

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 SUJETO DE ATENCIÓN
(encuesta telefónica)

ANALYTICA MSE SAS BIC
Contrato N°. 1935 de 2023

Diciembre de 2023



Agencia para la
Reincorporación y la
Normalización - ARN



Contenido

- 01.** Etapas del estudio
- 02.** Ficha Técnica y Metodología
- 03.** Caracterización
- 04.** Resultados

01 Etapas del estudio

ETAPAS DEL ESTUDIO



**ETAPA UNO:
PLANEACIÓN DE
LA CONSULTORÍA**



**ETAPA DOS:
DISEÑO
MUESTRAL,
HERRAMIENTA DE
RECOLECCIÓN Y
SENSIBILIZACIÓN**



**ETAPA TRES:
RECOLECCIÓN DE
DATOS**



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



**ETAPA CINCO:
ELABORACIÓN
DEL INFORME
FINAL**

Etapas de la ejecución

Descripción de actividades

ETAPAS	ARN	ANALYTICA
<p>ETAPA UNO: PLANEACIÓN DE LA CONSULTORÍA:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Socializa el formulario y sugiere algunos ajustes. • La ARN aprueba el formulario. • Presenta unos pocos ajustes y posteriormente aprueba el documento metodológico. • Da aprobación para el inicio de la siguiente etapa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura el formulario teniendo en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos respecto a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la ARN. • Fraseo, lógica y claridad de las preguntas. • Flujos entre preguntas. • Diseña los formularios en la herramienta de recolección ODK. • Estructura el documento metodológico. • Realiza la prueba piloto
<p>ETAPA DOS: DISEÑO MUESTRAL Y SENSIBILIZACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño Muestral: Definido por la ARN. Solicitan dos propuestas de diseño muestral. • Base de datos: ARN suministra bases anonimizadas • Realiza sensibilización con los grupos de interés. La supervisión de contrato realiza mesas de trabajo con las dependencias de la ARN para sensibilizarlas sobre el estudio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analytica presenta dos propuestas implementando los requisitos de la ARN. • Selecciona la muestra y sobremuestra. Posteriormente la ARN entrega bases seleccionadas. • Presenta propuesta sobre la metodología de cálculo de los indicadores.

Etapas de la ejecución

Descripción de actividades

ETAPAS	ARN	ANALYTICA
<p>ETAPA TRES: RECOLECCIÓN DE DATOS</p>	<p>ENCUESTA POBLACIÓN SUJETO DE ATENCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • La supervisión del contrato realiza reunión con los coordinadores de los grupos territoriales con el fin de que difundan al interior de su equipo el inicio del campo. • La supervisión del contrato remite a la población sujeto mensajes de texto a través del contact center contratado por la entidad. Esta actividad se realiza varias veces teniendo en cuenta los tiempos de cronograma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea el Power Bi del estudio para el seguimiento de la recolección de información en tiempo real. • Los registros seleccionados en la muestra tuvieron como mínimo entre 5 y 10 llamadas dependiendo el estado (volver a llamar, rechazo, no contesta).

02 Ficha técnica

FICHA TÉCNICA Y METODOLOGÍA

OBJETIVO:	Realizar un estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN, dirigido a la población sujeto de atención, cliente interno y Ciudadanía que tiene algún relacionamiento con la entidad (Universidades, Organizaciones no Gubernamentales, Entidades del Estado, ciudadanía en general entre otras).
Empresa contratante:	AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN
Empresa contratada:	ANALYTICA MSE SAS BIC
Metodología:	Estudio cuantitativo – probabilístico estratificado
Instrumentos de medición:	Cuestionarios semi estructurados
Grupo objetivo:	Población sujeto de atención por parte de la ARN (Reintegración, Reintegración Especial, Reincorporación y Proceso de Atención Diferencial)
Técnica de recolección de datos:	Telefónica
Alcance del estudio:	Nacional (resultado de la ubicación de la población objetivo)
Fecha realización de la encuesta:	30 de septiembre al 03 de noviembre de 2023.

FICHA TÉCNICA Y METODOLOGÍA

Encuesta telefónica - Población sujeto de atención

Tipo de proceso	Universo	Tamaño de muestra
Decreto 965 de 2020 (Atención diferencial)	653	243
Decreto Ley 899 de 2017 (Reincorporación Acuerdo final)	11.215	458
Res 0754 de 2013 (Reintegración)	2.127	436
Res 1724 de 2014 (Justicia y Paz)	993	330
Total	14.988	1.467

Se contó con el listado de beneficiarios que conforman la población sujeto, 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

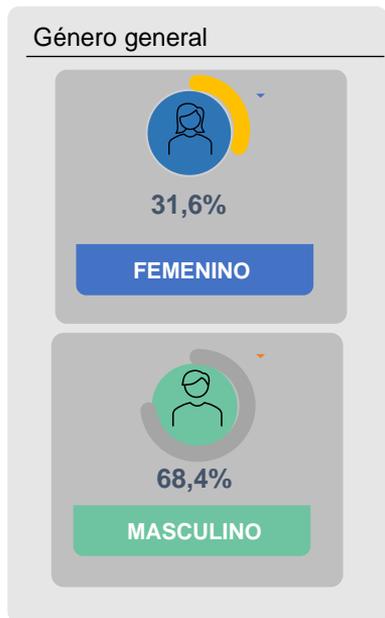
Estratificación por grupo territorial

Selección de beneficiarios (MAS)

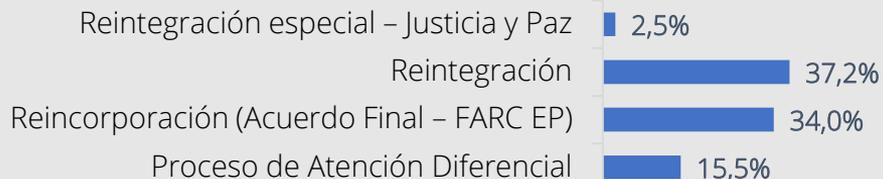
03 Caracterización

CARACTERIZACIÓN

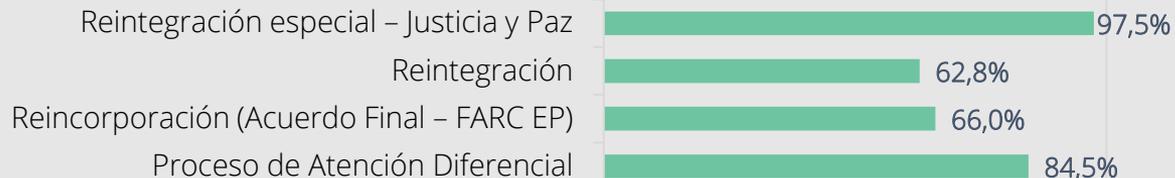
Nota: Caracterización de los participantes en el estudio



FEMENINO POR PROCESO



MASCULINO POR PROCESO



04 Resultados

Indicadores de Satisfacción

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ARN 2023 POBLACIÓN SUJETO DE ATENCIÓN (Encuesta telefónica)		ÍNDICE PORCENTUAL
Satisfacción del canal presencial	4,69	93,74%
Satisfacción del canal telefónico	4,77	95,43%
Satisfacción del canal escrito	4,56	91,30%
Satisfacción del canal virtual	4,63	92,70%
Satisfacción del trámite realizado	4,34	86,81%
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ARN 2023	4,60	92%

1. Según su experiencia ¿qué tan satisfecho se ha sentido a lo largo de su proceso con la ARN? (1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho)

General

4,42

Proceso de Atención
Diferencial

4,59

Reincorporación
(Acuerdo Final – FARC
EP)

4,37

Reintegración

4,61

Reintegración especial –
Justicia y Paz

4,45

<p>2. En una escala de 1 a 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho ¿Qué tan satisfecho se ha sentido con la gestión realizada por parte de la ARN en su proceso en los siguientes temas?</p>	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Educación	4,44	4,30	4,43	4,52	4,41
Atención Psicosocial	4,41	4,62	4,34	4,63	4,68
Apoyo económico	4,35	4,58	4,37	4,23	4,20
Orientación legal	4,35	4,53	4,32	4,45	4,30
Formación para el trabajo	3,98	3,93	3,95	4,20	3,93
Salud	3,97	3,99	3,90	4,24	4,19
Ofertas de Empleabilidad	3,54	3,44	3,55	3,63	3,40
Ofertas de vivienda	2,59	2,59	2,60	2,64	2,36

<p>3. De acuerdo con sus respuestas a la pregunta anterior, por favor indíquenos en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones:</p>	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Las gestiones realizadas por la ARN son oportunas (en el momento adecuado)	4,30	4,49	4,28	4,38	4,27
Las gestiones realizadas por la ARN son de calidad (cumplimiento de sus necesidades y expectativas)	4,29	4,49	4,25	4,49	4,24
Las gestiones realizadas por la ARN son efectivas (logro del objetivo o fin deseado)	4,25	4,49	4,20	4,44	4,21
Las gestiones realizadas por la ARN son ágiles (rapidez)	4,24	4,49	4,19	4,42	4,28

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



	Si	Si	Si	Si
Reintegración especial – Justicia y Paz	91,20%	43,30%	37,00%	48,00%
Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	79,00%	45,40%	29,20%	37,50%
Proceso de Atención Diferencial	78,00%	46,60%	28,80%	37,10%
Reintegración	74,30%	40,20%	31,50%	35,30%

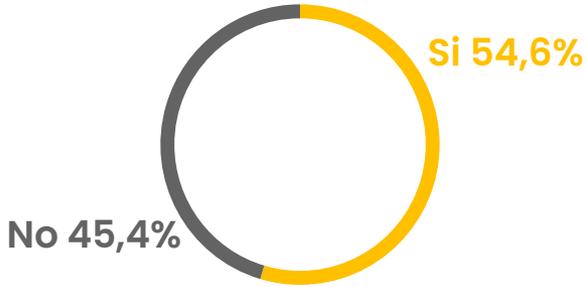
Presencial (Atención recibida en sede)

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

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

Virtual (Correo electrónico o Servicios de la sede electrónica de la ARN como módulo de PQRSD, llámenos gratis y chat virtual)

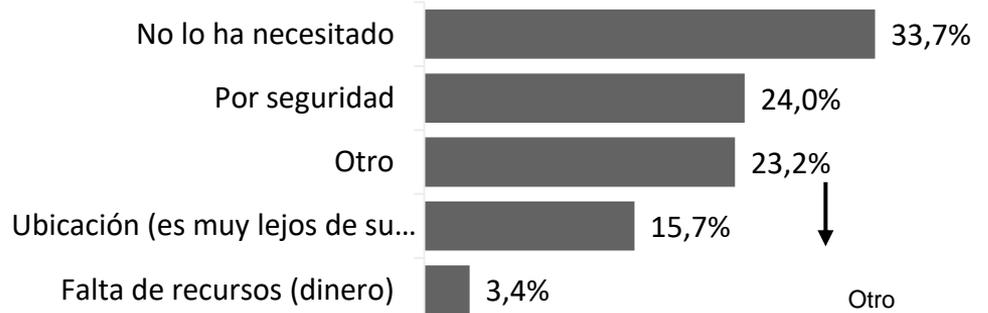
5. En el último año ha ido al Grupo territorial que le fue asignado



Reintegración especial – Justicia y Paz	77,50%
Proceso de Atención Diferencial	67,10%
Reintegración	65,10%
Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	49,70%

Si (54,6%)

6. ¿Por qué no ha ido en el último año al Grupo territorial que le fue asignado? (No 45,4%)



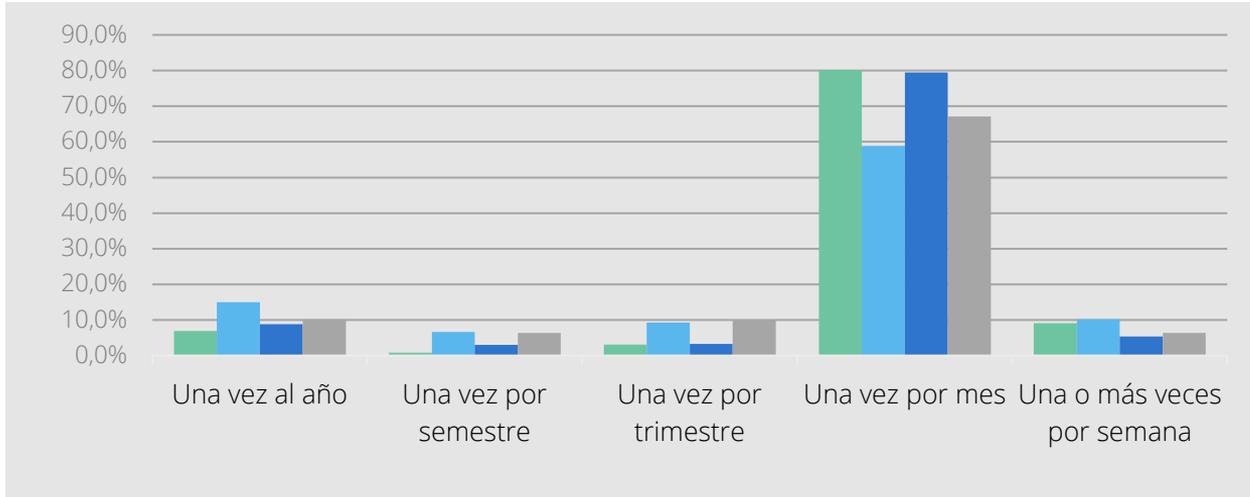
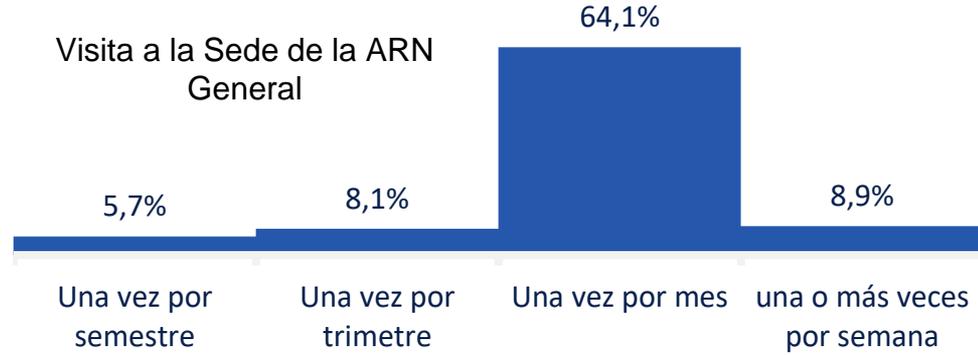
- El facilitador/reintegrador lo visita.
- Por el trabajo
- No tiene grupo territorial



Nota: A mayor tamaño de la palabra más representatividad

7. 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)	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Profesional reintegrador / facilitador	4,77	4,81	4,75	4,81	4,84
Asistente de atención	4,69	4,79	4,67	4,72	4,76
Otros profesionales	4,57	4,61	4,53	4,72	4,68
Abogado	4,23	4,16	4,18	4,52	4,18
Profesional de salud	3,90	3,94	3,81	4,31	3,97

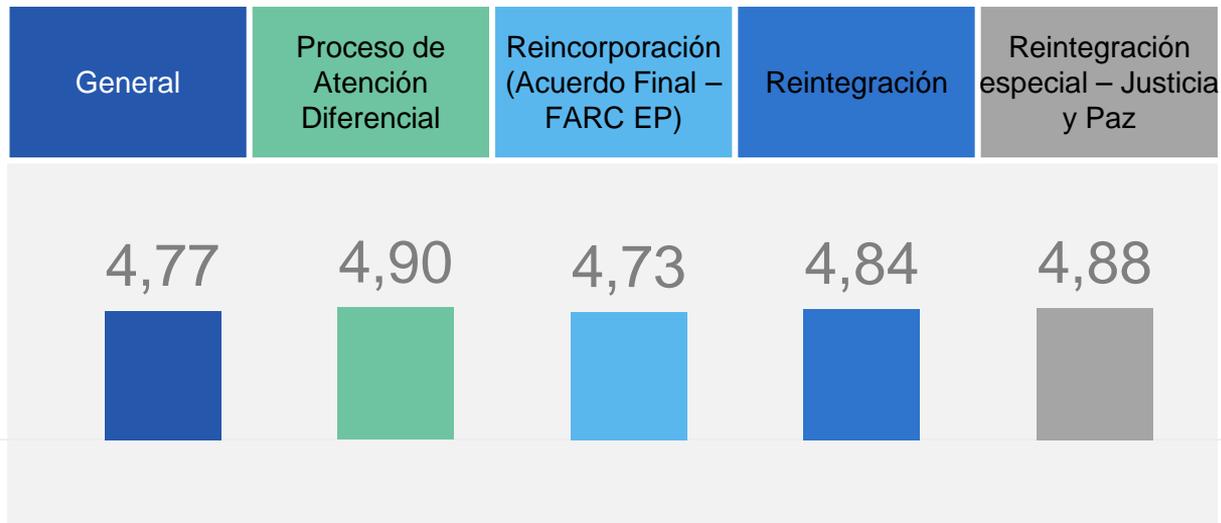
8. ¿En el último año, con qué frecuencia ha visitado la sede de la ARN?



9. 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. (1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho)	General	Proceso de Atención Diferencial	Reinserción (Acuerdo Final – FARC EP)	Reinserción	Reinserción especial – Justicia y Paz
La amabilidad, respeto y cordialidad en la atención	4,84	4,97	4,80	4,92	4,93
La claridad de la información dada por la persona que lo atendió	4,80	4,96	4,77	4,85	4,87
El tiempo de espera para la atención	4,73	4,83	4,68	4,83	4,85
Confidencialidad en el manejo de la información	4,71	4,81	4,65	4,84	4,88
La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites	4,54	4,73	4,48	4,69	4,65

10. según su experiencia califique el estado de las instalaciones físicas del punto de atención donde es atendido, en cuanto a los siguientes aspectos	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
Limpieza	4,77	4,96	4,68	4,95	4,94
Iluminación	4,70	4,92	4,62	4,88	4,87
Oficina de atención	4,65	4,86	4,57	4,84	4,76
Salas de espera	4,62	4,83	4,52	4,82	4,82
Comodidad	4,60	4,88	4,49	4,84	4,77
Baños	4,58	4,90	4,47	4,76	4,84
Seguridad	4,57	4,57	4,49	4,80	4,77
Ventilación	4,54	4,82	4,42	4,81	4,79
Privacidad	4,53	4,63	4,47	4,71	4,62
Amplitud	4,51	4,84	4,40	4,77	4,69
Señalización	4,50	4,85	4,36	4,81	4,77
Acceso adecuado para las personas con discapacidad	4,25	4,61	4,10	4,58	4,54

11. De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional, reintegrador o facilitador. Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
El lenguaje claro y fácil de entender.	4,85	4,91	4,83	4,90	4,92
La amabilidad, respeto y cordialidad del profesional reintegrador /facilitador	4,83	4,90	4,81	4,89	4,95
El conocimiento y profesionalismo del profesional reintegrador/facilitador	4,79	4,88	4,77	4,83	4,86
El tiempo dedicado a atenderlo.	4,78	4,92	4,75	4,81	4,88
La eficiencia del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier necesidad.	4,68	4,76	4,66	4,75	4,76



12. 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

INDICADOR SINTÉTICO

Satisfacción Canal Presencial

4,69

93,74%

Preguntas que conforman el indicador

¿Qué tan satisfecho está con la orientación brindada por los profesionales con los que se relaciona en su proceso?

1. Abogado
2. Asistente de atención
3. Profesional reintegrador/facilitador
4. Profesional de salud
5. Otros profesionales

¿Qué tan satisfecho está con los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el personal en las sedes de la ARN?

1. La amabilidad, respeto y cordialidad en la atención
2. El tiempo de espera para la atención
3. La claridad de la información dada por la persona que lo atendió
4. La respuesta adecuada a sus solicitudes y/o trámites
5. Confidencialidad en el manejo de la información

De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el profesional, reintegrador o facilitador. Califique de 1 a 5

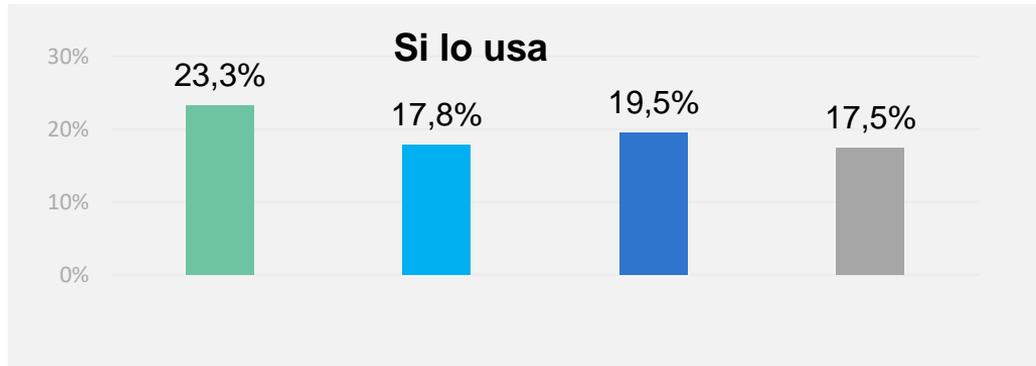
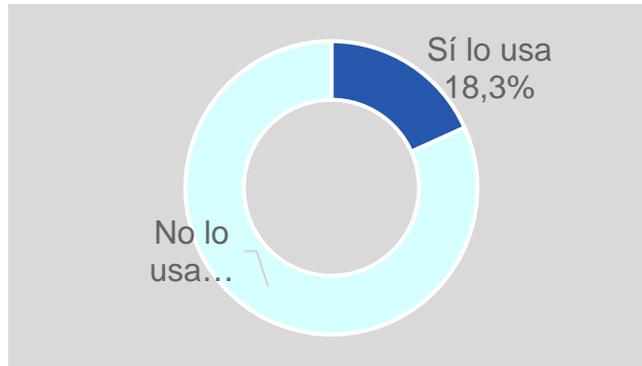
1. La amabilidad, respeto y cordialidad del profesional reintegrador /facilitador
2. La eficiencia del profesional reintegrador / facilitador frente a cualquier necesidad.
3. El tiempo dedicado a atenderlo
4. El conocimiento y profesionalismo del profesional reintegrador/facilitador
5. El lenguaje claro y fácil de entender

¿Qué tan satisfecho se encuentra con la atención que le han brindado presencialmente en la ARN?

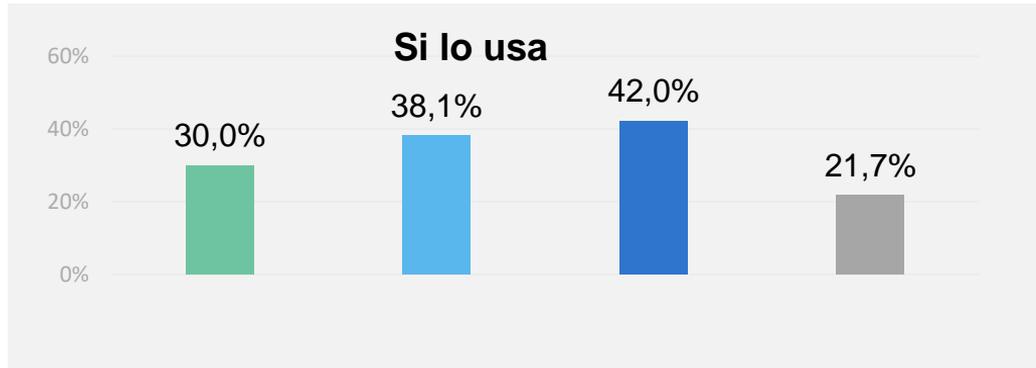
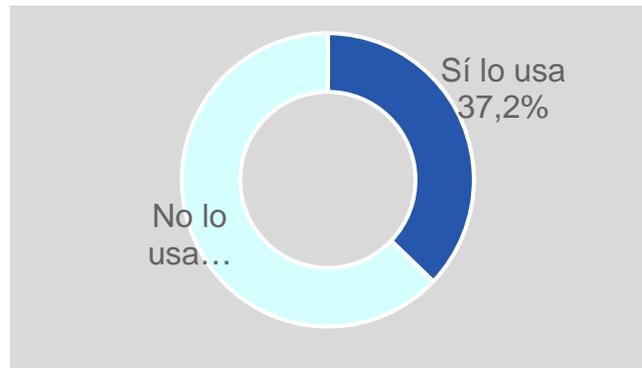
13. ¿Cuál de los siguientes servicios TELEFÓNICOS utiliza para comunicarse con la ARN?

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

Llamada a la línea de atención gratuita 018000-911516

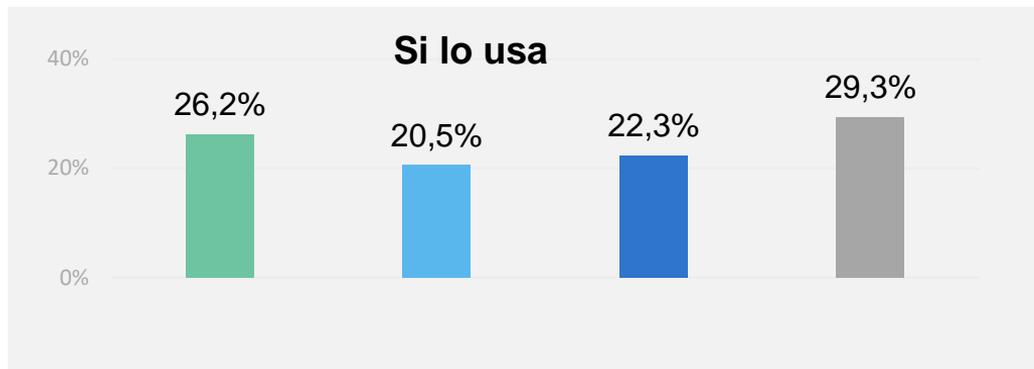
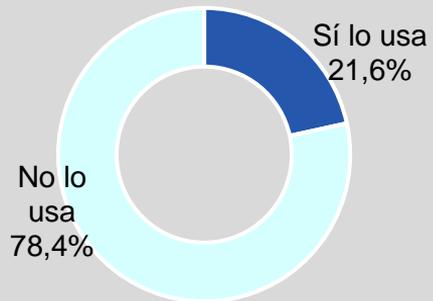


#516 desde un celular Movistar o Claro

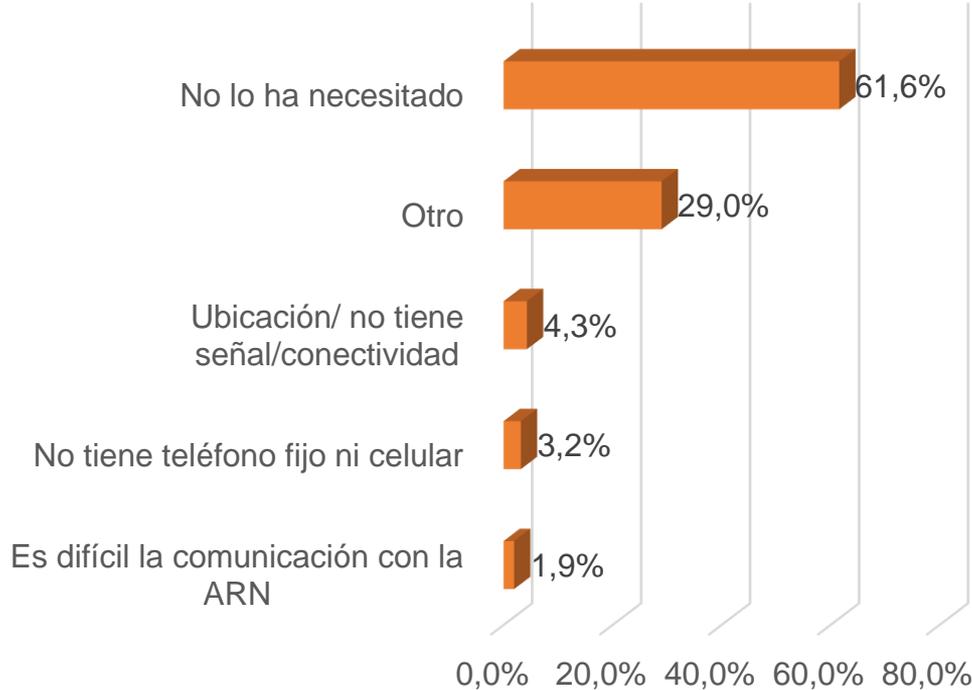


13. ¿Cuál de los siguientes servicios TELEFÓNICOS utiliza para comunicarse con la ARN?

El número telefónico de la ARN 601 4430020



14. ¿Por qué no ha utilizado los servicios TELEFÓNICOS para comunicarse con la ARN?



Nota: A mayor tamaño de la palabra más representatividad

15. De los siguientes aspectos relacionados con la atención telefónica con la ARN. Califique de 1 a 5, su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La amabilidad, respeto y cordialidad en la atención	4,88	4,96	4,87	4,92	4,85
La claridad de la información dada por la persona que lo atendió	4,83	4,94	4,81	4,91	4,81
El tiempo que duró la atención	4,78	4,93	4,75	4,85	4,85
La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo	4,70	4,81	4,68	4,77	4,69
Tiempo de respuesta a su llamada.	4,69	4,90	4,68	4,69	4,67

16. Según su experiencia: ¿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



17. ¿Ha recibido algún tipo de información a través de mensaje de texto desde el Call Center de la ARN?



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



SERVICIO TELEFÓNICO

INDICADOR SINTÉTICO

Satisfacción Canal
Telefónico

4,77

95,43%

Preguntas que conforman el indicador

De los siguientes aspectos relacionados con la atención telefónica con la ARN. Califique de 1 a 5

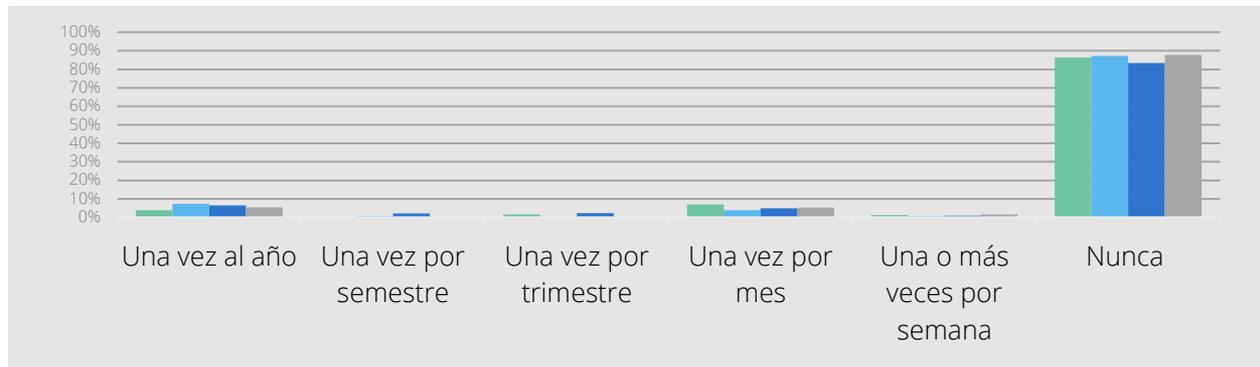
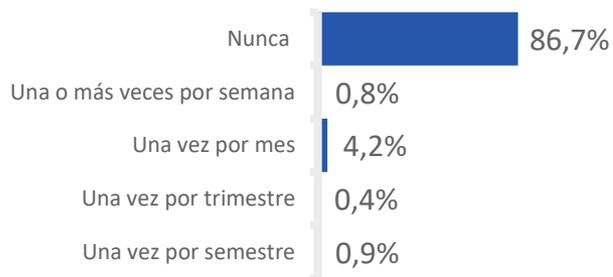
1. Tiempo de respuesta a su llamada.
2. La amabilidad, respeto y cordialidad en la atención.
3. El tiempo que duró la atención.
4. La claridad de la información dada por la persona que lo atendió.
5. La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo.

Según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por la atención telefónica cuando se comunicó con la ARN?

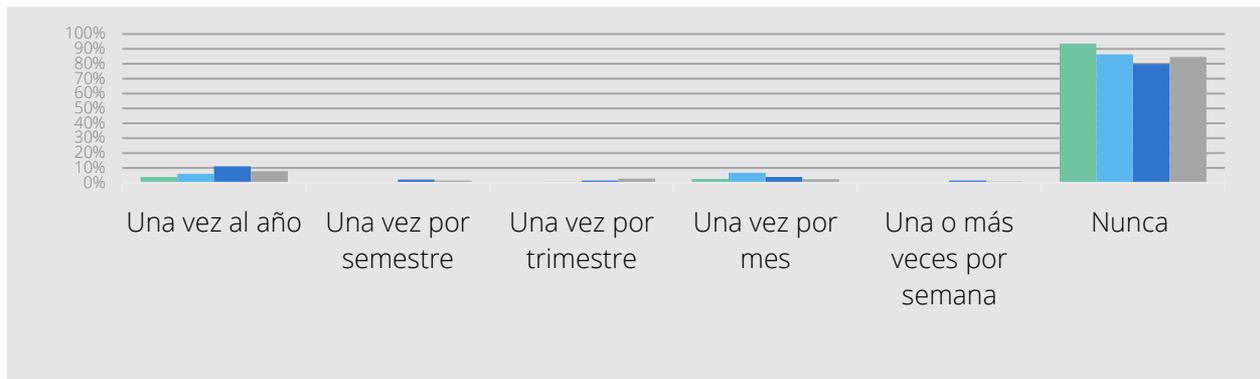
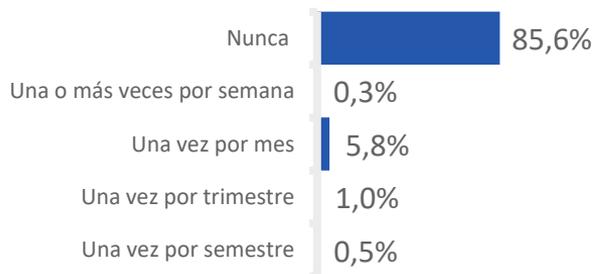
19. ¿En el último año ha utilizado alguno de los siguientes medios ESCRITOS de atención de la ARN?



Buzón de opinión



Comunicación escrita (carta) radicada en las ventanillas de correspondencia de la ARN



20. De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada a través del medio escrito de la ARN. Califique de 1 a 5 su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La respuesta fue en lenguaje claro	4,58	4,87	4,57	4,60	4,53
La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada	4,57	4,61	4,57	4,55	4,53
Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley	4,52	4,34	4,53	4,43	4,69
La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo	4,51	4,60	4,54	4,40	4,50

21. 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

4,58

4,74

4,57

4,65

4,50

SERVICIO ESCRITO

INDICADOR SINTÉTICO

Satisfacción Canal Escrito

4,56

91,30%

Preguntas que conforman el indicador

De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada a través del medio escrito de la ARN. Califique de 1 a 5

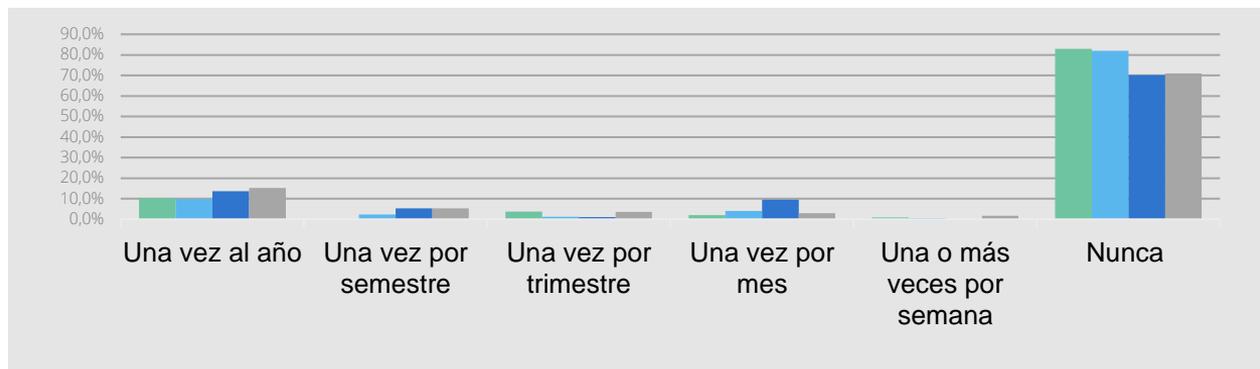
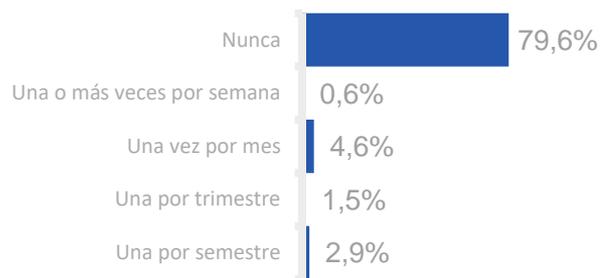
- 1.La respuesta fue en lenguaje claro
- 2.La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo
- 3.La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada
- 4.Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley

Según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por el canal escrito de la ARN?

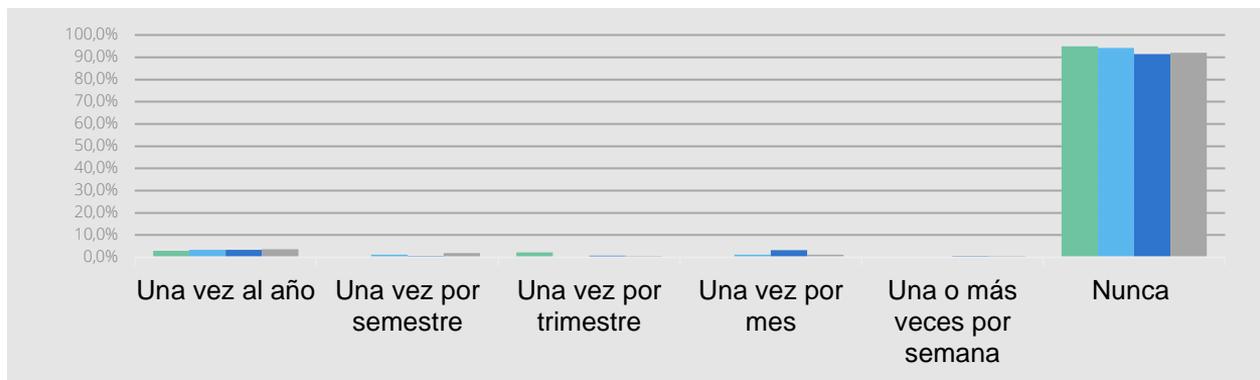
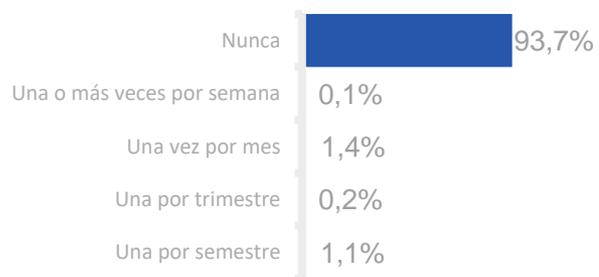
22. ¿En el último año, ha utilizado alguno de los siguientes medios VIRTUALES de atención de la ARN?



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



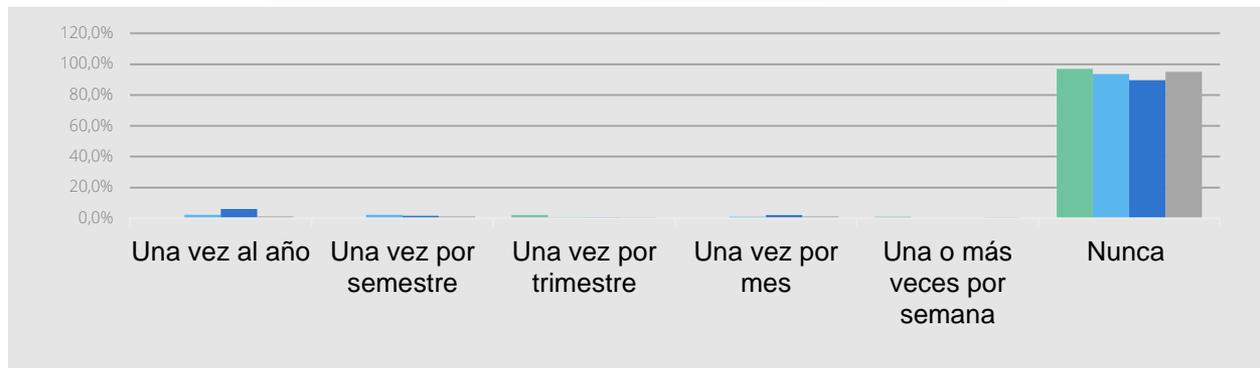
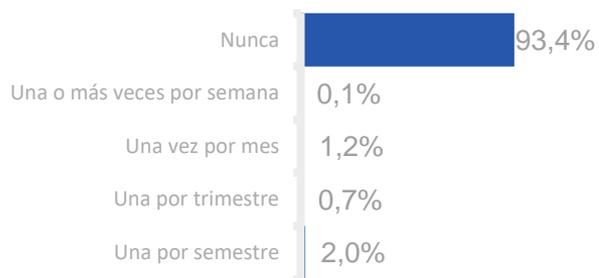
[Correo de denuncias de la ARN soytransparente@reincorporacion.gov.co](mailto:soytransparente@reincorporacion.gov.co)



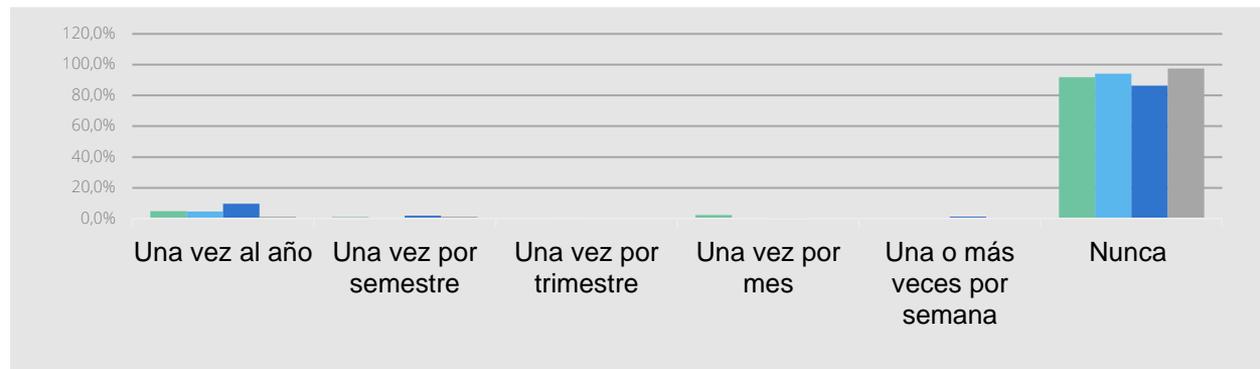
22. ¿En el último año, ha utilizado alguno de los siguientes medios VIRTUALES de atención de la ARN?



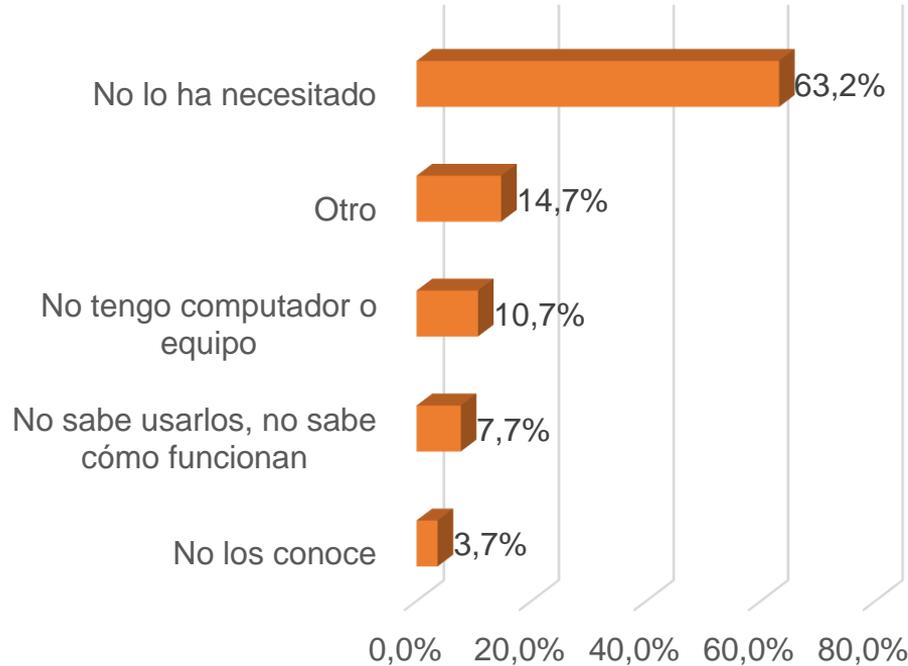
Servicio llámenos gratis de la sede electrónica



Módulo web de PQRS-D



23. ¿Por qué no ha utilizado los medios VIRTUALES de atención de la ARN?



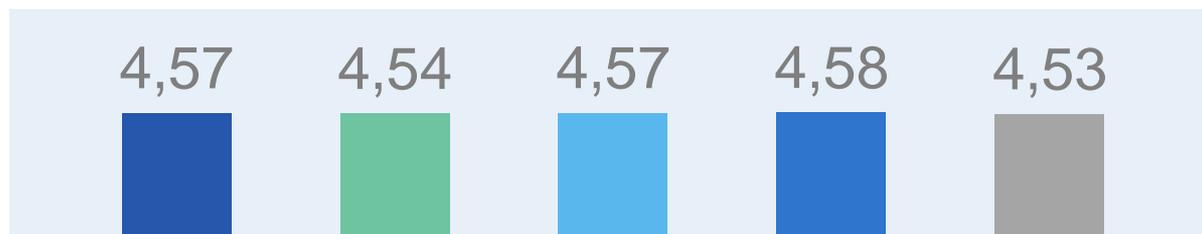
- Otro
- Lo hace presencial con su facilitador/reintegrador
 - Se comunica con su facilitador/reintegrador



Nota: A mayor tamaño de la palabra más representatividad

24. De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el medio virtual de la ARN. Califique de 1 a 5 su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada	4,72	4,71	4,75	4,58	4,66
Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley	4,70	4,53	4,75	4,53	4,63
La respuesta fue en lenguaje claro	4,68	4,84	4,67	4,67	4,63
La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo	4,57	4,77	4,57	4,49	4,65

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



SERVICIO VIRTUAL

INDICADOR SINTÉTICO

Satisfacción Canal Virtual

4,63

92,70%

Preguntas que conforman el indicador

De los siguientes aspectos relacionados con la atención brindada por el medio virtual de la ARN. Califique de 1 a 5

1. La respuesta fue en lenguaje claro
2. La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo.
3. La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada.
4. Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley.

Según su experiencia, ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención brindada por el medio virtual de la ARN?

26. ¿En el último año usted ha presentado a la ARN...? PQRS-D -



Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
8,7%	4,3%	4,1%	6,1%
4,6%	5,0%	6,4%	5,9%
3,8%	6,3%	4,9%	4,2%
6,5%	4,2%	4,0%	4,7%
5,7%	7,4%	5,9%	10,7%
4,6%	5,2%	3,1%	2,4%

27. De los siguientes aspectos relacionados con la respuesta que la ARN le dio a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia. Califique de 1 a 5 su satisfacción frente a ellos, siendo 1 nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho.	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
La respuesta que le dieron fue en lenguaje claro o fácil de entender	3,92	3,83	3,94	3,81	3,96
La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada	3,89	3,92	3,87	3,92	4,06
Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley	3,88	3,50	3,88	3,88	4,09
La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo	3,84	3,83	3,86	3,73	3,81

28. Según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención dada a su PQRS-D?. 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho



29. La información para realizar los trámites de la ARN, ¿le parece clara?



30. 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?

Realizar los trámites en la ARN le genera tranquilidad.	4,54	4,66	4,53	4,57	4,54
Los trámites en la ARN son claros y están hechos para que usted los pueda hacer.	4,53	4,69	4,52	4,58	4,48
Los trámites en la ARN son sencillos y están hechos para que usted los entienda.	4,47	4,69	4,44	4,57	4,47
Los trámites realizados en la ARN cumplen con el tiempo planeado.	4,46	4,66	4,43	4,54	4,52
Los trámites de la ARN dan respuesta a su necesidad	4,35	4,51	4,32	4,43	4,38

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

31. Según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención dada a los trámites? 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho,

4,45

4,63

4,43

4,52

4,40

Satisfacción del Tramite Realizado

INDICADOR SINTÉTICO

Satisfacción del tramite
realizado

4,34

86,81%

Preguntas que conforman el indicador

De los siguientes aspectos relacionados con la respuesta que la ARN le dio a su petición, consulta, reclamo, sugerencia o denuncia. Califique de 1 a 5

- 1.La respuesta fue en lenguaje claro
- 2.La respuesta que le dieron tenía argumentos de fondo.
- 3.La respuesta que le dieron se relacionaba con la petición realizada.
- 4.Le dieron respuesta dentro del plazo establecido por ley.

Según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención dada a los PQRSD?

Acerca de los trámites que se deben realizar para acceder a los servicios de la ARN, califique de 1 a 5

- 1.Los trámites en la ARN son sencillos y están hechos para que usted los entienda
- 2.Realizar los trámites en la ARN le genera tranquilidad
- 3.Los trámites realizados en la ARN cumplen con el tiempo planeado
- 4.Los trámites de la ARN dan respuesta a su necesidad
- 5.Los trámites en la ARN son claros y están hechos para que usted los pueda hacer

Según su experiencia: ¿qué tan satisfecho se encuentra en general con la atención dada a los trámites?

32. ¿Usted usa la sede electrónica de la ARN, www.reincorporacion.gov?

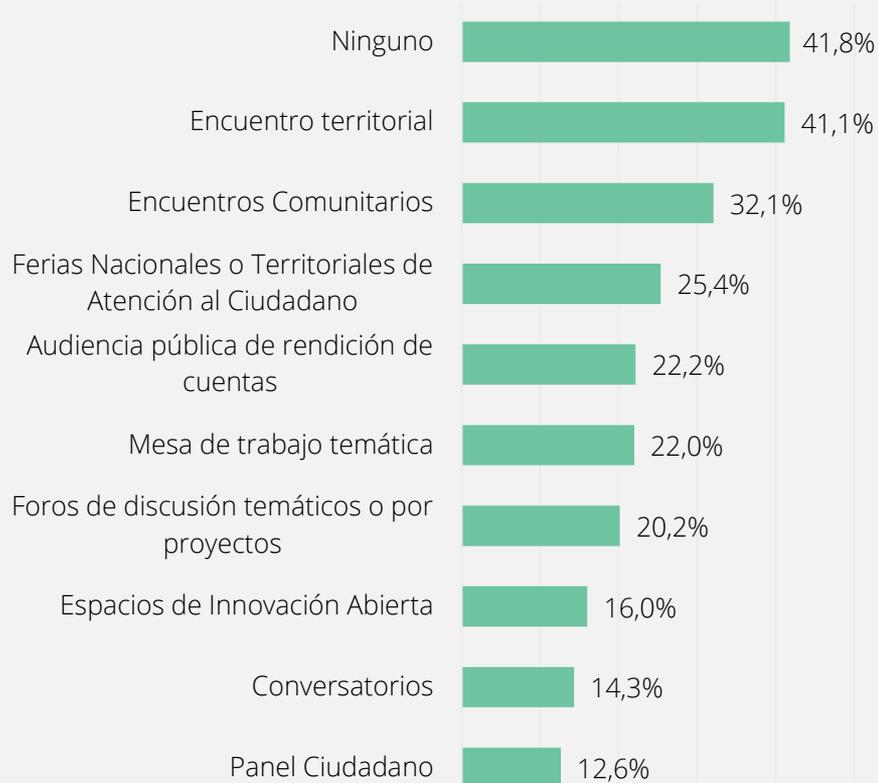


33. En una escala de 1 a 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, Califique la sede electrónica de la ARN en los siguientes aspectos:

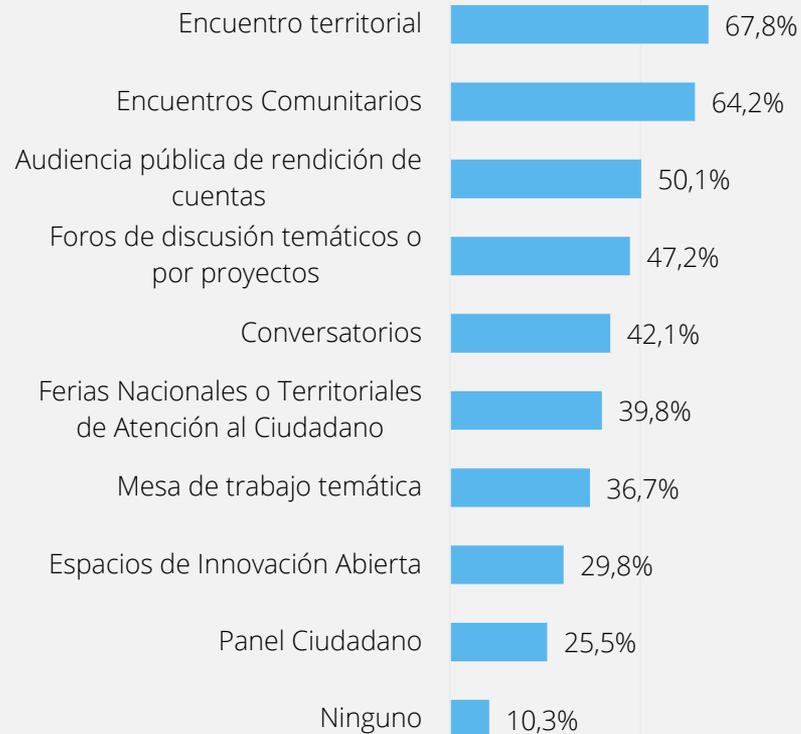
Actualización de la información publicada	4,68	4,74	4,66	4,69	4,80
Facilidad para encontrar lo que busca	4,65	4,56	4,66	4,58	4,76
Importancia de los contenidos publicados	4,65	4,69	4,63	4,68	4,80
Navegación (efectiva, rápida, fácil)	4,59	4,39	4,56	4,75	4,76
Diseño (atractivo, agradable)	4,59	4,82	4,56	4,55	4,80

34. ¿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)



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

Reintegración



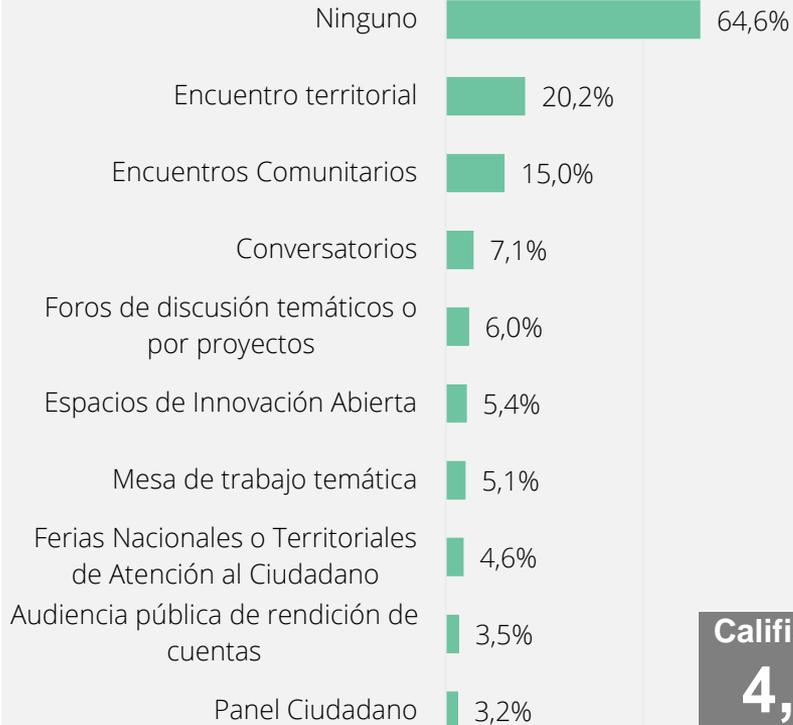
Reintegración especial – Justicia y Paz



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

36. Según su experiencia ¿qué tan satisfecho está con los espacios de participación ciudadana que le brinda la ARN?

Proceso de Atención Diferencial



Calificación

4,73

Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)



Calificación

4,57

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

36. Según su experiencia ¿qué tan satisfecho está con los espacios de participación ciudadana que le brinda la ARN?

Reintegración



Calificación

4,74

Reintegración especial – Justicia y Paz



Calificación

4,73

37. 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
NS / NR	50,60%	36,40%	57,90%	49,60%
Información y materiales empleados	31,20%	26,80%	23,60%	26,20%
Claridad en la invitación con la temática a desarrollar	29,00%	34,50%	21,40%	26,90%
Metodología implementada en la actividad	23,80%	20,50%	22,70%	17,40%
Capacidad de comunicación y claridad del expositor	17,10%	24,80%	21,60%	15,80%

38. ¿Considera que la ARN ha implementado programas, proyectos y servicios a partir de los aportes dados en los espacios de participación ciudadana?

si

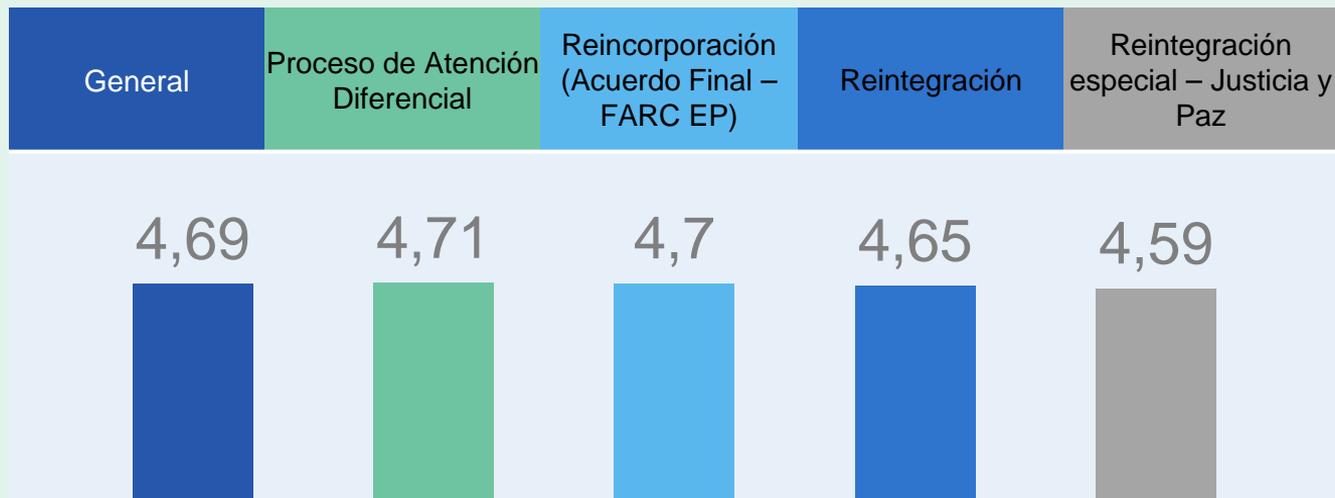
70,3%

88,4%

76,0%

81,2%

39. ¿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



40. De acuerdo con su experiencia y los servicios proporcionados por la ARN, en una escala de 1 a 5, donde 1 es nada efectiva y 5 totalmente efectiva, ¿qué tan efectiva considera usted que es la entidad para garantizar...?

	General	Proceso de Atención Diferencial	Reincorporación (Acuerdo Final – FARC EP)	Reintegración	Reintegración especial – Justicia y Paz
No repetición	4,54	4,41	4,58	4,37	4,60
Ejercicio de los derechos	4,47	4,60	4,45	4,56	4,37
Prevención de la estigmatización de la población	4,28	4,30	4,27	4,33	4,33
Seguridad humana	4,24	4,18	4,21	4,34	4,37

41. ¿Ha experimentado barreras o dificultades al hacer uso de los servicios que le ofrece la ARN?



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



**47. Según su experiencia, ¿qué tan
satisfecho se siente con el
acompañamiento ofrecido en el antiguo
ETCR? 1 es nada satisfecho y 5
totalmente satisfecho**

**46. ¿Usted vive en los antiguos Espacios
Territoriales de Capacitación y
Reincorporación AETCR?
(Reincorporación)**



4,48



Agencia para la
Reincorporación y la
Normalización - **ARN**

GRACIAS