

SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

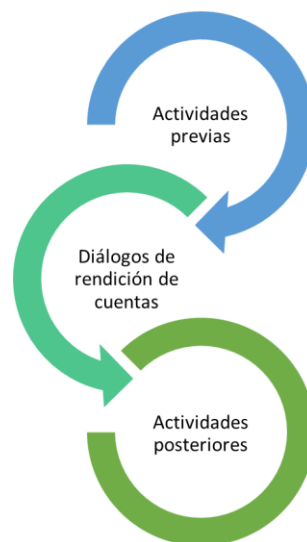
# INFORME DE ACTIVIDADES Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN EN EL DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA JEP 2020

## 1. ACTIVIDADES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 1.1. Actividades generales

Para el Diálogo de rendición de cuentas 2020, como actividad de rendición de cuentas, se previeron a su vez actividades que componen el proceso participativo, en tres momentos, tal como se ilustra a continuación:

*Ilustración 1. Actividades de la Rendición de cuentas*



Fuente: SE – Subdirección de Planeación

Es así como a continuación se enuncian las principales actividades agrupadas.



### 1.1.1. Actividades previas

- Elaboración y aprobación de la Estrategia de rendición de cuentas 2020
- Diseño y publicación del micrositio
- Elaboración y publicación de informes
- Elaboración de cronograma general y detallado
- Suministro de bases de datos de Subsecretaría para encuesta y diálogo
- Diseño y envío de la encuesta de percepción a los grupos de interés
- Diseño de piezas comunicativas adecuadas para la rendición de cuentas
- Elaboración de insumo técnico de Subsecretaría (preparatorio interno)
- Selección de territorio para la realización del Diálogo modalidad mixta
- Elaboración de preguntas orientadoras para la base del “libreto”
- Respuesta a las preguntas orientadoras
- Preparación de diálogos: contenidos, intervinientes de la JEP, formato de comunicación y “libreto”
- Compilación de preguntas formuladas por la ciudadanía y preparación de respuesta
- Preparación logística
- Elaboración del Minuto a minuto de los diálogos

### 1.1.2. Diálogo de rendición de cuentas

- Realización del Diálogo conforme al Minuto a minuto (Anexo 1) y a la agenda del evento.

### 1.1.3. Actividades posteriores

- Consolidación de informe de actividades y evaluación de percepción
- Respuesta a preguntas de la ciudadanía (a consolidarse y publicarse en 2021)
- Socialización interna de resultados (A realizar en 2021)
- Elaboración de Informe final (A realizar en 2021)
- Aprobación de Informe final
- Publicación de Informe final



## 2. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

### 2.1. PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

La Jurisdicción Especial para la Paz realizó el diálogo de Rendición de cuentas 2020, el 11 de diciembre de 2020 en el Hotel GHL de la ciudad de Villavicencio, Meta. Al finalizar el ejercicio de participación ciudadana, se entregó a los asistentes el formulario descriptivo en 9 preguntas como encuesta de percepción con el fin de conocer la valoración de la experiencia de los asistentes al diálogo. Se recibieron 20 formatos diligenciados de manera voluntaria por la ciudadanía que asistió al diálogo de manera presencial. Este documento contiene el análisis de preguntas distribuidas por temática y las preguntas realizadas de manera abierta por los asistentes al diálogo.

El objetivo de la encuesta es conocer las percepciones, sugerencias y comentarios de la ciudadanía acerca de la gestión de la JEP, de lo cual se espera poder identificar aspectos positivos y aspectos por mejorar, que permitan tomar decisiones para definir los temas y su presentación en un próximo diálogo de rendición de cuentas, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de la ciudadanía.

En esta encuesta se evaluaron 8 temas a nivel general, con la posibilidad de la inclusión de sugerencias o comentarios de forma abierta que, constituyen un monitoreo a la calidad de la gestión en la presentación de la información presentada.

El resultado permite evaluar la efectividad institucional en la comunicación con sus grupos de interés y la ciudadanía en general.

### 2.2. FICHA TÉCNICA

Fecha realización	11 de diciembre de 2020
Lugar de realización	Villavicencio, Meta
Característica del evento	Evento presencial y virtual, abierto en web de la JEP y Canal YouTube de la JEP
Universo de análisis	Ciudadanía y grupos de interés participantes en el diálogo de rendición de cuentas, así: <ul style="list-style-type: none"><li>• Presenciales 42 personas</li></ul>



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virtuales 125 personas</li> </ul>
Muestra	Del universo indagado (42 personas) se recibieron encuestas diligenciadas por el 48% (20 personas), lo que representa una muestra significativa.
Forma de selección	Voluntaria de acuerdo con la entrega a cada asistente presencial
Tipo	Encuesta de percepción
Método	Auto diligenciamiento Preguntas cerradas con múltiple respuesta y pregunta abierta

## 2.3.RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN EL DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Una de las partes fundamentales antes y durante el proceso de rendición de cuentas es la opinión de la ciudadanía, es así como se plantea el desarrollo de un instrumento de recolección de información que permita conocer las percepciones, sugerencias y comentarios de la ciudadanía acerca de la gestión de la JEP.

### 2.3.1. Descripción del instrumento

El instrumento utilizado para la evaluación y medición del evento de Rendición de cuentas denominado “encuesta de satisfacción” fue diseñado y realizado para fácil diligenciamiento de forma anónima por los asistentes presenciales al diálogo, contemplando características a evaluar como la convocatoria al evento, logística, organización, calidad, utilidad y pertinencia de la información, claridad en la información presentada en lenguaje claro, presentación de temas de mayor interés y evaluación general del ejercicio de rendición de cuentas.

El formato de la encuesta de satisfacción contiene nueve (9) preguntas. De manera desagregada, que cuenta con una (1) preguntas tipo cuadrícula con cuatro ítems cada una: Excelente, Buena, Regular y Malo, cinco (5) preguntas de selección múltiple con única respuesta, una (1) pregunta abierta de temas de interés y una (1) pregunta abierta con opción de selección de respuesta y sugerencia o comentario adicional.

### 2.3.2. Recopilación y crítica de los datos



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

La encuesta de satisfacción fue entregada al momento del registro para el ingreso al salón del Hotel GHL. Se entregaron 42 formatos de evaluación al momento del registro.

Al finalizar la sección de preguntas y respuestas con la ciudadanía, la maestra de ceremonias recordó a los asistentes la importancia del diligenciamiento de la encuesta, después de este ejercicio se recibió de manera voluntaria 20 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:

Complejidad	Coherencia
Las respuestas registradas en los formatos de evaluación cuentan con datos perdidos <sup>3</sup> que indica un balance sobresaliente teniendo en cuenta que el instrumento fue auto diligenciado.	El instrumento al ser diseñado con una estructura sencilla y clara garantiza que la información diligenciada mantenga la coherencia con las preguntas formuladas.
Además, al tener en cuenta que la dos (2) últimas preguntas del instrumento eran opcionales, se presenta un porcentaje pequeño de datos perdidos.	En la primera pregunta se presentó que un 24% de las respuestas fueron asociadas a la opción “Otro”.

### 2.3.3. Análisis estadístico

Una tercera parte (32%) de la ciudadanía que asistió al diálogo realizado en el Hotel GHL de la ciudad de Villavicencio, Meta manifestaron que se enteraron de la realización de la rendición de cuentas a través de correo electrónico, otro 24% se enteró a través de otra opción diferente a las plateadas en la encuesta de satisfacción,

<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.



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

el 12% se enteró mediante aviso público, un 4% a través de la página web, otro 0.28% mediante el contacto por la aplicación WhatsApp (Ver gráfica 1).

Es importante resaltar que las llamadas telefónicas obedecen a la confirmación realizada por el Departamento de Atención al Ciudadano de la JEP a través del *Contact Center* 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.

Con referencia a la evaluación de la organización del evento se obtuvo que en promedio 77% de los asistentes presenciales que diligenciaron la encuesta la calificaron como excelente, un 19% como bueno, un 3% como regular y 1% como malo según se aprecia en la Tabla 1.

Los asuntos más valorados por parte de los ciudadanos fueron las instalaciones y las ayudas audiovisuales y los menos valorados fueron el registro de entrada y los stand y sitios de atención. Se destaca además que ningún ciudadano realizó una valoración mala de los asuntos indagados.

Tabla 1. Evaluación de la organización del evento

Porcentual					
Escala	¿Cómo evalúa los siguientes aspectos?				
	Registro de entrada	Instalaciones (lugar, silla, tarima)	Ayudas audiovisuales (pantallas, micrófonos)	Stand y Sitios de Atención	Promedio
Excelente	75%	80%	80%	75%	77%
Buena	20%	15%	20%	20%	19%
Regular	5%	5%	0%	0%	3%
Malo	0%	0%	0%	5%	1%

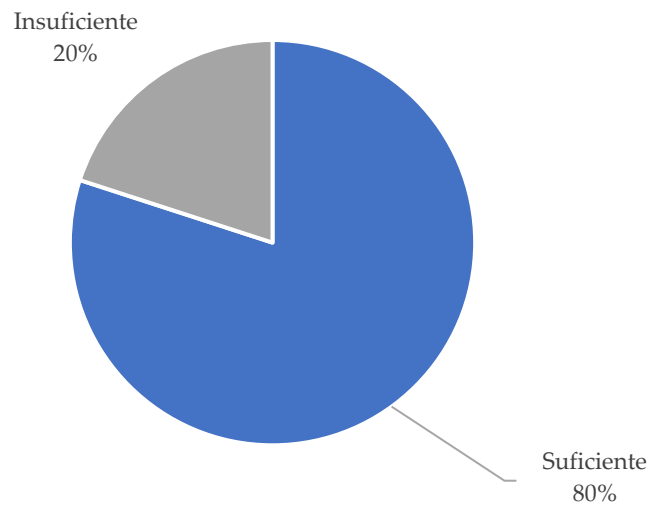
Fuente: Encuesta de percepción del diálogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)

Al preguntarles a los ciudadanos sobre la información presentada durante el diálogo según criterios de suficiencia o insuficiencia, control efectivo sobre la gestión, el lenguaje empleado durante el diálogo, la utilidad de la información presentada y relevancia en general del evento se obtuvo que:

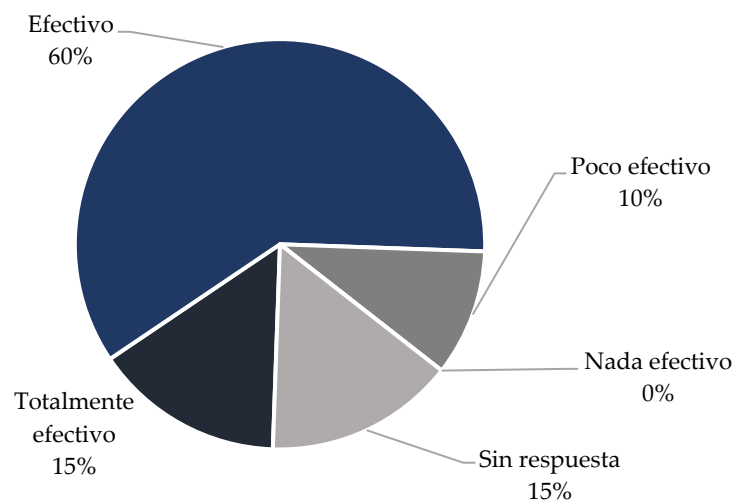


SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

Gráfica 1 - Criterios de suficiencia o insuficiencia



Gráfica 2 – Criterios de suficiencia o insuficiencia sobre el control efectivo en la gestión de la entidad

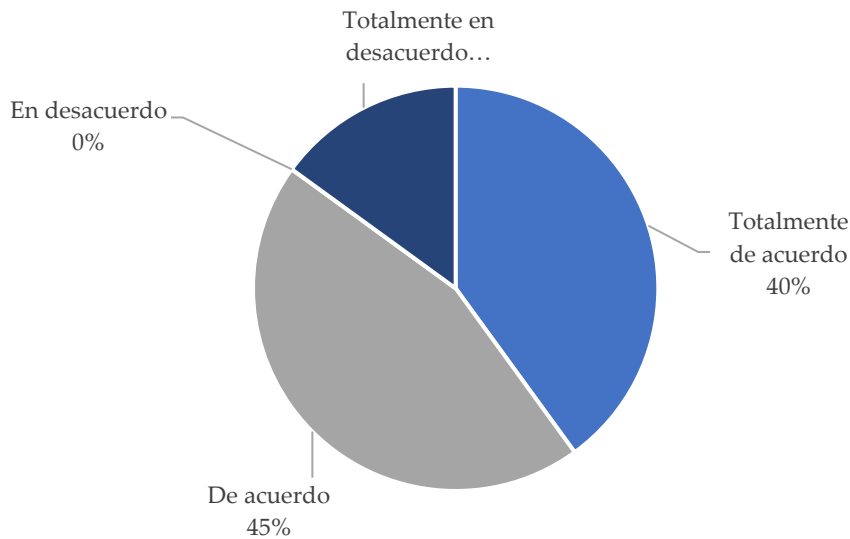


Fuente: Encuesta de percepción del dialogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)



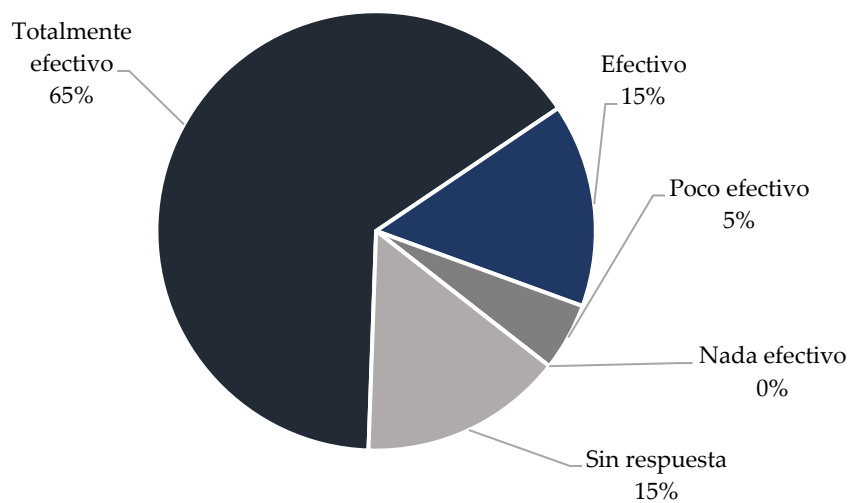
SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

Gráfica 3- Criterios de suficiencia o insuficiencia en el lenguaje utilizado



Fuente: Encuesta de percepción del dialogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)

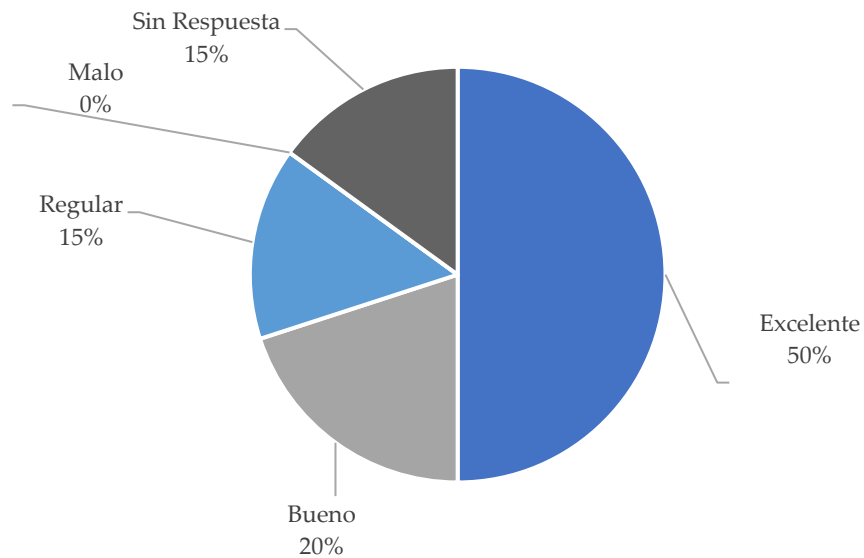
Gráfica 4- Criterios de suficiencia o insuficiencia en la utilidad de la información compartida





SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

Gráfica 5 - Calificación del diálogo de forma general



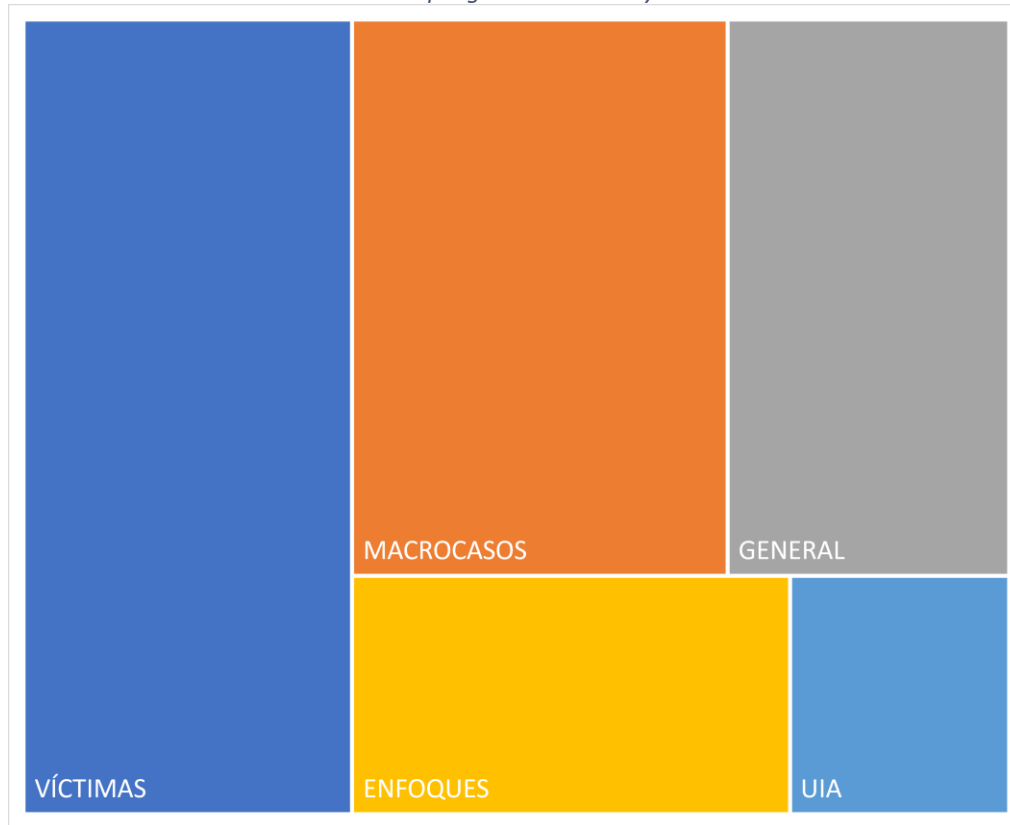
Fuente: Encuesta de percepción del dialogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)

Los ciudadanos que asistieron presencialmente al diálogo y diligenciaron la encuesta manifestaron que el tema de mayor interés es lo relacionado con las víctimas en la JEP y los avances en los Macrocasos. En tercera línea, se encuentra

SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

asociada a temas en general. También se expresa como de gran interés el énfasis de los contenidos relacionados con enfoques diferenciales.

*Ilustración 2 - Temas de la JEP que generaron el mayor interés en la ciudadanía*

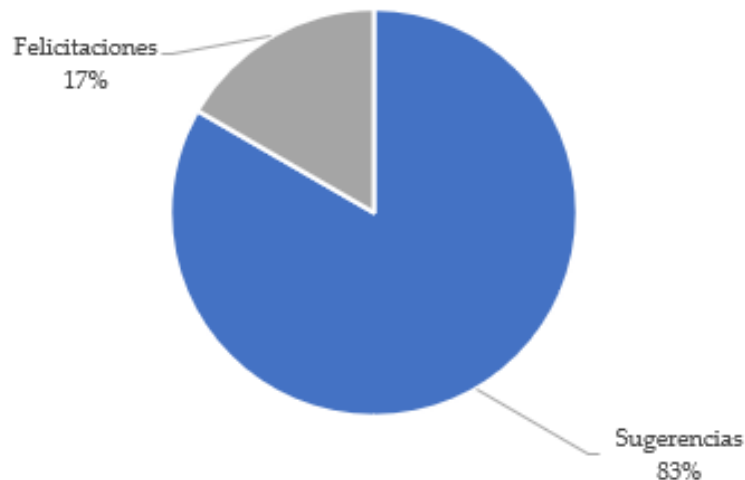


Fuente: Encuesta de percepción del dialogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)

Al revisar los comentarios realizados por la ciudadanía que participó en el dialogo y respondió la encuesta, el 83% manifestaron sugerencias y el 17% restante felicitaciones; además, un 9% indicador quejas y otro 5% dudas que quedaron después del ejercicio como se aprecia en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.7.**

SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

Gráfica 6 – Categorías de los comentarios de la ciudadanía



Fuente: Encuesta de percepción del dialogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)

Las sugerencias están orientadas a la participación de las víctimas en la redición de cuentas, y de mayor apoyo a las víctimas en la realización de talleres de sanación grupal.

*“poder incluir a las víctimas y organizaciones o su mirada en estas RC”*

*“Que se haga un comité con los líderes indígenas desplazados víctimas del conflicto armado en el departamento del meta”*

*“se debe realizar trabajos psicosociales presenciales en lugares naturales recreativos talleres de sanación grupales”*

*“más precisión sobre los casos, si el centro de la rendición son las víctimas”*

*“que las victimas también tengan la voz en la realización del evento”*

De otra parte, del 17% de las personas que indicaron felicitaciones sobre la rendición de cuenta, solo una dejó el siguiente comentario: *“excelente rendición de cuentas”*

Además, se anotaron comentarios de manera general relativos a la continuación del esfuerzo en lograr avances y en materia de enfoques diferenciales.

*“Resultados”*



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

*“Informes”*

*“más que tema es el tiempo”*

*“las actuaciones de la JEP en el meta y que se muestre sanciones a las personas acogidas por la JEP”*

*“avance de los casos abiertos”*

*“que tengan en cuenta la población especial, y vulnerable como son las indígenas en el depto. del meta”*

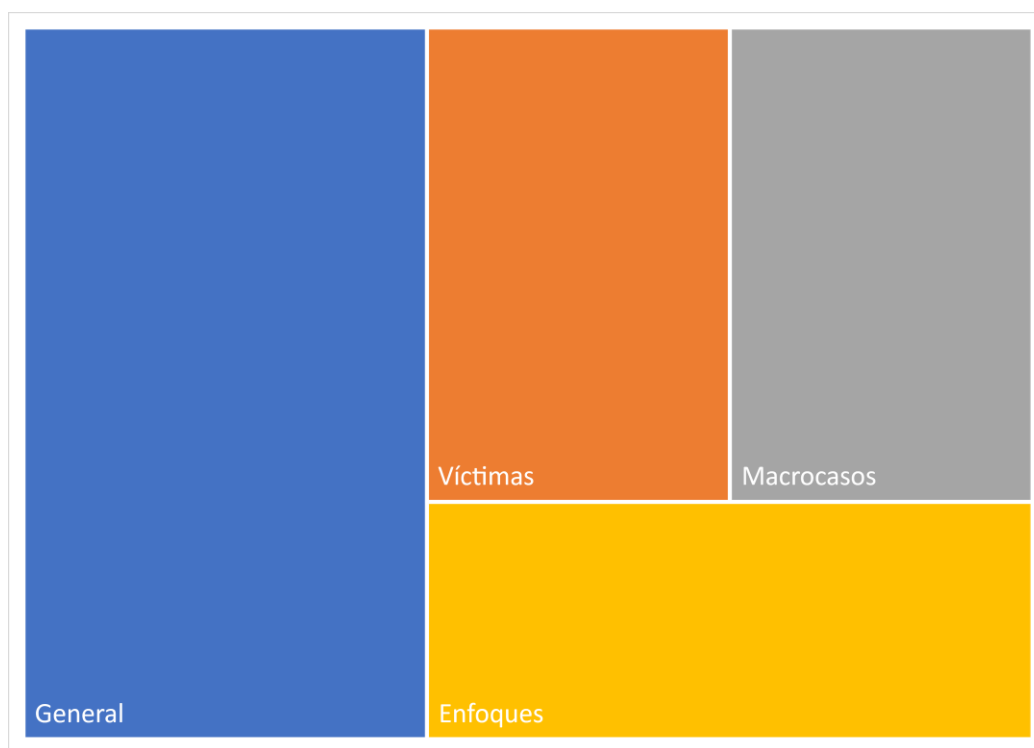
*“el protocolo étnico afrocolombiano de la JEP”*

*“En la RC se habló en cifras estadísticas en \_\_\_\_\_ enfoques, y hecho victimizante, pero \_\_\_\_\_ mejorar la información”*

*“por favor la participación de los asistentes sea (abierta o discreta)”*

*“La Magistratura: “restauración de la justicia” \_\_\_\_\_  
“investigación y acusación, materializar (ojo)”*

*Ilustración 3 – Temas sugeridos por la ciudadanía*



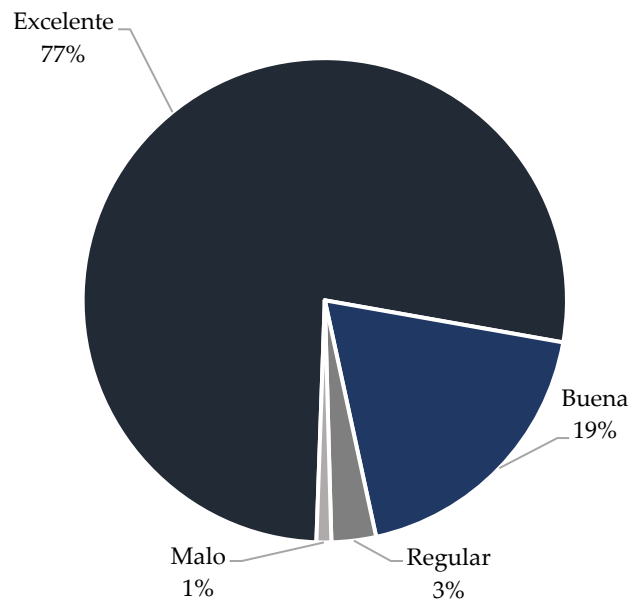
Fuente: Encuesta de percepción del dialogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

En conclusión, el 77% de los ciudadanos que asistieron expresaron que el evento fue excelente en términos generales, un 19% lo valoró como bueno, 3% como regular y un 1% como malo según se aprecia a continuación.

Gráfica 7- Percepción de la calidad del Diálogo



Fuente: Encuesta de percepción del dialogo de rendición de cuentas de la JEP en 2020. Elaboró: Secretaría Ejecutiva - Subdirección de Planeación (2020)

SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

## ANEXO 1. MINUTO A MINUTO DEL DIÁLOGO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 Villavicencio, Meta - 11 de diciembre de 2020						
Fases	Fecha	Hora	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Requerimientos
Desplazamiento	10/12/2020	8:00 am.	Encuentro en instalaciones JEP Calle 63	Recibimiento equipo JEP para transporte en bus	Logística	revisar listado de asistentes
	10/12/2020	10:00 am.	Desplazamiento terrestre - Salida de bus de la JEP	Salida de bus con funcionarios hacia Villavicencio Meta,	Logística	Recomendación de bioseguridad en atención a la emergencia sanitaria que enfrentamos. El viaje será directo.
	10/12/2020	2:00 pm.	Llegada a Villavicencio	grupo JEP en Hotel GHL	Logística	
Actividades iniciales y lugar de realización rendición de cuentas	10/12/2020	2:00 pm.	Almuerzo libre	Equipo JEP	Logística	
	10/12/2020	3:00 p. m.	Distribución de acciones logísticas	Reunión ejecutiva, lobby del Hotel con el fin de distribuir las acciones	Equipo Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de pendones, Subd. Comunicaciones 4 pendones, ubicarlos al ingreso, al lado de la zona de registro, al interior del salón y en la sala de periodistas.</li> <li>• Alistamiento de los paquetes a entregar a los asistentes, la infografía, un esfero y dos formatos, el de preguntas y el de evaluación del evento, todo debe empacarse en una bolsa plástica.</li> <li>• Marcar las urnas, en el salón se tendrá dos urnas, una para las preguntas y otra para las evaluaciones, se deben identificar, se lleva el material desde Bogotá.</li> </ul>



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

						<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegar los códigos QR en las sillas</li> <li>• Organizar la mesa para procesamiento de preguntas (participantes, Adela, Ana María Olivella y Gloria Cala), reciben las preguntas, agrupan y seleccionan y pasan a Clara y Clarita a Héctor Fabio.</li> </ul>
10/12/2020	4:00 pm.	Preparación del panel	Reunión previa de articulación de moderadores y panelistas (lidera Comunicaciones)	Equipo Rendición de Cuentas	<p>Revisar y recorrer la continuidad del panel, así como compartir con los panelistas y el moderador la dinámica del evento</p> <p><b>Asistentes sugeridos:</b> Dra. Maria del Pilar Bahamón Magistrado Camilo Suárez Fiscal Juan Carlos Acevedo Moderador Héctor Fabio Cardona Hernando Salazar Jorge Iván Posada Ana María Olivella Adela Parra Jorge Mancera Ana Victoria Santamaria Patricia Rodríguez Olga Lucía Ortiz</p>	
10/12/2020	4:00 pm.	Accesibilidad de medios	pruebas técnicas	TI	equipo técnico	
10/12/2020	5:00 p.m.	Ensayo general de rendición de cuentas	Dando continuidad a las actividades previas a la Rendición de cuentas, se programa este espacio para la realización del ensayo general del diálogo de Rendición de cuentas.	Equipo Rendición de Cuentas	Salón Ariari, 4 piso del Hotel GHL	



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

	10/12/2020	8:00 p. m.	Cena de equipo	Preparación	Panelitas	<b>Asistentes sugeridos:</b> -Dra. Maria del Pilar Bahamón -Magistrado Camilo Suárez -Fiscal Juan Carlos Acevedo -Moderador Héctor Fabio Cardona -Hernando Salazar -Jorge Iván Posada -Ana María Olivella -Adela Parra -Jorge Mancera -Ana Victoria Santamaria -Patricia Rodríguez -Clara Marcela Mejía -Gloria Cala -Claudia Erazo -Luz Helena Morales -Olga lucia Ortiz -Viviana Ferro -Juan David Olarte
EJERCICIO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	11/12/2020	7:00 am.	Reunión de equipo	1. Verificación de funciones - tareas	Equipo Rendición de Cuentas	
		9:00 9:30 am.	Apertura de las puertas y Registro	1. Registros 2. Entrega de paquete con documentos 3. Ubicación público en silleterías	Logística	1. Listados de asistencia - lapiceros - Resaltadores. 2. Paquete con documentos, infografía, evaluación, formato preguntas. 4. Presentación de Stands.
		9:30 am.	Anuncio de comienzo ejercicio de Rendición de Cuentas	A los asistentes en auditorio y a los participantes en conexión remota en plataforma Teams	Logística	1. Sonido 2. Video - beam 3. Pantallas 4. Backing 5. Micrófonos 3 6. Atril 7. Muebles - mesa auxiliar -
		9:30 am. 9:35 am.	Anuncio de Bienvenida	Saludo a los presentes y a los conectados vía Teams recomendacion	Clara Mejía.	





SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

			es de bioseguridad y acceso al código QR		
9:30 9:35 am.	Apertura	Video JEP - Commemoración firma del Acuerdo de Paz	Logística. Producción	1. Sonido 2. Video - beam 3. Pantallas 4. Backing 5. Micrófonos 3	
9:35 9:37 a.m.	Recomendaciones	Recomendaciones	Clara Mejía.	Recomendaciones de bioseguridad y uso del código QR, estructura, destacar la presencia de las víctimas	
9:40 9:45 a.m.	Video JEP	Video Rendición de cuentas JEP	Logística. Producción	1. Sonido 2. Video - beam 3. Pantallas 4. Backing 5. Micrófonos 3	
9:45 10:45 a.m.	Panel "Diálogo sobre La JEP"	Presentación del informe	Moderador y Panelistas	Moderador Héctor Fabio Cardona <b>Panelistas</b> -Magistrado Dr. Camilo Suárez -Secretaria Ejecutiva Dra. María del Pilar Bahamón -Director de la UIA (e) Fiscal Juan Carlos Acevedo	
9:45 10:45 a.m.	Video Secretaría Ejecutiva	presentación video	Logística. Producción	Durante presentación e intervención de la Secretaria Ejecutiva	
10:45 11:45 a.m.	Espacio participación ciudadana	Respuesta a las inquietudes realizadas previamente en el formato dispuesto para ello y en plataforma Teams de asistentes con conexión remota	Logística. Producción	Respuesta preguntas videos víctimas luego de selección de preguntas por el equipo a cargo, respuesta de las preguntas planteadas en el chat de la plataforma Teams	



SE- Subd. de Planeación | Encuesta de satisfacción de la ciudadanía durante el Diálogo de rendición de cuentas 2020 | Documento en construcción versión 1 | 2020.12.17

		11:45 a. m.	Mensaje conclusión y evaluación		Clara Mejía.	
		12:00 pm.	Despedida	Invitación al refrigerio	Clara Mejía.	
<b>Actividad Posterior</b>	11/12/2020	12:30 pm.	Almuerzo de cierre	Cierre de equipo	Equipo Rendición de Cuentas - almuerzo libre	El equipo de la JEP, tanto los que se desplazan desde Bogotá o El Yopal como los que tienen su lugar en Villavicencio, compartirán un almuerzo en el Hotel GHL.
<b>Regreso</b>	11/12/2020	2:00 pm.	Encuentro en lobby Hotel	Traslado funcionarios JEP		
	11/12/2020	6:00 pm.	Desplazamiento terrestre - Salida de bus hacia Bogotá	Traslado funcionarios JEP		

