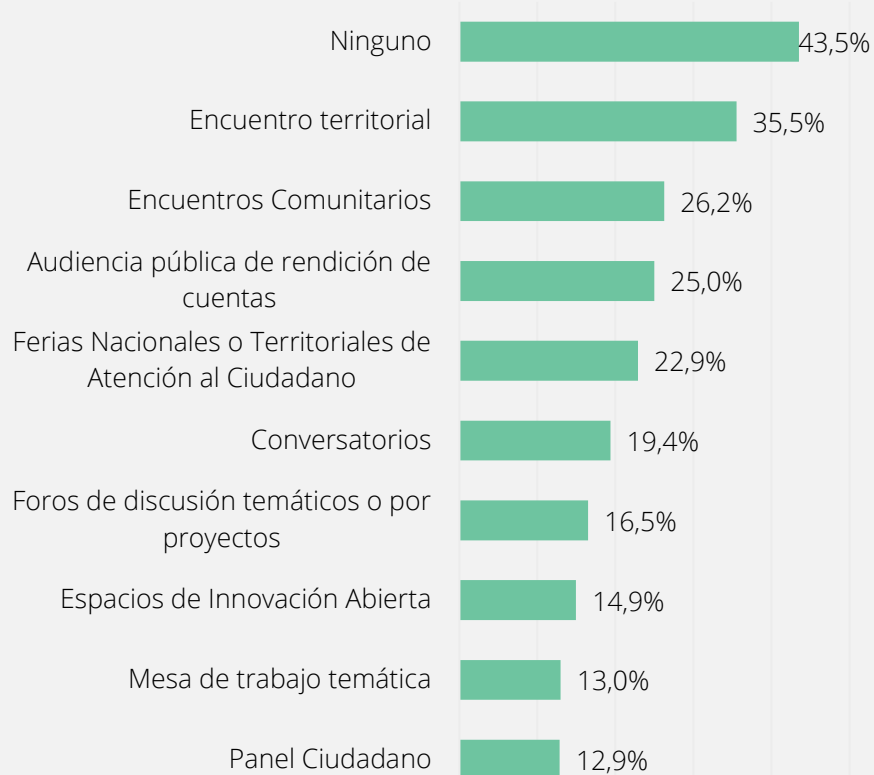
- Califique de 1 a 5 el grado de dificultad para realizar dicho trámite, donde 1 es muy difícil y 5 es muy fácil
- Los trámites y otros procedimientos administrativos en la ARN son sencillos y están hechos para que usted los entienda.
- Realizar los trámites y otros procedimientos administrativos en la ARN le genera tranquilidad.
- Los trámites y otros procedimientos administrativos realizados en la ARN cumplen con el tiempo planeado.
- Los trámites y otros procedimientos administrativos de la ARN dan respuesta a su necesidad
- Los trámites y otros procedimientos administrativos en ARN son claros y están hechos para que usted los pueda hacer.
- En una escala de 1 a 5 donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho, según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención dada a los trámites?



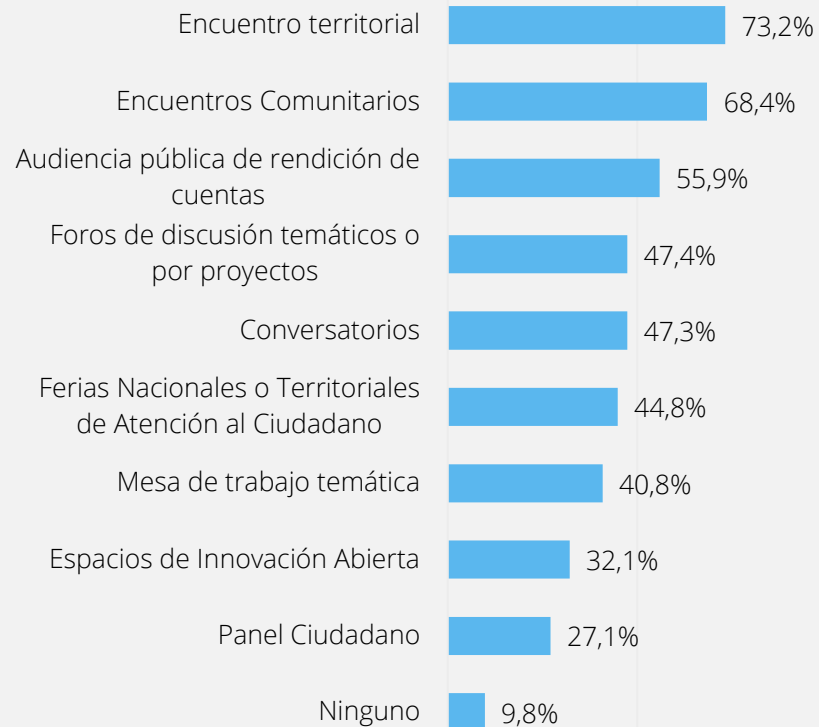
# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

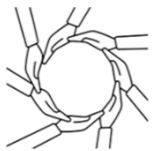
47. ¿Cuáles de los siguientes espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ARN conoce o ha escuchado nombrar?

## Proceso de Atención Diferencial



## Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)





# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

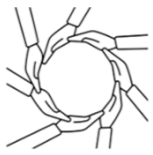
47. ¿Cuáles de los siguientes espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ARN conoce o ha escuchado nombrar?

## Reintegración



## Reintegración especial – Justicia y Paz



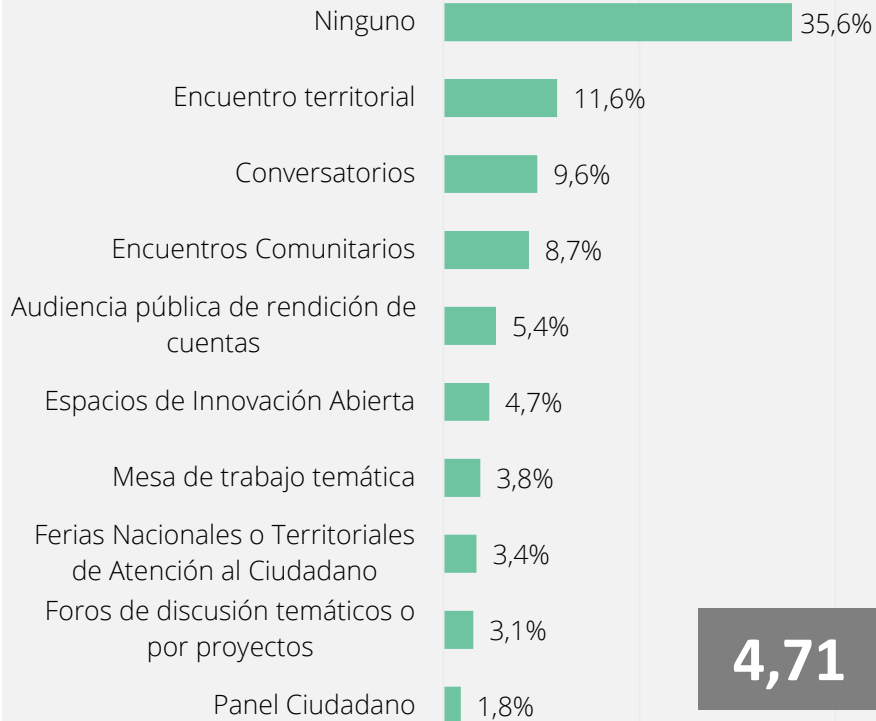


# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

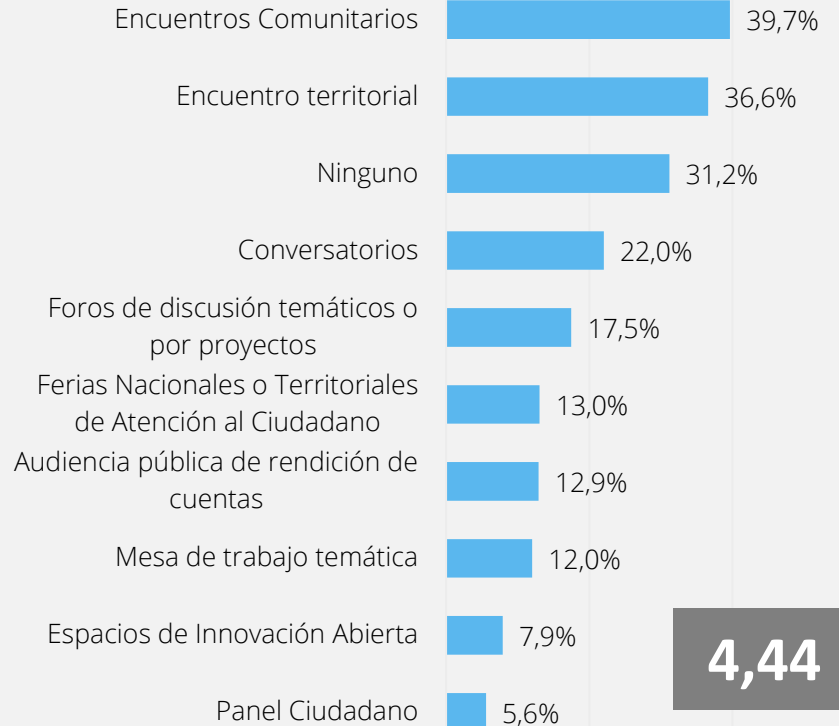
48. ¿Ha hecho parte de alguno de los siguientes espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ARN?

49. ¿qué tan satisfecho está con los espacios de participación ciudadana que le brinda la ARN?

## Proceso de Atención Diferencial



## Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)



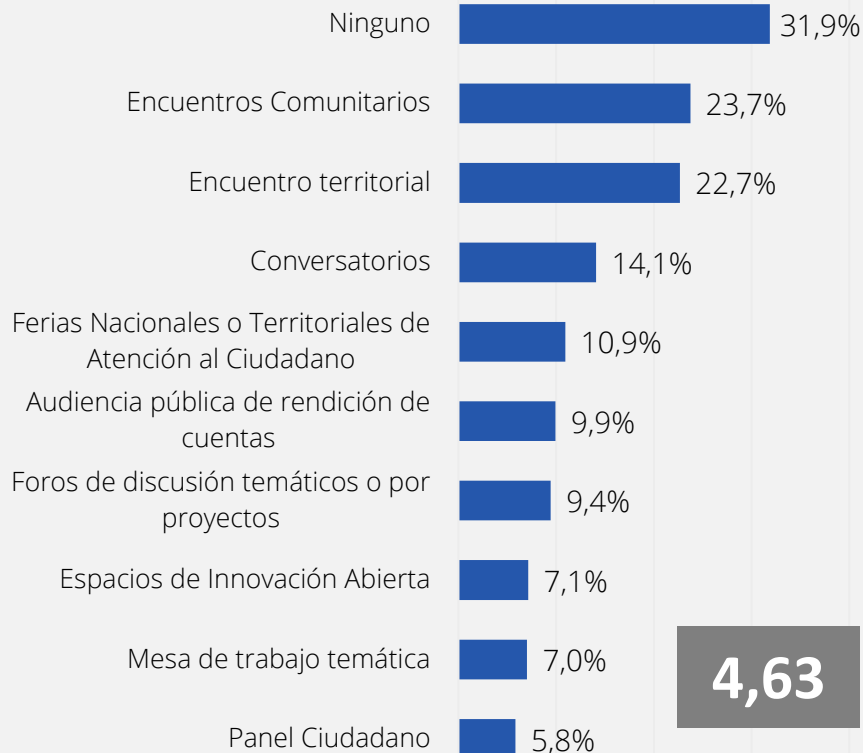


## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

48. ¿Ha hecho parte de alguno de los siguientes espacios de participación ciudadana con los que cuenta la ARN?

49. ¿qué tan satisfecho está con los espacios de participación ciudadana que le brinda la ARN?

### Reintegración



### Reintegración especial – Justicia y Paz





## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Capacidad de comunicación y claridad del expositor	8,1%	20,6%	10,2%	8,1%
Metodología implementada en la actividad	5,4%	18,2%	7,6%	7,8%
Información y materiales empleados	4,9%	22,5%	10,8%	8,8%
Claridad en la invitación con la temática a desarrollar	6,1%	24,1%	12,4%	9,5%
No sabe / no responde	9,0%	19,4%	19,2%	22,8%

51. ¿Ha participado en la planeación e implementación de los programas, proyectos y servicios a cargo de la ARN?

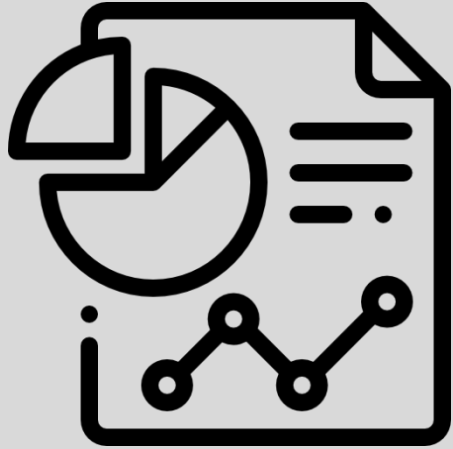
si

48,6%

42,6%

49,3%

46,6%



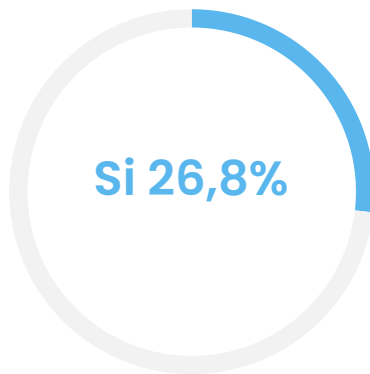
# 5. Otros Resultados





18. ¿Usted vive en los antiguos Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación AETCR?

19. ¿Qué tan satisfecho se siente con el acompañamiento ofrecido en el antiguo ETCR? 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho



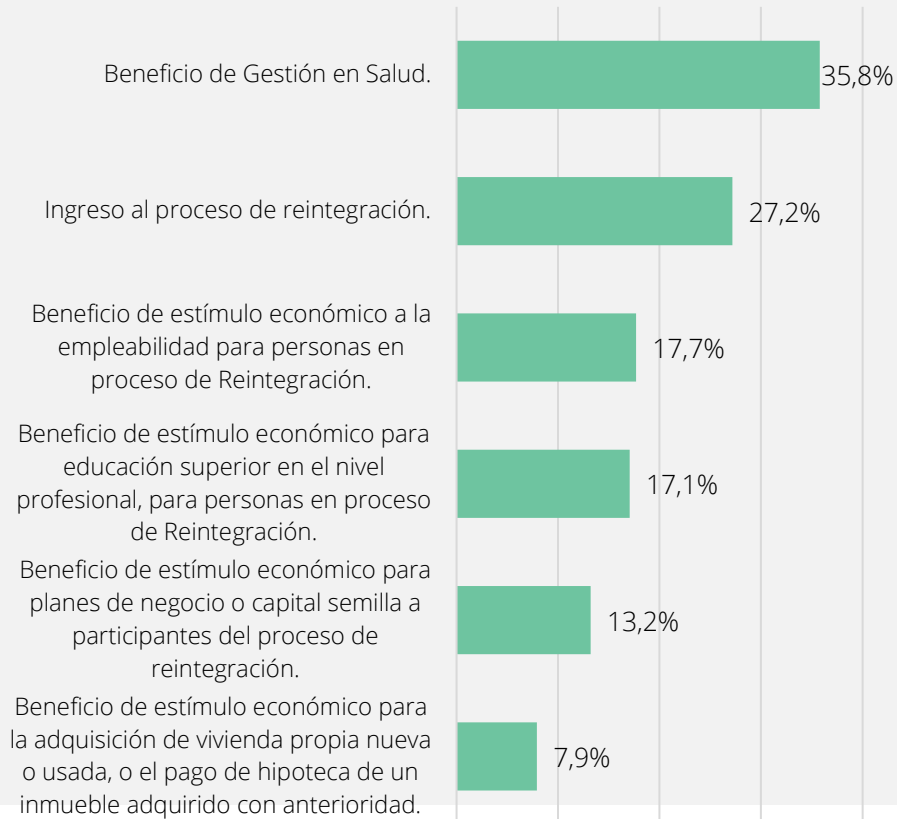




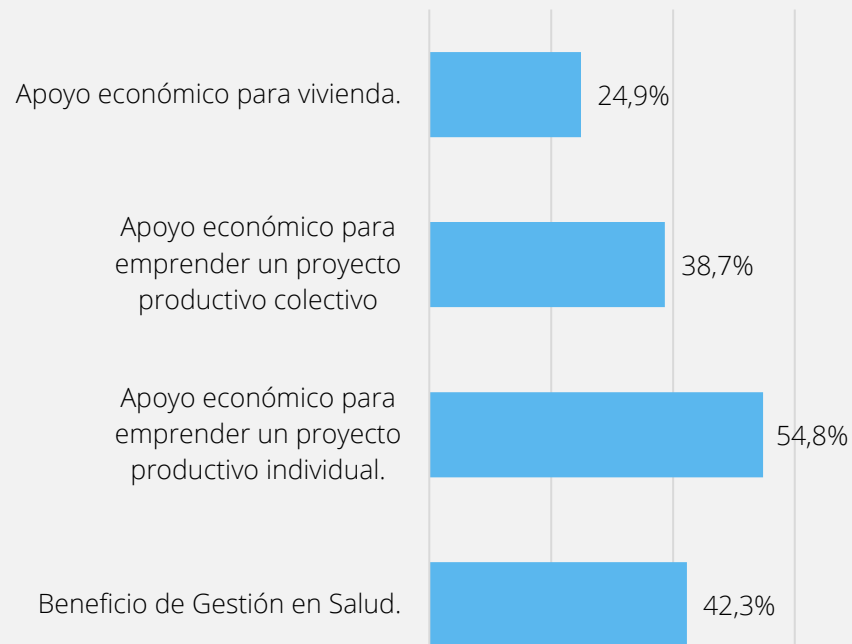
## EVALUACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS

36. Ha realizado algún trámite ante la entidad para ingresar al proceso, obtener sus beneficios, o para solicitar apoyo

### Proceso de Atención Diferencial



### Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)

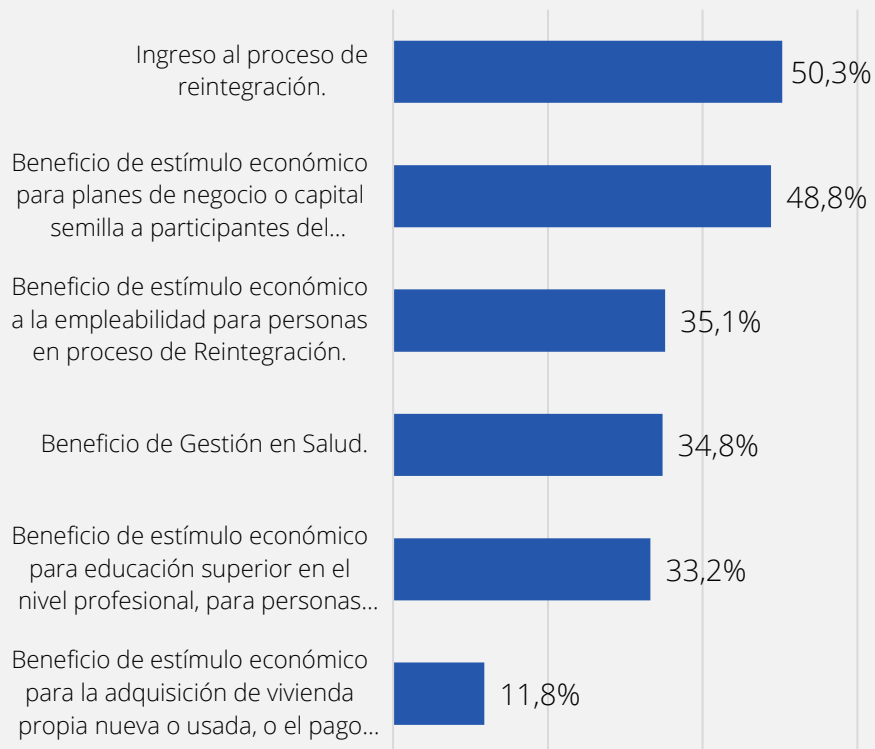




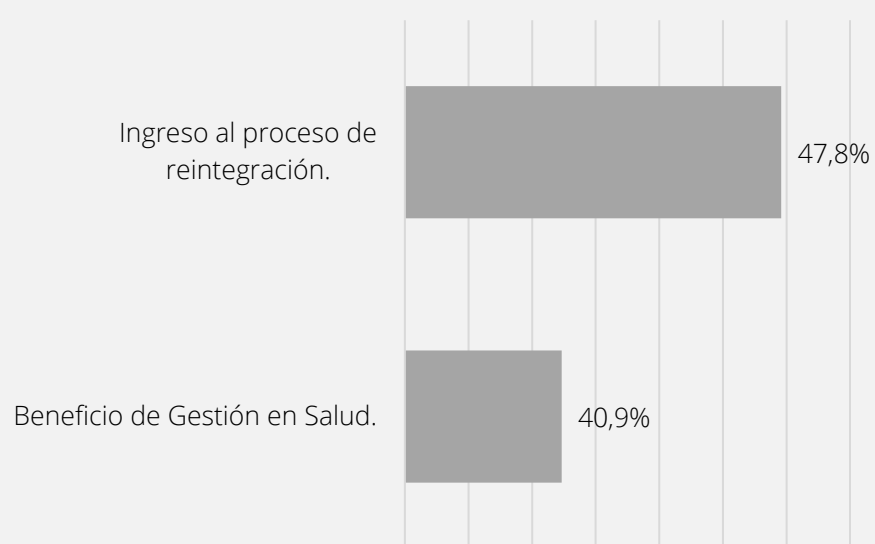
## EVALUACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS

36. Ha realizado algún trámite ante la entidad para ingresar al proceso, obtener sus beneficios, o para solicitar apoyo

### Reintegración



### Reintegración especial – Justicia y Paz





**42. ¿Usted ha ingresado en la página web de la entidad [www.reincorporacion.gov.co](http://www.reincorporacion.gov.co) al enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”?**



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

	Nacional	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Información de la entidad	<b>3,1%</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,4%</b>	<b>2,9%</b>	<b>0,9%</b>
Normativa	1,7%	2,0%	1,9%	1,0%	<b>1,2%</b>
Contratación	1,0%	0,9%	1,2%	0,8%	0,5%
Planeación, presupuesto e informes	1,4%	0,9%	1,5%	1,1%	0,2%
Trámites	<b>2,3%</b>	<b>2,9%</b>	2,2%	<b>3,2%</b>	0,6%
Espacio ‘participa’	1,4%	1,7%	1,6%	0,8%	0,5%
Datos abiertos	1,1%	1,7%	1,2%	0,8%	0,0%
Información específica para grupos de interés	1,5%	1,7%	1,5%	1,6%	0,9%
Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad	1,6%	0,9%	1,9%	0,8%	0,5%

**44. ¿Le fue fácil encontrar la información consultada en el enlace de “Transparencia y acceso a la información pública”?**



**45. ¿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? 1 muy mala calidad y 5 muy buena calidad,**





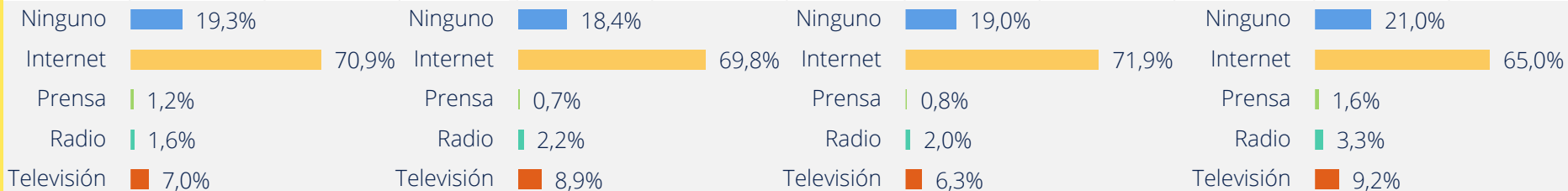
Proceso de Atención Diferencial

Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)

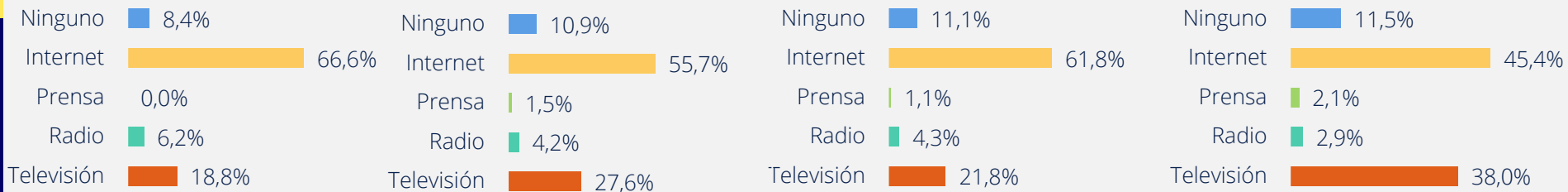
Reintegración

Reintegración especial – Justicia y Paz

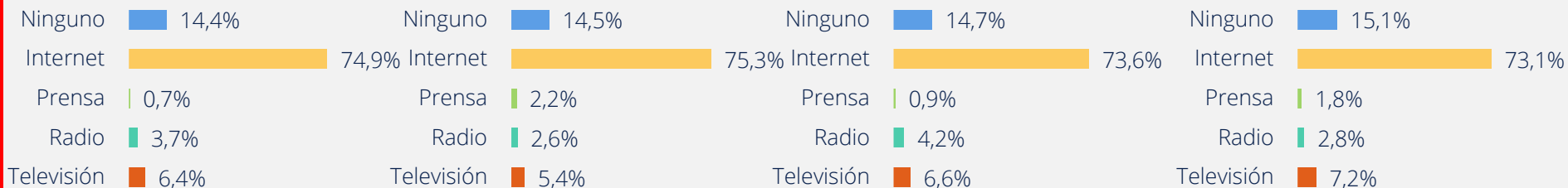
### Consultar o buscar Información general



### Realizar actividades de entretenimiento



### Consultar o buscar Información confiable





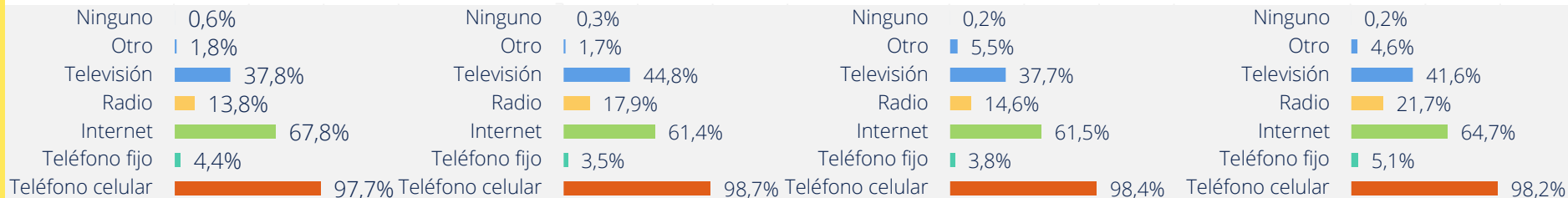
Proceso de Atención Diferencial

Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)

Reintegración

Reintegración especial – Justicia y Paz

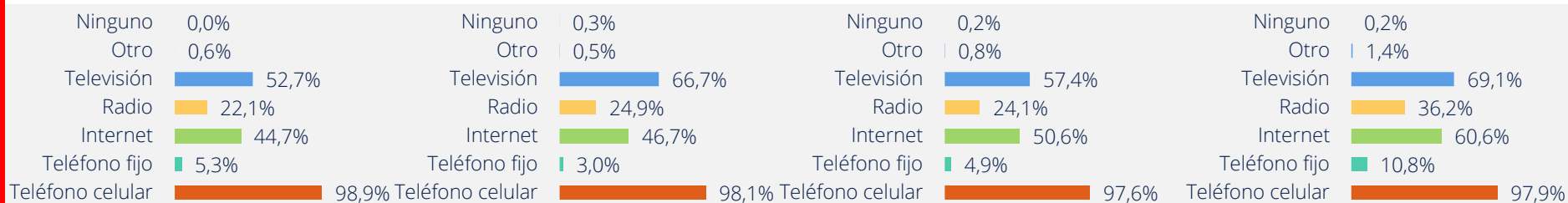
## 53. Actualmente, ¿cuáles de los siguientes servicios de telecomunicaciones utiliza?



## 54. De los servicios que mencionó, ¿Cuáles son los DOS que más utiliza?



## 55. ¿Cuáles de los siguientes servicios tiene en su hogar?

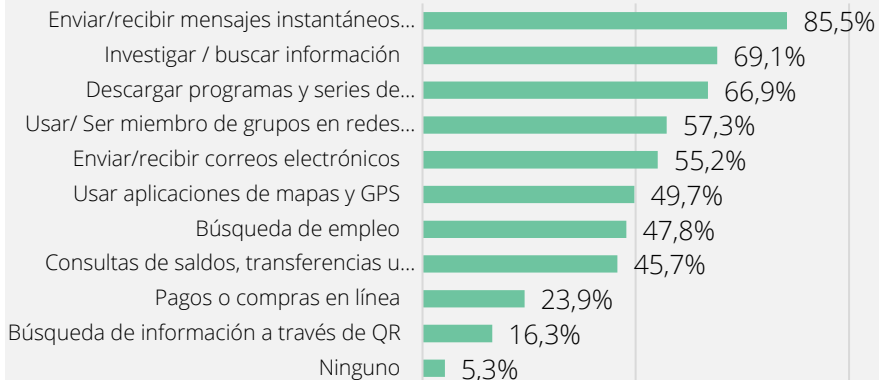




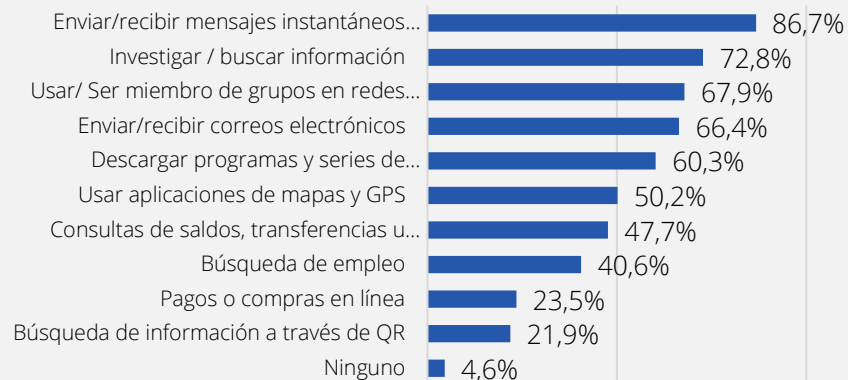
# APROPIACIÓN DIGITAL

56. ¿Cuáles de las siguientes actividades ha realizado alguna vez en internet?

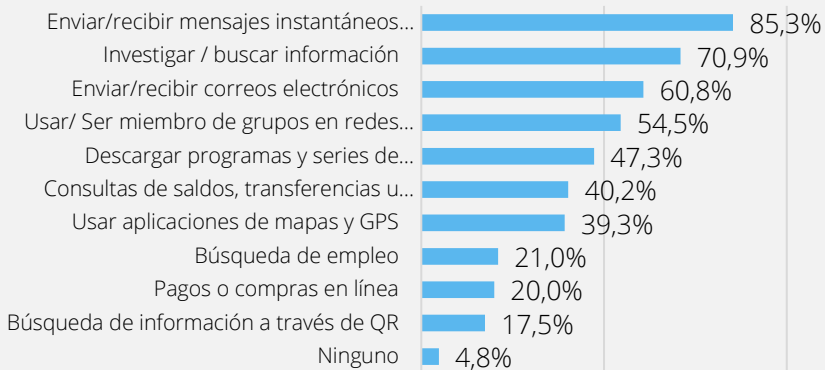
## Proceso de Atención Diferencial



## Reintegración



## Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)



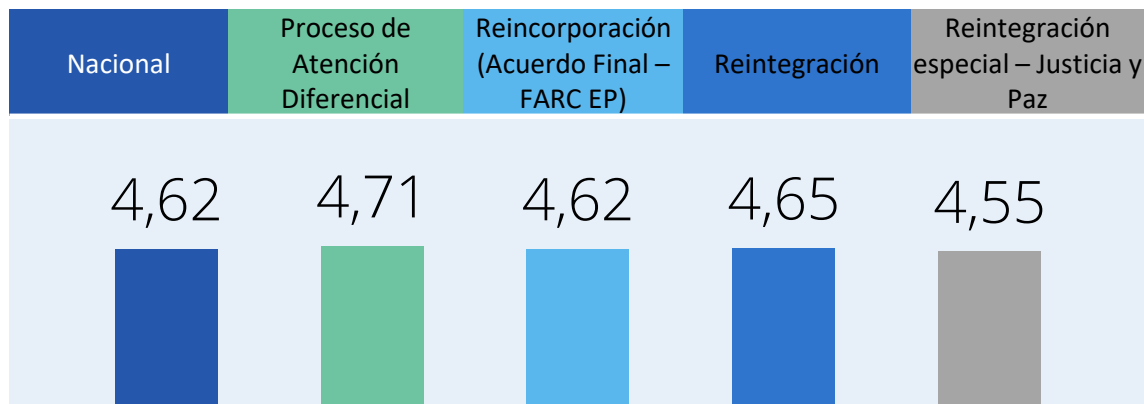
## Reintegración especial – Justicia y Paz



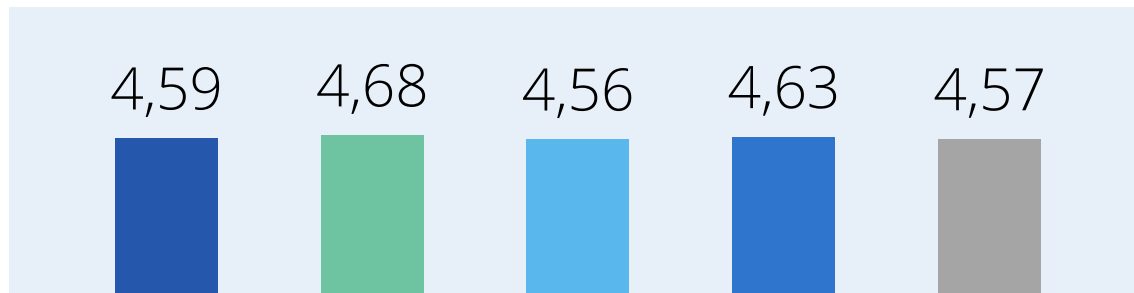


## COMPROMISO CON LOS BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ARN

**57. ¿Considera que los servicios de la ARN le ayudan a mantener su compromiso con el cumplimiento de su proceso? 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo**



**59. Según su experiencia, ¿qué tan probable es que usted hable bien de la ARN? 1 es nada probable y 5 totalmente probable**

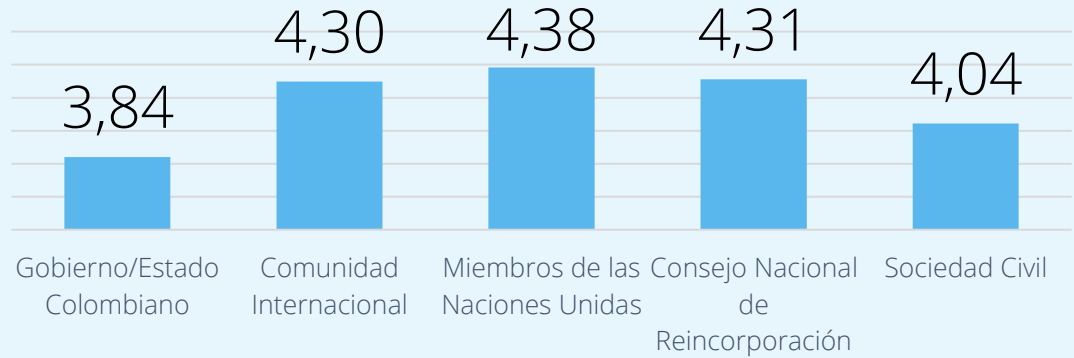




## COMPROMISO CON LOS BENEFICIARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA ARN

58. ¿Qué tan comprometidos considera usted que se encuentran los siguientes grupos/comunidades para cumplir los compromisos del proceso de Reincorporación en lo relacionado con la gestión de la ARN? 1 es nada comprometido y 5 totalmente comprometido

### Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)



67. ¿Se encuentra viviendo en un AETCR (Antiguo Espacio Territorial de Capacitación y Reincorporación)?

