



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



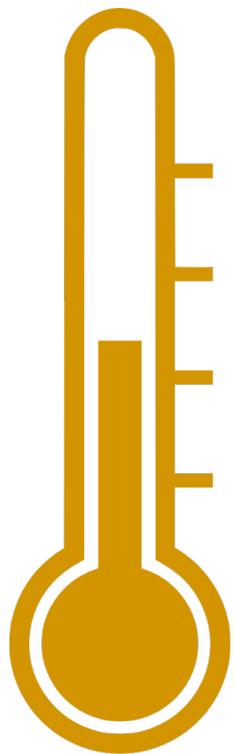
RESULTADOS MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

2024

BOGOTÁ



Contenido



- 01.** Objetivo y metodología
- 02.** Encuesta telefónica a población sujeto de atención
- 03.** Encuesta canal presencial
- 04.** Encuesta PQRSD
- 05.** Encuesta canal telefónico y chat
- 06.** Grupos Focales
- 07.** Hallazgos
- 08.** Conclusiones y recomendaciones

1. Objetivo y Metodología

Conocer la percepción de las personas sujeto de atención de la ARN y la ciudadanía en general frente a la prestación del servicio en los diferentes canales de atención establecidos en la Agencia con el fin de que esta información se constituya en un insumo importante para orientar el quehacer de la Agencia, mejorar la prestación del servicio y lograr un mejor relacionamiento entre la población sujeto, la ciudadanía y la entidad.

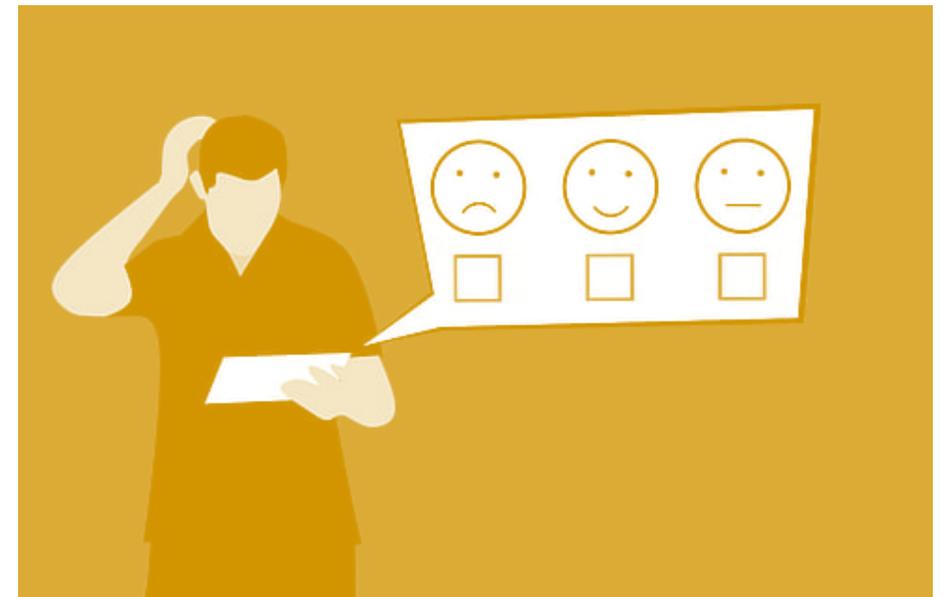
Instrumentos metodológicos

Cuantitativos

- Encuesta telefónica a población sujeto de atención
- Encuesta PQRSD
- Encuesta canal presencial
- Encuesta canal telefónico y chat

Cualitativo

- Grupos Focales

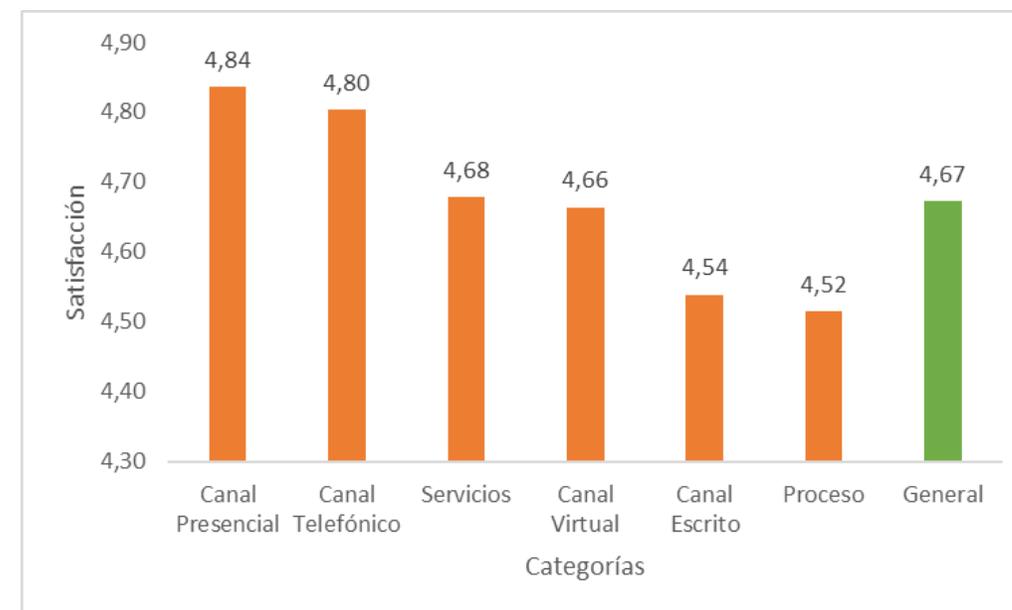
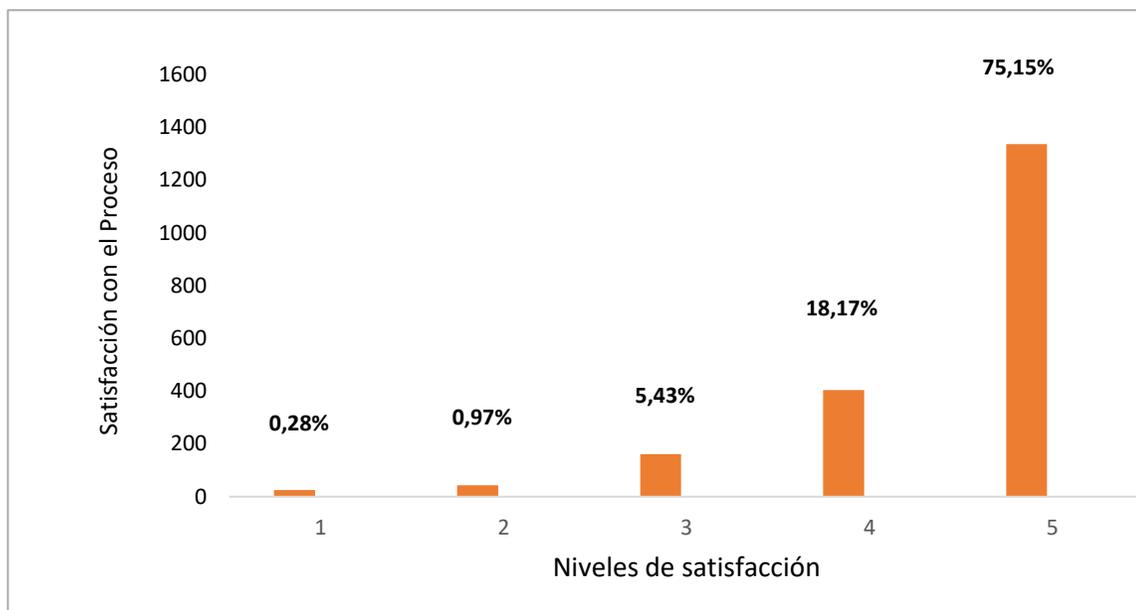


2. Encuesta telefónica a población sujeto de atención

Proceso de Atención	Personas Encuestadas	(%)
Reincorporación	1.563	79,34
Reintegración	251	12,74
Reintegración especial – Justicia y Paz	140	7,11
Proceso de Atención Diferencial	16	0,81
Total general	1.970	100

Total de personas encuestadas:

1.970



Satisfacción con la gestión realizada en relación con los beneficios

Beneficio	Promedio
Atención psicosocial	4,46
Apoyo económico	4,46
Educación	4,43
Orientación Legal	4,39
Formación Para el trabajo	4,11
Salud	4,09
TOTAL	4,33

Conocimiento de los canales de atención

Canal	Sí (%)	No (%)
Canal Presencial	78,38	21,62
Canal Telefónico	62,03	37,97
Canal Virtual	51,98	48,02
Canal Escrito	45,08	54,92

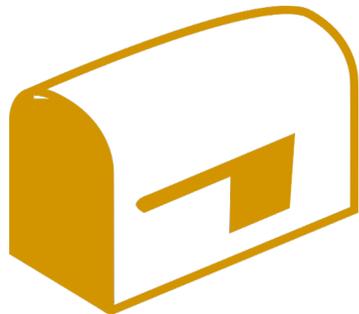
Aspectos relacionados con los servicios prestados

Aspecto evaluado	SÍ (%)	NO (%)	No sabe/no responde (%)
La información para acceder a los servicios de la ARN es clara y sencilla	94,97	3,50	1,52
Los servicios brindados por la ARN contribuyen a mejorar su calidad de vida	93,81	4,26	1,93
Acceder a los servicios de la ARN es fácil y rápido	88,88	7,97	3,15

Utilización de los canales de atención

Canal	Sí (%)	No (%)
Canal Presencial	72,34	27,66
Canal Telefónico	33,91	66,09
Canal Virtual	11,78	88,22
Canal Escrito (Oficios radicados en Ventanilla Única)	9,80	90,20
Canal Escrito (Buzón de sugerencias)	4,52	95,48

3. Encuesta canal presencial

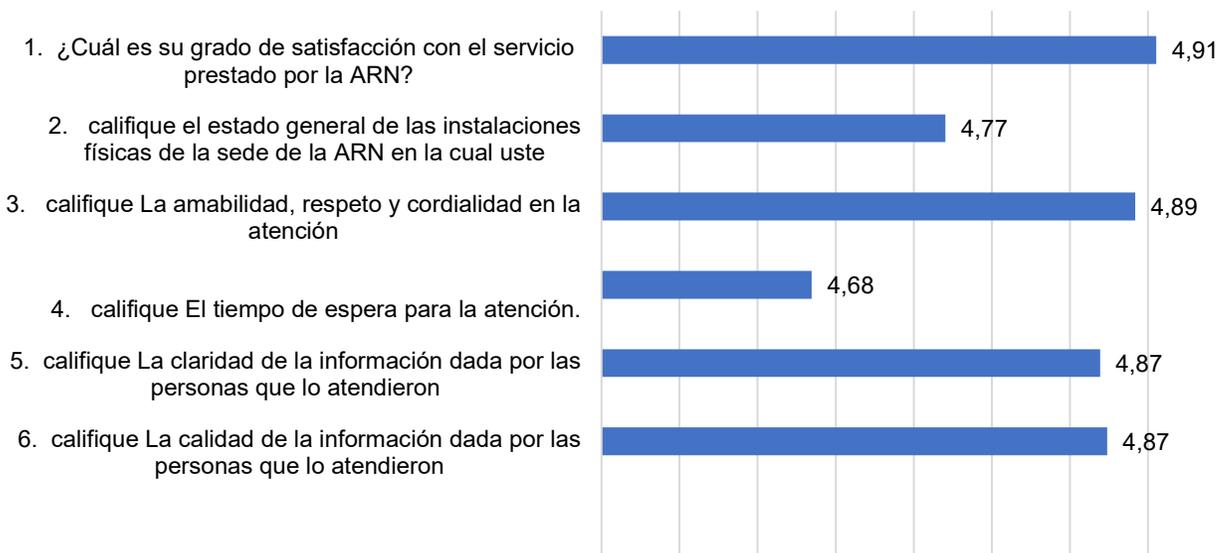


1^{er} semestre: 55 encuestas a través del Buzón de Sugerencias

2^{do} semestre: 222 encuestas mediante código QR



PROMEDIO

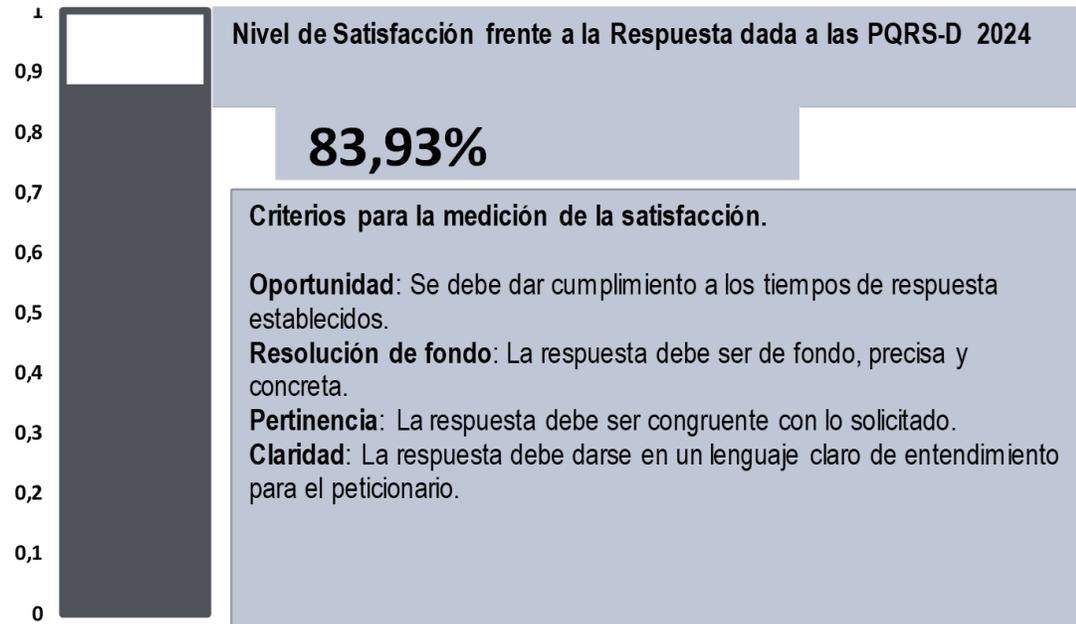


MOTIVO DE VISITA	CANTIDAD
Asistencia del Mes	138
Actividades del PRI	32
Información general	30
Actualización de datos	8
Acompañamiento a comparecientes de la fuerza pública	6
Asesoría	4
Ingreso al proceso	1
Radicación	1
Trámites	1
Traslado	1
Total general	222



4. Encuesta PQRSD

- ¿Se encuentra satisfecho frente al tiempo de respuesta a su PQRSD dentro del plazo establecido por ley 1755 de 2015?
- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el lenguaje sencillo y claro utilizado en la respuesta a su PQRSD?
- ¿Considera que la respuesta a su PQRSD fue completa y detallada?
- ¿Considera que la respuesta a su PQRSD fue precisa?



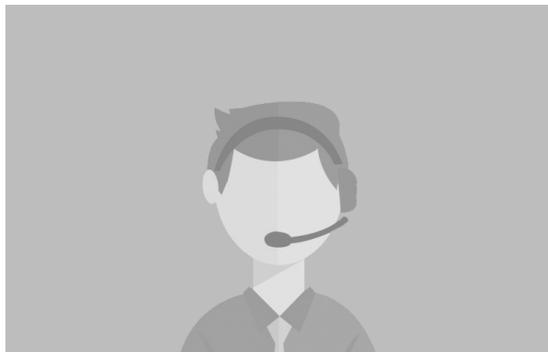
Pregunta	1T	2T	3T	4T	Total
1	83%	77,75%	95,80%	83,18%	85%
2	83%	74,63%	93,78%	83,18%	83%
3	74%	73,62%	93,78%	77,57%	80%
4	74%	73,62%	92,77%	77,57%	79%

477 encuestas efectivas



5. Encuesta canal telefónico y chat

1. En el canal telefónico se realizó una encuesta de dos preguntas:



Calificación	%
1	5%
2	1%
3	1%
4	4%
5	89%
Total Encuestas	4393

1. En una escala de uno 1 a 5, donde 1 es deficiente y 5 excelente, por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio recibido.
2. El agente resolvió su solicitud en esta llamada, si está de acuerdo marque 1, si está en desacuerdo marque 2.

Calificación	%
1	95%
2	5%
Total Encuestas	4361

2. En el chat se realizó una encuesta de cinco preguntas: (escala de uno 1 a 5, donde 1 es deficiente 5 excelente)

Respuestas	1	2	3	4	5	Promedio
314	96%	98%	99%	99%	99%	98%

- ¿En general, cómo califica el servicio recibido cuando se conectó por el chat?
- ¿Qué tan satisfecho está con la información que le suministraron?
- ¿Qué tan satisfecho está con la solución brindada?
- ¿Cómo fue el trato hacia usted de la persona que lo atendió?
- ¿Qué tan satisfecho está con el tiempo en el que fue atendido, es decir, desde que usted se conectó hasta que fue atendido por uno de nuestros representantes?

6. Grupos Focales

Segmento	Grupo Territorial	# participantes	Rango de tiempo de permanencia en el proceso
Proceso de Reintegración	Bogotá	5	De 5 años a 7 años
	San José del Guaviare	4	De 1 año a 7 años
Proceso de Reintegración Justicia y Paz	Guajira	2	De menos de 1 año a 4 años
Proceso de Reincorporación	Cundinamarca	9	De 4 años a 8 años
	Bogotá	5	De 6 años a 8 años
	San José del Guaviare	10	De 7 años a 8 años
	Fonseca	7	De 2 años a 7 años

Proceso de Reintegración

- ☹️ Falta de claridad en la información brindada en el Hogar de Paz generando expectativas que no se cumplen en el desarrollo de la ruta.
- ☹️ Articular y gestionar oportunidades educativas y laborales que permitan permanencia de los participantes.
- ☹️ Mejorar las condiciones de los profesionales que se desplazan a territorios difíciles y hostiles.

Proceso de Justicia y Paz

- ☹️ Las expectativas que se generan al ingresar al proceso son altas.
- ☹️ Los límites que tienen en el acceso a servicios ciudadanos, vinculación y permanencia laboral, proyectos productivos.
- ☹️ Mejorar el apoyo legal que permita acceso a servicios ciudadanos.
- ☹️ Realizar actividades de socialización y sensibilización de los procesos de Justicia y Paz para promover el trato digno.



6. Grupos Focales

Proceso de Reincorporacion

- ❖ Se encuentran conformes con el acompañamiento recibido en el tránsito de la vida en filas al ejercicio ciudadano, el apoyo emocional en procesos familiares y comunitarios; refieren buena atención e higiene en las instalaciones; la facilidad para el agendamiento y lugar de atención; califican como excelente la atención de los facilitadores.
- ❖ La comunicación por los diferentes canales es oportuna, fácil y efectiva; sintiendo amabilidad, respeto y cordialidad.
- ❖ Existe un sentimiento de desconfianza, riesgo, inconformidad, desinterés, inseguridad y falta de voluntad, estos relacionados con la ciudadanía, la institucionalidad, los acuerdos de paz, situaciones de violencia que generan desplazamiento y pérdida de beneficios.
- ❖ Mejorar:
 - Fortalecer los canales de comunicación
 - Más acompañamiento en los casos de riesgo y seguridad
 - Cumplimiento de los acuerdos de paz
 - Priorización en temas de vivienda y tierras
 - Cualificación de los facilitadores, afianzando sus capacidades, su eficiencia e idoneidad en el acompañamiento de la ruta
 - Generación de acciones de confianza con población firmante indígena

Grupos Focales – Percepciones de estigmatización

Reintegración

- Se percibe estigmatización en escenarios culturales y familiares que afianzan sentimientos de odio y rechazo hacia la población participante, incidencia negativa de algunos medios de comunicación, estigmatización en institución y entidades, generando limitantes a posibilidades laborales y sentimientos de agobio.
- Los participantes sugieren que la ARN genere acciones de socialización y sensibilización de la misionalidad de la Agencia en espacios de participación pública, entidades, instituciones educativas, además de gestionar y articular posibilidades para la población.

Reintegración especial – Justicia y Paz

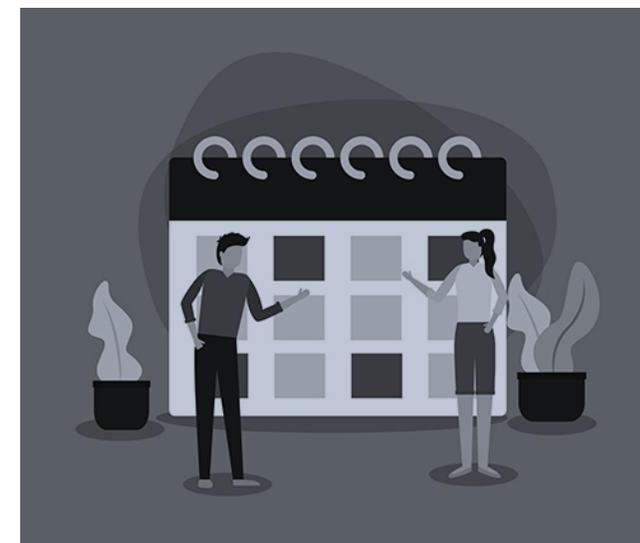
- Identifican como hechos estigmatizantes las acciones de algunos integrantes de la fuerza pública en la solicitud de antecedentes.
- Los participantes sugieren que la ARN realice actividades de socialización y sensibilización de los procesos de Justicia y Paz y promueva el trato digno.

Reincorporación

- Los participantes reconocen como estigmatizantes el tener que vivir en anonimato por ser firmante de paz; perciben sentimientos de temor, desigualdad, evasión, rechazo, inseguridad, riesgo, odio y rencor por parte de la ciudadanía; refieren limitaciones para acceder a oportunidades laborales, exclusión de espacios sociales y comunitarios y señalamiento por recibir beneficios de la ruta; prefieren manejar reserva frente a la pertenencia al grupo y expresan tranquilidad manejando un bajo perfil, previniendo riesgo ante su integridad.
- Algunos firmantes se reconocen como víctimas, expresando su reclutamiento de manera violenta, perdiendo integrantes de su familia por el desplazamiento forzado.
- Para los firmantes es importante que la ARN realice actividades de sensibilización, capacitación, talleres en pedagogía de paz a las entidades, instituciones y ciudadanía.

7. Hallazgos

- La población sujeto de atención tiene una marcada preferencia por los escenarios y espacios que privilegian la presencialidad en su proceso de atención.
- En términos generales la población sujeto de atención está satisfecha con el proceso de atención.
- Las personas del proceso de atención consideran muy importante para su proceso el rol del profesional reintegrador/facilitador.
- Dentro de los temas que más preocupan a la población sujeto están: empleo, vivienda/tierra, riesgo, acceso a salud.
- En relación con las PQRSD, la ciudadanía tiene la expectativa frente a respuestas afirmativas a sus solicitudes, sin embargo, la ARN da respuesta en relación con su misionalidad, ello puede responder al bajo porcentaje de satisfacción en las preguntas relacionadas con la calidad de la respuesta.
- El nivel de satisfacción de canal telefónico y chat disminuye en el mes de enero, probablemente este comportamiento esté asociado al tema de asistencias en este mes, que suele ser diferente, al resto del año.



8. Conclusiones y recomendaciones

- ✦ Establecer estrategias para garantizar la atención teniendo en cuenta las realidades territoriales.
- ✦ Cualificar el personal que atiende la misionalidad de la entidad en temas del proceso de paz, de atención, de los procedimientos internos de la Agencia, promoviendo una atención diligente y oportuna
- ✦ Generar un proceso de pedagogía y prevención de la estigmatización dirigido a la ciudadanía, y en especial, a servidores públicos y/o contratistas que están vinculados al sector público
- ✦ Las áreas deben mantener informados al supervisor del call center de las novedades para fortalecer las competencias y conocimientos de los agentes del call center.
- ✦ Realizar visita a los Hogares de Paz para revisar los métodos de operación y la vinculación inicial de las personas que optan por la desmovilización, se considera importante, un acompañamiento de entidades diferentes al Ministerio de Defensa.
- ✦ Fortalecer las acciones de información y contextualización de las personas que ingresan a los procesos de atención de la Agencia.
- ✦ Fortalecer la gestión y articulación institucional que les permitan culminar objetivos académicos, estabilidad laboral y obtención de recursos económicos para la satisfacción de necesidades básicas.
- ✦ Instalar dispositivos electrónicos con acceso a internet que permita aumentar la participación de todas las personas que hacen uso de nuestros servicios en las diferentes partes del territorio nacional



8. Conclusiones y recomendaciones

- ✦ Establecer como un canal oficial el WhatsApp.
- ✦ Contar con la disponibilidad del canal presencial y continuar con su fortalecimiento.
- ✦ Estudiar la viabilidad para establecer algunos trámites virtuales con el fin de agilizar la prestación del servicio.
- ✦ Generar estrategias que permitan la formación de competencias en ciudadanía digital para la población sujeto.
- ✦ EL GAC debe fortalecer el relacionamiento interno con todos los roles que participan activamente en la misionalidad.

PQRSD

- 📄 Estandarizar de manera legal la información que se puede brindar en el marco de los convenios de intercambio de información suscritos con otras entidades.
- 📄 Generar mesas de trabajo para estructurar respuestas tipo en lenguaje claro, comprensible e incluyente.
- 📄 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**

