

**JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ
SECRETARÍA EJECUTIVA
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
2020**



Tabla de Contenido

Introducción	3
1. Alcance	5
2. Objetivo General	5
3. Objetivos Específicos	5
4. Marco Legal	5
5. Diagnóstico	7
Matriz DOFA	7
Análisis Interno y Externo	8
Fortalezas	8
Debilidades	8
Amenazas	9
Oportunidades	10
Conclusiones del Diagnóstico	10
Plan de Participación Ciudadana	12
6. Canales de Atención y Comunicación	17
6.1. Presencial	17
6.2. Canal Telefónico	18
6.3. Canal Virtual	18
6.4. Ventanilla única	¡Error! Marcador no definido.

Introducción

La Constitución Política de 1991 define la Participación Ciudadana como un derecho fundamental para los colombianos. Este derecho ha permitido que la ciudadanía incida significativamente en el ámbito de lo público y en su cotidianidad mediante ejercicios permanentes de deliberación, concertación y transformación de decisiones en espacios e instancias institucionales.

La Participación Ciudadana en el marco del desarrollo de las políticas públicas resulta fundamental, en tanto que hace posible que sea escuchada la opinión de la ciudadanía en las diferentes etapas de formulación e implementación y en consecuencia permite generar procedimientos que en efecto sean más efectivos y cercanos a las necesidades y derechos de la población y sus diversos grupos de interés.

La Participación Ciudadana en la gestión pública de las entidades estatales y gubernamentales es el principal mecanismo que materializa la construcción social de las políticas públicas dirigidas a la consolidación del Estado de Derecho y un régimen democrático que buscan la prevalencia del interés general y el respeto por los grupos minoritarios en procura de la realización de los derechos civiles y políticos, económicos, sociales y culturales y de los derechos colectivos y al medioambiente.

La Participación Ciudadana significa también en la práctica uno de los principales mecanismos para ejercer los derechos y cumplir con los deberes correlativos, intervenir en los asuntos públicos y tomar decisiones.

Los actuales desarrollos tecnológicos, en términos generales, facilitan el acceso a información relevante y aportan significativamente a la construcción de una democracia participativa e incluyente, al brindarle elementos necesarios a la ciudadanía para reflexionar sobre el rol que desempeña y la manera como podría incidir de manera colectiva en las actividades y decisiones que asumen las entidades públicas y que la afectan de manera directa.



En este orden de ideas, la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), encuentra su sentido en la concreción de un sistema de justicia abierta al escrutinio público, sustentada en los pilares de transparencia, apertura de datos, participación ciudadana y colaboración entre Gobierno y ciudadanía, así como en la prestación de los servicios dirigidos a los titulares de derechos –víctimas, comunidades afectadas, comparecientes y ciudadanía en general– así como a los diversos grupos de interés asociados a la implementación del componente de justicia del Sistema Integral de Verdad, Justicia, Reparación y Garantías de No Repetición. Las relaciones establecidas por la JEP con la ciudadanía, con los titulares de derechos y con los grupos de interés configura, en buena medida, las condiciones de credibilidad, confianza y legitimidad de la gestión e impacto social de la entidad.

Para materializar lo anteriormente expuesto, la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP, presenta el Plan de Participación Ciudadana, cuyo alcance, objetivos y actividades se enuncian a continuación.



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. Alcance

Con este documento se podrá conocer el Plan de Participación Ciudadana y las diferentes etapas de implementación del mismo en la entidad, comenzando por el diagnóstico que permitió establecer el nivel de avance en participación ciudadana en la Jurisdicción; los objetivos trazados por la Entidad; las principales actividades de participación ciudadana desarrolladas en el año 2020 a cargo de cada uno de los Departamentos pertenecientes a la Subsecretaría Ejecutiva, y finalmente los canales disponibles de atención a la ciudadanía.

Este Plan está dirigido a los titulares de derechos, intervinientes judiciales y grupos de interés de la JEP con el propósito de facilitar la participación activa, incluyente, constructiva y efectiva de las víctimas, comunidades afectadas y de la ciudadanía en general.

2. Objetivo General

Promover la participación efectiva de las víctimas, las comunidades afectadas, los distintos grupos de interés y ciudadanía en general en las distintos escenarios e instancias de la Jurisdicción Especial Para la Paz.

3. Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades de participación de los titulares de derechos y grupos de interés de la JEP.
- Implementar mecanismos efectivos de participación ciudadana.
- Fortalecer las estrategias de difusión y divulgación dirigidas a promover y facilitar la participación efectiva en la JEP.
- Planear y ejecutar actividades que permitan que la ciudadanía se informe de manera transparente y oportuna de la gestión de la JEP.

4. Marco Legal

El Plan de Participación Ciudadana de la Jurisdicción Especial para la Paz, se enmarca en la normatividad que se presenta a continuación:

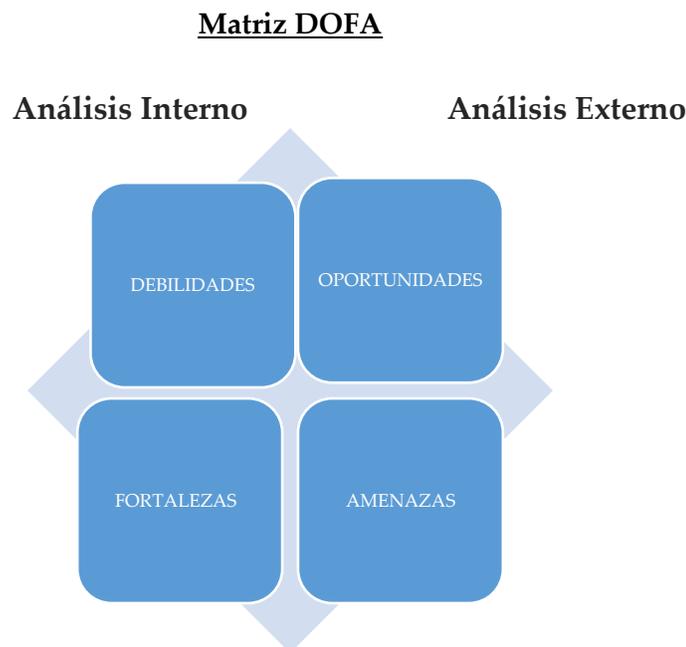


- **Constitución Política de 1991.** Título IV - De la participación democrática y de los partidos políticos. Capítulo I - De las formas de participación democrática.
- **Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 581 de 2000.** Por la cual se reglamenta la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de las diferentes ramas y órganos del poder público.
- **Ley Estatutaria 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- **Ley 1618 de 2013.** Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera,** 24 de noviembre de 2016; en el numeral 5.1.2., en el que se acuerda la creación de la Jurisdicción Especial para la Paz, se desagregan algunos de los principios orientadores en materia de participación de víctimas.
- **Acto legislativo 01 del 4 de abril de 2017,** de garantizar “la participación de las víctimas como intervinientes según los estándares nacionales e internacionales y los parámetros establecidos en el Acuerdo Final”.
- **Ley Estatutaria 1757 de 2019;** el artículo 14 establece la participación efectiva de las víctimas como un presupuesto de las normas de procedimiento de la JEP, aclarando que el Estado deberá tomar las medidas necesarias para asegurar que estas cuenten con “perspectiva étnica y cultural”.

- **Acuerdo Órgano de Gobierno de la Jurisdicción Especial para la Paz JEP:**
Acuerdo AOG No 057 (5 de diciembre) 2019"Por el cual se adopta la Política de Comunicaciones de la JEP".

5. Diagnóstico

El equipo de participación ciudadana, designado por cada uno los Departamentos de la Subsecretaría Ejecutiva, llevó a cabo el diagnóstico para la elaboración del Plan de Participación Ciudadana, empleando como metodología la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) que permite identificar las capacidades y necesidades de fortalecimiento de la entidad y de esta manera estructurar el mencionado plan. Para tal fin, se realizó un análisis interno y externo, del cual se presentan los resultados del análisis en las líneas de trabajo que se describen a continuación:



En el análisis participaron los Departamentos, de Enfoques Diferenciales, Atención a Víctimas, Atención al Ciudadano, SAAD Comparecientes, SAAD Víctimas y Gestión Territorial.

Análisis Interno y Externo

En el análisis interno se identificaron factores claves de la entidad frente a las fortalezas y debilidades, entre ellos:

- El proceso de planeación
- Los soportes tecnológicos
- Los esquemas de servicio, atención y el esquema organizacional de la entidad

En el análisis externo se identificaron las amenazas y las oportunidades asociadas a la gestión de la entidad, que pueden afectar positiva o negativamente los resultados previstos.

Fortalezas

Identificados los factores claves con que cuenta la Jurisdicción Especial para la Paz se identificaron las siguientes fortalezas:

- Compromiso de la alta dirección –la Presidencia de la entidad, el órgano de gobierno, las comisiones reglamentarias de género, étnico-racial, territorial y ambiental y de participación, de la Unidad de Investigación y Acusación, así como de la Secretaría Ejecutivas– con la estrategia de participación ciudadana.
- Incorporación de talento humano de la JEP que cuenta con un claro y decidido compromiso para garantizar la participación de todas las personas concernidas.
- Formación y experticia del talento humano de la entidad.
- Diseño e implementación de acciones puntuales para la participación ciudadana, a través de canales presenciales, virtuales y estrategias en territorio.

Debilidades

Se identificaron en materia de participación, las siguientes:

- Dificultad para establecer contacto con la población interesada en participar en la JEP.



- Desconocimiento por parte de la población acerca del mandato, misión, servicios y apoyos que presta la JEP, en especial la asesoría, orientación, asistencia legal acompañamiento psicosocial y representación jurídica gratuita que ofrece la Secretaría Ejecutiva por medio de sus departamentos misionales¹, en especial a las víctimas acreditadas en los macro casos adelantados por la Sala de Reconocimiento, de Verdad de Responsabilidad y Determinación de los Hechos y Conductas.
- Falta de acceso a la información sobre las decisiones tomadas por la Magistratura frente a los informes presentados por las organizaciones y los elaborados en las jornadas de acreditación.
- Dificultades de conectividad por parte de titulares de derechos y grupos de interés ubicados en zonas sin cobertura y en sitios distantes y disperso y de muy difícil acceso. Esta “brecha digital” dificulta el acceso de los titulares de derechos a los distintos servicios e instancias de la JEP.

Amenazas

Las amenazas identificadas se describen a continuación:

- Contextos adversos de inseguridad y desprotección que afectan principalmente a víctimas, representantes comunitarios y liderazgos sociales, pero también a algunos grupos de comparecientes.
- Restricciones de movilidad y de reunión relacionadas con la actual situación de emergencia sanitaria asociada al virus Covid-19.
- Dificultades de participación debido a los costos asociados a la misma (transporte, alimentación y en algunos casos alojamiento).
- Desconocimiento por parte de algunos funcionarios(as) y contratistas de las obligaciones normativas que buscan facilitar la participación ciudadana.
- Percepción en algunos sectores de una imagen negativa de la JEP.
- Instrumentalización, polarización deliberada y politización de algunos escenarios de participación por parte de grupos y sectores opositores al acuerdo de paz y a la existencia de la JEP.

¹ Departamento de Enfoques Diferenciales - DED, Departamento de Atención a Víctimas DAV, Departamento de Atención al Ciudadano - DAC, SAAD Comparecientes, SAAD Víctimas y Departamento de Gestión Territorial - DGT.

- Cambios normativos o jurisprudenciales que puedan afectar los escenarios de participación de víctimas y la comparecencia de responsables ante la JEP.
- Posibles filtraciones de información debido a intrusiones ilegales en los sistemas de información institucionales que pueden generar pérdida de credibilidad y confianza.

Oportunidades

Las oportunidades que se identificaron en el diagnóstico frente a las actividades de participación ciudadana son:

- Implementación de los lineamientos vigentes, a partir de los desarrollos de plataformas y estrategias de conectividad con el propósito de facilitar las acciones más eficaces de divulgación, acceso a la información y comunicación estratégica.
- Ampliación de mecanismos y canales para la participación efectiva de los diferentes grupos de interés, mejorando la credibilidad, confianza y legitimidad de la JEP ante la opinión pública.

Conclusiones del Diagnóstico

Identificadas las amenazas y oportunidades, se establecieron acciones encaminadas a mitigarlas para mejorar la participación ciudadana; así:

- Definir y establecer los mecanismos que deben incluirse en el Plan de Participación Ciudadana que permitan responder de manera segura, adecuada y oportuna a las necesidades de participación –presencial, remota mediante plataformas digitales y mixta o semipresencial.
- Aplicación de la encuesta de satisfacción establecida por cada departamento misional de la Secretaría Ejecutiva con el fin de valorar la efectividad de la implementación del Plan de Participación Ciudadana.
- Incorporar estrategias de verificación de la participación de las personas convocadas a las distintas actividades propuestas por la JEP.
- Evaluar la aplicación de los lineamientos existentes referidos a la participación ciudadana en la JEP, en especial aquellos referidos a contextos de conectividad remota y semipresencial en condiciones seguras y adecuadas.



- Socializar el marco normativo para encuadrar las participaciones de las comunidades.
- Reforzar la implementación de estrategias innovadoras que permitan activar metodologías, canales y el uso de plataformas digitales y procesos de virtualización de contenidos que permitan realizar actividades de orientación, asesoría y asistencia y acompañamiento jurídico y psicosocial.
- Actualizar los directorios de personas, organizaciones y comunidades que facilitan el cumplimiento del mandato y la misión de la JEP en materia de participación.
- Establecer alianzas con las organizaciones de la sociedad civil que faciliten el contacto con las víctimas en el territorio.
- Fortalecer la estrategia de información y divulgación dirigida a víctimas, comunidades, comparecientes, autoridades territoriales, organizaciones sociales, de mujeres, étnicas, academia y grupos de investigación, entre otros sobre los mecanismos de participación en la JEP.

Así mismo se establecieron acciones encaminadas a transformar las debilidades en fortalezas institucionales, en materia de Participación Ciudadana, tales como:

- Elaboración de piezas comunicativas –vídeos, podcast y materiales didácticos– así como el uso de aplicaciones especializadas para la participación de grupos de especial interés.²

² **Piezas escritas** que incluyen plegables, folletos, volantes y boletines con información relevante sobre: participación de víctimas en el país y en el exterior, presentación de informes, acreditación, enfoques diferenciales, funciones de la Unidad de Investigación y Acusación, información sobre el Grupo de Análisis de Información, régimen de condicionalidad, TOAR, acompañamiento psicojurídico y enfoque psicosocial. **Piezas de audio:** Cuñas radiales con información sobre los casos abiertos por la SRVR; cápsulas sobre participación de víctimas en el país y en el exterior; entrevistas a representantes de magistratura y de otras dependencias de la Jurisdicción con información sobre participación de víctimas en el país y en el exterior. **Videos animados:** Se realizaron diversos videos animados abordando temas relevantes para la participación de las víctimas en la JEP, como: Acuerdo de paz, ¿qué es la JEP?, participación de víctimas en el país y en el exterior (presentación de informes y acreditación), casos abiertos por la SRVR, diferencias entre la JEP y la CEV y enfoques diferenciales. **Videos testimoniales:** Se realizaron dos videos testimoniales en los que organizaciones que han presentado informes ante la JEP dan a conocer el proceso que llevaron a cabo para elaborar sus informes. También se realizó un video con víctimas que se encuentran en el exterior en el hablan sobre la importancia que para ellas tiene el componente de justicia del SIVJRN. Finalmente, se realizó un video testimonial sobre el acompañamiento psicosocial que realiza el Departamento de Atención a Víctimas. En este video participa la Secretaria Ejecutiva, la jefe del DAV e integrantes del equipo nacional y territorial. Como materiales pedagógicos se realizaron los siguientes: i. Caja de herramientas de difusión con enfoque psicosocial: esta caja brinda herramientas conceptuales y metodológicas para que profesionales de la JEP, así como otros actores estratégicos que hacen presencia en diferentes territorios del país, puedan brindar a las víctimas información relacionada con la misionalidad de la Jurisdicción y con las formas mediante las cuales las víctimas pueden participar en este mecanismo de justicia. ii. Caja de herramientas para el trabajo con niños, niñas y adolescentes: esta caja está dirigida a los equipos del DAV que realizan acompañamiento psicojurídico a víctimas en el marco de las diligencias judiciales. Brinda herramientas conceptuales y metodológicas para realizar un trabajo de acompañamiento a los niños, niñas y adolescentes que asisten a las diligencias con sus cuidadores o cuidadoras. **La APP de autocuidado:** Se realizó una aplicación para celular dirigida a víctimas con el fin de brindar herramientas de autocuidado a todas las

- Fortalecimiento y ampliación del uso efectivo de los diferentes canales y medios a disposición de la JEP –página web, redes sociales, canal telefónico, televisión pública y privada, radios comunitarias y otros medios alternativos, entre otros. . .
- Ampliación de la base social e institucional de divulgación de las decisiones judiciales de la JEP al informar y brindar la información necesaria para el acceso a los contenidos publicados por la relatoría de la JEP.
- Divulgación de la información sobre la presencia de la JEP en los territorios por medio de los equipos territoriales de la Secretaría Ejecutiva y grupos territoriales de la Unidad de Investigación y Acusación.
- Fortalecimiento de la capacidad institucional de respuesta institucional en materia de orientación, asesoría, acompañamiento psicojurídico y asistencia legal a víctimas y a comparecientes atinente a través de capacitaciones, encuentros y lineamientos, el talento humano con el que cuenta la JEP, de acuerdo con las necesidades manifestadas por el equipo psico jurídico, para la asertiva realización de asesorías, estrategias de defensa, acompañamiento jurídico, atención psicosocial y jornadas de socialización de información, dirigidas a los usuarios de la Jurisdicción.

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con base en lo antes expuesto, a continuación, se presenta el Plan de Participación Ciudadana de la Jurisdicción Especial para la Paz. Este Plan tiene como propósito principal facilitar la participación de la ciudadanía y de los titulares de derecho de tal manera que puedan opinar, informarse, incidir y deliberar en los temas que son de su interés.

En el siguiente cuadro se muestran los componentes, categorías, actividades de gestión, diseño de las alternativas de mejora y las fechas de realización:

personas que están acreditadas ante la Jurisdicción Especial para la Paz y para quienes expresan su motivación de participar a través de la entrega de informes.



PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA JEP

COMPONENTES	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad	Conformar y capacitar un equipo de trabajo, que cuente con personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión, a nivel central y territorial, para liderar el proceso de planeación de la participación.	Gestionar ante la función pública la capacitación para el grupo multidisciplinario de participación ciudadana designado por las dependencias respectivas.	19/04/2020	
		Identificar y documentar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, de la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Entidad.	Elaborar matriz DOFA de la Entidad en materia de participación ciudadana.	16/03/2020	30/04/2020
		Definir los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que se va a trabajar.	Realizar la caracterización de usuarios	23/03/2020	30/04/2020
		Diagnosticar mediante consulta si los canales ³ espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) con que cuenta la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de usuarios o grupos de interés.	Aplicar la encuesta a la ciudadanía respecto a si los canales son los idóneos teniendo en cuenta la caracterización de usuarios y grupos de interés.	30/04/2020	15/05/2020
		Socializar los resultados del diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana al interior de la entidad.	Enviar los resultados del diagnóstico a las Áreas.	18/05/2020	22/05/2020

³ Los canales se describen en la página 21 del presente documento.



	Elaborar el Plan de participación. Paso 1. Actividades que involucran procesos de participación.	Elaborar el plan de participación en conjunto con el equipo de trabajo que se conformó de la Subsecretaria.	Se propone seleccionar una muestra de ciudadanos interesados en participar en el ejercicio de construcción del "Plan de Participación".	1/02/2021	30/04/2021
		Identificar en conjunto con las áreas misionales y de apoyo a la gestión las metas y actividades de participación que cada área realizará, en las cuales tiene programado involucrar a los ciudadanos, titulares de derechos o grupos de interés.	Diseñar una matriz (cronograma) para hacer seguimiento a las actividades y metas por Área.	18/05/2020	22/05/2020
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Construir el Plan de participación. Paso 2. Definir la estrategia para la ejecución del plan	Definir los canales que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana.	Realizar una sesión de trabajo con el equipo interdisciplinario, para definir los canales necesarios para desarrollar las actividades de participación ciudadana. Es preciso tener en cuenta los canales "no tradicionales" de información a la ciudadanía tradicionales. Igualmente se requiere divulgar en redes sociales las piezas comunicativas ya elaboradas y en caso de ser necesario elaborar nuevas piezas	1/06/2020	1/06/2020
		Definir una estrategia de capacitación a grupos de interés con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.	Diseñar plan de capacitación (previa consulta de los temas a la ciudadanía) para aplicar a los grupos de interés definidos.	2/06/2020	5/06/2020

			Gestionar recursos, alianzas y convenios para las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.	9/03/2021	30/10/2021
		Implementar el cronograma de ejecución de las actividades identificadas que se desarrollarán para promover la participación ciudadana	Hacer seguimiento a la matriz (cronograma) de actividades acordado con las dependencias concernidas.	2/04/2020	31/12/2020
		Definir los roles y responsabilidades de las diferentes dependencias de la entidad en materia de participación ciudadana	Realizar una reunión con las personas designadas para establecer roles y responsabilidades.	1/06/2020	1/06/2020
		Definir la estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad de participación ciudadana, desde su inicio, ejecución y desarrollo	Realizar una reunión con la Subdirección de Comunicaciones para definir la estrategia y los canales de comunicación.	2/06/2020	2/06/2020
	Construir el Plan de participación. Paso 3. Divulgar el plan y retroalimentar.		Realizar la socialización del plan a la ciudadanía.	3/05/2021	30/06/2021
			Construir un mecanismo de recolección que permita sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de interés en el proceso de construcción del plan de participación.	9/02/2021	30/06/2021
			Construir una matriz para el seguimiento del plan.	9/02/2021	30/06/2021

			Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de interés los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	1/07/2021	29/10/2021
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Ejecutar el Plan de participación	Realizar las actividades definidas en el Plan, habilitando los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.		1/02/2020	31/12/2020
		Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de interés, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.	Habilitar encuestas presenciales y virtuales	3/07/2020	15/12/2020
			Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana desarrolladas.	1/02/2021	31/12/2021
	Evaluación de Resultados	Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para: 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano 2. Grupos de interés	Generar reporte de seguimiento a cada una de las Áreas, clasificadas si son Misionales o de Apoyo.	1/02/2021	31/05/2021

		3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación. 4. Resultados de la incidencia de la participación.			
		Identificar las principales dificultades, logros, retos, lecciones aprendidas, conclusiones y recomendaciones derivadas de la implementación del Plan de Participación.	Realizar plan de acciones de mejora, que serán incluidos en el plan de 2021.	1/02/2021	31/03/2020

La Secretaria Ejecutiva realizó 2.847 actividades⁴ para promover la participación de los grupos de interés, las cuales se llevaron a cabo en la vigencia de 2020 y hacen parte del presente documento relacionadas como **Anexo No. 1**.

6. Canales de Atención y Comunicación

Teniendo en cuenta que los canales de atención y comunicación se constituyen en el mecanismo esencial para brindar y conocer información, realizar consultas de opinión, resolver las mismas y en general prestar un servicio con pertinencia y oportunidad, se contemplan en el presente Plan los escenarios presenciales y virtuales para garantizar el acceso de las víctimas, comparecientes, demás intervinientes y ciudadanía en general.

6.1. Presencial

Este canal, tiene a disposición un equipo de profesionales que atienden a las personas que se acercan a las instalaciones de la JEP y que orientan a la ciudadanía a gestionar sus peticiones o las rutas que deben seguir para resolver sus inquietudes. Esta tarea se realiza

⁴ Actividades realizadas entre el periodo de abril a diciembre de 2020

por medio de un módulo de orientación ubicado en el primer piso de la sede nacional de la JEP y cuatro módulos de atención en el segundo piso.

6.2. Canal Telefónico

La JEP cuenta con la línea de atención al ciudadano No. (57) 1 7440041, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la JEP. El contacto telefónico se puede realizar de manera directa desde un teléfono fijo o celular o a través de la página web de la Entidad dando clic en el enlace “hable con la JEP”. Así mismo se cuenta con la Línea nacional 01 8000 180602 para el resto del País.

Esta información se gestiona a través de un contac center para ofrecer atención personalizada y se trasladan consultas cuando se solicita información específica de una dependencia determinada.

6.3. Canal Virtual

La JEP tiene a disposición de los titulares de derecho, grupos de interés y la ciudadanía en general un formulario disponible en la página web de las entidad –y el [corhttps://www.jep.gov.co/Paginas/Inicio.aspx](https://www.jep.gov.co/Paginas/Inicio.aspx)– y el correo institucional info@jep.gov.co, que permite acceder al registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, denuncias, felicitaciones y denuncias por corrupción. Este servicio se presta durante las 24 horas del día; sin embargo, cabe aclarar que las solicitudes se gestionan en horas y días hábiles, a través del Sistema de Gestión Documental de la JEP.

6.4. Ventanilla única

Este canal permite radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y cualquier otro tipo de documento en días hábiles, en jornada continua de 8am a 4 pm, en la Cra. 7ma No. 63-44 Piso 1; Bogotá – Colombia.

