

## Rendición de Cuentas 2019

### **Introducción:**

La Jurisdicción Especial para la Paz, como compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, y en desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, consideró necesario establecer los lineamientos para la rendición de cuentas a la ciudadanía, con el fin de garantizar la transparencia y la participación ciudadana; lineamientos que fueron aprobados mediante Acuerdo AOG 017 de 2019, en el cual se estableció los canales e instrumentos a través de los cuales se divulga a los grupos de interés y a la ciudadanía en general, los resultados de la gestión que refleja el compromiso en la realización de buenas prácticas de diálogos de rendición de cuentas.

### **Objetivos:**

1. Identificar los instrumentos, canales, espacios y oportunidades de las actividades de rendición de cuentas de la JEP.
2. Informar y explicar la gestión de la JEP en sus tres componentes:
  - Magistratura
  - UIA
  - Secretaría Ejecutiva
  -

Así como sus resultados, a los grupos de interés y a la ciudadanía en general.

3. Informar y explicar el papel misional de la JEP y su importancia para el cumplimiento del Acuerdo Final.
4. Establecer los criterios para la participación de la JEP en eventos convocados por entidades del sector público, privado, organismos multilaterales o internacionales, y organizaciones de la sociedad civil, para rendir cuentas de la gestión de la JEP a la ciudadanía.



5. Establecer las bases para crear un espacio de diálogo con los grupos de interés de la JEP y los criterios para seleccionar los instrumentos, a fin de garantizar participación ciudadana, transparencia y divulgación proactiva.

Ahora bien, la agenda de rendición de cuenta es el desarrollo del diálogo con los diferentes grupos de interés para explicar la gestión de la JEP, la gestión del cambio organizacional y de representaciones sociales de la justicia, para tener claros los modelos de justicia de la JEP, cuándo y cómo opera la entidad; realizando la explicación también de los activos de información y de la información sujeta a reserva y el deber de estar protegidas para garantizar los derechos fundamentales al buen nombre y a la intimidad, los principios constitucionales y todos aquellos cuyas conductas sean competencia de la JEP. Resolviendo inquietudes y sugerencias, recibiendo comentarios, para responder y aclarar al ciudadano en un contacto directo de interacción, la cual incluye los aspectos técnicos y jurídicos, así como la forma en que se realiza.

Realizar autoevaluación orientada a identificar fortalezas y debilidades de la estrategia de rendición de cuentas y de la metodología empleada para su realización.

Se observa el compromiso y cumplimiento del 100% de las acciones formuladas en la estrategia de rendición de cuentas.

## **FORTALEZAS**



- Elaboración del cronograma de actividades de acuerdo con la estrategia de Rendición de Cuentas.
- La JEP ha propiciado los espacios de diálogo con los ciudadanos.
- La realización de la encuesta e invitación de forma virtual permitió llegar a mayor población y garantizar su participación ciudadana lo que permitió un mayor nivel de respuesta.
- El apoyo de los enlaces en territorio, para contacto y confirmación de la invitación al ejercicio de Dialogo, permitió el contacto directo con las organizaciones de víctimas lo que garantizó su asistencia.
- El Dialogo realizado con los ciudadanos, fue novedoso y logró la cobertura en Neiva involucrando a las organizaciones de víctimas del territorio.
- Asistencia de las entidades y medios de comunicación.
- La JEP garantizó la oportunidad y disponibilidad de la información durante el ejercicios de Dialogo de la rendición de cuentas, de acuerdo con la encuesta de percepción de los temas escogidos por la ciudadanía y sus preguntas adicionales.
- Se garantizó el ejercicio como aporte a la consciencia de los servidores públicos en el uso y aplicación de los ejercicios de Dialogo de rendición de cuentas en la comunicación con la ciudadanía y su función constitucional.
- La JEP en aplicación de las buenas prácticas realiza el ejercicio de rendición de cuentas, garantizando la participación de la ciudadanía.
- La atención de los asistentes al ejercicio de diálogo de rendición de cuentas y personas que se acercaron, mediante la atención de expertos en Stand.



SE-Planeación | Autoevaluación - Diálogo de rendición de cuentas 2019

*Imagen 1 Atención ciudadano en Stand*



*\*Fuente: Registro Fotográfico Subdirección de Comunicaciones*

*Imagen 2 - Participación ciudadana RC*



*\*Fuente: Registro Fotográfico Subdirección de Comunicaciones*

## **DEBILIDADES**

- La publicidad realizada puede no ser suficiente para garantizar que llegue a todos los ciudadanos, pues los problemas de conectividad o la falta de acceso a servicios tecnológicos limita el acceso a la información.
- Por temas de seguridad para el personal de la JEP, no se puede acceder a todo el territorio nacional y debe escogerse el punto de reunión garantizando la seguridad de estos y de los ciudadanos.
- Se puede presentar poca apropiación de los espacios dispuestos para participación ciudadana.
- Se puede presentar poca participación en relación con las preguntas que la ciudadanía, tiene la oportunidad de aportar y no lo hizo.

La Subdirección de Comunicaciones, realizó la cobertura y divulgación del evento de tal manera que logró un mayor impacto en la población, grupos de interés y servidores y funcionarios de la entidad, lo que garantizó la asistencia. Con el uso de redes sociales y publicaciones en el portal web de la JEP

### **Autoevaluación** **Sobre la percepción de la ciudadanía en aplicación de la estrategia para** **Rendición de Cuentas 2019**

#### **Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas**

La opinión de la ciudadanía frente al proceso realizado en la rendición de cuentas constituye una parte fundamental y razón de ser del esfuerzo que se hace para acercar la entidad a las personas interesadas en las dinámicas y avances de la misma.

Por ello, se plantea mediante un instrumento de recolección de información conocer las percepciones y puntos de vista la ciudadanía acerca del quehacer de la JEP. Este capítulo esta estructura en tres (3) secciones de la siguiente manera

#### **1. Descripción del instrumento**

El instrumento de valoración de la rendición de cuentas al evento fue construido de acuerdo con los parámetros del Manual de Rendición de Cuentas del Departamento de la Función Pública. El instrumento se diseñó para que fuera auto diligenciado en físico por parte de los ciudadanos asistentes al evento de rendición de cuentas y que fuera de carácter anónimo. El diseño de las preguntas integradas en el instrumento consideró asuntos relativos a la convocatoria, accesibilidad al lugar de realización del evento, calidad de los materiales entregados, características de la información suministrada, temas de mayor interés y evaluación general del ejercicio de rendición de cuentas.



El instrumento se denominó “*Formato de Evaluación*” y contiene 6 preguntas. De manera desagregada, se tienen dos preguntas tipo cuadrícula con cinco ítems cada una evaluadas con una escala Likert de cuatro puntos (Excelente, Buena, regular y Deficiente), dos preguntas abiertas, una pregunta de selección múltiple con única respuesta y una pregunta tipo Likert de cuatro puntos (Excelente, Buena, Regular y Deficiente). 5 de las 6 preguntas son obligatorias su diligenciamiento, mientras que solo 1 de 6 es opcional.

## **2. Recopilación y crítica de los datos**

El instrumento fue entregado al momento del registro para el ingreso al Centro de Convenciones José Eustasio Rivera. Se entregaron 64 formatos de evaluación durante el registro. Al finalizar el evento, la presentadora recordó a los asistentes la importancia del diligenciamiento de los formatos de evaluación y se obtuvieron 26 formatos diligenciados.

A partir de las encuestas recopiladas se realizó la digitación de las respuestas en una hoja de cálculo. Al revisar, la calidad de las respuestas frente criterios de completitud<sup>1</sup> y coherencia<sup>2</sup> se obtuvieron los siguientes resultados:

### **A. Completitud**

Las respuestas registradas en los formatos de evaluación tienen un 12% de datos perdidos o missings<sup>3</sup> que indica un balance sobresaliente teniendo en cuenta que el instrumento fue autodiligenciado. Además, al tener en cuenta que una de la última pregunta del instrumento valorativo de la rendición cuentas era opcional, el porcentaje de datos perdidos efectivo es del 10%.

### **B. Coherencia**

---

<sup>1</sup> Se refiere a que los datos del formato sean diligenciados en su totalidad.

<sup>2</sup> Consiste en la cualidad de los datos para guardar relación entre las preguntas con los datos.

<sup>3</sup> Un dato perdido o missing es un dato que no fue recopilado por omisión del respondiente.



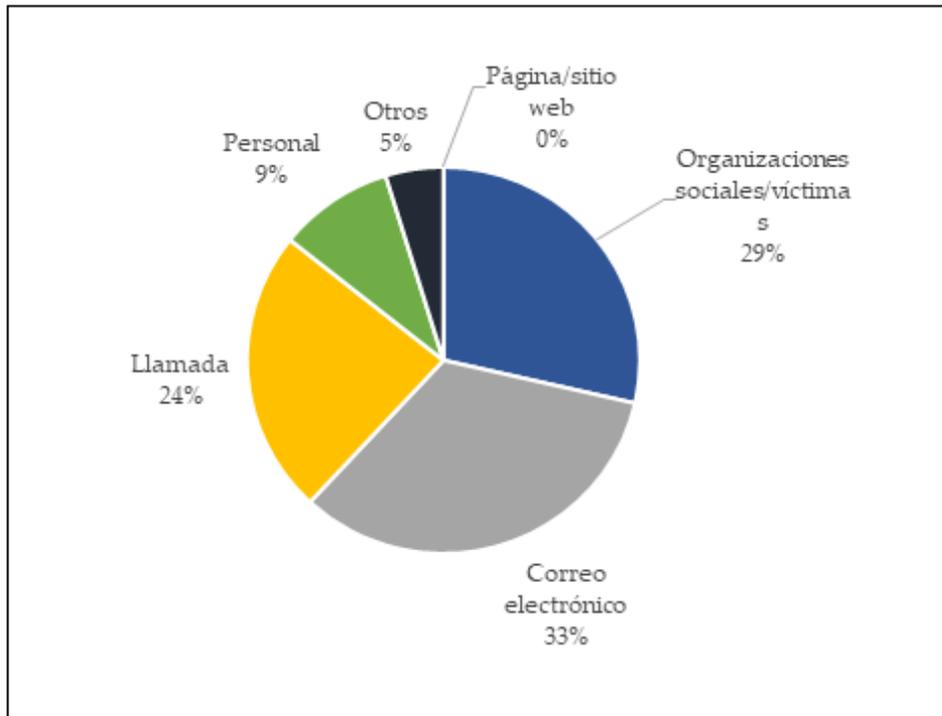
El instrumento al ser diseñado con una estructura sencilla asegura que la información recopilada mantenga coherencia entre las preguntas formuladas. En la primera pregunta todas las respuestas asociadas la opción “Otro. ¿Cuál?” diligenciaron el campo diseñado para establecer el medio por el que se enteró del evento.

### 3. Análisis estadístico

Una tercera parte (33%) de la ciudadanía que asistió al evento realizado en el Centro de Convenciones José Eustasio Rivera manifestaron que se enteraron de la realización de la rendición de cuentas a través de correo electrónico. 29% se enteró a través del contacto de organizaciones sociales y de víctimas, 24% se enteró mediante llamada telefónica, 10% a través de contacto personal y 5% por otros medios. Debe tenerse en cuenta que las llamadas telefónicas hacen referencia a la confirmación realizada por el *Contact Center* del Departamento de Atención al Ciudadano de la JEP y la invitación que refieren en las respuestas puede corresponder a la invitación enviada vía correo electrónico desde el correo oficial de comunicaciones de la JEP.



**Gráfica 1. Medio por el que se enteraron los asistentes de la convocatoria al evento**



En relación con los aspectos relacionados con la convocatoria y organización logística del evento se obtuvo que en promedio un 78% de los asistentes calificaron como excelente, un 20% como bueno, un 2% como regular y 0% como deficiente según se aprecia en la Tabla 1. El asunto que más fue valorado por parte de los ciudadanos fueron las instalaciones y el menos valorado fue la convocatoria. Se destaca además que ningún ciudadano realizó una valoración deficiente de los asuntos indagados.

**Tabla 1. Valoración de la logística dispuesta para el evento**

Escala	¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?
--------	---------------------------------------



SE-Planeación | Autoevaluación - Diálogo de rendición de cuentas 2019

	Convocatoria	Registro de entrada	Instalaciones	Ayudas audiovisuales	Stands	Promedio
Excelente	65%	77%	88%	80%	80%	78%
Buena	27%	23%	12%	20%	16%	20%
Regular	8%	0%	0%	0%	4%	2%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Al preguntarles a los ciudadanos sobre la información suministrada según criterios de claridad, actualización, oportunidad, disponibilidad y relevancia en el evento se obtuvo que en promedio el 56% manifiesta como excelente, un 39% dice que la información suministrada bajo esos criterios fue buena y solo 5% restante dice que fue regular como lo muestra la Tabla 2.

**Tabla 2. Valoración de la información suministrada**

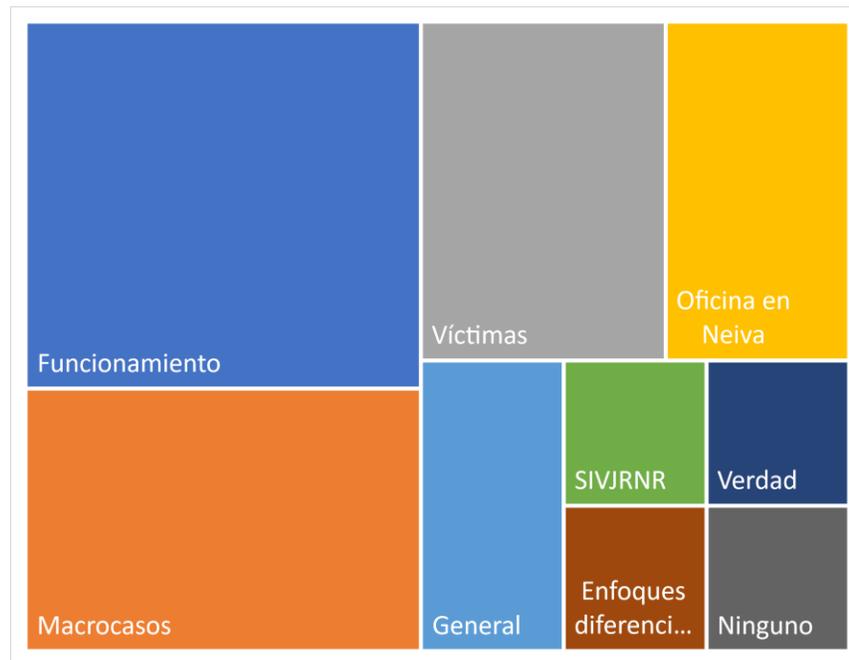
Escala	¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?					Promedio
	Clara	Actualizada	Oportuna	Disponible	Relevante	
Excelente	57%	57%	55%	57%	57%	56%
Buena	35%	39%	41%	39%	39%	39%
Regular	9%	4%	5%	4%	4%	5%
Deficiente	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Los ciudadanos manifestaron que el tema de mayor interés estuvo relacionado con el funcionamiento de la JEP y el SIVJRNR. En segunda instancia, se encuentra asociada a la noticia sobre la apertura de la oficina de atención en la ciudad de Neiva.



También se expresa como de gran interés el énfasis de los contenidos relacionados hacia la centralidad de las víctimas.

### Ilustración 1. Temas que generaron el mayor interés en la ciudadanía



Al revisar los comentarios realizados por la ciudadanía el 45% manifestaron recomendaciones y sugerencias, el 41% corresponde a felicitaciones, el 9% a quejas y 5% a dudas que quedaron después del ejercicio como se aprecia en el Gráfica 2.

Las sugerencias están orientadas a generar mayor frecuencia de este tipo de ejercicios y que las convocatorias tengan mayor difusión y participación de la ciudadanía.

*“Realizar actividad permanente de socialización de avances de la JEP”* Ciudadanía de Neiva

*“Es importante que las víctimas conozcan toda la ejecución de la JEP porque por desconocimiento veo las víctimas tienen temor a acercarse a ella.”* Ciudadanía de Neiva

También se hacen recomendaciones para que la nueva oficina en Neiva tenga personal idóneo y accesible a las víctimas.

SE-Planeación | Autoevaluación - Diálogo de rendición de cuentas 2019

*“Que las personas que trabajen en la oficina sean amables accesibles a la comprensión del campesinado”* Ciudadanía de Neiva

De manera particular, un ciudadano sugiere incorporar un comité de tortura en los equipos de investigación de la JEP.

De otra parte, los comentarios asociados a felicitaciones abordan desde la calidad y claridad de los panelistas seleccionados, el formato de panel y las estrategias comunicativas (en especial los videos).

*“La moderación fue adelantada con lucidez, tranquilidad y eficacia”* Ciudadanía de Neiva

*“Eligieron una dinámica pertinente, muy eficaz y equilibrada”* Ciudadanía de Neiva

*“Los panelistas fueron muy puntuales y claros”*

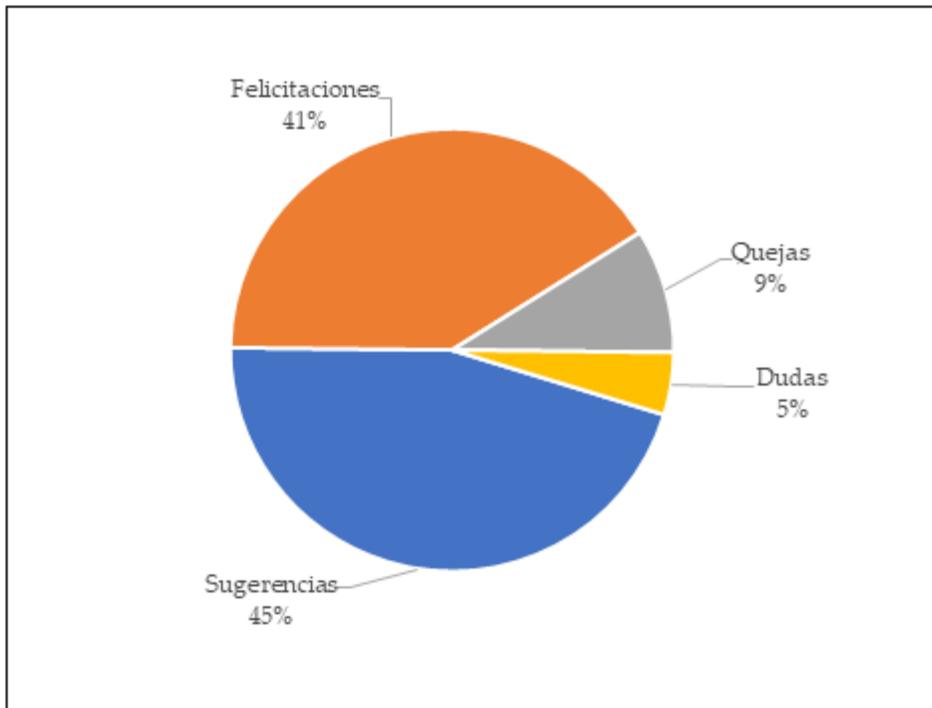
Además, se anotaron comentarios relativos a la continuación del esfuerzo en lograr avances.

*“Seguí adelante, sin importa quién quiere volver a la guerra”* Ciudadanía de Neiva

Frente a las quejas se presentaron comentarios respecto a los horarios estipulados en la agenda y al contenido restringido a aspectos misionales y funcionales de la JEP. Y en cuando a las dudas, una ciudadana manifestó poca claridad frente a su caso específico de desplazamiento forzado.



## Gráfica 2. Comentarios y sugerencias de la ciudadanía



En conclusión, el 46% de los ciudadanos que asistieron expresaron que el evento fue excelente en términos generales, un 31% lo valoró como bueno, 11% como regular y un 12% como deficiente según se aprecia en la Gráfica 3.

### Gráfica 3. Grado de satisfacción general

