



# **AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)**

## **GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2018**

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. DEFINICIONES .....	4
4. MAPA REFERENCIAL .....	8
5. MARCO ESTRATÉGICO .....	8
6. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN .....	9
7. NORMATIVIDAD .....	10

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

## INTRODUCCIÓN

La Guía para la Caracterización de Usuarios establece los lineamientos para el diseño y aplicación de la caracterización de ciudadanos, usuarios, personas objeto de atención, grupos de interés y de PQRS-D, con el fin obtener los datos necesarios que le permitan a la ARN prestar un mejor servicio, y en especial a su población objeto con relación a los diferentes beneficios ofrecidos.

La guía presenta una definición de caracterización, y el alcance y utilidad de estos ejercicios desde el punto de vista de las políticas de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, Racionalización de Trámites, y Gobierno en línea. También contiene el paso a paso para la realización de un ejercicio de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, y una descripción de las variables a tener en cuenta fuentes de información, criterios para la priorización de variables y los formatos propuestos para registrar la información.

La ARN adopta los lineamientos establecidos en la Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas elaborada por el Departamento Nacional de Planeación DNP y que se encuentra en el siguiente enlace:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Además de los lineamientos establecidos en la guía, los colaboradores de la ARN deben tener presente al momento de elaborar sus caracterizaciones, los siguientes criterios

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

## 1. OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN

### Objetivo General

Establecer las características de los usuarios de la Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN, de tal forma que ofrezca información detallada a los colaboradores de la Entidad y a los demás actores externos en el desarrollo normal de sus actividades y que facilite el acercamiento de estos, con el desarrollo de las políticas de reintegración reincorporación y normalización.

### Objetivos Específicos

- Identificar y describir a las personas objeto de atención y los grupos de interés que hacen uso de los servicios de la ARN
- Definir los lineamientos para la caracterización y segmentación de usuarios
- Caracterizar y segmentar a los usuarios identificados con el fin de establecer atributos similares para la posterior gestión de acciones comunes
- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios para mejorar el servicio

## 2. ALCANCE

Los lineamientos de la guía deben ser acogidos en la ARN, puesto que, a través del ejercicio de caracterización, se pretende llegar a la forma en que se caracterice a los grupos de interés que interactúan con la ARN y requieren de los diferentes trámites y servicios que por ley corresponden a la Entidad, teniendo en cuenta las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento que los afectan

## 3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones les brindan a los usuarios mayor claridad sobre algunos de los términos que podrán ser utilizados en la caracterización.

**ACREDITACIÓN:** Es la certificación expedida por la Oficina del Alto Comisionado para la Paz (OACP) en el Marco del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto Armado y la Construcción de una Paz Estable y Duradera, por medio de

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

la cual se acredita la pertenencia el Grupo Armado Organizado al Margen de la Ley de las FARC-EP, teniendo en cuenta lo establecido en el Decreto 1081 de 2015[1], modificado por el Decreto 1753 de noviembre 3 de 2016 y lo establecido en el parágrafo 5° del artículo 8 de la Ley 418 de 1997, modificado por el artículo 1 de la Ley 1779 de 2016.

Estas acreditaciones son consignadas en los actos administrativos que se le entrega a cada ex combatiente y adicionalmente la OACP expide Resoluciones con todas las personas que sean acreditadas, las cuales son remitidas a la ARN y quienes se encuentran en estas Resoluciones son quienes reciben los beneficios económicos y sociales previstos en DL 899 de 2017.

**ACTA DE COMPROMISO (LEY 1820):** Es el Acto Formal que suscribirán las personas beneficiarias de las libertades previstas en la Ley 1820 de 2016, el cual contendrá el compromiso de sometimiento y puesta a disposición de la Jurisdicción Especial para la Paz, la obligación de informar todo cambio de residencia a la Jurisdicción Especial para la Paz y no salir del país sin previa autorización de la Jurisdicción Especial para la Paz. Esta acta deberá ser suscrita ante el Secretario Ejecutivo de la JEP. (Artículo 36 de la Ley 1820 de 2016)

**ACTIVO (PARTICIPANTE ACTIVO):** Es un desmovilizado que está participando en el Proceso de Reintegración y que ha asistido a alguna actividad programada en su Ruta de Reintegración por la ARN en los últimos tres meses, previos al mes de análisis.

**BENEFICIOS:** Servicios, programas y proyectos sociales y económicos que se enmarcan en la normatividad vigente y en la Política Nacional de Reintegración, que corresponden a la condición de desmovilizado, los cuales coordina, gestiona y/o entrega la ARN para dicha población y su grupo familiar.

**BENEFICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL.** Este beneficio busca el desarrollo de capacidades, que permiten a la persona en proceso de reintegración la construcción de su proyecto de vida, para la superación de la situación de vulnerabilidad y el tránsito hacia el ejercicio autónomo de su ciudadanía.

**BENEFICIO DE GESTIÓN EN EDUCACIÓN.** El Beneficio de Gestión en Educación es el conjunto de acciones realizadas por la ARN, tendientes a promover el acceso, la permanencia y el avance de la persona en proceso de reintegración dentro del Sistema Educativo.

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

**BENEFICIO DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO.** El Beneficio de Formación para el Trabajo es el conjunto de acciones realizadas por la ARN, tendientes a promover el acceso, la permanencia y el avance de la persona en proceso de reintegración, a programas de formación que impliquen el dominio operacional e instrumental de una ocupación determinada, la apropiación de un saber técnico y tecnológico integrado a ella, y la capacidad de adaptación dinámica a los cambios constantes de la productividad.

**CONSEJO NACIONAL DE REINCORPORACIÓN (CNR):** Es la instancia cuya función es la definir las actividades, el cronograma y adelantar el seguimiento del proceso de reincorporación de los integrantes de las FARC a la vida legal, en lo económico, lo social y lo político, según sus intereses, de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera. El CNR fue creado mediante Decreto 2027 de 2016.

**CULMINACIÓN DEL BENEFICIO:** Forma de terminación del proceso de reintegración que se presenta cuando la persona en proceso de reintegración cumple satisfactoriamente con las actividades programadas dentro de los beneficios de su ruta de reintegración.

**DEJACIÓN DE ARMAS:** Fue el procedimiento técnico, trazable y verificable mediante el cual la Organización de Naciones Unidas (ONU) recibió la totalidad del armamento de las FARC-EP para destinarlo a la construcción de monumentos. Este proceso fue realizado durante la vigencia de las antiguas Zonas Veredales Transitorias de Normalización y los Puntos Transitorios de Normalización.

**DESMOVILIZADO:** Aquella persona que por decisión individual abandone voluntariamente sus actividades como miembro de organizaciones armadas al margen de la ley (grupos guerrilleros y grupos de autodefensa) y se entregue a las autoridades de la República.

**ESPACIOS TERRITORIALES DE CAPACITACIÓN Y REINCORPORACIÓN (ETCR):** Conforme a lo decido por la CSIVI en su comunicado conjunto 19, las ZVTN se transformarían en Espacio Territoriales de Capacitación y Reincorporación los cuales servirán para capacitar a los integrantes de las FARC-EP para su reincorporación a la vida civil, preparar proyectos productivos y atender las necesidades de formación técnica de las comunidades aledañas, en un modelo de reincorporación comunitaria, de conformidad con el Decreto 1274 de 2017 y el Decreto 2026 de 2017.

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

**JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ (JEP):** Estará constituida por una serie de salas de justicia, entre las que se incluye una Sala de Amnistía e Indulto y un Tribunal para la Paz, para administrar justicia e investigar, esclarecer, perseguir y sancionar las graves violaciones a los derechos humanos y las graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario. La Jurisdicción Especial para la Paz hace parte del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y No Repetición, y al ocuparse exclusivamente y de manera transitoria de las conductas relacionadas directa e indirectamente con el conflicto armado, no implica la sustitución de la jurisdicción ordinaria

**MOVILIZACIÓN:** es el tránsito que hacen los ex combatientes de las FARC-EP al partido político Fuerza Alternativa Revolucionaria del Común (FARC).

**PROGRAMA DE REINCORPORACIÓN:** Es la implementación de medidas co-construidas de corto, mediano y largo plazo, que les permitirá a las FARC incorporarse a la vida civil para ser ciudadanos con derechos y obligaciones. Según lo establece el acuerdo de paz y lo acordado en el Consejo Nacional de Reincorporación, este se trabajará en dos fases: la primera se ha denominado reincorporación temprana y la segunda fase, reincorporación a largo plazo.

**REINCORPORACIÓN TEMPRANA:** Son acciones co-construidas entre el Gobierno Nacional y las FARC en el marco del CNR para facilitar la adaptación de los guerrilleros a la vida civil.

**REINTEGRACIÓN:** Es el camino que la PPR puede recorrer, paso a paso para poderse convertir en un ciudadano libre e independiente

**RUTA DE REINTEGRACIÓN:** La ruta de reintegración es el plan de trabajo definido conjuntamente entre la ARN y la persona en proceso de reintegración, el cual está orientado al alcance de logros que evidencien el desarrollo de las competencias para la reintegración, promoción de la convivencia y participación en espacios de reconciliación, que aporten a la construcción de su proyecto de vida en la legalidad, conforme el enfoque de superación de la situación de vulnerabilidad hacia el ejercicio ciudadano, definido por la ARN.

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

#### 4. MAPA REFERENCIAL

Las entidades, a través de las estrategias de servicio al ciudadano, trámites y servicios, gobierno en línea, rendición de cuentas y participación ciudadana, atienden una población conformada por diferentes tipos de usuarios.

En la Estrategia de Gobierno en Línea, la caracterización de usuarios pertenece a la estrategia TIC para Servicio – Servicios Centrados en el Usuario.

En el Plan Sectorial, la Entidad tiene acciones definidas para el cumplimiento de las siguientes políticas: transparencia, participación y servicio al ciudadano, gestión del talento humano, eficiencia administrativa y gestión financiera.

El Sistema Integrado para la Reintegración – SIGER de la Entidad, cuenta con 16 procesos, dentro de los cuales se encuentra el Proceso de Seguimiento que suministra los datos que nutren la caracterización y el Proceso de Atención al Ciudadano que administra del Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Entidad a través de los diferentes canales de atención

#### 5. MARCO ESTRATÉGICO

El marco estratégico definido por la ARN, se compone de los siguientes elementos: visión, misión y objetivos estratégicos como referentes en la identificación de los usuarios de la Entidad y marco para elaborar la caracterización de usuarios.

##### Visión

En el año 2020, haber contribuido a la paz, la seguridad y la convivencia ciudadana en Colombia, basándose en los principios del buen gobierno, y constituyéndose en un referente internacional.

##### Misión

“Impulsar el retorno de la población desmovilizada a la legalidad de forma sostenible, contribuyendo a la Paz, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana”.



	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

## Objetivos Estratégicos

- Promover el desarrollo de habilidades y competencias de la población en Proceso de Reintegración y con su entorno próximo.
- Propiciar espacios para la convivencia y acciones de reconciliación en los diferentes contextos receptores, según sus características.
- Fomentar la corresponsabilidad de actores externos frente a la Política de Reintegración en los ámbitos nacional, departamental y municipal.

En este sentido la caracterización del usuario en la Entidad permite identificar elementos que fortalezcan el cumplimiento de los objetivos, a partir de las siguientes acciones:

- Adecuar la oferta institucional y las acciones de servicio al ciudadano.
- Identificar las necesidades y expectativas de información (canales).
- Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías en materia de canales electrónicos, con el fin de satisfacer adecuadamente sus requerimientos y priorizar intervenciones.

## 6. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El comportamiento y las necesidades de cada grupo de interés y cada persona objeto de atención por parte de la ARN son particulares y se enmarcan dentro de su plan de trabajo para dar cumplimiento a su proceso, aspectos que se constituyen en insumos para establecer una caracterización de usuarios que permitan tomar acciones orientadas a la mejora de la prestación de los servicios.

Si bien se cuenta actualmente con información sobre los usuarios objeto de atención en el Sistema de Información para la Reintegración – SIR, al igual que con todas las PQRS-D registradas en los sistemas SIR y SIGOB, se hace necesario contar con un documento que especifique de manera estructurada las principales características de los usuarios directos de los servicios con metas y objetivos claros dando cumplimiento a los requerimientos de la estrategia de Gobierno en Línea y de tal forma que los colaboradores de la Entidad cuenten con

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

insumos para la toma de decisiones y los demás ciudadanos puedan conocer el comportamiento de los usuarios.

## 7. NORMATIVIDAD

El desarrollo de la caracterización de usuarios permitirá dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas.

- Decreto 1081 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 2573 de 2014 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".

	<b>GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PQRS-D</b>	CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-3

- Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1753 de 2015 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo.
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.