



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

**CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS**

**BOGOTÁ D.C. NOVIEMBRE DE 2019**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	DEFINICIONES.....	4
3.	EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y LA RELACIÓN QUE SE ESTABLECE CON ESTOS GRUPOS EN LA ARN.....	7
3.1.	OBJETIVO.....	7
3.2.	ALCANCE.....	8
3.3.	CONTEXTO .....	8
3.4.	METODOLOGÍA.....	9
3.5.	IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS Y GRUPOS DE VALOR .....	10
3.6.	RESULTADOS .....	14
4.	CONCLUSIONES .....	52
5.	BIBLIOGRAFÍA .....	54
6.	ANEXOS .....	56
6.1.	ANEXO 1. TEMAS SOBRE LOS CUALES SE GENERA EL VÍNCULO DE LOS GRUPOS TERRITORIALES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	56
6.2.	ANEXO 2. TEMAS SOBRE LOS CUALES SE GENERA EL VÍNCULO DE LAS DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	58
6.3.	ANEXO 3. TEMAS SOBRE LOS CUALES SE GENERA EL VÍNCULO DE LOS GRUPOS TERRITORIALES CON LOS GRUPOS DE VALOR ESPECIFICADOS.....	61

### 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN mediante el Decreto Ley 897 de 2017 tiene como objeto *“gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, la política, los planes, programas y proyectos de Reincorporación y Normalización de los integrantes de las FARC-EP, conforme al Acuerdo Final, suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016 a través de la Unidad Técnica para la Reincorporación de las FARC-EP; y de la política de reintegración de personas y grupos alzados en armas con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia”*.

Este objeto involucra una serie de retos que debe afrontar la ARN con experticia profesional y con una clara identificación de las características, necesidades y expectativas de las poblaciones hacia las cuales dirige sus servicios y atención llamados Grupos de Valor y hacia otros actores estratégicos del orden nacional, territorial e internacional llamados Grupos de Interés con los cuales establece relaciones en doble vía para lograr gestionar acciones que conduzcan al logro de sus resultados.

Desde esta perspectiva para la ARN mirar la complejidad que implica la toma de decisiones en su gestión pública, en el ejercicio estratégico y del día a día para proyectar y lograr resultados que generen valor público, teniendo en cuenta además la diversidad de las necesidades del territorio de acuerdo a sus niveles de desarrollo local, regional y nacional, las de sus grupos de valor, así como, su capacidad de gestión y ejecución, para lo cual, requiere de manera permanente monitorear y validar las caracterizaciones realizadas, así como, el impacto de sus programas, proyectos y planes, recogiendo información que le permita identificar aspectos a mejorar y acciones a seguir e innovar a partir de estas lecturas.

Este documento presenta un ejercicio piloto de caracterización que está orientado a identificar características y necesidades de Grupos de Valor y Grupos de Interés a través de la información registrada en la matriz de Identificación de Grupos de Interés y Grupos de Valor diligenciada por las dependencias de la Sede Central, Grupos Territoriales y Puntos de Atención de la ARN, y la información de

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD registrada en la entidad a través de las plataformas SIR y SIGOB.

## **2. DEFINICIONES**

**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 la situación de vulnerabilidad y el ejercicio autónomo de la ciudadanía” (ARN, 2018d).

**REINCORPORACIÓN:** incluye a todos los antiguos miembros de las FARC-EP que dejaron las armas producto del Acuerdo de la Habana y fueron acreditados por la Oficina del Alto Comisionado para la Paz-OACP. Fuente: Decreto 899 de 2017.

**REINTEGRACIÓN REGULAR:** Incluye a todas las personas que pertenecieron a algún Grupo Organizado Armado al Margen de la Ley que dejaron las armas de manera individual y fueron certificados por el Comité Operativo para la Dejación de Armas – CODA -, y aquellos miembros de los extintos grupos de Autodefensas que se desmovilizaron producto del acuerdo de paz con las AUC y fueron acreditados por la Oficina del Alto Comisionado para la Paz; - OACP -. Fuente: (Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la Ley 548 de 1999, la Ley 782 de 2002, Decreto 128 de 2003, Decreto 2767 de 2004, Decreto 1106 de 2006, Decreto 395 de 2007, Decreto 1059 de 2008, Decreto 1424 de 2010, Decreto 1980 de 2012, Ley 1738 de 2014 y Ley 1941 de 2018).

**REINTEGRACIÓN ESPECIAL:** Se incluyen las personas desmovilizadas postuladas a la Ley de Justicia y Paz que recobren la libertad por aplicación de los institutos procesales contemplados en dicho régimen transicional. Fuente: (Ley 975 de 2005, modificada por la Ley 1592 de 2012 y el Decreto 3011 de 2013).

**DESMOVILIZADO:** “Aquel que por decisión individual abandone voluntariamente sus actividades como miembro de organizaciones armadas al margen de la ley, esto es, grupos guerrilleros y grupos de autodefensa, y se entregue a las autoridades de la República.” (Art. 2.3.2.1.1.2., DAPRE, 2015)

**GRUPO ARMADO ORGANIZADO AL MARGEN DE LA LEY (GAOML):** Se entiende por grupo armado organizado al margen de la ley aquel grupo de guerrilla o de autodefensas, o una parte significativa e integral de los mismos como bloques, frentes u otras modalidades de esas mismas organizaciones (Art. 1, Colombia, Congreso de la República, 2005) y que, bajo la dirección de un mando responsable, ejerza sobre una parte del territorio un control tal que le permita realizar operaciones militares sostenidas y concertadas (Art. 3, Colombia, Congreso de la República, 2002).

**NNAJ:** Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes

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

**GRUPOS TERRITORIALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN- GT/PA.** Son las oficinas de la Agencia para la Reincorporación y Normalización- ARN que operan en las diferentes regiones de Colombia donde se encuentran ubicadas las personas objeto de atención de la entidad.

**GRUPOS DE VALOR:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN. En la Entidad el grupo de valor está integrado por los servidores públicos de la Agencia las Personas en Proceso de Reintegración Regular y Reintegración Especial – Justicia y Paz, personas pertenecientes al Proceso de Reincorporación Exintegrantes Farc-EP, comunidades receptoras, niños, niñas adolescentes y jóvenes-NNAJ. También son Grupos de valor de la Entidad, las personas que pertenecen a etnias (Indígenas, Negros, Afrodescendientes, Raizales, Palanqueros, Room) que se encuentran en proceso de reintegración y reincorporación.

**GRUPOS DE INTERÉS:** Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

**PQRS**: Hace referencia a todo derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que presenta la ciudadanía ante una entidad para solicitar información de interés general o particular a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

**SECTOR PÚBLICO**: Corresponden a las ramas del poder público, es el conjunto de instituciones públicas que, por mandato de la Constitución Política, ejercen de manera permanente las funciones del Estado. Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/index.php>

**SECTOR PRIVADO**: Conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva que pertenece a particulares. Fuente argumentada: <https://dle.rae.es/?id=UD9ciF2|UDCTc5q>

**TERCER SECTOR**: Pertenece a este sector la economía social o economía social y solidaria, incluye a cooperativas, empresas de trabajo asociado, Sociedades Laborales, organizaciones no lucrativas, asociaciones caritativas, mutuas o mutualidad y micro emprendimientos asociativos. Fuente: Rifkin, Jeremy (1 de enero de 1996). El fin del trabajo: nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era. Grupo Planeta (GBS). p. 321. ISBN 9788449303180.

**CIUDADANOS**: Para efectos del presente documento, es la persona, que en nombre propio o de una organización pública o privada interactúa con la ARN con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad de la ARN y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios. En esta población se incluyen las personas objeto de atención por parte de la ARN. Tomado Manual del Sistema de PQRS – ARN 2018.

**ETNIAS**: Conjunto de personas que pertenece a una misma raza y, generalmente, a una misma comunidad lingüística y cultural.

**SIGOB:** Esta sigla significa ‘Sistema de Información para la Gobernabilidad’. La entidad utiliza el módulo de gestión documental utilizado para el trámite de correspondencia. Tomado Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – ARN 2018.

**SIR:** Esta sigla significa ‘Sistema de Información para la Reintegración’, es la herramienta que captura, procesa y permite obtener las cifras estadísticas de la Reintegración y Reincorporación. Tomado Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD – ARN 2018.

### **3. EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN DE IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR, GRUPOS DE INTERÉS Y LA RELACIÓN QUE SE ESTABLECE CON ESTOS GRUPOS EN LA ARN**

Presenta el ejercicio de caracterización de identificación de grupos de valor, grupos de interés con los que se relaciona la ARN, también permite identificar temáticas de relacionamiento con estos grupos, y necesidades de información de acuerdo a PRSD radicadas ante la entidad.

#### **3.1. OBJETIVO**

Identificar en sede central, grupos territoriales y puntos de atención, los Grupos de Valor hacia los cuales la ARN dirige su oferta institucional y Grupos de interés y la relación que se establece con estos grupos.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar temáticas sobre las cuales los grupos de valor se relacionan con la ARN a través de PQRSD radicadas ante la entidad.
- Identificar temáticas de relacionamiento de la ARN con grupos de interés.
- Aplicar los lineamientos establecidos en la Guía de Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés de la ARN.

### 3.2. ALCANCE

El instrumento se aplicó vía electrónica a nivel nacional tanto en dependencias de la sede central como en grupos territoriales y puntos de atención.

La recolección de información se realizó en el primer semestre de 2019 es decir a partir del 1 enero al 30 de junio de 2019.

El ejercicio comprende cuatro aspectos:

- Identificar grupos de Valor
- Identificar grupos de Interés
- Identificar temáticas de relacionamiento con estos grupos
- Identificar temáticas de PQRSD que presentan los ciudadanos en general ante la ARN.

### 3.3. CONTEXTO

La Agencia para la Reincorporación y Normalización en adelante ARN tiene presencia a nivel nacional a través de sus grupos territoriales y puntos de atención, su oferta institucional está dirigida a personas excombatientes de grupos alzados en armas al margen de la ley pertenecientes a autodefensas y guerrilla y a sus familias. Su misión está orientada a *“Liderar y coordinar el diseño e implementación de la política pública de reintegración y reincorporación, así como su gestión territorial, contribuyendo a la convivencia, la cultura de la legalidad, la reconciliación y el desarrollo sostenible”*.

Este reto misional conlleva a que la ARN realice ejercicios de caracterización para identificar, segmentar los grupos de valor y grupos de interés, clasificarlos en personas jurídicas y naturales, identificar problemas o necesidades y tomar decisiones y organizar la oferta institucional de la entidad a nivel nacional de acuerdo a sus resultados.

Así mismo los ejercicios de caracterización conllevan información actualizada que le permite a la entidad proyectar el abordaje de necesidades y problemas de sus grupos de valor de acuerdo a los tiempos definidos en su planeación institucional, para este ejercicio en particular la identificación de necesidades de grupos de valor se encuentra en el análisis de la información PQRSD registradas en las

plataformas SIR y SIGOB de la entidad, fuente de información del día a día en la ARN, las necesidades y problemas que arroja serán presentados ante las áreas que tengan la competencia de resolverlas para proyectar conjuntamente tiempos estimados de atención y resolución a dichas necesidades, que dependiendo de la complejidad de las mismas requerirá más o menos tiempo en su resolución.

### 3.4. METODOLOGÍA

Para la realización de este ejercicio se acogió la metodología definida en la Guía de Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés de la ARN, el primer paso a aplicar en el ejercicio de caracterización está relacionado con:

- **Identificar Productos y servicios de la ARN.**

La ARN desarrolla la Política Nacional para la Reincorporación Social y Económica de Exintegrantes de las FARC-EP y la Política de Reintegración Social y Económica (PRSE), cada política tiene regulados sus servicios, para este ejercicio corresponden a los beneficios otorgados a la población objeto de atención de la entidad siempre y cuando cumplan y evidencien lo dispuesto normativamente.

- **Identificar los grupos de valor y grupos de interés.**

Aunque la ARN por ley tiene definida normativamente su población objeto de atención, se precisó hacer este ejercicio teniendo en cuenta las definiciones para cada grupo contempladas en la Guía de Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés de la ARN, es necesario precisar si los grupos de valor corresponden solamente las personas excombatientes de grupos alzados en armas al margen de la ley (autodefensas, guerrilla y familias) o se impactan a otras poblaciones. Además, es importante identificar a nivel nacional con que actores estratégicos la ARN se relaciona para articular acciones que contribuyan a la misión institucional y generar valor público a través de sus resultados de gestión.

### 3.5. IDENTIFICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS Y GRUPOS DE VALOR

Para identificar los grupos de valor y grupos de interés con los cuales se relaciona la ARN se diseñó una matriz en Excel que permitiera la recolección de información, así como, identificar la relación que establece la entidad con estos grupos. Ver formato

ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN		MATRIZ IDENTIFICACION GRUPOS DE INTERES Y GRUPOS DE VALOR		
No.	DEPENDENCIA	GRUPO DE INTERES	GRUPO DE VALOR	PARA QUE?
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Página 1

Fuente: Atención al Ciudadano – ARN

- **Establecer un Líder**

Este ejercicio de caracterización fue liderado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN con la información obtenida de dependencias, grupos territoriales y puntos de atención.

- **Definir variables y desagregación de información**

Con base en los objetivos planteados para este ejercicio, se definieron y priorizaron variables relevantes debido a que aportan información para el cumplimiento de estos objetivos, se seleccionaron variables tanto para grupos de valor como para grupos de interés.

Es necesario precisar que, para el caso de la variable demográfica, aunque se cuenta con información relacionada con datos de identificación de quienes interpusieron una PQRSD ante la ARN, esa información no se incluye en este ejercicio dando cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad vigente de protección de datos y al manual de seguridad de la información de la ARN.

VARIABLES PRIORIZADAS PARA GRUPOS DE VALOR:

- **Geográficas:** Nos permite identificar área geográfica de grupos de valor que están en ese departamento o municipio y PQRSD interpuestas corresponde al grupo territorial que atiende la solicitud.
- **Demográfica:** sexo, nivel de estudios, grupos de edad.
- **Intrínsecas:** Canal de preferencia a través del cual se relaciona con la entidad.
- **Variables de comportamiento:** información o temas de preferencia con los que se relaciona con la ARN.

Y VARIABLES PRIORIZADAS PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS:

- **Geográfica:** Actor o grupo de interés ubicado en el departamento o municipio de cobertura de atención de la ARN
- **Sector al que dependen o hace parte,** para este ejercicio los sectores son: público, privado, tercer sector, segmentados de acuerdo a su quehacer institucional, tales como: academia, industria, entidades públicas, ciudadanos, etc.
- **Interacción que se establece,** identifica los temas de relacionamiento con ese actor.

#### • Fuentes de Información

La recolección de información se hizo a través de correo electrónico enviado a todas las dependencias de la ARN, grupos territoriales y puntos de atención solicitando el diligenciamiento de la Matriz Identificación de Grupos de Interés y Grupos de Valor, se enviaron indicaciones específicas en las que se define de acuerdo a la Guía de Caracterización ARN, Grupo de Interés y por Grupos de Valor y se solicitó registrar en la matriz qué relación se establece con estas personas naturales y jurídicas.

Otras fuentes de información utilizadas fueron el SIR plataforma tecnológica de la ARN que sistematiza toda la información relacionada con su población objeto de atención y plataforma SIGOB que sistematiza toda la información relacionada con actores de interés y ciudadanía en general, para este ejercicio se revisó y recolectó la información de PQRSD. Tanto la información recolectada en la matriz de grupos de interés y grupos de valor, como la información de PQRSD de las dos plataformas corresponde al primer semestre de 2019.

- **Automatizar la información y establecer segmentos:**

**Objetivo de la caracterización:** Identificar en sede central, grupos territoriales y puntos de atención, los Grupos de Valor hacia los cuales la ARN dirige su oferta institucional y la relación que se establece con estos a través de las PQRSD.

Variable Relevante								
	Grupo Territorial	Proceso	Tipo Atención	Educación	Edad	Sexo	Necesidad	canal
<b>Grupo de Valor</b>	Municipio en donde la ARN tiene sus grupos territoriales y puntos de atención	Reintegración Reincorporación Justicia y Paz	Peticiones Quejas Reclamaciones Sugerencias Denuncias	Básica primaria Básica Secundaria Educación media	18-29 años 30 - 40 años 41 – 50 años 51 – 61 años Mayor o igual a 62 años	Femenino Masculino	Tema	Presencial Telefónico Virtual Escrito

**Objetivo de la caracterización:** Identificar en sede central, grupos territoriales y puntos de atención, los Grupos de Interés con los cuales las ARN se relaciona y en qué temas.

Grupo Territoriales	Sector	Relacionamiento
Todos los municipios en donde la ARN tiene sus grupos territoriales y puntos de atención	Sector al que pertenecen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Público</li> <li>• Privado</li> <li>• Tercer Sector</li> </ul>	Temas de relacionamiento

SEGMENTACION GRUPOS DE INTERÉS					
OBJETIVO DE LA CARACTERIZACIÓN:					
Identificar en las dependencias, grupos territoriales y puntos de atención los Grupos de Valor y Grupos de Interés con los cuales se relaciona la ARN y cuáles son las temáticas de relacionamiento.					
VARIABLE	LUGAR DE UBICACIÓN	PÚBLICO	PRIVADO	TERCER SECTOR	CIUDADANO
<b>SEGMENTO</b>	Dependencias, Grupos Territoriales, Punto de Atención	Academia	Academia	Corporación Cívica	
		Agencias	Agencias	ONG	
		Consejerías	Cooperativa	Cajas de Compensación	
		Corporación Autónoma	Corporación Cívica	Investigación	
		Economía mixta	Medios de Comunicación		
		Entidad pública	Productivo	Gremios	
		Financiero	Financiero	Asociaciones	
		Fuerza pública	Fondo privado	cooperativa	
		Industria	Industria	Organismos Internacionales	
		Investigación	Empresa Internacional	Organizaciones eclesíásticas	
		Justicia	Productivo	Solidario	
		Ministerios	Servicios Sin definir	Servicios	
		Organo dirigente	Sociedad consecionaria		
		Salud			
		Servicio Público			
		servicios			
		Entes de control			
Organos deliberantes					

Una vez diligenciada la matriz de grupos de interés y grupos de valor y la información registrada de PQRSD, se procedió a su sistematización, definición de

las variables relevantes, hacer la segmentación de la información de acuerdo a características similares encontradas y a hacer el análisis correspondiente.

El análisis de la información permitió identificar con que grupos de interés se relaciona la entidad a nivel nacional para establecer acciones conjuntas que conlleven al desarrollo y cumplimiento de su misión y a identificar sus grupos de valor (población hacia la cual va dirigida los servicios y atención que brinda la ARN) desde su competencia.

### **3.6. RESULTADOS**

Con base en los objetivos planteados en este ejercicio se recibió y depuró la información de cuatro fuentes a saber:

- Matriz de grupos territoriales
- Matriz de dependencias
- Base de datos SIR (2019-1)
- Base de datos SIGOB (2019-1)

A partir de la información reportada y depurada de las fuentes de información se procede a contrastar las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento frente a características de Grupos de Valor (GV) y variables geográficas, tipo de organización, tipo de relacionamiento frente a características de Grupos de Interés (GI).

Dentro de cada una de las bases de datos se segmentó y clasificó la información según lo definido en la tabla 1 del punto 1.5.1 *Automatización de la Información y Establecer Segmentos* de acuerdo a Grupos de Valor o Grupos de Interés correspondiente, en cuanto a los no clasificados (sin especificar, no reportados) hace referencia a todos aquellos casos a quienes no se les ha especificado el tipo de actor de interés y está escrito de manera genérica, por ejemplo: *academia no se identifica la institución y menos si pertenece al sector público o privado.*

A partir de lo anterior se genera el cruce de variables para grupos territoriales, dependencias, bases de SIR y SIGOB, frente a grupos de interés y grupos de valor.

A continuación, se presenta de forma general un resumen de los resultados de lo reportado por las cuatro fuentes de información, seguido por el reporte correspondiente a cada una de las fuentes analizadas acorde a la caracterización proyectada.

**a) Triangulación resultados generales**

La siguiente tabla resumen de forma generales los resultados generales que serán reportados y desglosados para cada una de las fuentes de información analizadas en el ejercicio de caracterización.

*Tabla 1 Triangulación resultados generales fuentes de información*

<b>Matriz de caracterización reportada por grupos territoriales</b>	<b>Matriz de caracterización reportada por Dependencias</b>
875 registros totales 25 grupos territoriales 778 reportes de grupos de interés 636 grupos de interés únicos 337 reportes de grupos de valor Las variables reportadas son: No DEPENDENCIA GRUPO DE INTERÉS SECTOR SEGMENTO GRUPO DE VALOR ¿PARA QUÉ? Se clasificó por sectores y segmentos: Sectores (Privado, Público, tercer sector) Segmentos (Alcaldías, Concejos, Academia, Mesas, Agencias, etc) 204 temáticas generales de interés	418 registros totales 8 dependencias con sus grupos respectivos 306 reportes de grupos de interés 174 grupos de interés únicos 251 reportes de grupos de valor Las variables reportadas son: DEPENDENCIA GRUPO GRUPO DE INTERÉS SECTOR SEGMENTO GRUPO DE VALOR ¿PARA QUÉ? Se clasificó por sectores y segmentos: Sectores (Privado, Público, tercer sector, ciudadanos, sin especificar) Segmentos (Alcaldías, Concejos, Academia, Mesas, Agencias, etc) 49 temáticas generales de interés

Base de datos SIR	Base de datos SIGOB
<p>8151 registros totales De los cuales quedan 8151 registros depurados 25 grupos territoriales Enfocado solamente a los grupos de valor de los procesos de reintegración, reincorporación, justicia y paz.</p> <p>Las variables reportadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupo territorial</li> <li>Tipo Atención</li> <li>Temáticas</li> <li>Tipo de canal</li> <li>Grupo de Edad</li> <li>Tipo de proceso</li> <li>Escolaridad</li> <li>Unidad</li> <li>Coda</li> <li>Fecha de Nacimiento</li> <li>Tipo de Proceso</li> <li>Sexo</li> <li>Municipio Vivienda</li> <li>Tipo de Atención</li> <li>Estado</li> <li>Tipo de Caso</li> <li>Unidad</li> <li>Fecha Creación</li> <li>Fecha Resuelto</li> <li>Fecha Notificación</li> <li>Medio Notificación</li> </ul> <p>En esta base se clasificó por tipo de atención, proceso, tipo de canal, sexo, nivel escolar, edad, grupo territorial, temáticas - necesidades, las solicitudes corresponden específicamente a Personas Objeto de Atención de la ARN.</p> <p>39 temáticas generales de interés</p>	<p>4184 registros totales 25 grupos territoriales 8 dependencias y sus grupos correspondientes 108 reportes de grupos de interés 761 reportes de grupos de valor Las variables reportadas son:</p> <p style="text-align: center;"><b>GENERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha de registro</li> <li>Hora de registro</li> <li>Tipo</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>SECTOR</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SEGMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Institución</li> <li>Área Responsable</li> <li>Grado Reserva</li> <li>Medio Recepción</li> <li>Prioridad</li> <li>Días Gestión hábiles</li> <li>Días hábiles permitidos respuesta</li> <li>Fecha Vencimiento</li> <li>Código Respuesta</li> <li>Fecha Respuesta</li> <li>Área Gestión</li> <li>Información Entregada/Negada</li> <li>Fecha Terminación de la gestión</li> </ul> <p>Se clasificó por sectores y segmentos: Sectores (Privado, Público, tercer sector, ciudadanos, grupos de valor, grupos de interés) Segmentos (Alcaldías, Concejos, Academia, Mesas, Agencias, etc) Temáticas de interés bajo reserva ordinaria y reservada por la naturaleza de los casos reportados.</p>

Base de datos SIR	Base de datos SIGOB
Canales de interacción y tipos de solicitud con grupos territoriales y dependencias	Canales de interacción y tipos de solicitud con grupos territoriales y dependencias

### b) Grupos territoriales



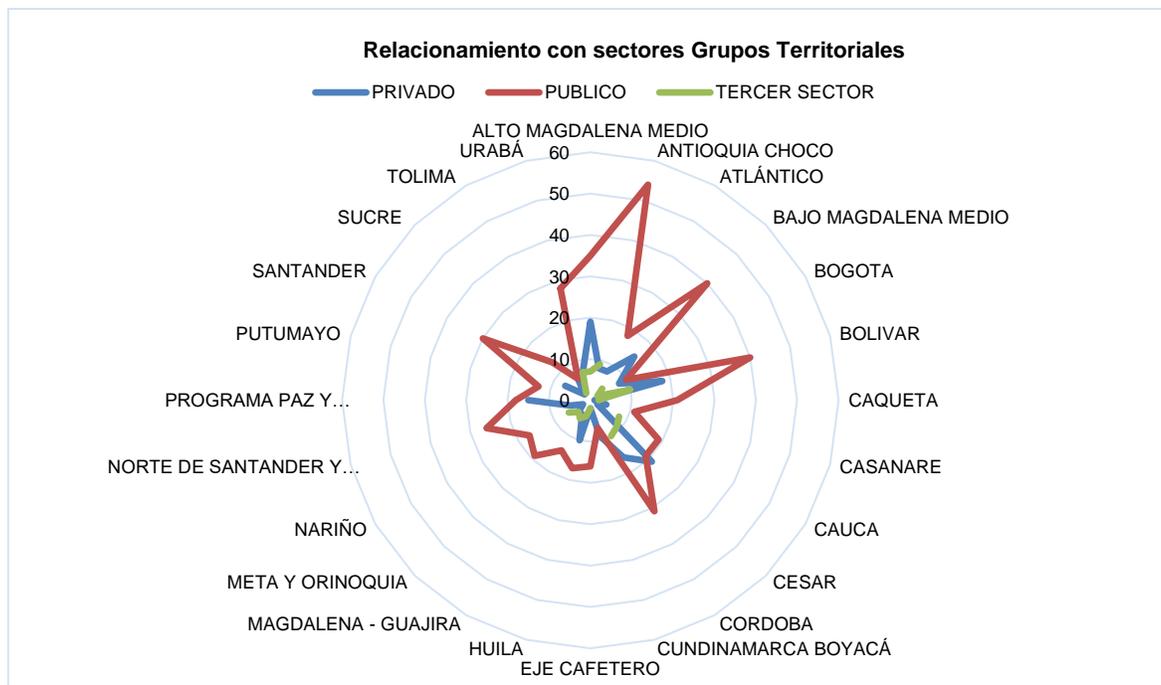
*Gráfica 1 Grupos de interés reportados por grupo territorial*

De la gráfica 1 se observa que los grupos territoriales Antioquia Choco (71), Bolívar (64), Alto Magdalena Medio (61), Córdoba (57) y Cesar (49), son las que mayor cantidad de grupos de interés reportan a la entidad. Posteriormente en la tabla 2 se mostrarán las relaciones de los grupos territoriales por sector (público, privado y tercer sector).

*Tabla 2 Grupos de interés clasificados por Sector*

<b>Sector</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
PÚBLICO	490	63%
PRIVADO	206	26%
TERCER SECTOR	82	11%
	<b>778</b>	<b>100%</b>

De la tabla 2, los grupos territoriales caracterizaron 778 grupos de interés a nivel nacional, de estos 490 (63%) fueron categorizados en sector público, 206 (26%) fueron categorizados como pertenecientes al sector privado y 82 (11%) en tercer sector.



*Gráfica 2 Relacionamiento Sectores grupos territoriales*

De la gráfica 2, se observa que los grupos territoriales reportan un mayor relacionamiento con grupos de interés del sector público, seguido sector privado y finalmente tercer sector. Lo cual permite recomendar fortalecer y establecer estrategias de relacionamiento con los sectores privado y tercer sector para ampliar la cobertura de servicios institucionales por parte del grupo territorial en beneficio de la población objeto de atención.

*Tabla 3 Relación Grupo territorial-Grupo de interés por sector*

Grupo Territorial por Sector	Cantidad de grupos reportados	Porcentaje
<b>ALTO MAGDALENA MEDIO</b>	<b>61</b>	<b>8%</b>
PRIVADO	22	3%
PUBLICO	35	4%
TERCER SECTOR	4	1%
<b>ANTIOQUIA CHOCO</b>	<b>71</b>	<b>9%</b>
PRIVADO	12	2%

Grupo Territorial por Sector	Cantidad de grupos reportados	Porcentaje
PUBLICO	53	7%
TERCER SECTOR	6	1%
<b>ATLÁNTICO</b>	<b>19</b>	<b>2%</b>
PRIVADO	8	1%
PUBLICO	11	1%
<b>BAJO MAGDALENA MEDIO</b>	<b>18</b>	<b>2%</b>
PRIVADO	5	1%
PUBLICO	13	2%
<b>BOGOTÁ</b>	<b>18</b>	<b>2%</b>
PRIVADO	6	1%
PUBLICO	10	1%
TERCER SECTOR	2	0%
<b>BOLÍVAR</b>	<b>64</b>	<b>8%</b>
PRIVADO	20	3%
PUBLICO	38	5%
TERCER SECTOR	6	1%
<b>CASANARE</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>
PRIVADO	4	1%
PUBLICO	11	1%
<b>CAUCA</b>	<b>29</b>	<b>4%</b>
PRIVADO	7	1%
PUBLICO	17	2%
TERCER SECTOR	5	1%
<b>CESAR</b>	<b>49</b>	<b>6%</b>
PRIVADO	21	3%
PUBLICO	21	3%
TERCER SECTOR	7	1%
<b>CORDOBA</b>	<b>57</b>	<b>7%</b>
PRIVADO	19	2%
PUBLICO	31	4%
TERCER SECTOR	7	1%
<b>CUNDINAMARCA BOYACÁ</b>	<b>16</b>	<b>2%</b>

Grupo Territorial por Sector	Cantidad de grupos reportados	Porcentaje
PRIVADO	10	1%
PUBLICO	6	1%
<b>EJE CAFETERO</b>	<b>20</b>	<b>3%</b>
PRIVADO	2	0%
PUBLICO	16	2%
TERCER SECTOR	2	0%
<b>HUILA</b>	<b>31</b>	<b>4%</b>
PRIVADO	10	1%
PUBLICO	18	2%
TERCER SECTOR	3	0%
<b>MAGDALENA - GUAJIRA</b>	<b>13</b>	<b>2%</b>
PRIVADO	1	0%
PUBLICO	9	1%
TERCER SECTOR	3	0%
<b>META Y ORINOQUIA</b>	<b>27</b>	<b>3%</b>
PRIVADO	4	1%
PUBLICO	19	2%
TERCER SECTOR	4	1%
<b>NARIÑO</b>	<b>23</b>	<b>3%</b>
PRIVADO	1	0%
PUBLICO	17	2%
TERCER SECTOR	5	1%
<b>NORTE DE SANTANDER Y ARAUCA</b>	<b>31</b>	<b>4%</b>
PRIVADO	6	1%
PUBLICO	25	3%
<b>PROGRAMA PAZ Y RECONCILIACIÓN</b>	<b>41</b>	<b>5%</b>
PRIVADO	15	2%
PUBLICO	17	2%
TERCER SECTOR	9	1%
<b>PUTUMAYO</b>	<b>13</b>	<b>2%</b>
PUBLICO	13	2%
<b>SUCRE</b>	<b>15</b>	<b>2%</b>

Grupo Territorial por Sector	Cantidad de grupos reportados	Porcentaje
PRIVADO	2	0%
PUBLICO	13	2%
<b>TOLIMA</b>	<b>14</b>	<b>2%</b>
PRIVADO	7	1%
PUBLICO	5	1%
TERCER SECTOR	2	0%
<b>URABÁ</b>	<b>42</b>	<b>5%</b>
PRIVADO	10	1%
PUBLICO	26	3%
TERCER SECTOR	6	1%
<b>VALLE</b>	<b>24</b>	<b>3%</b>
PRIVADO	6	1%
PUBLICO	15	2%
TERCER SECTOR	3	0%
<b>CAQUETÁ</b>	<b>24</b>	<b>3%</b>
PRIVADO	1	0%
PÚBLICO	21	3%
TERCER SECTOR	2	0%
<b>SANTANDER</b>	<b>43</b>	<b>5%</b>
PRIVADO	7	1%
PÚBLICO	30	4%
TERCER SECTOR	6	1%
<b>TOTAL</b>	<b>778</b>	<b>100%</b>

De la tabla 3 se observa que los grupos territoriales Antioquia-Chocó (71), Bolívar (64), Alto Magdalena Medio (61), Córdoba (57), Cesar (49), Santander (43), Urabá (42), Paz y Reconciliación (41), Huila (31) y Norte de Santander y Arauca (31), son las que mayor cantidad de grupos de interés reportan a la entidad. Lo cual conlleva en aquellos grupos territoriales que reportan relacionamiento con uno o dos de los sectores solamente, a revisar, aplicar y fortalecer las buenas prácticas de relacionamiento de estos grupos territoriales, de forma que se pueda aprender de los otros generando un intercambio de saberes en beneficio de la población objeto de atención de la entidad y el desarrollo en los territorios.



*Gráfica 3 Grupos de valor reportados*

De la gráfica 3, en términos generales los grupos territoriales y puntos de atención identifican claramente los grupos de valor para la entidad, lo cual va en consonancia con la relación e interacción de la ARN con la población objeto de atención. Cabe resaltar que dentro de los grupos de valor reportaron poco a indígenas, NNAJ, etnias, aspecto que puede potenciarse y visibilizarse desde las regiones en diversos procesos de oferta institucional y de articulación con los diferentes sectores reportados como grupos de interés de acuerdo al enfoque diferencial aplicado por la ARN para la población objeto de atención.



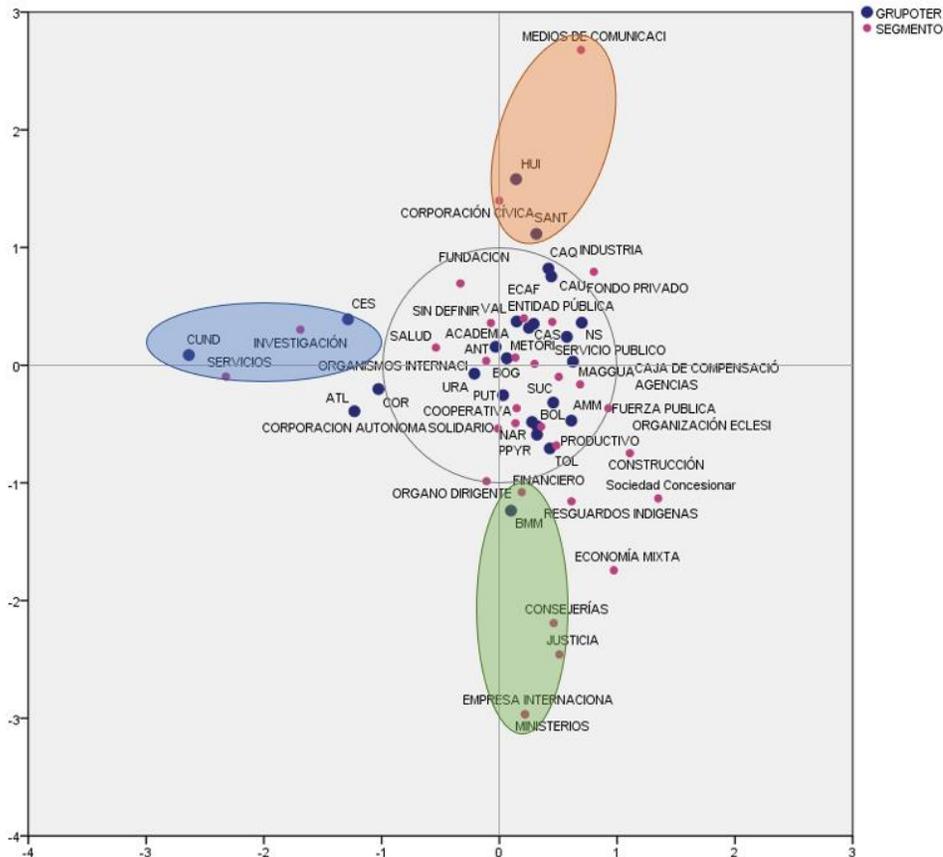
*Gráfica 4 Percepción general grupos de interés*

De acuerdo con la gráfica 4, en la nube de palabras sobre grupos de interés de los grupos territoriales, se observa que la articulación en el territorio desde su percepción se da con entidades a nivel nacional, departamental, regional, consejos, mesas locales, alcaldías, mencionan organismos como las naciones unidas, la policía, y alianzas con instituciones y corporaciones. Cabe resaltar que presentan temas como lo familiar, la justicia, lo educativo, lo social, los servicios a la comunidad, aunque en menor medida.



Gráfica 5 Para qué el relacionamiento con los grupos de interés y valor en los territorios

De la gráfica 5, se observa que los grupos territoriales plantean que frente al papel de la entidad en la articulación con grupos de interés y de valor, ¿cabe resaltar el para qué? Trabajan en el fortalecimiento de la oferta institucional con población objeto de interés de ARN, en proyectos, iniciativas, atención, promoción, gestión, vinculación a nivel territorial para impulsar el desarrollo de la población objeto de atención y comunidades. Las especificidades de las necesidades de cada grupo territorial se pueden consultar en la base de datos reportada en el anexo 1 de este documento.



*Gráfica 6 Relación grupos territoriales segmentos*

De la gráfica 7 se observa que la diversidad de segmentos con los cuales se relacionan los grupos territoriales es característico de la mayoría de grupos lo cual no permite generar una clasificación. Los grupos que quedan por fuera del círculo, muestran algunas tendencias en grupos territoriales, como por ejemplo Cundinamarca tiene un fuerte relacionamiento con grupos de interés del segmento de servicios e investigación, así mismo, se observa que Huila y Santander presentan un relacionamiento con Corporaciones cívicas y medios de comunicación. Ahora, segmentos como consejerías, ministerios, empresa internacional, economía mixta, sociedad concesionaria y justicia, se relacionan más marcadamente con el grupo territorial Bajo Magdalena Medio.

**c) Dependencias**


*Gráfica 7 Grupos de interés reportados dependencias*

De la gráfica 8 se observa que la dependencia que reporta mayor número de grupos de interés es la dirección general (tener en cuenta que esta dependencia incluye control interno de gestión, corresponsabilidad, oficina asesora de comunicaciones, oficina asesora de planeación, oficina asesora jurídica y oficina de tecnologías de la información), seguida de la subdirección administrativa con sus respectivos grupos, y gestión del talento humano con sus respectivos grupos.

*Tabla 4 Caracterización de sectores reportados Dependencias*

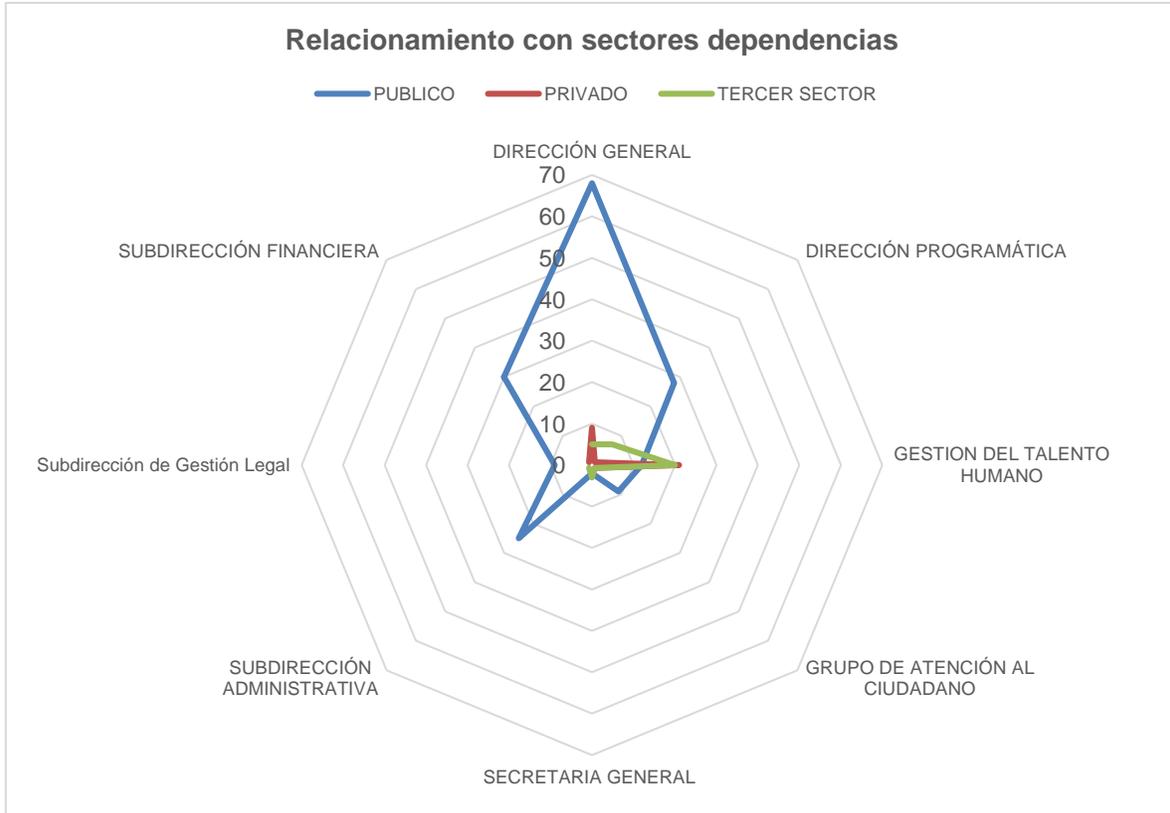
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
PUBLICO	183	60%
PRIVADO	53	17%
TERCER SECTOR	37	12%
SIN ESPECIFICAR	23	8%
CIUDADANOS	10	3%
Total	306	100%

De la tabla 4, las dependencias caracterizaron 306 grupos de interés a nivel general, de estos 183 (60%) fueron categorizados en sector público, 53 (17%) fueron categorizados como pertenecientes al sector privado, y 37 (12%) en tercer sector, no se especificó el sector de 23 grupos de interés y 10(3%) como Ciudadanos.

*Tabla 5 Reporte de Dependencias Sectores Ciudadanos*

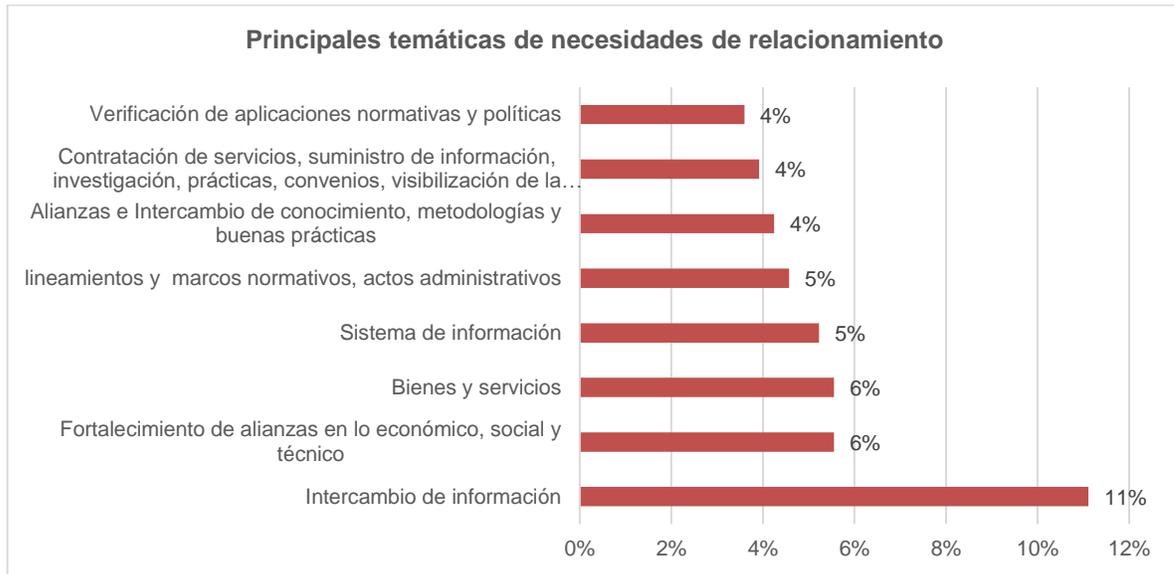
<b>Dependencia</b>	<b>Ciudadanos</b>	<b>PRIVADO</b>	<b>PUBLICO</b>	<b>SIN ESPECIFICAR</b>	<b>TERCER SECTOR</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN GENERAL	7	9	68	4	5	93
DIRECCIÓN PROGRAMÁTICA	2	1	28	5	7	43
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		21	12		20	53
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1	9		1	11
SECRETARIA GENERAL	1		2	2	3	8
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		20	25	12	1	58
Subdirección de Gestión Legal			9			9
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		1	30			31
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>53</b>	<b>183</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>306</b>

Se observa de la tabla 5 que la dirección general, la dirección programática, gestión del talento humano y la Subdirección Administrativa, son las dependencias de la entidad que reportan mayor cantidad de grupos de interés, es importante tener en cuenta que las dependencias descritas en esta tabla tienen a su cargo grupos para el desarrollo de su gestión y en virtud de ello se aumentan los grupos de interés. Mientras que las demás dependencias son más específicas en el reporte realizado en el ejercicio de caracterización.



*Gráfica 8 Relacionamiento Sectores Dependencias*

De la gráfica 9, se observa que las dependencias reportar un mayor relacionamiento con grupos de interés del sector público, luego sector privado y finalmente tercer sector. Lo cual conlleva a establecer acciones de relacionamiento estratégico que permitan aunar esfuerzos desde lo público, lo privado y el tercer sector en beneficio de satisfacer necesidades de la población objeto de atención y sus diferentes problemáticas.



*Gráfica 9 Principales temáticas de necesidades de relacionamiento dependencias*

De la gráfica 10 se observa que las principales temáticas de relacionamiento que reportan las dependencias se enmarcan en el intercambio de información, la articulación económica, social y técnica, el intercambio de bienes y servicios, los sistemas de información, lineamientos normativos, la verificación de aplicaciones normativas, la contratación de servicios y suministro de información, alianzas e intercambio de conocimiento.

*Tabla 6 Temas relacionamientos dependencias*

<b>TEMAS RELACIONAMIENTOS DEPENDENCIAS</b>
1) Gestionar contratación con la entidad
2) Fortalecimiento de alianzas en lo económico, social y técnico
3) Contratación de servicios, suministro de información, investigación, prácticas, convenios, visibilización de la política de RyR.
4) Adquisición bienes y servicios
5) Vigilancia, control y reporte de información sobre los recursos
6) Control social
7) verificación, vigilancia y control
8) seguimiento a la política de la entidad
9) Reporte de información
10) Verificación de aplicaciones normativas y políticas

**TEMAS RELACIONAMIENTOS DEPENDENCIAS**

- 11) Apoyo planes de mejora
- 12) Intercambio de información sobre delitos y fallecidos
- 13) Empleo público y gestión
- 14) Temas específicos
- 15) Acompañamiento auditorías
- 16) Vigencias futuras
- 17) Desembolsos
- 18) Dispersión de recursos
- 19) Recurso entregados y Fiducias
- 20) PQRSD
- 21) Consolidación de información financiera
- 22) Bienes y servicios
- 23) Trazabilidad de las ETCR
- 24) Acciones de colaboración para acceso a servicios de telecomunicaciones
- 25) Alianzas e Intercambio de conocimiento, metodologías y buenas prácticas
- 26) Consulta y préstamo de documentación.
- 27) Sistema de información
- 28) lineamientos y marcos normativos, actos administrativos
- 29) Acceso información de gestión
- 30) Apoyo temas institucionales
- 31) Intercambio de información
- 32) Carrera administrativa y evaluación del desempeño
- 33) Afiliaciones
- 34) Apoyo calidad de vida de los servidores
- 35) Capacitaciones función pública
- 36) Pensiones Cotizantes
- 37) parafiscales
- 38) Solicitud de información
- 39) Tutelas, solicitudes de información, y demandas
- 40) Consulta de información
- 41) Estadísticas
- 42) Bancarización
- 43) Reporte de información para desembolsos
- 44) Generar validadores política
- 45) Conocimiento y sensibilización de la política
- 46) Intercambio de conocimiento
- 47) Derecho de petición
- 48) Soporte a la entidad

**TEMAS RELACIONAMIENTOS DEPENDENCIAS**

49) Generar insumos para seguimiento y toma de decisiones de la política  
Implementación de la estrategia comunitaria.

De la tabla 6 al revisar el ejercicio de caracterización de las dependencias se identificaron 49 temáticas principales para relacionamiento con los grupos de interés.

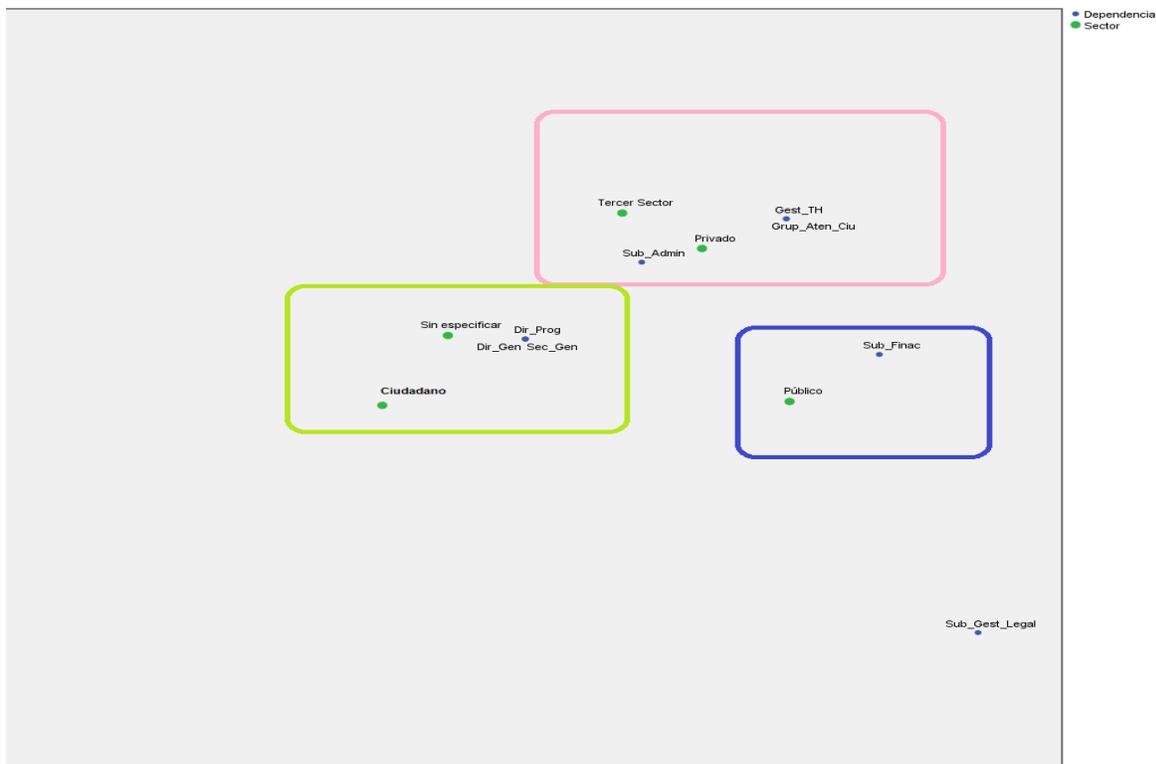
*Tabla 7 Segmentos identificados por las dependencias*

<b>Segmento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
ENTIDAD PUBLICA	62	20%
ENTES DE CONTROL	42	14%
CAJA DE COMPENSACIÓN	22	7%
JUSTICIA	20	7%
SERVICIOS	20	7%
MINISTERIOS	18	6%
SALUD	18	6%
CIUDADANOS	16	5%
ACADEMIA	15	5%
SIN ESPECIFICAR	15	5%
FINANCIERO	10	3%
ORGANISMOS INTERNACIONALES	7	2%
FUERZA PUBLICA	6	2%
AGENCIAS	5	2%
ONG	5	2%
CONSEJERÍAS	3	1%
FONDO PENSIONES	3	1%
ÓRGANO DIRIGENTE	3	1%
GREMIOS	2	1%
INDUSTRIA	2	1%
INVESTIGACIÓN	2	1%
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	2	1%
ÓRGANO DELIBERANTE	2	1%
ASOCIACIONES	1	0%

<b>Segmento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
COMUNIDADES	1	0%
CORPORACIONES CÍVICAS	1	0%
ETNIAS	1	0%
PRODUCTIVO	1	0%
TOTAL	305	

De la tabla 7 se observa que las dependencias de la ARN piensan desde lo macro de la entidad en grupos de interés como entidades públicas (20%), entes de control (14%), caja de compensación (7%), justicia (7%) y servicios (7%), siendo los anteriores los 5 más reportados por las diferentes dependencias.

Mientras que asociaciones, comunidades, corporaciones cívicas, etnias, productivo fueron los grupos de interés reportados en menor medida con menos del 1% de las veces.



*Gráfica 10 Mapa perceptual Sectores Dependencias*

De la gráfica 11, el mapa perceptual muestra el relacionamiento general entre sectores y dependencias de la entidad, se observa un primer grupo con la dependencia subdirección financiera que queda muy caracterizada por interrelación con sector público, un segundo grupo con las dependencias dirección general, dirección programática, y secretaría general las cuales quedan mejor caracterizadas por ciudadanos y sin especificar, y un tercer grupo gestión de talento humano, atención al ciudadano y subdirección administrativa que quedan mejor caracterizadas por sector privado y tercer sector.

### **d) Base de datos SIR**

La base de datos del SIR registra la información de PQRSD que llegan a la entidad específicamente de tres grupos de valor, personas en proceso de Reintegración, Reincorporación y Justicia y Paz. Los segmentos a presentar son por proceso, por canal, por sexo, nivel de escolaridad.

*Tabla 8 Tipo de atención relacionada con proceso*

Tipo de atención	Tipo de Proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
Información y trámites	162	4406	2930	7498
Solicitud	34	98	481	613
Reclamo	1	7	18	26
Queja	1		11	12
Denuncia			1	1
Sugerencia			1	1
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>4511</b>	<b>3442</b>	<b>8151</b>

En la tabla 8, de acuerdo con la información reportada de PQRSD SIR se puede observar que la atención que se presenta con mayor frecuencia es Información y trámites con 7498 PQRSD atendidas en los diferentes grupos territoriales. En menor medida se presentan solicitudes con 613 PQRSD atendidas. Los tipos de atención con menor frecuencia son Reclamos, Quejas y denuncias. En relación con los tipos de atención se segmentan las personas por proceso de Reintegración, Justicia y Paz, y Reincorporación.

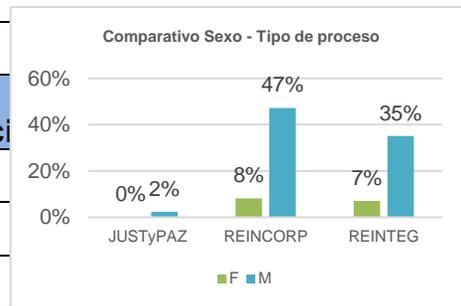
*Tabla 9 Tipo de canal de atención proceso*

Tipo de canal	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
Telefónico	167	4417	3017	7601
Presencial	31	92	414	537
Correo Electrónico		2	8	10
Web			2	2
Buzón de Sugerencias			1	1
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>4511</b>	<b>3442</b>	<b>8151</b>

De la tabla 9, de acuerdo con la información reportada de PQRSD SIR se puede observar que el tipo de canal que se presenta con mayor frecuencia y de preferencia es el telefónico con 7601 PQRSD atendidas en los diferentes grupos territoriales, seguido del tipo de canal presencial con 537 PQRSD. En menor medida se presentan Correo electrónico, Web y Buzón Sugerencias. En relación con los tipos de atención se segmentan las personas por proceso de Reintegración, Justicia y Paz, y Reincorporación. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer competencias digitales en la población objeto de atención de acuerdo a la oferta en TICs que haya en los territorios y dinamizar estrategias de acceso y utilización de estos medios por parte de los grupos de valor.

*Tabla 10 Sexo Proceso*

Sexo	Tipo de proceso		
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración
F	6	664	575
M	192	3847	2867
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>4511</b>	<b>3442</b>



*Gráfica 11 Sexo proceso*

De la tabla 10 y la gráfica 12, de acuerdo con la información reportada de PQRSD SIR se puede observar que el mayor número de PQRSD es presentado a la entidad por hombres pertenecientes al proceso de reincorporación (3847), mientras que las mujeres en proceso de reincorporación presentan tan solo 664. De forma general los hombres presentan mayor interacción con la entidad frente a trámites de su proceso. En la gráfica se observa el comparativo por sexo y tipo de proceso. De acuerdo con el sistema se reporta menor número de mujeres que interactúan con la entidad lo cual puede deberse a que de acuerdo con los registros de la entidad haya menos mujeres en estos procesos.

*Tabla 11 Nivel de escolaridad -proceso*

Nivel de escolaridad	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
Básica primaria		0,1%	0,9%	1,0%
Básica Secundaria		0,1%	1,4%	1,5%
Educación media	0,1%	0,0%	1,2%	1,3%
Sin especificar	2,4%	55,1%	38,7%	96,1%
<b>Total</b>	<b>2,4%</b>	<b>55,3%</b>	<b>42,2%</b>	<b>100</b>

De la tabla 11, se observa que de acuerdo con el reporte presentado por SIR un 96,1% de las personas objeto de atención de la entidad en los tres procesos no tiene especificado el nivel de escolaridad. Así mismo, se identifica que la población que pertenece a los tres procesos caracterizadas por nivel de escolaridad es menor al 4%, lo que refleja una necesidad de fortalecer el sistema de información frente a esta variable de cara a trabajar en la oferta de articulación con educación en la entidad.

*Tabla 12 Grupos de edad proceso*

Grupo de Edad	Frecuencia	%
Menor que 18	1	0,0%
[18-29]	2387	29,3%
[29-40]	4050	49,6%
[41-50]	1344	16,5%
[51-61]	292	3,6%
Mayor o igual a 62	64	0,8%
Sin clasificar	13	0,2%

De la tabla 12, se observa que de acuerdo con el reporte presentado por SIR un 48,9% de las solicitudes presentadas ante la entidad se realizan por personas en el grupo de edad de los 29 a 40 años, seguido de un 29,3% de solicitudes presentadas por personas objeto de atención de la entidad en el grupo de edad de

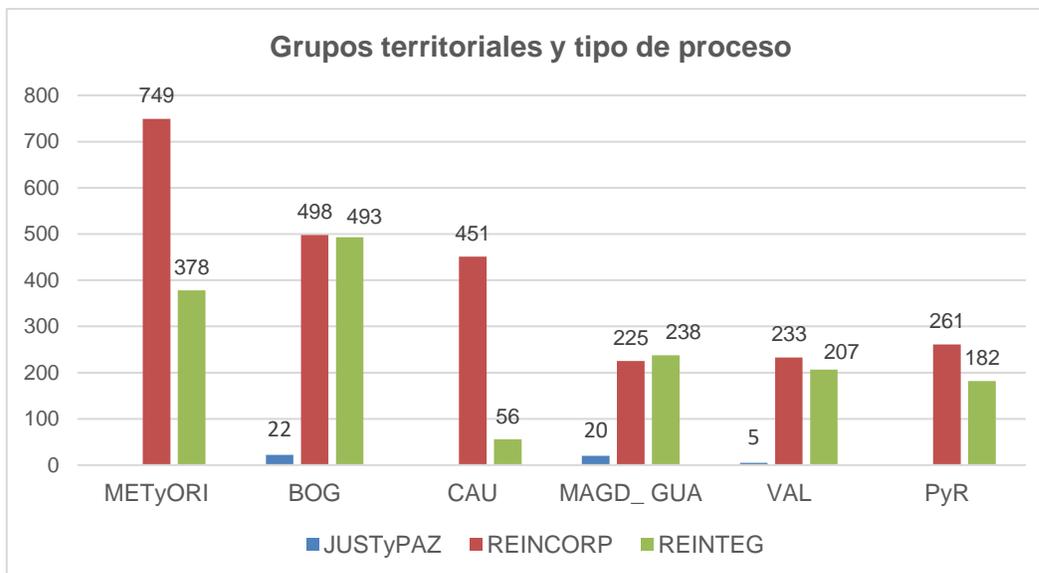
los 18 a los 28 años. Así mismo se identifica que personas menores de edad o adultos mayores son lo que presentan menor número de solicitudes a la entidad.

*Tabla 13 Grupos territoriales proceso*

Grupo territorial	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
<b>Meta y Orinoquía</b>		749	378	1127
<b>Bogotá</b>	22	498	493	1013
<b>Cauca</b>		451	56	507
<b>Magdalena – Guajira</b>	20	225	238	483
<b>Valle</b>	5	233	207	445
<b>Paz y Reconciliación</b>		261	182	443
<b>Huila</b>		280	153	433
<b>Antioquia – Choco</b>	10	207	212	429
<b>Urabá</b>	16	91	293	400
<b>Tolima</b>	39	287	72	398
<b>Eje Cafetero</b>		136	242	378
<b>Nariño</b>	2	215	86	303
<b>Santander</b>	35	66	168	269
<b>Bolívar</b>	11	168	83	262
<b>Norte Santander</b>		122	137	259

Grupo territorial	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
<b>y Arauca</b>				
<b>Putumayo</b>		172	53	225
<b>Atlántico</b>	7	22	113	142
<b>Alto Magdalena Medio</b>	14	59	43	116
<b>Cesar</b>		23	81	104
<b>Córdoba</b>	5	23	62	90
<b>Casanare</b>	1	58	25	84
<b>Bajo Magdalena Medio</b>	11	24	48	83
<b>Sin identificar</b>		63	12	75
<b>Sucre</b>		65	5	70
<b>Caquetá</b>		13		13
<b>Total</b>	198	4511	3442	8151

De la tabla 13, se observa que los grupos territoriales que atienden el mayor número de PQRSD son Meta y Orinoquia, Bogotá, Cauca, Magdalena-Guajira, Valle, Paz y Reconciliación, Huila, Antioquia-Chocó. Igualmente hay 75 PQRSD en las cuales es necesario en nuevos reportes especificar el grupo territorial para evitar subregistros en la información.



Gráfica 12 Grupos territoriales a los que se presenta mayor PQRSD

De la gráfica 13 se observa que los grupos territoriales Meta y Orinoquía, Bogotá, Cauca, Magdalena Guajira, Valle y Paz y Reconciliación son los que reciben el mayor número de PQRSD.

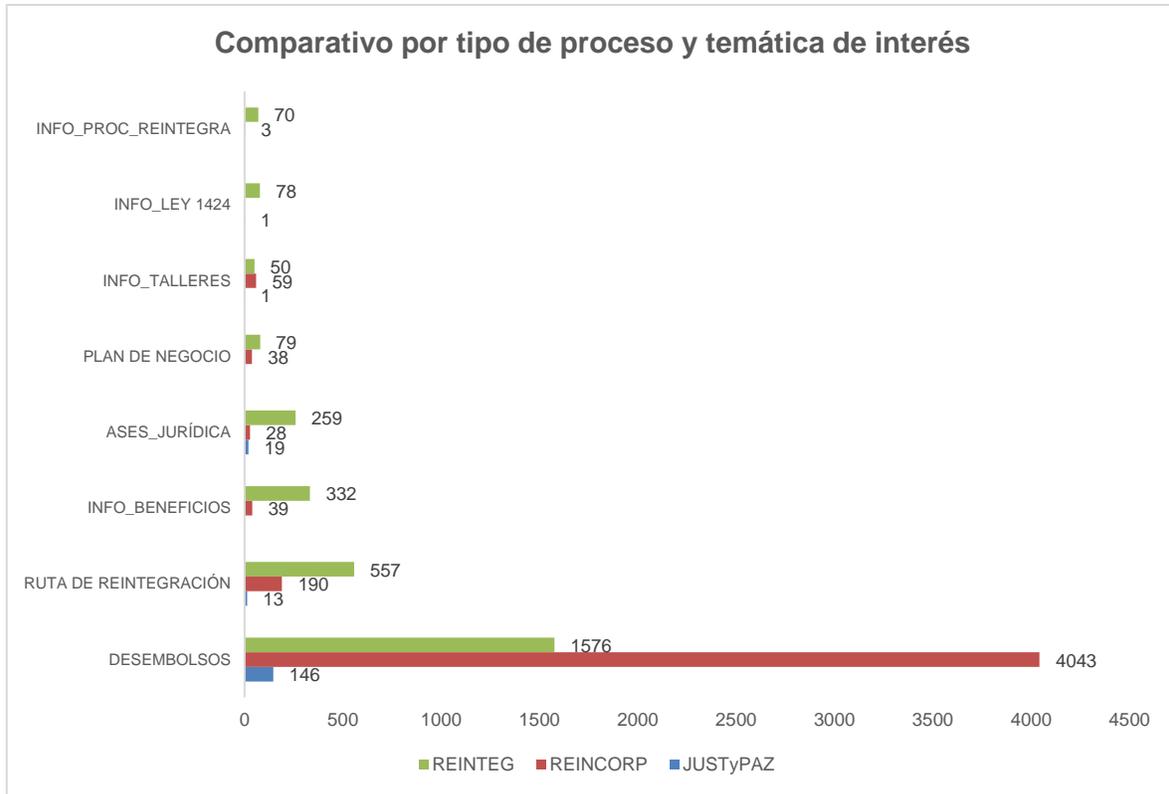
Tabla 14 Temáticas frente a las necesidades de la población

Temáticas	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
DESEMBOLSOS	146	4043	1576	5765
RUTA DE REINTEGRACIÓN	13	190	557	760
INFORMACIÓN BENEFICIOS		39	332	371
ASESORÍA JURÍDICA	19	28	259	306
PLAN DE NEGOCIO		38	79	117
INFORMACIÓN_TALLERES	1	59	50	110
INFORMACIÓN LEY 1424	1		78	79
INFORMACIÓN PROCESO REINTEGRACIÓN		3	70	73
ASESORÍA PSICOSOCIAL	10	2	59	71
ORIENTACIÓN RIESGO		4	62	66

Temáticas	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
INFORMACIÓN PRIVADOS DE LA LIBERTAD		15	47	62
BANCARIZACIÓN		39	11	50
ASESORÍA EN EDUCACIÓN		12	25	37
INFORMACIÓN TRASLADOS	1	5	28	34
PROYECTOS PRODUCTIVOS		4	29	33
INFORMACIÓN REINTEGRACIÓN		2	24	26
BENEFICIOS JURIDICOS	2		23	25
SALUD	1	11	11	23
INFORMACIÓN TERCEROS		3	19	22
FORMACIÓN PARA EL TRABAJO	1	2	16	19
PLANILLAS ASISTENCIA	1		18	19
INFORMACIÓN PROCESOS DESMOVILIZACIÓN		1	13	14
FALTA OFERTA SERVICIOS		2	10	12
INCONFORMIDAD ATENCIÓN AL PÚBLICO	1		11	12
INFORMACIÓN ACUERDO CONTRIBUCIÓN A LA VERDAD			10	10
INCONFORMIDAD RESPUESTA	1	3	6	10
ASESORÍA PROYECTO		1	4	5
INFORMACIÓN LIBERTAD		3	1	4
SERVICIO SOCIAL			4	4
INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO QUEJAS			2	2
INFORMACIÓN VIVIENDA			2	2
ASESORÍA EN SALUD			1	1
INCONFORMIDAD COMUNICACIÓN PPR-PR			1	1
IRREGULARIDAD EN GESTIÓN DE LA ENTIDAD			1	1

Temáticas	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
MEJORA			1	1
NOVEDAD			1	1
RADICACIÓN DOCUMENTO CASO EXCEPCIONAL		1		1
RETIRO VOLUNTARIO			1	1
TIEMPOS DE RESPUESTA		1		1
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>4511</b>	<b>3442</b>	<b>8151</b>

La tabla 14, enmarca las necesidades de la población objeto de atención, en los procesos de Justicia y Paz, Reintegración y Reincorporación. Estas necesidades se identifican a partir de lo reportado de la fuente primaria SIR clasificadas como temáticas (en este caso específico corresponden a 39). A continuación, se presenta la segmentación más representativa de temáticas en relación a los grupos territoriales.



*Gráfica 13 Comparativo principales temáticas por proceso*

En la gráfica 14, se ve que la temática más representativa es DESEMBOLSOS, lo cual se puede observar de algunas de las afirmaciones por parte de la población objeto: (NN1) “no le han cancelado el ultimo desembolso de renta básica”, (NN2) “desea confirmar el desembolso de la renta básica del mes” y (NN3) “solicita información sobre desembolso del mes”. Luego de esta temática, se evidencian otras necesidades asociadas a Ruta de Reintegración, información de beneficios, asesoría jurídica, información sobre talleres y Ley 1424, y planes de negocio, entre otras.

*Tabla 15 Grupos territoriales proceso*

NECESIDAD DESEMBOLSOS	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
Meta y Orinoquía		676	237	913
Bogotá	14	439	147	600
Cauca		414	27	441
Huila		262	98	360
Valle	5	226	125	356
Antioquia – Choco	9	192	145	346
Tolima	37	266	39	342
Paz y Reconciliación		248	88	336
Eje Cafetero		107	195	302
Nariño	1	206	69	276
Magdalena				
Guajira	16	143	68	227
Bolívar	7	158	31	196
Putumayo		157	19	176
Santander	27	58	90	175
Norte Santander y Arauca		100	64	164
Urabá	1	73	58	132
Alto Magdalena Medio	13	59	4	76
Casanare		55	11	66
Sucre		65		65
Bajo Magdalena Medio	10	23	22	55
Sin identificar		47		47
Córdoba	4	23	16	43
Cesar		20	22	42
Atlántico	2	18	1	21
Caquetá		8		8
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>4043</b>	<b>1576</b>	<b>5765</b>

De la tabla 15, se observa el desagregado de Desembolsos por grupo territorial, allí se observa que el mayor número de PQRSD relacionadas con esta necesidad se concentran en los grupos territoriales Meta y Orinoquía, Bogotá, Cauca, Huila, Valle, Antioquia-Chocó, Tolima, Paz y reconciliación. Lo que indica una necesidad de la población frente a la revisión de este procedimiento al interior de la entidad para establecer acciones de mejora que redunden en el beneficio mutuo de población objeto de atención y entidad.

*Tabla 16 Ruta de reintegración por grupo territorial*

	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
<b>NECESIDAD RUTA DE REINTEGRACIÓN</b>	<b>13</b>	<b>190</b>	<b>557</b>	<b>760</b>
Bogotá	4	34	128	166
Meta y Orinoquia		34	54	88
Tolima	2	17	48	67
Antioquia – Choco		13	41	54
Norte Santander y Arauca		8	38	46
Magdalena Guajira	2	9	28	39
Eje Cafetero		18	14	32
Paz y Reconciliación		5	26	31
Huila		9	21	30
Valle		2	24	26
Cauca		17	8	25
Santander	2	2	21	25

En la tabla 16, se presenta el desagregado de la temática Ruta de Reintegración, allí se observa que el mayor número de PQRSD relacionadas con esta necesidad se concentran en los grupos territoriales Bogotá, Meta y Orinoquía, Antioquia-Chocó, Tolima, Norte de Santander-Arauca, y Magdalena-Guajira.

*Tabla 17 Beneficios por grupo territorial*

	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
<b>NECESIDAD INFORMACIÓN BENEFICIOS</b>		<b>39</b>	<b>332</b>	<b>371</b>
Bogotá		3	93	96
Paz y Reconciliación		1	39	40
Meta y Orinoquia		15	17	32
Urabá		2	27	29
Magdalena Guajira			22	22
Bolívar		1	19	20
Eje Cafetero		1	19	20
Huila		2	18	20
Valle			18	18
Norte Santander y Arauca		9	6	15
Antioquia Choco			14	14
Córdoba			14	14

De la tabla 17, se observa el desagregado de Información de beneficios, el mayor número de PQRSD relacionadas con esta necesidad se concentran en los grupos territoriales Bogotá, Paz y reconciliación, Meta y Orinoquía, Urabá, y Magdalena-Guajira.

*Tabla 18 Plan de negocio grupos territoriales*

	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
<b>NECESIDAD PLAN DE NEGOCIO</b>		<b>38</b>	<b>79</b>	<b>117</b>
Meta y Orinoquia		10	15	25
Bogotá		2	14	16
Urabá		3	8	11
Paz y Reconciliación		3	6	9
Magdalena Guajira		3	5	8
....				

De la tabla 18, se observa el desagregado de Planes de negocio, el mayor número de PQRSD relacionadas con esta necesidad se concentran en los grupos territoriales de Meta y Orinoquía Bogotá, Urabá, Meta y Orinoquía y Magdalena-Guajira.

*Tabla 19 Información talleres*

	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
<b>NECESIDAD INFORMACIÓN TALLERES</b>	<b>1</b>	<b>59</b>	<b>50</b>	<b>110</b>
Magdalena Guajira		55	35	90
Meta y Orinoquia			6	6

De la tabla 19, se observa el desagregado de Información de talleres, el mayor número de PQRSD relacionadas con esta necesidad se concentran en el grupo territorial de Magdalena-Guajira, en esta temática el grupo que sigue en frecuencia

corresponde Meta y Orinoquía, los demás grupos presentan frecuencias por debajo de 6.

*Tabla 20 Información Ley 1424*

	Tipo de proceso			Total
	Justicia y Paz	Reincorporación	Reintegración	
<b>NECESIDAD INFORMACIÓN LEY 1424</b>	<b>1</b>		<b>78</b>	<b>79</b>
Bogotá	1		17	18
Atlántico			15	15
Valle			7	7
Meta y Orinoquia			6	6
Urabá			6	6

De la tabla 20, se observa el desagregado de información de Ley 1424 por grupo territorial, el mayor número de PQRSD relacionadas con esta necesidad se concentran en el grupo territorial de Bogotá, y Atlántico, y en menor medida Valle, Meta-Orinoquía, y Urabá. Los demás grupos presentan frecuencias por debajo de 6.

**e) Base de datos SIGOB**

*Tabla 21 Caracterización grupos de interés en Sectores-Ciudadanos-Grupos de Valor SIGOB*

Sector	Frecuencia	%
PUBLICO	2857	68%
GRUPO DE VALOR	869	21%
PRIVADO	207	5%
TERCER SECTOR	127	3%
CIUDADANOS	124	3%
TOTAL	4.184	

De la tabla 21, se observa que de las solicitudes que se registraron en SIGOB corresponden a entidades del sector público (68%), seguidas de grupos de valor (21%), en menor medida se registran solicitudes de sector privado (5%), tercer sector (3%) y ciudadanos (3%). De las solicitudes que se categorizaron como grupos de valor, se observó que 108 de las solicitudes registradas en este sistema se clasificaron como grupos de valor debido a que claramente estaban identificados como Personas Objeto de Atención de la ARN, los restantes, aunque también son grupos de valor no se tiene claramente identificado a qué proceso pertenecen, sin embargo, los grupos de valor del SIGOB se dejaron en esta plataforma para no alterar la información de la fuente primaria. En términos generales realizan solicitudes de información, peticiones, quejas, derechos de petición, pero por la naturaleza de la información no se puede especificar en este documento.

*Tabla 22 Segmento por sector base SIGOB*

<b>Segmento</b>	<b>PUBLICO</b>	<b>PRIVADO</b>	<b>TERCER SECTOR</b>	<b>Total</b>
JUSTICIA	1395			1395
ENTIDAD PUBLICA	564			564
MINISTERIOS	300			300
FUERZA PÚBLICA	293			293
AGENCIAS	108	1		109
ACADEMIA	29	72	1	102
GRUPO CÍVICO			68	68
SERVICIOS	1	39	20	60
COMITÉ	53			53
ENTES DE CONTROL	52			52
FINANCIERO	16	12		28
CONSTRUCCIÓN	1	25		26
SOCIEDAD CONCESIONARIA		24		24
SIN DEFINIR	12	10		22
CORPORACIÓN CÍVICA	1		13	14
FUNDACIÓN			13	13
COMUNICACIÓN	5	7		12
INDUSTRIA		12		12
SALUD	6	1		7
OFICINA DEL ALTO COMISIONADO PARA LA PAZ	7			7
ORGANIZACIÓN ECLESIAÍSTICA			7	7

Segmento	PUBLICICO	PRIVADO	TERCER SECTOR	Total
ALCALDÍAS MUNICIPALES	6			6
INVESTIGACIÓN	3	1	1	5
PROGRAMA	2		1	3
ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL			3	3
JUDICIAL	2			2
CAJA		2		2
CUERPO COLEGIADO	1			1
SEGURIDAD		1		1
<b>Total</b>	<b>2857</b>	<b>207</b>	<b>127</b>	<b>3191</b>

En la tabla 22 se reporta el desagregado de segmentos por sector registrados debido a solicitudes en SIGOB. Se observan 3191 entidades que interactúan con la plataforma y que la mayor carga de solicitudes corresponde a los segmentos Justicia, entidad pública, ministerios, fuerza pública, y agencias, las que se presentan en menor medida son de organización no gubernamental, judicial, caja, cuerpo colegiado y seguridad. Los restantes 993 registros corresponden a solicitudes realizadas por grupos de interés y ciudadanos.

*Tabla 23 Tipos de solicitudes en SIGOB*

Tipo de solicitud	Frecuencia	%
Peticiones de Información	2310	55%
Petición	1181	28%
Derecho de Petición	432	10%
Peticiones Autoridades-5 días	138	3%
Peticiones Autoridades-10 días	78	2%
Queja	23	1%
Peticiones Autoridades - 2 días	13	0%
Reclamo	5	0%
Denuncia	2	0%
Sugerencia	2	0%
<b>Total</b>	<b>4184</b>	<b>100%</b>

En la tabla 23 se reporta el desagregado de segmentos por tipo de solicitud registrados en SIGOB. Se observa que el tipo de solicitud que presenta la mayor carga de solicitudes es peticiones de información (2310), seguido de peticiones (1181) y derechos de petición (432). En menor medida se presentan reclamos, denuncia y sugerencias.

*Tabla 24 Días de gestión de las solicitudes*

Rango de días de gestión	Frecuencia	%
Entre 1 y 3 días	1209	29%
Entre 4 y 5 días	1090	26%
Entre 6 y 10 días	1399	33%
Entre 11 y 15 días	498	12%
Entre 16 y 30 días	98	2%
Más de 30 días	1	0%

De acuerdo con la tabla 24, un 29% de las solicitudes se gestionan entre 1 y 3 días, 26% entre 4 y 5 días, 33% entre 6 y 10 días, 12% entre 11 y 15 días, 2% entre 16 y 30 días, menos del 1% de las solicitudes se gestionan en más de 30 días. Lo cual indica un alto porcentaje de efectividad en el cumplimiento de tiempos de respuesta normativos frente a las PQRSD interpuestas ante la entidad.

*Tabla 25 Grado de reserva de la información*

Grado de reserva de la información	Frecuencia	%
Ordinaria	4179	99,88%
Reservada	5	0,12%

De acuerdo con la tabla 25 la información reportada en la base cuenta con dos niveles de reserva, ordinaria (99,9%) y reservada (0,1%).

*Tabla 26 Canal de recepción de la solicitud*

Medio Recepción	Frecuencia	%
E-Mail	1805	43,14%
Mensajero	1198	28,63%
Por Mano	769	18,38%
Servicio Postal	410	9,80%

<b>Medio Recepción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Teléfono	1	0,02%
Buzón sugerencias	1	0,02%

De la tabla 26 se observa que el canal utilizado con más frecuencia para las solicitudes en SIGOB fue email 43,14%, seguido de mensajero con un 28,63%, por mano 18,38%, servicio postal 9,8%, teléfono 0,02% y buzón de sugerencias 0,02%.

#### **4. CONCLUSIONES**

Una vez consolidado este informe de caracterización se puede concluir que:

- En lo reportado en el análisis del diligenciamiento de matriz de caracterización por parte de Grupos Territoriales, así como de dependencias de nivel central, se concluye que la mayor cantidad de grupos de interés se encuentran en el sector público, incluyendo los entes de control lo que nos lleva a buscar estrategias que permitan fortalecer nuestros vínculos con sector privado y tercer sector en beneficio de la población objeto de atención y el desarrollo de los territorios.
- De acuerdo con el análisis de la base de SIR puede ser importante mejorar la oferta de capacitación en el uso de tecnologías de forma que la Población objeto de atención pueda usar otros canales para comunicarse con la entidad, claro está de la mano de la oferta de este tipo de servicios en los territorios.
- Dentro del ejercicio de caracterización se observa que desde la sede central se piensa desde el nivel macro, mientras que en los grupos territoriales se plantea la especificidad del relacionamiento de la entidad con la población objeto de atención.
- Sería una oportunidad para la sede central y los grupos territoriales revisar los proyectos a trabajar con etnias, indígenas, NNAJ dado que dentro de la caracterización fueron nombrados pocas veces.

- Las interacciones con grupos de interés tanto de los Grupos Territoriales como de las dependencias de nivel central confluyen en temáticas como las 8 dimensiones de la Reintegración y la gestión de los recursos necesarios para garantizar la ejecución de los programas establecidos por la ARN para el cumplimiento de su misión.
- En términos generales mientras los vínculos de los Grupos Territoriales están focalizados en la garantía de los derechos de la población objeto de atención de la ARN, en el caso de las dependencias de nivel central el énfasis se centra en el óptimo funcionamiento de la entidad.
- Resulta interesante resaltar que, aunque en muchas ocasiones no hay un contacto presencial directo, la mayoría de las dependencias recibe PQRS-D provenientes de grupos de valor de la ARN para ser gestionadas al interior de la entidad.
- Del análisis se evidencia la importancia de fortalecer el vínculo de los grupos territoriales y las dependencias de nivel central con actores comunitarios y de manera prioritaria con tercer sector y ONG´s.
- Finalmente, de este ejercicio se destaca la importancia de actualizar de manera anual tanto la matriz de caracterización como la de recepción de PQRS-D con el fin de monitorear el cambio de las dinámicas que se presenta al interior de la entidad y la manera como factores internos y externos puede afectar el vínculo de la ARN con sus diferentes grupos de interés.
- En esta información aportada a nivel nacional se identifica como grupos de valor que además de la población objeto de atención por parte de la entidad, como son personas en proceso de reintegración y exintegrantes FARC-EP en proceso de reincorporación, existen otros actores que fueron clasificados en este grupo, como son las comunidades receptoras en donde se encuentra nuestra población, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, etnias. Y al interior de la entidad entre procesos, dependencias, grupos territoriales y puntos de atención.

- Identificar los grupos de interés permite que la entidad oriente acciones interinstitucionales de acuerdo a las demandas y oferta de servicios territoriales que se tenga, logrando ajustar las expectativas de sus grupos de valor a las realidades del contexto, dinamizando la construcción conjunta con otros actores para el fortalecimiento de competencias y estabilidad económica en la población objeto de atención, optimizar directa o indirectamente sus servicios, así como, desarrollar estrategias de atención, a partir de la toma de decisiones basada en el análisis de los requerimientos.

### 5. BIBLIOGRAFÍA

Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN). (2019). Atención al Ciudadano. Guía de Caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés. Bogotá

Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN). (Ley 418 de 1997, prorrogada y modificada por la Ley 548 de 1999, la Ley 782 de 2002, Decreto 128 de 2003, Decreto 2767 de 2004, Decreto 1106 de 2006, Decreto 395 de 2007, Decreto 1059 de 2008, Decreto 1424 de 2010, Decreto 1980 de 2012, Ley 1738 de 2014 y Ley 1941 de 2018). Reintegración Regular. Bogotá

Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN). (Ley 975 de 2005, modificada por la Ley 1592 de 2012 y el Decreto 3011 de 2013). Reintegración Especial. Bogotá.

Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN). (Decreto 899 de 2017). Reincorporación. Bogotá.

Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas- (ACR). (Decreto 4138 de 2011 crea la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y su estructura). Dirección General. Bogotá

Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas- (ACR). (Resolución 2152 de 2015 crea los grupos internos de trabajo, se asignan funciones y se dictan otras disposiciones). Dirección General. Bogotá.

Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas- (ACR). (Decreto 2254 de 2015 modifica la planta de persona). Dirección General. Bogotá.

Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas- (ACR). (Resolución 2687 de 2016 modifica el art 1 y 16 de resolución 2152 de 2015). Dirección General. Bogotá.

Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas- (ACR). (Decreto 897 de 2017 modifica el art.1 del Decreto 4138 de 2011 y cambió la denominación de la agencia .... Alzados por la Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN). Dirección General. Bogotá.

Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN). (Resolución 0767 de 2018 crea los Grupos Internos de Trabajo en la estructura organizacional). Dirección General. Bogotá.

## **6. ANEXOS**

### **6.1. ANEXO 1. TEMAS SOBRE LOS CUALES SE GENERA EL VÍNCULO DE LOS GRUPOS TERRITORIALES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**

- Articulación para el fortalecimiento interno de la gestión de la entidad en el territorio y en general fortalecimiento institucional de la ARN.
- Incidencia y posicionamiento para impulsar la implementación de las políticas a cargo de la ARN.
- Gestión de programas de Educación para la población objeto de atención y sus familias.
- Gestión de programas de Salud para la población objeto de atención y sus familias.
- Protección a niños, niñas, adolescentes y familia.
- Reconciliación y aporte a la verdad y memoria histórica.
- Fortalecimiento comunitario a través de alianzas estratégicas.
- Coordinación de acciones conjuntas encaminadas a fortalecer el proceso de paz en territorio mediante procesos pedagógicos, así como procesos relacionados con la reconciliación y convivencia.
- Articulación para acceso a la justicia y resolución de la situación jurídica por parte de la población objeto de atención.
- Seguridad de la Población Objeto de Atención y sus familias
- Articulación para favorecer la productividad tanto de Población Objeto de Atención en la legalidad desde diferentes líneas: formación, inclusión laboral, certificación de competencias y emprendimiento.
- Fomento de la recreación, deporte y cultura de la población objeto de atención de la ARN y sus familias y prevención desde la actividad física y el deporte.
- Gestión de acciones de promoción y
- Acceso al Sistema General de Pensión por parte de la población objeto de atención de la ARN.
- Acceso a la Vivienda por parte de la población objeto de atención y sus familias.
- Fortalecimiento de las competencias ciudadanas de la población y su entorno próximo.
- Gestión de programas de Servicio Social dirigidos a la población objeto de atención de la ARN.

- Gestión de acceso a libretas militares por parte de la Población Objeto de Atención.
- Investigación desde la academia respecto a los Grupos de Valor de la ARN.
- Patrocinio de la población objeto de atención en formación titulada en el Sena.
- Comunicar y visibilizar de manera oportuna y eficaz a la población y ciudadanía las acciones de la ARN
- Articulación para el mejoramiento de saneamiento básico de un ETCR
- Fortalecer los entornos protectores de NNAJ para la prevención del reclutamiento, así como la gestión de alertas tempranas en este tema.
- Apoyo a iniciativas con enfoque de género.
- Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios.
- Para realizar acciones en conjunto que aporten positivamente a la Reincorporación en los territorios generando acciones de paz.
- Para realizar acciones en conjunto que aporten positivamente a la Reincorporación en los territorios generando acciones de paz.
- Articulación de espacios y/o escenarios para la construcción de paz y convivencia pacífica en el territorio.
- Facilitar la labor de observación del cumplimiento gubernamental de la implementación del acuerdo de paz, así como desarrollar acciones conjuntas para favorecer la reincorporación socio-económica.
- Alianza conformada por entidades gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones sociales, academia y organismos de cooperación, orientada a la promoción y fortalecimiento de escenarios de pedagogía de paz en los territorios.
- Desarrollar actividades de servicio social de la Población Objeto de Atención de la ARN y escenarios de convivencia pacífica en el área de influencia de los Grupos Territoriales.
- Impulsar la corresponsabilidad y su gestión a nivel territorial para el fortalecimiento de los procesos de la ARN.
- Tejer lazos y construir confianza entre excombatientes y habitantes de las comunidades, potenciar escenarios de reconciliación social a partir de la promoción del ejercicio de la ciudadanía, la participación comunitaria y la recuperación de los saberes ancestrales.
- Acciones de visibilizarían de la población y su vulnerabilidad, para incluirla como población Objeto de Atención en los planes de desarrollo y así lograr la vinculación de la población ARN en la oferta social y económica de la que disponen las secretarías o sus dependencias.

**6.2. ANEXO 2. TEMAS SOBRE LOS CUALES SE GENERA EL VÍNCULO DE LAS DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

- Articulación para el fortalecimiento interno de la gestión de la entidad.
- Alianzas y proyectos de cooperación entre la ARN y gobiernos de países con una situación similar a la colombiana, con el ánimo de realizar intercambio de conocimientos, buenas prácticas y lecciones aprendidas que permitan fortalecer los procesos que lidera la ARN en beneficio de la población que atiende.
- Intercambio de la información que produce y maneja cada entidad en el ámbito de su competencia, frente al seguimiento de la población desvinculada y desmovilizada de los grupos armados organizados al margen de la ley.
- Articulación institucional con el fin de garantizar el trámite efectivo de los recursos financieros de la entidad. Gestión financiera.
- Contratación pública.
- Visibilización de manera conjunta con otras entidades los avances de las políticas del Gobierno
- Generación de insumos para la toma de decisiones sobre las políticas territoriales de reincorporación.
- Establecer acciones de colaboración, con el propósito de implementar y operar las soluciones de acceso a los servicios de telecomunicaciones de los ETCR.
- Intercambio de la información que produce y maneja cada entidad en el ámbito de su competencia, frente a la población desvinculada y desmovilizada de los grupos armados organizados al margen de la ley, registrada en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) de la agencia.
- Monitoreo y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la entidad.
- Acciones interinstitucionales con el fin de optimizar los procesos de gestión documental de la entidad.

- Intercambio de información de desmovilizados registrados en la Base de Datos de la Entidad.
- Gestión del acceso al derecho a identidad de la población objeto de atención.
- Información de rendición de cuentas e informes
- Evidenciar la gestión realizada por parte de la entidad frente a los recursos públicos asignados.
- Identificación de personas Objeto de Atención fallecidas.
- Intercambio de la información que produce y maneja cada entidad en el ámbito de su competencia frente al seguimiento de la población desvinculada y desmovilizada de los grupos armados organizados al margen de la ley.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de carácter nacional y los deberes formales inherentes a las mismas por parte de la entidad, entre ellos el reporte de información exógena tributaria.
- Los entes territoriales y distritales donde se ejecutan los contratos de la entidad, tienen interés en el cumplimiento de las obligaciones tributarias vigentes en cada municipio, distrito o departamento, inherentes a dichos contratos, tales como impuesto de industria y comercio, sobretasas, estampillas, información exógena tributaria, entre otros.
- Requerimiento de entidades investigativas
- Solicitud de proporción de datos de personas que presumiblemente son objeto de atención de la ARN.
- Proyectos de regulación normativa, conceptos jurídicos, marco normativo de acceso a beneficios, actos administrativos
- Defensa e intereses de la entidad
- Definición de criterios e instrumentos normativos para acceso a beneficios económicos
- Presentación de informes justicia y paz
- Procesos de certificación población desmovilizada de manera individual
- Gestión y trámite de Comunicaciones oficiales externas, incluidos PQRS-D
- Gestión de Información movimientos migratorios de los participantes.
- Información relacionada con la implementación de la estrategia de Gobierno Digital y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI

- Se realizan convenios y se desarrollan proyectos con instituciones académicas que permitan el fortalecimiento de los procesos que la ARN lidera y potenciar la gestión de conocimiento. La Academia además es un actor con el que apoya los procesos de visibilización y sensibilización desde una visión neutral que permite llegar a públicos diversos.
- Se promueven gestiones con empresas para abrir oportunidades laborales y fortalecimiento de capacidades para la población objetivo de la ARN. Las empresas también son fundamentales para el fortalecimiento de emprendimientos, técnico, económico y en la cadena de comercialización. Adicionalmente las empresas son aliadas para el fortalecimiento de espacios comunitarios.
- Comunicación con Instituciones universitarias con la cual se tiene convenio para practicantes académicos.
- Generar conocimiento por medio de apoyo a investigaciones lideradas o apoyadas por la Entidad, semilleros y centros de pensamiento."
- Información de incidentes de seguridad, respuesta a incidentes y apoyo en la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información
- Proveedores: gestionar la contratación de sus servicios conforme las necesidades de la entidad.
- Comunicación con Entidad Promotora de Salud a la cual se afilian los funcionarios como cotizantes
- Comunicación con las Cajas de Compensación a las cuales se encuentran afiliados los funcionarios que laboran en la entidad.
- Pago de Servicios públicos y elementos de funcionamiento.
- Intercambio de información con la ARL encargada de garantizar las prestaciones de salud y económica a quienes sufran un accidente en el trabajo y o enfermedad profesional
- Veedurías Ciudadanas: ejercicio del control social sobre los procesos contractuales en las modalidades de Licitación Pública y Selección Abreviada (Menor cuantía y Literal H) conforme disposiciones Legales vigentes (art. 66 de la Ley 80 de 1993 y del Decreto 1082 del 2015 - numeral 5° artículo 2.2.1.1.2.1.5)

**6.3. ANEXO 3. TEMAS SOBRE LOS CUALES SE GENERA EL VÍNCULO DE LOS GRUPOS TERRITORIALES CON LOS GRUPOS DE VALOR ESPECIFICADOS.**

- Desarrollo y fortaleciendo de habilidades para la reintegración social y económica de la población.
- Facilitar y gestionar todas las necesidades sociales y económicas de las FARC en territorio.
- Ingresos-cartas de salud-cartas solicitud cupo educativo- apoyos económicos- proyecto productivo- traslados-asesorías jurídicas casos de riesgo y antecedentes judiciales
- Ingresos- información proyecto productivo- educación-afiliación sistema de salud para familiares- apoyo psicológico-traslados y asesoría jurídica
- Ingresos-traslados-afiliación sistema de salud familiares-asesoría jurídica y educación
- Desarrollar ruta de reintegración y reincorporación abordando los aspectos psicosociales, de salud, formación académica y para el trabajo, ciudadanía, inserción económica, servicio social y asistencia jurídica
- Comunidad a beneficiar con diferentes procesos comunitarios y formativos ajustadas a sus características diferenciales.
- Desarrollo y fortaleciendo de habilidades para la reintegración. social y económica de la población.
- Desarrollo de la estrategia de comunidades y reconciliación.
- Atención
- Desarrollo y fortaleciendo de habilidades para la reintegración. social y económica de la población.
- Acceso a oferta institucional
- Acceso a oferta institucional - prevención
- Escenarios de reconciliación- fortalecimiento comunitaria

**Elaboró:** María Asseneth Durán Velandia – Grupo de Atención al Ciudadano

**Revisó:** Celmira Frasser Acevedo – Asesora (e) Grupo de Atención al Ciudadano

**Aprobó:** Celmira Frasser Acevedo – Asesora (e) Grupo de Atención al Ciudadano