



ACR Agencia Colombiana
para la Reintegración



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y
GRUPOS ALZADOS EN ARMAS (ACR)**

**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE
REINTEGRACIÓN**

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2016

	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

INTRODUCCIÓN

La Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas – ACR, fue creada mediante Decreto No. 4138 de 2011, como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, dotada de personería jurídica y patrimonio propio, adscrita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

La ACR comprometida con la reintegración, la seguridad y la paz del país, desde su accionar misional y de soporte y como entidad encargada de coordinar, asesorar y ejecutar con otras entidades públicas y privadas la Ruta de Reintegración de las personas desmovilizadas de los grupos armados al margen de la ley, se ha propuesto mediante la presente caracterización de sus usuarios, obtener los datos necesarios que le permitan prestar un mejor servicio a las Personas en Proceso de Reintegración (PPR) con relación a los diferentes beneficios ofrecidos por el programa.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

1. OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN

Objetivo General

Establecer las características de los usuarios (personas en proceso de reintegración) en adelante PPR, de la Agencia Colombiana para la Reintegración – ACR, 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 la política de reintegración.

Objetivos Específicos

- Determinar periódicamente la ubicación de las PPR, con el fin de brindar la cobertura en atención necesaria.
- Identificar el nivel educativo de las PPR respecto del 100% de la población activa en el Proceso de Reintegración, de tal forma que la ACR adelante las acciones tendientes a su inclusión en el Sistema educativo.
- Identificar el porcentaje de PPR, que cuentan con correo electrónico de tal forma que permita establecer estrategias para el aprovechamiento de este medio en el logro de las metas del proceso de reintegración.

2. ALCANCE

Esta caracterización está dirigida a la PPR que se encuentran activas y que aún no han culminado con los beneficios del proceso de reintegración.

3. MAPA CONCEPTUAL

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 actividad número dos (2) denominada “Centrar la atención en el usuario” de los

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

“Elementos Transversales” y corresponde al 15% del total de este componente del Manual 3.1. de GEL.

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. En lo que a la caracterización de usuarios se refiere la ACR, da cumplimiento a las políticas de:

- Transparencia, participación y servicio al ciudadano y
- Eficiencia administrativa.

En el marco del Sistema Integrado para la Reintegración – SIGER de la Entidad, se cuenta con 16 procesos, uno de los cuales es el Proceso de Seguimiento y Evaluación de la Reintegración del que se extraen los datos que nutren la caracterización y con los procesos de “Diseño” e “Implementación” se planea y ejecuta la política.

4. MARCO ESTRATÉGICO

El marco estratégico definido por la ACR, 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 2020, haber contribuido de forma efectiva 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”.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

Objetivos Estratégicos

- Desarrollar competencias y habilidades en la población en Proceso de Reintegración y 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 la estrategia 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.

5. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El comportamiento y las necesidades de cada usuario es particular y diferente para cada entidad, por esto se hace necesario, determinante y transversal establecer una caracterización de usuarios, de forma tal que se puedan identificar las necesidades a ser atendidas por el Estado.

La Entidad requiere fortalecer y organizar de manera permanente, las acciones orientadas a la mejora de la prestación de los servicios.

Si bien se cuenta actualmente con información sobre los usuarios del proceso de reintegración en el Sistema de Información para la Reintegración – SIR, se hace necesario contar con un documento que especifique de manera estructurada las principales características de los usuarios directos de los servicios de la ruta de reintegración con metas y objetivos claros dando cumplimiento a los

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

requerimientos de la estrategia de Gobierno en Línea y de tal forma que los colaboradores de la Entidad cuenten con insumos para la toma de decisiones y los demás ciudadanos puedan conocer el comportamiento de los usuarios.

6. ACTORES/ÁREAS/NICHO USUARIOS

En razón a que el usuario principal de la ACR es la Persona en Proceso de Reintegración - PPR, la entidad ha determinado que este ejercicio de caracterización debe estar dirigido a estas personas.

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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

- 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 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones".
- 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 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

8. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

- **Geográficas**
 - **Ubicación:** Grupo territorial al que pertenece la PPR, localidad, municipio o departamento en el que se encuentra localizada.
- **Demográficas**
 - **Nivel de avance en acompañamiento psicosocial:** Permite identificar la etapa en la que se encuentra la PPR del acompañamiento Psicosocial que brinda la entidad.
 - **Nivel académico (educación):** Indica el último grado escolar cursado por la PPR.
 - **Nivel de formación para el trabajo:** Identifica los programas de formación realizados por la PPR.
 - **Género:** Determina la cantidad de hombres y mujeres que se han desmovilizado de los diferentes grupos alzados en armas
 - **Edad:** Permite determinar los rangos de edad entre los que se encuentra la población desmovilizada del país y así aplicar estrategias de prevención.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

- **Intrínsecas**
 - **Acceso a canales:** uso de internet, el criterio de medición es el % de PPR que cuentan con correo electrónico.
 - **Uso de canales:** El % de PPR que usan el módulo de PQRS-D a través de la página WEB.
- **Comportamiento**
 - **Estado del PPR en la ruta de reintegración.** Ej: Activo, inactivo, en Investigación para pérdida de beneficios, que permite determinar si es objeto o no de atención.

TIPO	VARIABLE	MEDIBLE	SUSTANCIAL	ASOCIATIVA	ASEQUIBLE	RELEVANTE	CONSISTENTE	SUMATORIA
Geográficas	Ubicación	X	X	X	X	X	X	6
Demográficas	Nivel de avance en acompañamiento psicosocial	X	X	X	X	X	X	6
	Nivel de formación académica (FA)	X	X	X	X	X	X	6
	Nivel de formación para el trabajo (FpT)	X	X	X	X	X	X	6
	Género	X	X	X	X		X	5
	Edad	X	X	X	X		X	5
Intrínsecas	Acceso a canales	X	X	X			X	4
	Uso de canales	X	X	X			X	4
Comportamiento	Estado de la PPR en la ruta de reintegración	X	X	X	X	X	X	6

9. PRIORIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente caracterización, se priorizan las siguientes variables las cuales son determinadas para el mejoramiento del servicio a las PPR dentro de su ruta de reintegración

- **Ubicación:** Esta variable le permite a la ACR determinar donde se encuentran ubicadas las PPR para realizar las gestiones necesarias para brindarles la atención requerida en cada uno de los beneficios otorgados por el programa.
- **Nivel de avance en acompañamiento psicosocial**
- **Nivel académico (educación)**
- **Nivel de formación para el trabajo**

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

Estas cuatro variables le permiten a la ACR conocer los campos en los cuales debe realizar las gestiones necesarias para brindar un servicio de conformidad con sus objetivos y los beneficios ofrecidos a las PPR.

- **Comportamiento:** Esta variable ayuda a delimitar hacia donde debe la ACR encaminar sus mayores esfuerzos en primera instancia, que serían todos aquellas PPR que se encuentran activas en el proceso de reintegración.
- **Acceso a canales:** Esta variable permite identificar el % de PPR que cuentan con correo electrónico para establecer estrategias que permitan optimizar el uso de esta herramienta para el desarrollo del proceso de reintegración.

10. ESTRATEGIA

Se realiza consolidación cualitativa y cuantitativa de la información.

- **Metodología de recolección de la información**

La ACR cuenta con el Sistema de Información para la Reintegración “SIR” que apoya a la entidad en la administración, prestación de servicios, control y seguimiento del proceso de reintegración de los beneficiarios del programa: los individuos desmovilizados, sus familias y la comunidad.

Para la información requerida en la presente caracterización se descarga del sistema de información por parte del Grupo de Atención al Ciudadanos los reportes que incluyan las variables establecidas en el presente documento.

- **Periodicidad y método de publicación**

La información de la presente caracterización será actualizada anualmente a partir del año 2017 y de manera indefinida hasta tanto la entidad lo considere pertinente y será publicada en la página WEB de la entidad.

11. BENEFICIOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

La caracterización de usuarios le permite a la entidad y a la ciudadanía en general conocer el beneficiario y los usuarios directos de la ACR y el comportamiento del

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN	 SIGER	
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

proceso de reintegración en diferentes zonas del país, lo cual genera ventajas para la Entidad, en tanto que proporciona insumos para la implementación de acciones relacionadas con los beneficios ofrecidos a las PPR y para los ciudadanos en general porque facilita el acercamiento de estos con el desarrollo de la política de reintegración.

12. FECHA DE LA CARACTERIZACIÓN

La caracterización de usuarios para las PPR fue elaborada en Septiembre de 2016

13. EXPECTATIVAS

La ACR pretende para el último trimestre del 2016, utilizar otras variables en la presente caracterización, que surgirán del ejercicio que de manera conjunta realizará las diferentes dependencias, donde a partir de un levantamiento de actores y usuarios de la ACR se podrán identificar actores clave y variables a analizar. Esta caracterización se actualizará con el fin de dar mayores insumos a la ciudadanía que realiza trabajos de investigación.

14. GLOSARIO

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

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 ACR en los últimos tres meses, previos al mes de análisis.

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.

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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

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

Ruta de Reintegración: Es el conjunto de condiciones, beneficios, estrategias, metodologías y acciones definidos por la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, concertados con la persona en proceso de reintegración, para promover el desarrollo de capacidades, la superación de vulnerabilidad y el ejercicio autónomo de la ciudadanía.

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 ACR 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 ACR, tendientes a promover el acceso, la permanencia y el avance de la persona en proceso de reintegración dentro del Sistema Educativo.

Beneficio de Formación para el Trabajo. El Beneficio de Formación para el Trabajo es el conjunto de acciones realizadas por la ACR, 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.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN	 CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

15. INFOGRAFIA DE LA CARACTERIZACION DE USUARIOS



 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN		
		CÓDIGO: AC-G-02	
		FECHA 2016- 10-03	VERSIÓN V-1

16. FICHA DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

Título	Caracterización de usuarios - Personas en proceso de Reintegración.	
Fecha de elaboración	miércoles 21/Septiembre/2016	
Objetivos	General	Establecer las características de los usuarios, personas en proceso de reintegración (PPR) de la ACR, información con la cual los colaboradores de la Entidad y otros actores externos podrán desarrollar de sus actividades y lograr un acercamiento con estos.
	Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la ubicación de las PPR para de brindar la mejor cobertura. • Identificar el nivel educativo de las PPR, población activa en el Proceso para su inclusión en el Sistema educativo formal. • Identificar las PPR, que cuentan con correo electrónico para establecer estrategias de atención
Alcance	PPR Activas	
Dependencias	Grupo de Atención al Ciudadano	
Recolección Inform.	Sistema de Información para la Reintegración "SIR"	
Periodicidad	Anual	
Método de Publicación	Web	
VARIABLES PRIORIZADAS	Geográficas:	Ubicación
	Demográficas:	Nivel de avance en acompañamiento psicosocial
		Nivel de formación académica (FA)
		Nivel de formación para el trabajo (FPT)
Comportamiento:	Estado de la PPR en la ruta de reintegración	
Desarrollo Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia, participación y servicio al ciudadano y • Eficiencia administrativa. 	
Gobierno en Línea	Elementos Transversales - Centrar la atención en el usuario	