



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



Informe de resultados ARN

Medición de la percepción ciudadana y población sujeto - Vigencia 2025

Bogotá D.C., abril de 2026



Objetivo y metodología

Objetivo estratégico

Identificar la percepción de las personas sujeto de atención y la ciudadanía frente a los servicios brindados por la ARN en sus diferentes canales.

Busca optimizar el proceso de relacionamiento y fortalecer los niveles de confianza institucional.

Instrumentos aplicados

Se diseñaron e implementaron cuatro herramientas sistemáticas:

- Encuesta telefónica (población sujeto).
- Encuesta canal presencial.
- Encuesta seguimiento PQRSD.
- Encuesta call center y chat.

Encuesta telefónica población sujeto

94.2%

Satisfacción general

Muestra: 1.524 personas encuestadas.

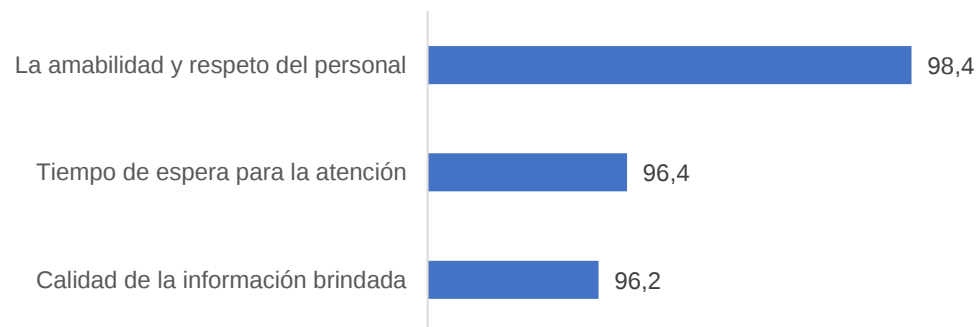
Distribución por proceso:

Ítem evaluado	Promedio satisfacción (%)
Canal presencial	97.6
Canal telefónico	96
Servicios	94
Proceso	91.8
Canal virtual	91.4
Satisfacción general	94.2

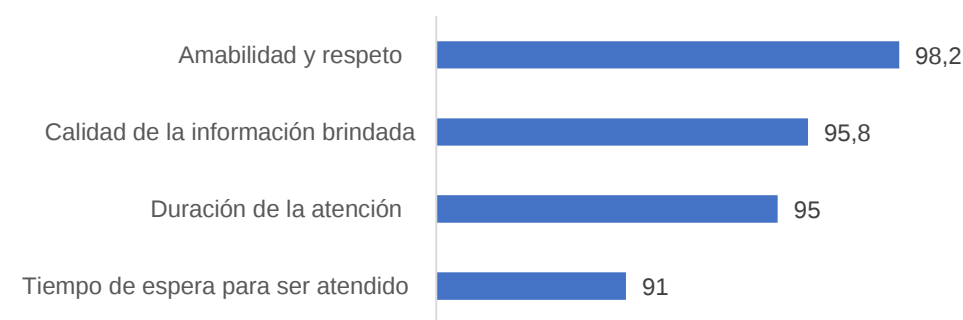
Proceso de atención	Cantidad de personas	(%)
Reincorporación	1024	67.19
Reintegración	186	12.20
Acompañamiento a comparecientes de fuerza pública	150	9.84
Reintegración Especial	97	6.37
Proceso de Atención Diferencial	67	4.40
Total general	1524	100

Evaluación de atributos por canal

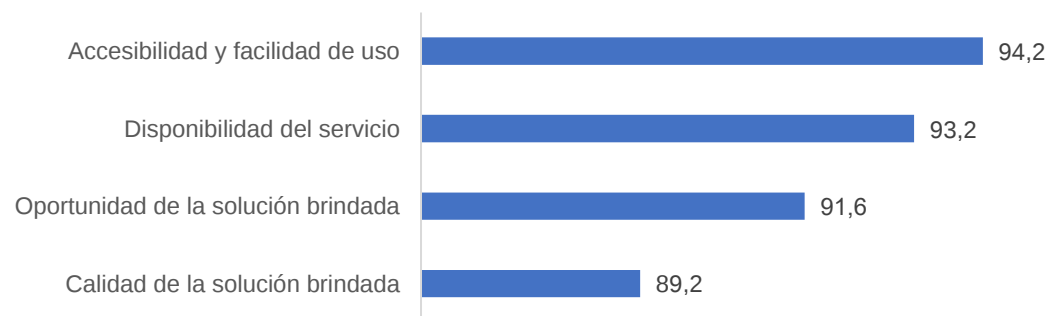
Atributo evaluado canal presencial



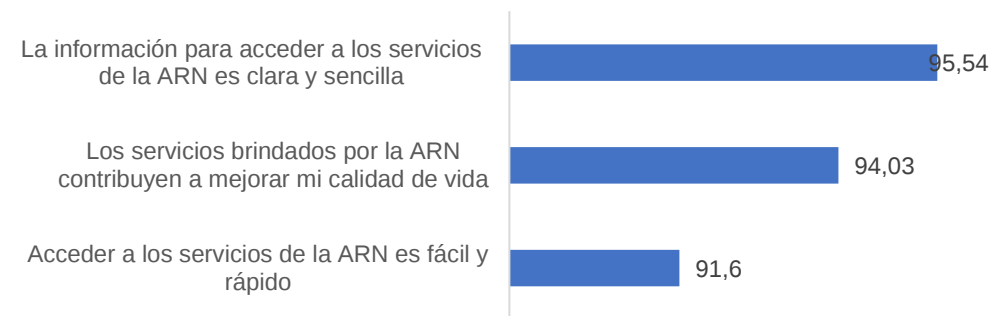
Atributo evaluado canal telefónico



Atributo evaluado canal virtual



Aspecto evaluado de los servicios

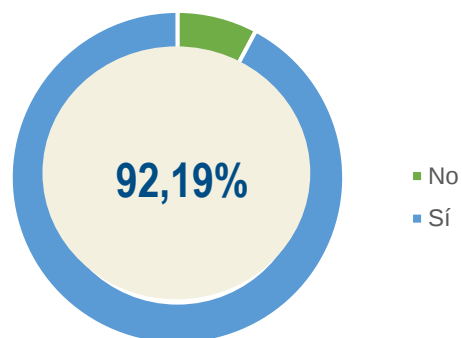


La calidez humana es la mayor fortaleza del canal. El tiempo de espera y la calidad de la información brindada son los aspectos con mayor oportunidad de mejora, aunque mantienen niveles sobresalientes.

Proceso de Reincorporación

PRI - Programa de Reincorporación Integral

Satisfacción formulación PRI

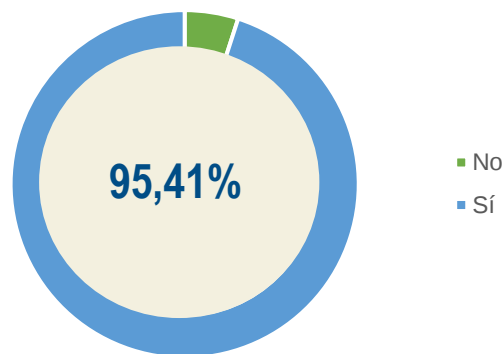


1024 personas encuestadas
del proceso de
Reincorporación.

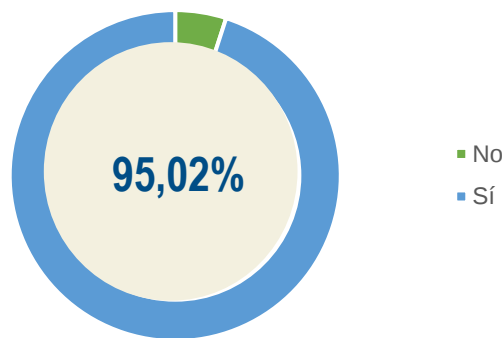
✓ Fortalezas

- Alta valoración del acompañamiento profesional.
- El PRI percibido como guía del proyecto de vida.
- Reconocimiento de avances en educación y proyectos.
- Sentido de pertenencia al construir su propio plan.

Claridad acciones PRI



Contribución del PRI a mi proceso



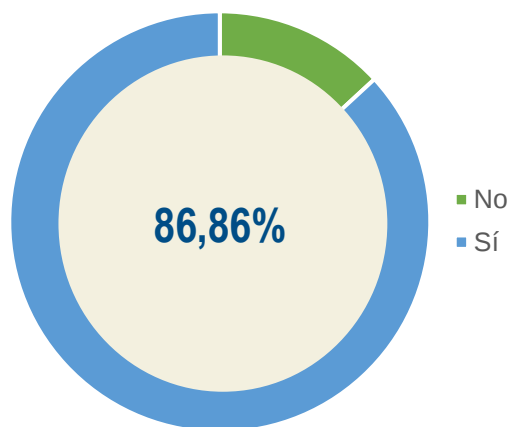
⚠ Preocupaciones

- Acceso a tierras y vivienda: principal insatisfacción.
- Desembolsos y proyectos productivos lentos.
- Dificultades para asistir a reuniones (distancia, recursos).
- Necesidad de continuidad del acompañamiento en cada etapa del proceso.

Procesos de Reintegración, Reintegración Especial y Proceso de Atención Diferencial

Considero que el acompañamiento integral de la ARN me ha brindado el apoyo y las herramientas necesarias para avanzar en la construcción de mi proyecto de vida	(Personas)	(%)
Sí	304	86.86
No	46	13.14
Total general	350	100

El acompañamiento integral brinda apoyo y herramientas



✓ Fortalezas

- Alta satisfacción con el acompañamiento y con el apoyo institucional.
- Se valora altamente la cordialidad, el profesionalismo del personal y la buena atención.
- El proceso ha ayudado a definir metas, avanzar en los estudios y desarrollar emprendimientos.
- El proceso es visto como una oportunidad para cambiar el rumbo personal.

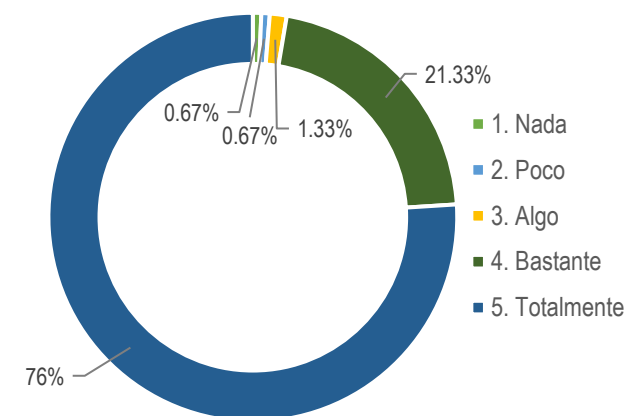
⚠ Preocupaciones

- Falta de acceso a empleo.
- Inconformidades por no recibir proyectos productivos.
- Se reportan dificultades para acceder a servicios como salud y trámites.

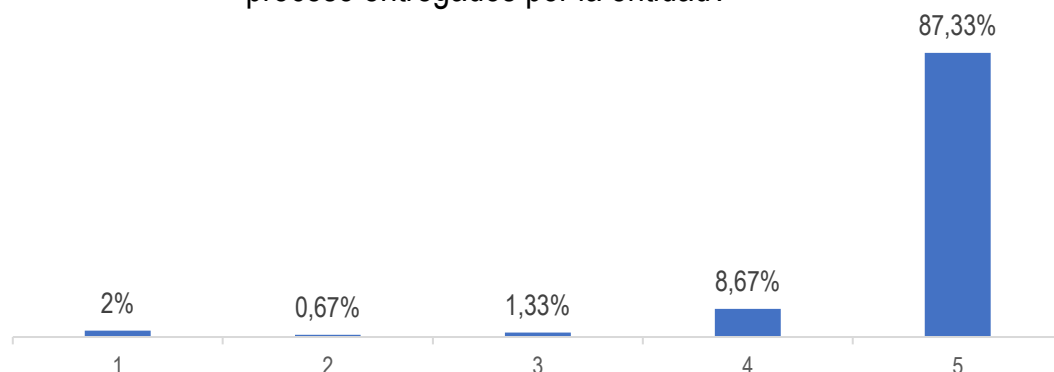
Proceso de acompañamiento a comparecientes de fuerza pública

¿En qué medida siente que los beneficios que recibe le ayudan a comparecer efectivamente?	Cantidad (Personas)	(%)
Nada	32	21.33
Poco	2	1.33
Algo	1	0.67
Bastante	1	0.67
Totalmente	114	76
Total general	150	100

Relación entre beneficios recibidos y comparecencia



¿Qué tan satisfecho/a está con los beneficios o apoyos del proceso entregados por la entidad?



✓ Fortalezas

- Alta satisfacción con competencia de los profesionales, la orientación y asesoría brindada.
- Valoración positiva de las ayudas económicas aportes para el sustento personal y familiar.
- Se destaca el acompañamiento en la preparación para los espacios de reconciliación con las víctimas.

Voces de las y los participantes:

Reincorporación

“(...) El proceso depende de cada quien, en donde por sus capacidades rinde fruto”.

Reintegración, Reintegración Especial y Proceso de Atención Diferencial

“(...) Aprendí muchas cosas, me dieron la oportunidad de salir adelante y de cambiar la forma de pensar, de hacer las cosas”.

Proceso de acompañamiento a comparecientes de fuerza pública

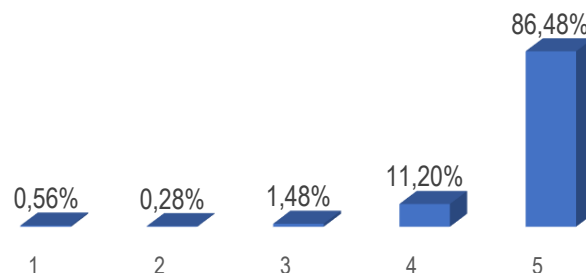
“Gracias a las actividades que se desarrollan se logra una comparecencia de forma efectiva y tranquila”.

Resultados encuesta canal presencial

1080

Personas encuestadas

¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado por la ARN donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho?



96,56%

Satisfacción General

Distribución de los encuestados

Proceso	Cantidad
Reincorporación	747
Reintegración	148
Acompañamiento a Comparecientes de Fuerza Publica	83
Proceso de Atención Diferencial PAD	69
Ciudadanía	20
Reintegración Especial	13
Total general	1080

Criterios evaluados

Criterio	Resultado
Instalaciones Físicas	95.06%
Amabilidad y respeto	96.76%
Tiempo de espera	93.59%
Claridad de la información	97.17%
Calidad de la Información	97.17%

Las sedes con mayor flujo de datos fueron Villavicencio (38.4%), Soacha (16.9%) y Yopal (13%).

Percepción respuesta PQRSD

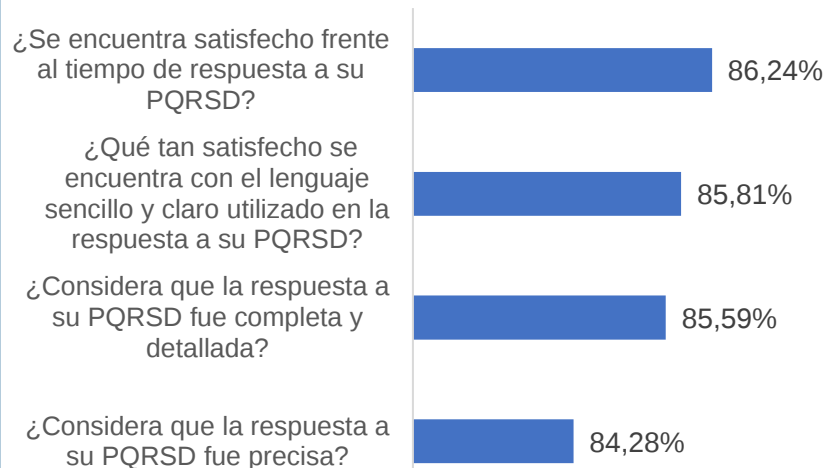
458

Personas encuestadas

85,48%

Satisfacción general

Criterios de respuesta



✓ Fortalezas

- **Eficiencia en tiempos de respuesta:** Con un **86.24%**, el cumplimiento de los plazos legales.
- **Claridad comunicacional:** El **85.81%** de los usuarios valora positivamente el uso de un lenguaje sencillo y accesible, lo que garantiza una comunicación efectiva y transparente entre la institución y la ciudadanía.

⚠ Aspectos por mejorar

- La **pertinencia** es el indicador con mayor margen de mejora (**84.28%**). Un 15.72% de los peticionarios percibe que las respuestas no abordan directamente sus solicitudes específicas.
- El **14.41%** de insatisfacción respecto a la exhaustividad de los contenidos subraya la necesidad de profundizar en el detalle y la suficiencia técnica de las soluciones brindadas.

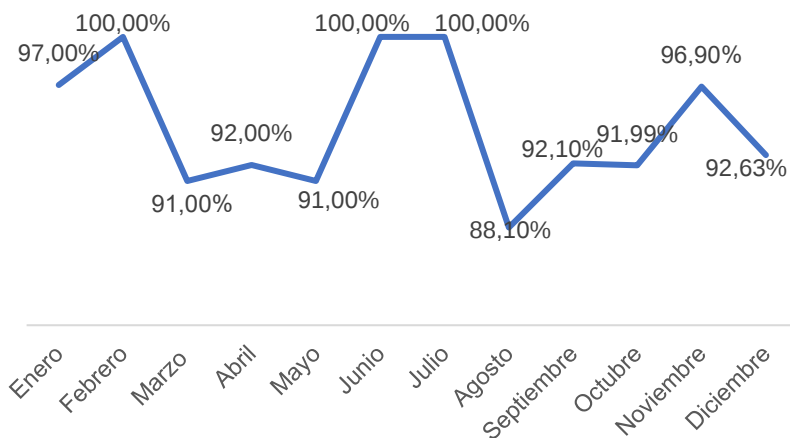
Canal telefónico y chat

5500

Personas encuestadas

94,39%

Satisfacción general

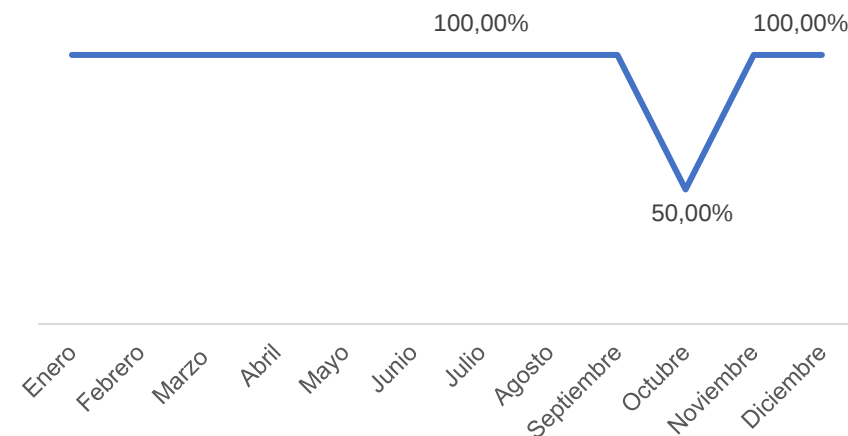


182

Personas encuestadas

95,83%

Satisfacción general



- Altos niveles de satisfacción en ambos canales: telefónico 94.39% y chat 95.83%.
- Consistencia en la prestación del servicio a lo largo del año.
- Fortalecer la participación del canal chat, dado que se evidencia una caída considerable en el uso del servicio.

Recomendaciones generales



- Establecer estrategias para garantizar la atención teniendo en cuenta las realidades territoriales.
- Promover el diligenciamiento de las encuestas de canal presencial.
- Generar estrategias que promuevan la asistencia de los participantes a las diferentes actividades programadas por la ARN teniendo en cuenta las barreras que se les presenta para garantizar su participación efectiva.
- Socializar y sensibilizar a los participantes sobre los canales de atención con los que cuentan y su uso.
- Generar estrategias de comunicación en lenguaje claro hacia la población sujeto de atención y ciudadanía en general sobre los procesos de la Agencia.
- Fortalecer la atención psicosocial para la población sujeto de atención teniendo en cuenta contexto y territorios.
- Generar mesas de trabajo para estructurar respuestas tipo en lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- Dar cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRSD. Fortalecer la cultura de respuesta de oportuna para que no haya vencimiento.



Agencia para la
Reincorporación y la
Normalización - ARN



Gracias

¡Síguenos en nuestras redes sociales!



www.reincorporacion.gov.co



@ARNColombia



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

