

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ
JEP

SECRETARÍA EJECUTIVA

**ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y
DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS**

Fecha: Enero de 2026



JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ JEP DOCUMENTO DE ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS

NOTA PRELIMINAR

El presente documento constituye un borrador de la Estrategia de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía y Demás Grupos de Interés de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), el cual se presenta en cumplimiento de la Circular Externa No. 100-004-2026 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) el 22 de enero de 2026, mediante la cual se impartieron orientaciones para la elaboración y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

En atención a lo establecido en el artículo 73, parágrafo 4 de la Ley 2195 de 2022 y como implementación de una buena práctica institucional, la Jurisdicción Especial para la Paz presenta este documento como parte del cumplimiento de su obligación de formular, implementar y hacer pública su estrategia de relacionamiento y servicio a la ciudadanía.

El diseño, socialización, publicación e implementación de esta estrategia se encuentran contemplados como actividades a desarrollar durante la vigencia 2026 por la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría Ejecutiva, según lo establecido en el Plan Operativo Anual (POA) de la entidad.

Este documento será sometido a revisión, ajustes y validación por parte de las dependencias competentes antes de su adopción oficial y publicación definitiva, conforme a lo dispuesto en la citada circular.



DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN



JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ JEP DOCUMENTO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS

Contenido

1. Introducción	6
1. Objetivo.....	7
2. Marco de referencia.....	8
3. Diagnóstico del Relacionamiento de la JEP con la Ciudadanía y sus grupos de interés	16
3.1. Fuentes externas	16
a. Medición del Desempeño Institucional (MDI).....	16
b. Encuesta de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)	22
3.2. Fuentes Internas.....	25
a. Encuesta de caracterización ciudadana.....	25
b. Encuesta de percepción ciudadana.....	25
c. Encuesta sobre la participación ciudadana	26
4. Lineamientos transversales	27
4.1. De accesibilidad física, virtual y comunicativa	27
4.2. De Lenguaje claro e incluyente	28
4.3. De la protección de datos personales y enfoques diferenciales.....	31
5. Lineamientos por escenario de relacionamiento	32
5.1. Accede a información pública (Escenario 1).....	33
5.2. Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos (Escenario 2).....	36
5.3. Hace control y exige cuentas	47
5.4. Participa y Colabora.....	50



Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Escenarios de relacionamiento Estado-Ciudadanía (DAFP).....	8
Ilustración 2 Comparativo de los porcentajes 2022 – 2024 Políticas de Relacionamiento.....	17
Ilustración 3 Porcentaje de los Subíndices de la Política de Servicio a las Ciudadanías.....	19
Ilustración 4 Porcentaje de los Subíndices de la Política de Participación Ciudadana	19
Ilustración 5 Porcentajes de los Subíndices de la Política de transparencia y acceso a la información y lucha contra la corrupción.....	20
Ilustración 6 Subíndices de la Política de Gobierno Digital	21
Ilustración 7 Confianza en el Gobierno Nacional, 2023	23

Tabla de Tablas

Tabla 1. Políticas y dependencias líderes en la JEP	11
Tabla 2. Matriz de Relacionamiento de la JEP	13
Tabla 3. Políticas de Relacionamiento Estado-Ciudadanía	17
Tabla 4. Oferta de servicios de la JEP	38

1. Introducción

La **Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)** es el componente del **Sistema Integral para la Paz (SIP)**, que se creó en el marco del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera suscrito del 24 de noviembre de 2016.

La JEP, como mecanismo de justicia transicional, tiene la tarea de **investigar, esclarecer, juzgar y sancionar los delitos más graves** cometidos en el marco del conflicto armado antes del 1 de diciembre de 2016, con el fin de **satisfacer los derechos de las víctimas a la justicia**, ofrecerles verdad y contribuir a su reparación.

Ahora bien, en el artículo 5 transitorio del Acto legislativo 01 de 2017 creó la JEP, como una entidad con régimen legal propio, con autonomía administrativa, presupuestal y técnica. Es así como se estableció un modelo de gestión propio, acorde con dicho régimen legal, teniendo como centro o eje del **modelo la gestión judicial** y desarrollándose a través de 4 dimensiones: i.) **estratégica**, ii.) **humana y cultura institucional** iii.) **arquitectura institucional** y iv.) **acceso a la justicia y grupos de interés**, cada una con sus respectivos elementos.

Considerando que la relación entre la ciudadanía y el Estado constituye un tema estratégico en la administración pública, en la medida que no se limita a un asunto operativo o de gestión, sino que se configura como una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y demás grupos de interés, la JEP reconoce este relacionamiento como un elemento fundamental dentro de su Modelo de gestión. En este marco, a través de la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía, la Jurisdicción asesora, promueve, supervisa y participa en la evaluación de la formulación de la política de atención al ciudadano en materia de transparencia, integridad, participación y servicio al ciudadano de acuerdo con las estrategias e instrumentos establecidos en la entidad.

De acuerdo con lo establecido en el **artículo 17 de la Ley 2052 de 2020** indica la necesidad de que de las **políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sean lideradas desde la alta dirección de las entidades públicas**, lo que posiciona este tema como estratégico en la administración pública, es decir, que no solamente se entiende como un asunto operativo y de gestión, sino que es una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y demás grupos de interés.



Lo anterior, en el marco de la implementación de la política de gestión y desempeño institucional de servicio al ciudadano, formulada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual orienta a las entidades en el desarrollo de acciones dirigidas a mejorar los espacios de relacionamiento con la ciudadanía. En este sentido, los aspectos relativos al relacionamiento con la ciudadanía en general y con los grupos de interés se constituyen en ejes estratégicos de la gestión, no solo desde la concepción del modelo de gestión de la JEP, sino en la normativa del Gobierno Nacional.

En atención a los anteriores lineamientos, la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría Ejecutiva, evidenció la necesidad de diseñar este documento, en el marco de la función de **“articular la política pública de atención al ciudadano con las estrategias de participación y atención a la ciudadanía contenidas en los planes y programas institucionales de la JEP”** (Acuerdo AOG No.015 del 31 de marzo del 2023¹, modificado por el Acuerdo AOG No. 042 de 2024), con el propósito de proponer acciones encaminadas a mejorar, cada vez más, la relación de la JEP con la ciudadanía y demás grupos de interés.

Este documento integra acciones articuladas para gestionar los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y demás grupos de interés, evitando la duplicidad de los esfuerzos, fortaleciendo el uso eficiente de los recursos en el marco del modelo de gestión de la JEP y en desarrollo de su dimensión *acceso a la justicia y grupos de interés*, en el elemento de relacionamiento.

Este documento se desarrolla a través de las siguientes secciones: (I) Marco de referencia, (II) Diagnóstico del Relacionamiento de la JEP con la Ciudadanía y sus grupos de interés, (III) Lineamientos transversales y (IV) Lineamientos por escenarios de relacionamiento.

1. Objetivo

Establecer un marco conceptual que articule los lineamientos, mecanismos y herramientas que en la JEP se han definido e implementan para la gestión de los

¹ Por medio del cual se adopta el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de Secretaría Ejecutiva de la JEP.



escenarios de relacionamiento con la ciudadanía y demás grupos de interés, en el marco del cumplimiento de las políticas asociadas a la relación Estado-ciudadanía.

2. Marco de referencia

Este documento tiene como base conceptual los lineamientos de la **política de servicio al ciudadano** expedidos por el **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)**², que definen el relacionamiento con la ciudadanía como un eje transversal de la gestión pública y cuyo objetivo principal es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Adicionalmente, vincula las estrategias y políticas adoptadas por la JEP las cuales se alinean con los **cuatro escenarios de relacionamiento de la ciudadanía con el Estado, conforme a lo establecido por el DAFP**, esto es, cuando los grupos de interés y la ciudadanía en general: i.) consultan información pública; ii.) acceden a la oferta institucional de la entidad; iii.) hacen denuncias, interponen quejas, reclamos; y, iv.) cuando participan en la gestión a través de la rendición de cuentas, proponiendo iniciativas que inciden en las políticas o los programas de la entidad o aportando en la construcción de soluciones a problemáticas que les conciernen.

Ilustración 1 Escenarios de relacionamiento Estado-Ciudadanía (DAFP)

² Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano. DAFP. Diciembre de 2020.





Fuente: [Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía](#) Versión 1 (Noviembre de 2021).

Los cuatro escenarios de **Relacionamiento Estado–Ciudadanía (según DAFP)**, hacen referencia a cuando la ciudadanía y grupos de interés:

1. **Accede a información pública:** Este escenario describe el momento en que la ciudadanía interactúa con las entidades públicas para **consultar, recibir o buscar información**. Se relaciona con la **Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, que garantiza que la ciudadanía pueda ejercer su derecho a conocer datos, procesos y decisiones del Estado.
2. **Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos:** Aquí la interacción se da cuando la ciudadanía realiza **trámites o adelanta procedimientos administrativos** o accede a la oferta institucional de bienes y servicios que ofrece el Estado. Este escenario se relaciona con los principios de la **Política de Racionalización de Trámites y Gobierno Digital**, que

buscan simplificar, estandarizar, agilizar, digitalizar y hacer más eficiente la relación entre la ciudadanía y la administración.

De manera particular la JEP no cuenta con trámites, pero si tiene a disposición de las víctimas, comparecientes y ciudadanía en general, servicios para facilitar su acceso a la justicia transicional y restaurativa. Así mismo implementa los lineamientos incluidos en la Política de Gobierno Digital, en lo relacionado con la arquitectura, seguridad y privacidad de la información, cultura y apropiación, y de cara a los grupos de interés las acciones para garantizar servicios ciudadanos digitales y estado abierto.

3. **Hace control y exige cuentas:** Se refiere a la interacción en la que la ciudadanía o grupos de interés supervisan y evalúan la gestión de las entidades, buscando garantizar la transparencia y la rendición de cuentas. Implica mecanismos como la solicitud de información, el seguimiento de la gestión pública y la exigencia de respuestas por parte de las autoridades sobre sus acciones y el uso de recursos. Implica tanto solicitudes formales (peticiones) como espacios donde las entidades informan sobre su gestión, responden por sus acciones y se dialoga sobre resultados. Este escenario se relaciona con la **Política de Rendición de Cuentas**.
4. **Participa y Colabora:** Se refiere al involucramiento activo de la ciudadanía y demás grupos de interés en **procesos de diseño, formulación, seguimiento o evaluación** de políticas, planes, programas o proyectos. En este escenario, la relación Estado-Ciudadanía trasciende la simple demanda o control, la ciudadanía colabora, propone y cocrea. Su objetivo es una gestión pública más transparente y efectiva, donde la ciudadanía trabaja junto a las entidades para encontrar soluciones conjuntas, aportar retroalimentación y construir un diálogo de doble vía. Corresponde a la **Política de Participación Ciudadana** en la Gestión Pública.

Estos escenarios se articulan con políticas institucionales específicas, y son una forma de entender cómo se dan las interacciones Estado-Ciudadano. Además, en la actualización de lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano se señala que, para cada uno de estos escenarios de relacionamiento, existen políticas de gestión y desempeño que orientan su desarrollo, como las políticas de transparencia, racionalización de trámites, rendición de cuentas, gobierno digital, y



participación ciudadana en la gestión, las cuales se consideran referentes orientadores (Departamento Administrativo de Función Pública [DAFP], 2021⁴).

En la JEP, estos escenarios de relacionamiento se vinculan con la adopción de las siguientes políticas públicas del relacionamiento Estado-Ciudadanía, así:

En desarrollo del Modelo de Gestión propio de la JEP, se ha adoptado diferentes políticas institucionales que tienen en cuenta lo establecido en las políticas públicas nacionales, así como en el MIPG y el MECI en el marco de relacionamiento Estado-ciudadanía y, para su implementación participan diferentes dependencias, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Políticas y dependencias líderes en la JEP

Políticas públicas	Dependencias líderes
1. Servicio a las ciudadanías	Subsecretaria Ejecutiva – Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
2. Participación ciudadana en la gestión pública	Subsecretaria Ejecutiva – Oficinas Asesoras Subdirección del Sistema de Justicia Restaurativa – Oficinas Asesoras Subdirección de Planeación Subdirección de Comunicaciones Subdirección de Control Interno
3. Transparencia y acceso a la información y lucha contra la corrupción	Subdirección de Planeación Subdirección de Comunicaciones Subdirección de Fortalecimiento Institucional Subdirección de Control Interno Subsecretaria Ejecutiva – Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
4. Gobierno digital	Dirección de Tecnologías de la Información

Fuente: Elaboración propia



Desde el DAFP se destacan estos escenarios como una herramienta para el fortalecimiento del relacionamiento de las entidades y la ciudadanía por lo siguiente:

- Permiten conceptualizar **niveles o momentos de madurez** en la relación entre la ciudadanía y el Estado.
- Ayudan a las entidades públicas a **estructurar políticas institucionales**, de modo que cada escenario tenga un enfoque claro (información, trámites, control social, participación).
- Facilitan la **planeación estratégica**: al identificar estos escenarios, las entidades pueden diseñar estrategias específicas para fortalecer cada tipo de interacción, mejorando la calidad del servicio al ciudadano.

En la JEP, se han desarrollado las siguientes **políticas y estrategias**, en virtud de dichos escenarios de relacionamiento:

- [Política de transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía](#)
- [Política de igualdad y no discriminación por razones de sexo, género, identidad de género, expresión de género y orientación sexual de la Jurisdicción Especial para la Paz.](#)
- [Política de igualdad y no discriminación por razones de género, sexo, identidad de género, expresión de género y orientación sexual.](#)
- [Política de seguridad y privacidad de la información Política de Comunicaciones](#)
- [Estrategia de Comunicaciones](#)
- [Política de Tratamiento de Datos personales](#)
- [Estrategia integral para la participación de las víctimas y la ciudadanía en la JEP, versión 2 de febrero del 2025.](#)
- [Ruta de Atención a usuarios y Ciudadanos en la JEP](#)
- [Aspectos y recomendaciones de accesibilidad para tener en cuenta al momento de generar archivos, word, excel, powerpoint y pdf con destinación a publicación en portal web de la JEP. anexo 1 resolución 1519/2020 MINTIC.](#)
- [Plantillas de documentos digitales en la JEP](#)
- [Manual de Participación de las Víctimas ante la Jurisdicción Especial para la Paz 2024](#)
- [Programa de Transparencia y ética pública \(PTEP\) de la JEP 2025 – 2029 y su plan de ejecución septiembre 2025-febrero 2027](#)
- [Estrategia de Relacionamiento y Cooperación Internacional 2025.](#)



Estos documentos están dirigidos a todos los servidores(as) y contratistas que interactúan a través de los diferentes escenarios de relacionamiento de la Entidad, como guía para facilitar la comunicación, orientación y asesoría óptima y de calidad a los grupos de interés y ciudadanía en general, brindando un servicio incluyente y efectivo, además de promover la participación y el control incidentes.

En ese sentido, los escenarios de relacionamiento tienen una vinculación directa con los propósitos y funciones con algunas dependencias, así mismo con los procesos de la JEP, los cuales se describen a continuación:

Tabla 2. Matriz de Relacionamiento de la JEP

Matriz de Relacionamiento de la JEP			
Escenario de Relacionamiento	Proceso	Dependencia(s) vinculadas	Grupos de interés
1. Accede a información pública	<ul style="list-style-type: none"> · Gestión de las Comunicaciones · Direccionamiento estratégico y planeación · Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica · Gestión de Atención a la Ciudadanía · Soporte para la Administración de Justicia · Gestión Contractual 	<ul style="list-style-type: none"> · Subdirección de Comunicaciones · Subdirección de Planeación · Subsecretaría Ejecutiva – Oficinas Asesoras · Unidad de Investigación y Acusación (UIA) · Relatoría · Subdirección de Contratación 	<ul style="list-style-type: none"> · Víctimas · Comparecientes · Ciudadanía · Medios de comunicación · Otras entidades públicas · Entes de control · Comunidad Internacional · Cooperantes · Personas jurídicas · Academia · Partidos políticos · Defensores de derechos humanos · Gremios económicos · Iglesia

Matriz de Relacionamiento de la JEP			
Escenario de Relacionamiento	Proceso	Dependencia(s) vinculadas	Grupos de interés
2. Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> · Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica · Gestión de Atención a la Ciudadanía · Enfoque restaurativo · Gestión del Conocimiento · Soporte para la Administración de Justicia 	<ul style="list-style-type: none"> · Oficina Asesora de Atención a Víctimas · Oficina Asesora del Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) a Comparecientes · Oficina Asesora del Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) a Víctimas · Oficina Asesora de Gestión Territorial · Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales · Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía · Subdirección del Sistema de Justicia Restaurativa y sus Oficinas · Subdirección de Fortalecimiento Institucional · Unidad de Investigación y Acusación (UIA) · Relatoría 	<ul style="list-style-type: none"> · Víctimas · Organizaciones de Víctimas · Comparecientes · Ciudadanía · Otras entidades públicas · Comunidad étnica · Academia · Defensores de derechos humanos · ONGs y Asociaciones
3. Hace control y exige cuentas	<ul style="list-style-type: none"> · Gestión de Atención a la Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> · Subsecretaría Ejecutiva y sus Oficinas 	<ul style="list-style-type: none"> · Víctimas · Comparecientes · Ciudadanía

Matriz de Relacionamiento de la JEP			
Escenario de Relacionamiento	Proceso	Dependencia(s) vinculadas	Grupos de interés
	<ul style="list-style-type: none"> · Direccionamiento estratégico y planeación · Enfoque restaurativo 	<ul style="list-style-type: none"> · Subdirección del Sistema de Justicia Restaurativa y sus Oficinas · Subdirección de Planeación · Subdirección de Comunicaciones · Subdirección de Control Interno · Subdirección de Contratación · Relatoría · Grupo de Análisis de Información (GRAI) 	<ul style="list-style-type: none"> · Congreso de la República · Medios de comunicación · Otras entidades públicas · Entes de control · Comunidad Internacional · Cooperantes · Academia · Partidos políticos · Defensores de derechos humanos · Gremios económicos · Iglesia
4. Participa y colabora	<ul style="list-style-type: none"> · Direccionamiento estratégico y planeación · Ejecución y reporte de actividades de participación 	<ul style="list-style-type: none"> · Subdirección de Planeación · Subsecretaría Ejecutiva y sus Oficinas · Subdirección del Sistema de Justicia y sus Oficinas 	<ul style="list-style-type: none"> · Víctimas · Comparecientes · Ciudadanía · Comunidad étnica · Otras entidades públicas · Sector privado · Comunidad Internacional · Cooperantes · Academia · Defensores de derechos humanos

Matriz de Relacionamiento de la JEP			
Escenario de Relacionamiento	Proceso	Dependencia(s) vinculadas	Grupos de interés
			· Gremios económicos

Fuente: Elaboración propia

3. Diagnóstico del Relacionamiento de la JEP con la Ciudadanía y sus grupos de interés

Con el propósito evidenciar el avance y las oportunidades de mejora en la implementación de los lineamientos que inciden en la relación Estado-Ciudadanía, a continuación, se detallan los resultados sobre evaluaciones y diagnósticos de la gestión y del relacionamiento institucional, correspondientes a fuentes de información externas e internas, así:

3.1. Fuentes externas

- a. **Medición del Desempeño Institucional (MDI)**, de acuerdo con los lineamientos del DAFP, la principal herramienta de esta evaluación es el **Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG)** que se aplica con periodicidad anual para el registro de información por las entidades públicas con el objeto de : **“medir anualmente la gestión y el desempeño de las entidades públicas del orden nacional y territorial en el marco de los criterios y estructura temática, tanto de MIPG como de MECI”** (DAFP, 2021, pág. 15).



El DAFP cada cuatrienio actualiza las preguntas, opciones de respuesta, así como los índices y subíndices del FURAG, para incluir nuevos lineamientos normativos y aumentar el nivel de exigencia del desempeño institucional.

Esta medición contempla índices por políticas que permiten conocer el nivel de avance en la implementación de los lineamientos de gestión y desempeño de MIPG y MECI asociadas en este documento, así:

Tabla 3. Políticas de Relacionamento Estado-Ciudadanía

Políticas de Relacionamento Estado-Ciudadanía
1. Servicio a las ciudadanías
2. Participación ciudadana en la gestión pública
3. Transparencia y acceso a la información y lucha contra la corrupción
4. Gobierno digital

Fuente: Elaboración propia

Con base en estos criterios, paso seguido se presenta un comparativo que muestra la evolución de los resultados de las dos mediciones más recientes del MDI de las vigencias 2022, 2023 y 2024:

Ilustración 2 Comparativo de los porcentajes 2022 – 2024 Políticas de Relacionamento





Fuente: Elaboración propia

El anterior gráfico evidencia la progresiva mejora en la implementación de los lineamientos de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía. Aun cuando el **índice de la política de Gobierno digital** presentó un resultado de 73.1 en 2022 y en la vigencia 2023 marcó 72.9, para el periodo del 2024 se reconoce el incremento en el cumplimiento en cerca de 8 puntos.

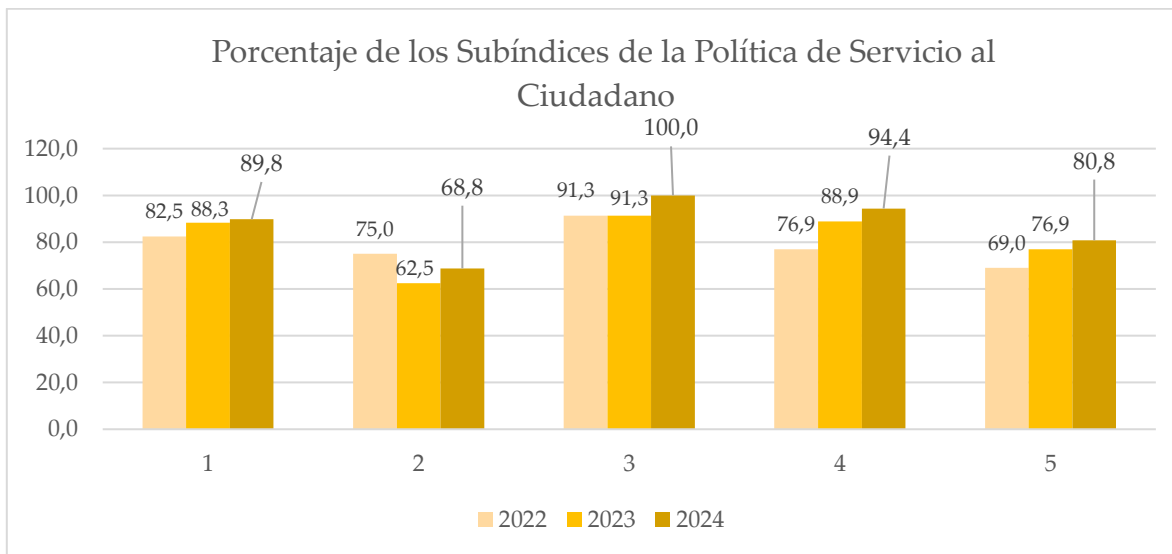
Al respecto, es importante mencionar que para la medición de la vigencia 2023, el formulario fue actualizado incorporando nuevos enfoques y requerimientos, por lo que la diferencia de 0,2 décimas en el índice de la política de Gobierno digital en el año 2023 no muestra una disminución significativa en la evaluación de dicha política, dado que los criterios de evaluación son diferentes y no son comparables. Máxime considerando que esta política es transversal en la Entidad y que en su implementación y mejora intervienen varias áreas.

Por otra parte, en el análisis realizado por cada política incluye los resultados de las mediciones por subíndices. Así **Servicio a las Ciudadanías** cuenta con cinco (5) subíndices. En las vigencias 2022, 2023 y 2024 se evidencia el fortalecimiento en la implementación de cuatro (4) por lo que se identifica la necesidad de definir acciones para mejorar el desempeño en el subíndice de **“talento humano idóneo y suficiente**



al servicio y relacionamiento con la ciudadanía” e incrementar su puntuación. Los resultados de estas mediciones son los que a continuación se presentan:

Ilustración 3 Porcentaje de los Subíndices de la Política de Servicio a las Ciudadanías



1. Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía
2. Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía
3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía
4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana
5. Accesibilidad para personas con discapacidad

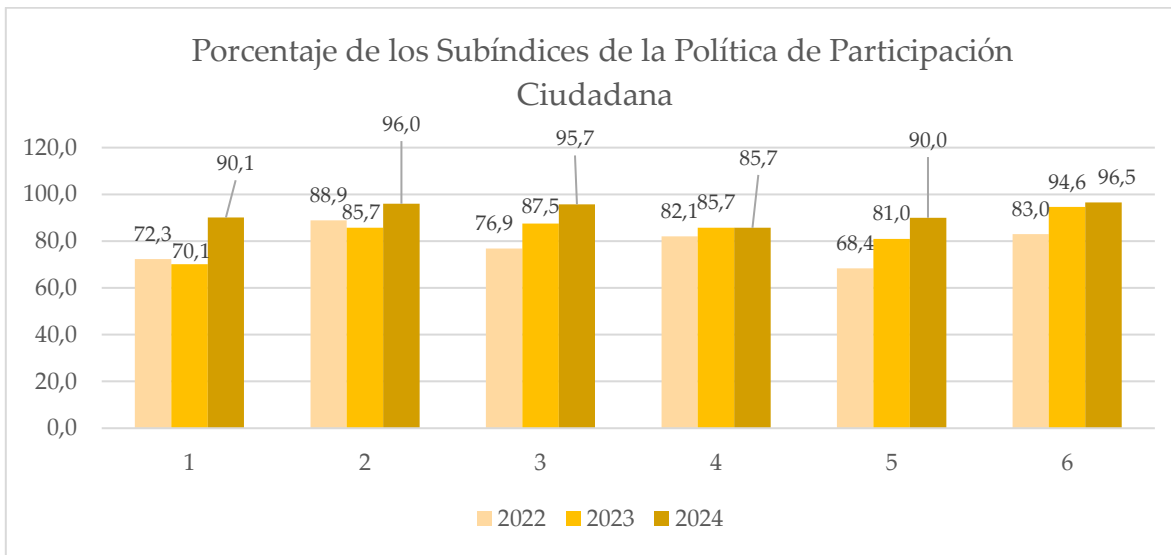
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la **Participación Ciudadana en la Gestión Pública** en las vigencias 2022, 2023 y 2024 cuatro (4) de los seis (6) subíndices que lo componen evolucionaron positivamente, y se estableció la necesidad de definir acciones para mejorar el desempeño en los subíndices de **“Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación”** y **“Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública”**, así como de sostener la tendencia en el índice en general.

Puntualmente, el subíndice de **“Rendición de cuentas en la gestión pública”** presentó en 2024 el mejor resultado (96.5), con una mejora significativa de dos puntos respecto d la vigencia anterior (94.6) como se muestra en la siguiente tabla:

Ilustración 4 Porcentaje de los Subíndices de la Política de Participación Ciudadana





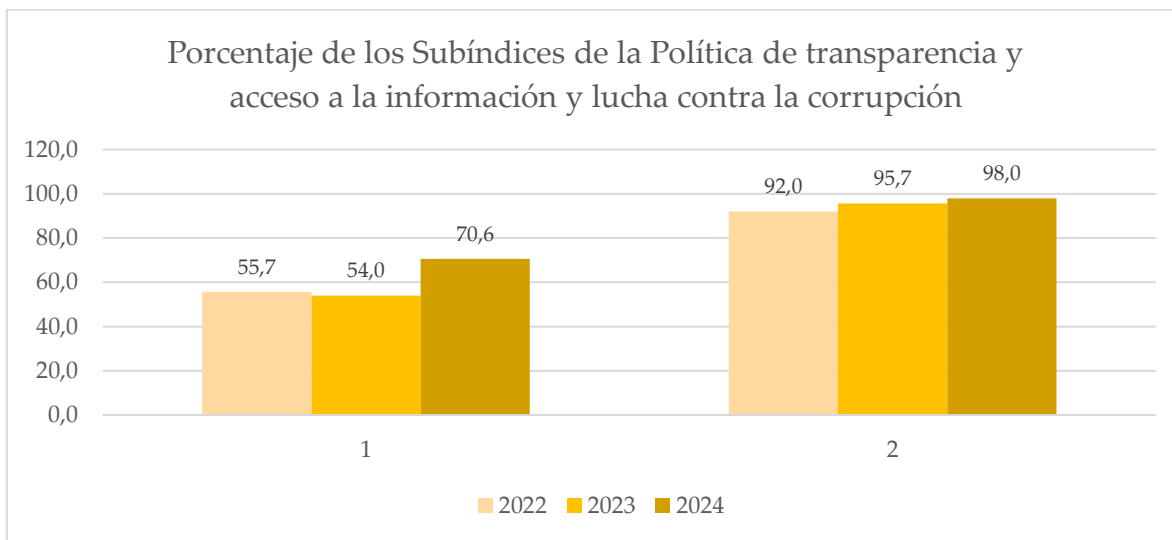
1. Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación
2. Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública
3. Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión
4. Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial
5. Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional
6. Rendición de cuentas en la gestión pública

Fuente: Elaboración propia

En lo que tiene que ver con **Transparencia y acceso a la información y lucha contra la corrupción** se cuenta con dos (2) subíndices. El resultado de las mediciones de las vigencias 2022, 2023 y 2024 evidencia el fortalecimiento en la implementación de los dos componentes, sin embargo es necesario definir acciones para mejorar el desempeño en el subíndice de **“Gestión de riesgos de corrupción”** porque aun cuando para la actual vigencia presenta cerca de 16 puntos de mejora, los resultados siguen siendo aceptables y el comportamiento en 2023 fue decreciente. A continuación, se presenta estos resultados:

Ilustración 5 Porcentajes de los Subíndices de la Política de transparencia y acceso a la información y lucha contra la corrupción





1. Gestión de Riesgos de Corrupción

2. Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Fuente: Elaboración propia

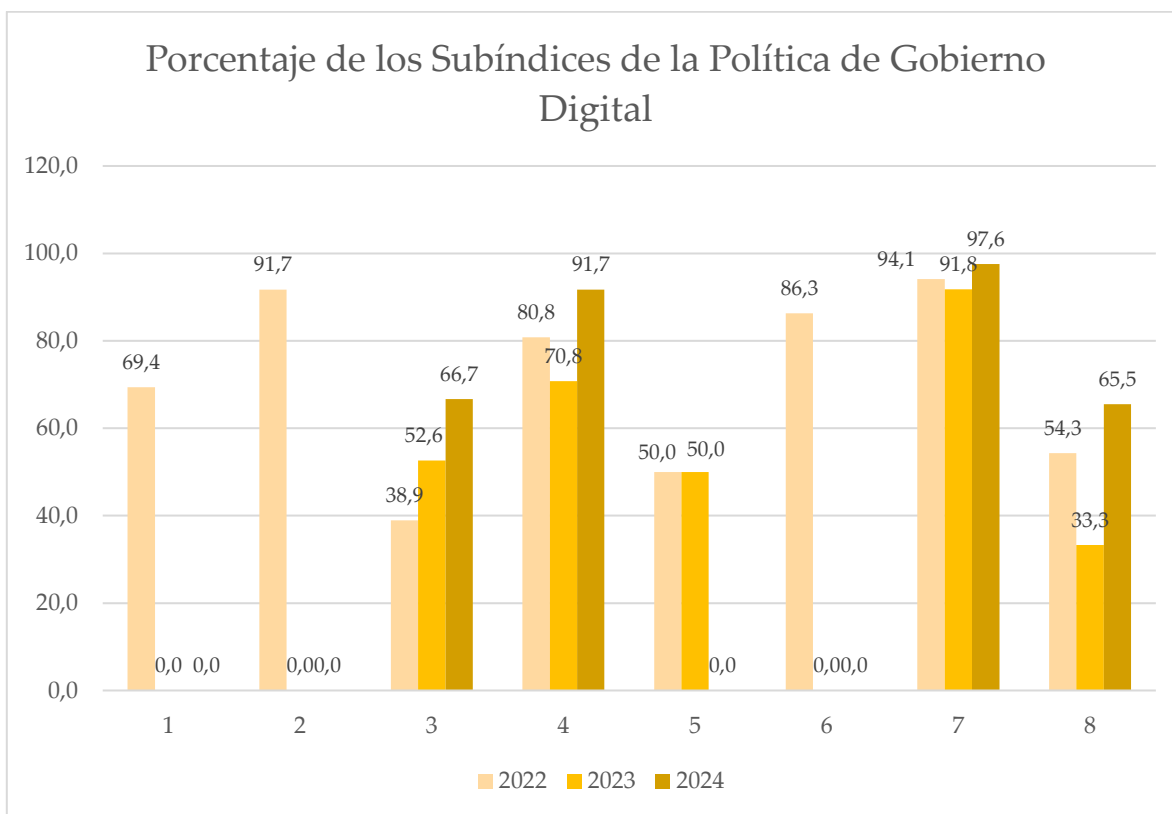
En los que a **Gobierno Digital** respecta, de los once (11) subíndices que componen los criterios de medición, solo aplican para la Entidad ocho (8), para las vigencias 2022 y 2023 se evidencia **decrecimiento en su evaluación** y adicionalmente, NO se reportaron resultados de tres (3) subíndices: Gobernanza, Innovación pública digita, y cultura y apropiación, mostrando mejora en la implementación de los subíndices de: Arquitectura y Estado Abierto.

Comparativamente con el periodo 2025, se evidencia aumento en los resultados de los cuatro (4) subíndices reportados, identificando las mejoras en seguridad y privacidad de la información y Estado abierto, y se dejaron de reportar cuatro (4) de los ocho subíndices que se habían alcanzado en 2022.

En consecuencia, es necesario definir **acciones para mejorar el desempeño en general de toda la Política**, y de manera específica en los subíndices de: **Servicios Ciudadanos Digitales y Decisiones basadas en datos**.

Ilustración 6 Subíndices de la Política de Gobierno Digital





- 1. Gobernanza
- 2. Innovación Pública Digital
- 3. Arquitectura
- 4. Seguridad y Privacidad de la información
- 5. Servicios Ciudadanos Digitales
- 6. Cultura y apropiación
- 7. Estado abierto
- 8. Decisiones basadas en datos

Fuente: Elaboración propia

b. Encuesta de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) sobre los motores de la confianza 2024, Colombia: Esta herramienta explora las percepciones de las personas sobre su interacción con diferentes instituciones públicas en el país y su grado de confianza en el gobierno. La encuesta consolida las percepciones sobre las interacciones cotidianas de la ciudadanía con las entidades públicas, así como la toma de decisiones sobre asuntos políticos complejos.

Acá se relacionarán los resultados más representativos de las encuestas aplicadas a poblaciones adultas de 30 países de la OCDE, de acuerdo con la información

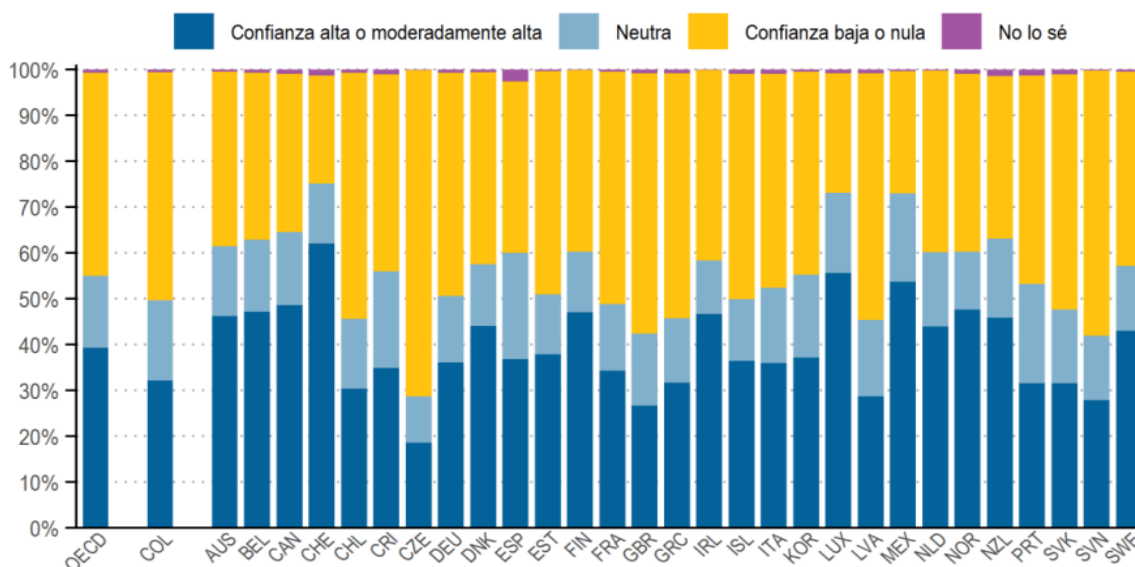


recopilada durante octubre y noviembre de 2023. En el informe de los resultados de Colombia se destacan dos sesiones: **i.) Confianza en las entidades públicas** y **ii.) Percepciones sobre los determinantes de la confianza en la gobernanza pública.**

Sobre la **i) confianza en las entidades públicas**, a continuación se presentan los resultados comparativos, en la ilustración se evidencian las respuestas a la pregunta “¿en qué medida confía en el gobierno nacional?” en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada y 10 es totalmente, arrojando los diferentes niveles de confianza, así:

- "Alta o moderadamente alta" corresponde a la suma de las opciones de respuesta 6-10 a la pregunta.
- "Neutra" a la opción 5 y
- "Poca o ninguna" a las opciones de respuesta 0-4

Ilustración 7 Confianza en el Gobierno Nacional, 2023



Fuente: OCDE (2024) Encuesta motores de la confianza en las instituciones públicas.

El **32 %** de los colombianos señalaron tener una confianza alta, o moderadamente alta, en el **gobierno nacional**, mientras que en los demás países de la OCDE alcanzó el 39 %. Comparativamente con los resultados obtenidos durante el 2021, representa un aumento de 11 puntos porcentuales, y en relación con el comportamiento de los demás países de la OCDE, de los dieciocho con datos disponibles, es el segundo aumento más alto.



Respecto del nivel de confianza entre hombres y mujeres colombianas, se evidencia que los hombres tienen más confianza (alta o moderadamente alta) en el gobierno nacional (37 %) mientras que las mujeres (27 %). Esta brecha en Colombia es mayor que la diferencia promedio de 7 puntos porcentuales entre los demás países de la OCDE.

En los resultados de la segunda sesión de: **ii) Percepciones sobre los determinantes de la confianza en la gobernanza pública**, se puede evidenciar:

Los colombianos encuestados consideran que es más probable, que los servicios públicos mejoren si la gente se queja: el 47 % de los colombianos lo considera probable, 8 puntos por encima del 39 % del promedio de la OCDE.

En cuanto a la integridad de los servidores y contratistas públicos la percepción de confianza es baja en la mayoría de los países: tan solo el 32 % de los colombianos espera que los empleados públicos rechacen sobornos para acelerar el acceso a los servicios.

Adicionalmente, el 36% de los colombianos consideran probable que el gobierno les explique claramente cómo les afectaría una reforma importante, por debajo del promedio de la OCDE del 39%.

A partir de estos resultados se concluye la **importancia de continuar con las acciones de participación ciudadana y fortalecimiento de los canales y mecanismos de atención y la ampliación de cobertura** para facilitar el acceso a la información y disminuir la brecha de relacionamiento con la ciudadanía. Con el propósito de mejorar el desempeño institucional, promover el control incidente y fortalecer la relación de confianza grupos de interés de la Entidad.

Así mismo **gestionar acciones de lenguaje claro y campañas de difusión sobre la justicia restaurativa y el acceso a los mecanismos de participación con los diferentes grupos de interés de la entidad** y de manera focalizada con la ciudadanía en general.



Para obtener información más detallada, consulte el informe de la encuesta a través del siguiente [enlace](#).

3.2. Fuentes Internas

a. Encuesta de caracterización ciudadana

Es el tercer instrumento orientado a **fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés** de la JEP a través de la consolidación de información sobre sus características, necesidades y expectativas. Esta encuesta tiene como objetivo identificar las características demográficas, comportamentales, intrínsecas y geográficas de la ciudadanía y grupos de interés con los que se relaciona la JEP.

Las encuestas realizadas, incluida la actual permanecen disponibles durante todo el año, y, al término de la vigencia, se elabora un informe con los resultados recopilados. A través de esta encuesta, se recoge información sobre diversos aspectos como lugar de residencia, edad, género, discapacidad, estrato socioeconómico, entre otros, lo que permite tener un panorama claro sobre la población que interactúa con la entidad. Esto facilita la toma de decisiones en cuanto a la customización de los servicios y la implementación de enfoques diferenciales, como el tratamiento especial para comunidades étnicas, por ciclo de vida o personas con discapacidad.

A partir del análisis de los resultados de las encuestas de caracterización ciudadana, se ha identificado la necesidad de fortalecer la descentralización de servicios mediante la apertura de nuevas oficinas de atención presencial y la realización de actividades como la rendición de cuentas en municipios priorizados. También, la promoción de la participación de grupos étnicos, personas con diversas orientaciones sexuales y personas con discapacidad mediante campañas de divulgación de los enfoques diferenciales, así como la generación de contenido accesible en lenguaje claro y lenguas nativas.

Consulte los informes de la encuesta a través del siguiente [enlace](#).

b. Encuesta de percepción ciudadana



Es un instrumento utilizado para recopilar opiniones de los usuarios sobre la calidad del servicio que brinda la JEP. Su propósito principal es **identificar debilidades y mejorar la atención a la ciudadanía**. La encuesta se enfoca en los grupos de interés que han interactuado con la JEP a través de diferentes canales, como atención presencial, telefónica, virtual (página web, redes sociales) y eventos de participación ciudadana. Esta encuesta se realiza semestralmente y se elabora un informe destinado a identificar posibles acciones de mejora frente a las debilidades encontradas en la prestación del servicio.

Como resultado de la aplicación de la encuesta, se han identificado temas relativos al mejoramiento de la calidad de la atención, la claridad de la información proporcionada y la facilidad de acceso a los servicios. Los resultados buscan que la JEP, a través de las distintas oficinas implementen acciones de mejora, tales como aumento en la celeridad en los procesos, mejoras en la comunicación y facilidad para el acceso en zonas rurales.

Consulte los informes de la encuesta a través del siguiente [enlace](#).

c. Encuesta sobre la participación ciudadana

Durante el último mes de cada vigencia se realiza la **encuesta de participación ciudadana**, con el objetivo de realizar un diagnóstico frente a la participación y conocimiento, así como las expectativas y/o necesidades que tienen los grupos de interés y ciudadanía en general sobre las actividades de participación que se han venido adelantado en vigencias anteriores.

Esta encuesta es un instrumento para identificar las acciones que, en materia de participación, proponen los grupos de interés de la JEP con el fin de incluirlas en la Estrategia Integral de Participación Ciudadana.

Los temas prioritarios sugeridos por los encuestados para ser incluidos en el Plan de Participación Ciudadana de la JEP vinculan: a. el acompañamiento psicosocial y jurídico a víctimas y comparecientes, b. la justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflictos y construcción de paz, c. la capacitación, formación y consulta ante la JEP, así como difusión y comunicación.



Consulte los informes de la encuesta a través del siguiente [enlace](#).

4. Lineamientos transversales

4.1. De accesibilidad física, virtual y comunicativa

Se comparten los siguientes lineamientos para que sean acogidos por las y los servidores y/o contratistas que tengan interacción con la ciudadanía y los grupos de interés de la entidad:

- Adopte criterios diferenciales de accesibilidad a partir de los ejercicios de caracterización que realice la JEP y que se encuentran mencionados en este documento y publicados en la página web, accediendo a través del siguiente enlace: [Encuestas de caracterización](#). Tenga en cuenta que la accesibilidad parte de la posibilidad de incluir acciones que sean funcionales para todas y todos.
- Priorice formatos claros, comprensibles y de fácil lectura. Tenga en cuenta los conceptos incluidos en [Infografía sobre accesibilidad](#) y en la [campana de Accesibilidad es Transparencia](#) de la entidad.
- Ofrezca materiales en lenguas nativas o formatos alternativos cuando sea pertinente.
- Adopte los lineamientos de la [Política de Comunicaciones de la entidad](#), para aportar al desarrollo de los objetivos estratégicos institucionales, con especial énfasis en la centralidad en las víctimas, la claridad y la precisión, la comprensión y el enfoque diferencial, de género y territorial.
- Realice las acciones necesarias (en la planeación, ejecución y seguimiento) para que la entidad cumpla los criterios de accesibilidad en los canales y mecanismo de atención a la ciudadanía, así como a los espacios físicos, según los parámetros establecidos en la [Norma Técnica Colombiana \(NTC\) 6047 del 2013](#), o implemente los ajustes razonables que correspondan.
- Elabore contenidos y documentos accesibles siguiendo las pautas establecidas en el documento de [Aspectos y recomendaciones de accesibilidad para tener en cuenta al momento de generar archivos, word, excel, powerpoint y pdf con destinación a publicación en portal web de la JEP](#), que incorpora los lineamientos del Anexo 1 Resolución 1519/2020 MinTIC, tenga presente que la información que generamos desde la justicia restaurativa debe ser accesible para todas y todos, incluyendo nuestros equipos de trabajo, así como la ciudadanía y los grupos de interés de la JEP.



- Así mismo realice las acciones para garantizar la accesibilidad web, atendiendo las recomendaciones de Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), definidas a través de la Resolución 1519 de 2020, y de manera específica en su [Anexo 1](#).
- Use y apropie las tecnologías de la información y las comunicaciones, de protección de datos y de seguridad digital, de acuerdo con los anexos 2 de “[Estándares de publicación y divulgación información](#)”, así como el anexo 3 de “[Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital](#)” y Anexo 4 de “[Requisitos mínimos de datos abiertos](#)” de la Resolución 1519 de 2020.

4.2. De Lenguaje claro e incluyente

Con el objetivo de facilitar el acceso, comprensión y uso de la información por parte de la ciudadanía y demás grupos de interés a través de los diferentes escenarios de relacionamiento de la JEP, a continuación listamos algunos lineamientos para la apropiación por parte de las y los servidores y contratistas:

- Anticípese y planee, defina el **propósito de su comunicación, identifique con quién va a relacionarse**, y diseñe su mensaje en coherencia con las características de su interlocutor.
- Utilice un lenguaje claro e incluyente que permita la **comprensión de la información**, a partir del reconocimiento de las **características de su interlocutor**, de acuerdo con la identidad de género, pertenencia étnico-racial, orientación sexual, de ciclo de vida y su condición de discapacidad. Consulte y aplique los lineamientos incluidos en los [rotafolios](#), diseñados por la Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales de la JEP.
- Defina las **ideas que quiere comunicar, priorice de acuerdo con el propósito de su comunicación y de una estructura lógica** (introducción, cuerpo y conclusión).
- Tenga presente el **propósito de su comunicación**, identifique si requiere algunos apoyos en el diseño que faciliten la comprensión de su interlocutor.
- Acoja las recomendaciones de la [Guía de Lenguaje Claro](#) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para **facilitar a las víctimas y ciudadanía en general el acceso a la información pública y a la justicia restaurativa**.
- Fortalezca sus habilidades comunicacionales a través de capacitaciones, intercambio de conocimiento y revisión de buenas prácticas.
- Oriente y promueva la **entrega de información actualizada, de calidad y oportunidad en lenguaje claro e incluyente**, atendiendo las necesidades e



intereses de la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento de la JEP. Consulte los lineamientos de: a. [enfoques diferenciales con perspectiva de interseccionalidad](#), b. [enfoque étnico-racial](#), c. [enfoque de niños, niñas y adolescentes](#), d. [enfoque de género](#), e. [personas con discapacidad](#), f. [enfoque diferencial de personas mayores](#), g. [pueblo Rrom \(Gitano\)](#) y h. [enfoque territorial](#).

- El lenguaje claro es funcional para la comunicación escrita y verbal, promueva su uso en la **entrega de información en las diferentes interacciones, espacios de participación**, entre otros. Consulte los lineamientos de lenguaje claro, incluidos en el [Protocolo de Atención a la Ciudadanía](#).
- Publique información y la oferta de servicios en lenguaje claro e incluyente de acuerdo con la [Política de Comunicaciones](#) y el documento de [Aspectos y recomendaciones de accesibilidad para tener en cuenta al momento de generar archivos, word, excel, powerpoint y pdf con destinación a publicación en portal web de la JEP](#).
- Facilite el acceso y uso de la página web, sistemas de información, redes sociales y sus contenidos, apropiando herramientas que garanticen las características técnicas y funcionales, para que la ciudadanía y demás grupos de interés **encuentren, entiendan, naveguen e interactúen autónomamente con estos**.
- Garantice la **seguridad de la información, la protección de los datos personales y la trazabilidad de las interacciones con la ciudadanía**, a través de los sistemas de información, en coherencia con los lineamientos de las políticas institucionales.
- El lenguaje claro está en coherencia con la **rigurosidad técnica**, si es necesario vincular palabras técnicas en la comunicación, entregue el **contexto, explique a través de ejemplos, facilite su adopción a la cotidianidad de su interlocutor con el uso de analogías**.
- **Promueva la simplificación de información** relevante para las víctimas, comparecientes y ciudadanía en general a **lenguaje claro**, adopte la [Metodología para la traducción de documentos a lenguaje claro](#) de la Veeduría Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Así mismo y de acuerdo con los resultados de la caracterización de la ciudadanía, **priorice las lenguas o idiomas nativos para traducir los documentos** de mayor consulta de los grupos de interés de la JEP, recuerde incluir la **lengua de señas colombiana**.
- Incorpore en los espacios de relacionamiento y generación de contenidos los [Lineamientos para prevenir la estigmatización de personas firmantes de paz](#)



en los procesos de rendición de cuentas diseñados por el DAFP, para que el **lenguaje aporte a la inclusión y al desarrollo de la vida plena de las personas y sus territorios**, en coherencia con el acuerdo de paz y la justicia restaurativa.

- Utilice la información de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitaciones, para identificar los temas de interés, **solicitudes recurrentes y preguntas frecuentes para divulgarlas proactivamente y diseñar los espacios de diálogo y/o participación ciudadana** con lenguaje claro e incluyente.
- Haga uso de los distintos escenarios de relacionamiento para la **difusión proactiva de información sobre los resultados, avances y retos de la gestión institucional** y la garantía de derechos a víctimas, comparecientes y ciudadanía en general. Tenga en cuenta que esta información debe ser validada previamente con las áreas y/o dependencias titulares de la información, unifique criterios.
- **Haga uso efectivo y registre de manera precisa y clara** las interacciones con los grupos de interés y la ciudadanía en general a través de los sistemas de información, para garantizar que los datos del relacionamiento están disponibles y actualizados para la consulta de las diferentes áreas y dependencias de la entidad.
- **Genere una cultura de datos** que permita articular de manera **confiable y con calidad los datos e información**, como **sustento para la toma de decisiones** y la operación eficiente, así como generar una visión 360° de la ciudadanía, los grupos de interés y los servicios, así como los espacios de participación de la entidad.
- Garantice la **creación, organización, apertura, uso y reúso de datos abiertos** que permitan mejorar la toma de decisiones para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.
- Fomente **la simplificación de los contenidos a lenguaje claro**, en la **planeación, desarrollo y evaluación de espacios de participación ciudadana virtuales, presenciales y mixtos**, incluyendo los **espacios de rendición de cuentas de la entidad**, para facilitar la comprensión. Se recomienda el acompañamiento de interprete de lengua de señas colombiana, así mismo identifique si se requiere traductor de lenguas nativas de acuerdo con las características de las y los participantes.
- En los servicios y consultas de la información pública, **incentive el uso del lenguaje visual** (texto acompañado por imágenes, tablas, infografías, entre otras) y la comunicación virtual de la ciudadanía, a través de herramientas sencillas que aseguren la comprensión de procedimientos y requisitos.



- Diseñe e implemente instrumentos y herramientas en lenguaje claro que promuevan la **retroalimentación de la ciudadanía y grupos de interés en las interacciones con la JEP a través de los escenarios de relacionamiento**, con el objetivo de contar con información para fortalecer los procesos, procedimientos y la gestión institucional.

4.3. De la protección de datos personales y enfoques diferenciales

La Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la JEP “[Acuerdo AOG 030 de 2022](#)” establecen disposiciones generales, reconociendo la especial protección que deben recibir los datos sensibles entre ellos los datos de niños, niñas y adolescentes.

Aunque la ley no establece diferencias explícitas para otros grupos poblacionales, es imperativo aplicar un enfoque diferencial e interseccional en el tratamiento de datos personales, considerando las diversas identidades y contextos de las víctimas, por lo que se considera importante considerar, las víctimas de violencia basada en género y de violencia sexual.

4.4. Aplicación del Enfoque Diferencial e Interseccional en la Ley 1581 de 2012

El enfoque diferencial y la perspectiva interseccional, en la protección de datos personales se centra en la necesidad de adaptar las medidas de seguridad y las políticas de privacidad a las características particulares de diferentes grupos poblacionales; reconociendo la atención especial que merecen debido a su edad, género, identidad, pertenencia étnica o cultural, discapacidad, entre otras.

El enfoque diferencial busca que las medidas de protección de datos personales, así como las acciones de atención, se ajusten a las necesidades específicas de cada grupo vulnerable.

Entre los aspectos relevantes a considerar están; el reconocimiento de las vulnerabilidades, las medidas de protección específicas, garantizar el acceso a la información, el empoderamiento y la participación efectiva de las personas, finalmente la garantía de los derechos.

Acceda a los lineamientos a través del siguiente [enlace](#).



5. Lineamientos por escenario de relacionamiento

Tenga presente para la **fase de planeación**, previo a la implementación de los escenarios de relacionamiento, realizar las siguientes actividades:

- **Caracterice los grupos de interés y ciudadanía**, sus necesidades y expectativas: consulte los informes de caracterización en el siguiente [enlace](#).
- **Revise y aliste los insumos** para los escenarios de relacionamiento: analice los informes de resultados de las diferentes interacciones con la ciudadanía, así:

[Informes de gestión de PQRSDF](#)

Informes de resultado de las [Encuestas de percepción](#) de atención a la ciudadanía

Informes de resultado de las [Encuestas de participación ciudadana](#)

Informes de resultado de las [Encuestas de la rendición de cuentas](#)

Identifique los insumos necesarios para el desarrollo del escenario de relacionamiento, trabaje en su diseño, en la información analizada y en la inclusión de la información pertinente.

- **Integre lineamientos y responsables** de las políticas Estado-Ciudadanía: Identifique las acciones de las políticas públicas de orden nacional, asócielas con los lineamientos y estrategias internas, las dependencias y sus funciones, y de acuerdo con el avance de la implementación (resultados de la Medición de Desempeño Institucional Anual de MECI-FURAG) y la disponibilidad de recursos de la entidad, priorice en cada vigencia las actividades a desarrollar.
- **Identifique los canales y escenarios de relacionamiento** de la entidad: Reconozca la oferta de canales, mecanismos, espacios y escenarios de relacionamiento disponibles por la JEP para la interacción con la ciudadanía y grupos de interés, entre ellos:

[Canales y mecanismos](#) de atención a la ciudadanía

Canales de comunicación y redes sociales

[Canales de interacción y espacios de participación](#)

[Diálogo de rendición de cuentas](#)

- **Formalice la ruta de implementación:** Vincule a los instrumentos de planeación, como el Programa de Transparencia y Ética Pública, acciones que garanticen: a. Información actualizada de la caracterización de la ciudadanía y grupos de interés, sus necesidades y expectativas, b. Identificación de la



oferta de servicios institucionales, c. Identificación, fortalecimiento y ampliación de los canales, mecanismos y espacios de relacionamiento, d. Implementación de los escenarios de relacionamiento y e. Acciones de seguimiento y evaluación.

Dentro de las actividades de recolección de información adelantadas con los equipos de trabajo de las dependencias de la JEP, se identificó la relevancia de generar espacios de relacionamiento **confiables** (escucha activa, trato digno y acción sin daño), **inclusivos** (con enfoque diferencial, accesible, y en lenguaje claro), y **oportunos** (ágiles y con información veraz, vigente, suficiente y oficial).

Nota: Adicionalmente y de manera transversal se recomienda consultar [Estrategia de Relacionamiento y Cooperación Internacional de la Jurisdicción Especial para la Paz 2025-2026](#), si se tiene previsto realizar alguna acción de relacionamiento con la actores internacionales, para generar alianzas de cooperación y de relaciones estratégicas, con el fin de movilizar apoyos técnicos, financieros y políticos que contribuyan al cumplimiento del mandato de la entidad.

5.1. Accede a información pública (Escenario 1)

La Subdirección de Comunicaciones de la JEP, divulga el mandato, la misión, principios, valores y resultados del quehacer institucional, entre sus distintos grupos de interés. Para ello, estableció una política de comunicaciones que contiene los criterios institucionales de la comunicación organizacional y pública, que orienta la producción y difusión de la información de carácter institucional y pedagógica a sus diferentes grupos de interés.

Así mismo se vinculó a esta política, la estrategia de comunicaciones de la JEP, donde se establecen las líneas de acción, para asegurar una gestión eficiente de los medios audiovisuales y la adecuada gestión de la comunicación organizacional. Igualmente, esta estrategia define los mensajes y canales de comunicación. Consúltela ingresando a través del siguiente [enlace](#).

Es importante referir que las dependencias deben suministrar información actualizada y oportuna, así mismo el equipo jurídico debe verificar cumplimiento normativo y las causales de reserva, en tanto la Dirección de Tecnologías de la



Información asegurar la disponibilidad y accesibilidad de los canales digitales. Dentro de las dependencias que generan contenidos para la publicación en página web y demás medios de comunicación se encuentran Relatoría, Subdirección de Planeación, Subdirección de Contratación, Unidad de Investigación y Acusación (UIA), Grupo de Análisis de Información (GRAI), Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía, Subdirección de Control Interno, Oficina Asesora de Gestión Documental, entre otras.

Los principios orientadores de: a. transparencia pasiva, activa, b. igualdad y no discriminación, c. oportunidad, d. integridad y veracidad, e. accesibilidad universal, f. gratuidad, g. protección de datos personales, a continuación listamos algunos lineamientos para facilitar el acceso a la información:

- Caracterice las necesidades de información de la ciudadanía y grupos de interés, a través de espacios de participación y otros mecanismos.
- Habilite canales múltiples y accesibles para la entrega de información (presencial, virtual, telefónico, entre otros) y evalúe con la ciudadanía y grupos de interés su eficacia y eficiencia.
- Registre cada solicitud de información en el [sistema de gestión documental](#) de la entidad, para contar con la trazabilidad y realizar el seguimiento.
- Emita respuestas en lenguaje claro e incluyente, dentro plazos legales, relacione el contenido solicitado, valide si la información es pública o si hay causal de reserva (revise las [tablas de retención documental](#)), o si debe redireccionarse.
- Identifique información que contenga datos personales y de acuerdo con la [política institucional](#) establezca las acciones a realizar para dar respuesta a la solicitud.
- Valide con el enlace de protección de datos personales de su dependencia el paso a seguir, si requiere acompañamiento adicional consulte a la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía (Oficial de Protección de Datos de la JEP), conforme a lo establecido en la [Política de Protección de Datos Personales de la JEP](#) y [el plan para su Implementación](#).
- Aplique estrictamente las normas sobre clasificación y reserva de la información. (Consulte el [Protocolo para la Anonimización de Documentos Judiciales](#))
- Desarrolle actividades de difusión, pedagogía, o de entrega de información.



- Conozca la [Política de comunicaciones de la JEP](#) y el Manual de [Imagen institucional](#) y de uso para la elaboración y difusión de información de la entidad.
- Fomente la publicación, difusión y uso de los datos abiertos de la entidad.
- Realice actividades focalizadas para la entrega de información con un grupo de interés en particular, ponga a prueba la accesibilidad, el enfoque diferencial, la apropiación del lenguaje claro e incluyente.
- Facilite mecanismos para recibir retroalimentación, comentarios y sugerencias por parte de la ciudadanía y los grupos de interés.
- Genere informes de relacionamiento y retroalimentación.
- Garantice que la información esté organizada y disponible conforme al [Programa de Gestión Documental](#) y al [Modelo Institucional de Gestión Documental](#).
- Digitalice documentos prioritarios y asegure su conservación.
- Utilice metadatos que permitan búsquedas eficientes, de acuerdo con las necesidades de información de la ciudadanía y grupos de interés.
- Capacite periódicamente a las y los servidores y contratistas sobre transparencia, acceso a la información, gestión documental y protección de datos.
- Actualice las [Preguntas frecuentes](#) de la entidad, para unificar criterios de respuesta.
- Monitoree los tiempos de respuesta, calidad de la información entregada y satisfacción de los solicitantes.
- Implemente indicadores de transparencia y acceso a la información.
- Actualice los registros de activos de información, el índice de información clasificada, y el esquema de publicaciones de información de la entidad.
- Apropie y de use las tecnologías de la información y las comunicaciones, de protección de datos y de seguridad digital.
- Articule acciones institucionales e interinstitucionales para la interoperabilidad de sistemas de información, que faciliten el intercambio de información en la atención a la ciudadanía y el acceso a los servicios institucionales.
- Diseñe, publique y difunda las decisiones judiciales en formatos alternos, innovadores y que faciliten el acceso, comprensión y uso de la información. (consulte el [Manual de Relatoría](#) y el micrositio [Relati | Buscador Especializado de Jurisprudencia](#))
- Incorpore herramientas de automatización de procesos y de relacionamiento con la ciudadanía, que facilitan la gestión al interior de la JEP y la entrega

oportuna de la oferta de información y servicios a la ciudadanía y grupos de interés.

- Realizar ajustes periódicos a los lineamientos según cambios normativos o tecnológicos.

5.2.Adelanta trámites y otros procedimientos administrativos (Escenario 2)

Para cumplir con el mandato misional y garantizar la participación de las víctimas en el proceso judicial, a través las etapas de la Sala de Reconocimiento de Verdad, Responsabilidad y de Determinación de los Hechos y Conductas (SRVR) la JEP ha definido la **Acreditación, como mecanismo de participación de las víctimas**, para que ejerzan sus derechos como intervinientes especiales en las actuaciones de los macro casos y los procesos judiciales de competencia de la entidad³.

Es necesario que la JEP NO tiene ningún trámite a su cargo de acuerdo con el concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública el 10 de enero de 2026.

Así mismo, respecto a **los comparecientes la JEP también ha desarrollado actividades de relacionamiento para asegurar el derecho fundamental de defensa y debido proceso de las personas que se acogen al régimen de condicionalidad**, brindando asesoría y defensa judicial adecuada, así como acompañamiento psicosocial.

Por otra parte, la entidad también ha establecido procesos de interacción y coordinación en el territorio entre la JEP y mecanismos del Sistema Integral para la Paz (SIP), entidades territoriales, entidades del orden nacional con presencia territorial, organizaciones sociales, de víctimas y de derechos humanos, otros aliados estratégicos para la entidad y la ciudadanía en general. En este sentido, para guiar las actividades descritas anteriormente, la JEP ha establecido el proceso de Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica.

³ Según el artículo 3° de la Ley 1922 de 2019, las víctimas podrán solicitar su acreditación después de la recepción de un caso o grupo de casos por parte de la Sala o Sección respectiva o una vez la Sala de Reconocimiento contraste los informes.



En lo relacionado con la implementación de los **enfoques diferenciales** en la JEP, la Secretaría Ejecutiva de la JEP, a través de la Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales, definió una **estrategia que busca consolidar seis referentes de lineamientos de enfoques diferenciales**. Su finalidad es reconocer los derechos de las víctimas y las garantías a comparecientes, en concordancia con el marco jurídico y político nacional e internacional en materia de Derechos Humanos, a partir de tres ejes trazadores de la estrategia: i.) el análisis diferencial e intercultural del daño, ii.) la acción sin daño, y iii.) los procesos restaurativos y reparadores⁴.

De otro lado, respecto a los espacios de relacionamiento vinculados con la pedagogía, la Subdirección de Fortalecimiento Institucional **gestiona y promueve espacios y procesos de reflexión sobre el contenido conceptual y el alcance e impacto de la justicia que imparte la JEP**. Así mismo se generan acciones de pedagogía, mediante las cuales se promueven los espacios y procesos de reflexión sobre el contenido conceptual y el alcance e impacto de la justicia que imparte la JEP, el cual se gestiona mediante la identificación de necesidades, la elaboración del Plan Anual de Pedagogía, su implementación y finalmente con su evaluación.

El proceso soporte para la Administración de Justicia, contempla acciones de **soporte judicial, análisis de contexto y relatoría**, es así como se vincula a través de la Unidad de Investigación y Acusación (UIA) estrategias para el apoyo judicial y la ruta de la gestión de prevención y protección y en el proceso Judicial Adversarial esta misma dependencia diseña e implementa la estrategia para la investigación adversarial.

En relación con el proceso de Enfoque Restaurativo, liderado por la Subdirección de Sistema de Justicia Restaurativa, tiene el propósito de **diseñar, orientar e implementar los componentes restaurativos sustanciales, procedimentales y de ejecución de acciones que permitan materializar la justicia transicional restaurativa** en la JEP.

Adicionalmente desde la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía, se lidera el proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía, que tiene como objetivo **brindar la atención y orientación oportuna, y de calidad, por los diferentes canales con que cuente la entidad a los grupos de interés y ciudadanía en general**.

⁴ Lineamientos de los Enfoques diferenciales y la Perspectiva de Interseccionalidad. Oficina Asesora de Enfoques Diferenciales de la JEP. 2022



A continuación se presenta la consolidación de la oferta de servicios, relacionada con los procesos-procedimientos, así como las dependencias que los lideran y los insumos para su gestión, así:

Tabla 4. Oferta institucional de la JEP

Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica/asignación de Representante Judicial de Víctimas	Garantizar el derecho a la asesoría y representación judicial de las víctimas.	Oficina Asesora - Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) Víctimas	.
Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica/Divulgación de Información de la JEP y Mecanismos de Participación de las Víctimas	Implementar una estrategia de divulgación focalizada y diferencial de los macro casos de la Jurisdicción Especial para la Paz; a través de acciones pedagógicas de comunicación que favorezca su conocimiento, participación y acreditación individual, colectiva y étnica.	Oficina Asesora - Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) Víctimas	.



Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
<p>Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica/Acompañamiento Psicosocial y Orientación Jurídica a Víctimas en Diligencias Judiciales</p>	<p>Brindar orientación jurídica y acompañamiento psicosocial con enfoque diferencial a las víctimas acreditadas que participan en las diligencias judiciales, para fortalecer recursos, habilidades y el manejo de las emociones que emergen de su participación en la JEP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Oficina de Atención a Víctimas 	<ul style="list-style-type: none"> · Caja de herramientas "Mi viaje hacia la paz"
<p>Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica/Atención Individual a Víctimas</p>	<p>Brindar, de manera paralela, complementaria y/o concurrente, atención jurídica y apoyo psicosocial a las víctimas que acuden a la sede de la Jurisdicción Especial para la Paz o a los</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Oficina Asesora de Atención a Víctimas 	<ul style="list-style-type: none"> · Cuadernillo de acreditación de víctimas. · Manual de Participación de las Víctimas · Protocolo Asesoría jurídica a Víctimas



Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
	equipos en el territorio.		
Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica/Defensa técnica a Comparecientes o Posibles Comparecientes	Asegurar el derecho fundamental de defensa y debido proceso a los comparecientes que se acogen a la JEP, brindando asesoría jurídica y defensa judicial adecuada.	· Oficina Asesora - Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) Comparecientes	· Guía de Reconocimiento de Responsabilidad para Comparecientes · Guía Psicojurídica Sanciones Propias y Medidas Restaurativas · Protocolo Psicojurídico para el acompañamiento o al Compareciente en la Construcción del CCCP
Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica/Psicosocial para la Asistencia y Atención a la Estrategia de Defensa	Definir los criterios y actividades necesarias para la asignación de los profesionales psicosociales a los comparecientes o posibles comparecientes	· Oficina Asesora - Sistema Autónomo de Asesoría y Defensa (SAAD) Comparecientes	· Guía Acompañamiento Psicosocial en el Marco de la Estrategia de Defensa SAAD Comparecientes · Guía Metodológica de Acompañamiento Psicosocial



Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
	para la asistencia y atención a la estrategia de defensa.		para la Participación de los Comparecientes en Escenarios Restaurativos y Dialógicos
Soporte para la Administración de Justicia	Realizar acciones de soporte judicial, análisis de contexto, relatoría, de policía judicial y de protección a víctimas, testigos y demás intervinientes, con el fin de apoyar a las Salas de Justicia, al Tribunal para la Paz y a la Unidad de Investigación y Acusación (UIA) en el cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> · Unidad de Investigación y Acusación · Relatoría 	<ul style="list-style-type: none"> · Lineamientos y estrategias para el apoyo judicial · Ruta de la Gestión de Protección · Concurso Universitario JEP, Reglamento



Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
	de la misión de la JEP		
Judicial Adversarial	Investigar, juzgar, sancionar o absolver a los máximos responsables que no reconocieron verdad y responsabilidad de las conductas cometidas con anterioridad al 01 de diciembre de 2016, consideradas graves infracciones al Derecho Internacional Humanitario o graves violaciones de los Derechos Humanos por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado	· Unidad de Investigación y Acusación	<ul style="list-style-type: none"> · Lineamientos y estrategias para la investigación adversarial · Interiores protocolo de comunicación con víctimas 2019-impresa.indd · Interiores col. protocolo de comunicación con víctimas de violencia sexual 2019-impresa.indd



Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
Enfoque Restaurativo	Diseñar, orientar e implementar los componentes restaurativos sustanciales, procedimentales y de ejecución de acciones que permitan materializar la justicia transicional restaurativa en la JEP, especialmente como asesoría y acompañamiento al proceso judicial adelantado por las Salas de Justicia y el Tribunal para la Paz	· Subdirección del Sistema de Justicia Restaurativa y sus Oficina Asesoras	<ul style="list-style-type: none"> · Manual de Justicia Transicional Restaurativa · Lineamientos en materia de sanción propia y Trabajos, Obras y Actividades con contenido Reparador - Restaurador (TOAR) · ABC del Sistema Restaurativo · Parqués Especial para la Paz · Caminos procesales de la JEP · Hilando los TOAR
Participación Efectiva, Representación y Defensa Técnica/Relacionamiento Institucional en Territorio	Acompañar la gestión territorial y facilitar la efectiva participación de las víctimas ante la JEP.	· Oficina Asesora de Gestión Territorial	<ul style="list-style-type: none"> · Guía de Relacionamiento o Coordinación Interinstitucional



Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
Gestión de Atención a la Ciudadanía	Brindar atención y orientación oportuna, y de calidad, por los diferentes canales con que cuenta la entidad a los grupos de interés y ciudadanía en general en temas de la JEP, así como gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) que reciba la entidad; en cumplimiento de la normatividad vigente	· Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía	· Canales y mecanismos de atención · Preguntas frecuentes · Protocolo de Atención a la Ciudadanía
Gestión del Conocimiento	Promover las actividades de identificación, documentación y circulación del	· Subdirección de Fortalecimiento Institucional	· Catedra Nacional · Programa Justamente



Servicios / Procesos	Objetivo	Dependencia que lidera la ejecución	Insumos
	conocimiento de la JEP, así como fomentar el fortalecimiento de las capacidades del talento humano de la Jurisdicción y la comprensión social del quehacer de la JEP hacia los grupos de interés de la entidad		· Recetas para la paz y la restauración

Fuente: Elaboración propia

A través de los principios orientadores de: a. **equidad** en el acceso a los servicios b. **transparencia** para conocer la oferta, requisitos, costos, procedimientos y responsables, c. **calidad del servicio** garantizando su eficiencia, pertinencia, oportunidad y centralidad en los grupos de interés, d. **accesibilidad universal** física, comunicacional, tecnológica y cultural, e. **pertinencia** en la oferta en relación con las necesidades de la ciudadanía, f. **participación para escuchar** la opinión grupos de interés, g. **enfoque diferencial** para reconocer las condiciones particulares de población diversa y h. **mejora continua**, con la revisión, actualización, ampliación de cobertura y corrección de fallas. A continuación, listamos algunos lineamientos para facilitar el acceso a la oferta institucional, así:

- Elabore un **inventario consolidado** de servicios ofrecidos por la entidad, actualícelo mínimo una vez durante la vigencia, clasifíquelos por tipo de servicio, población objetivo, requisitos, tiempos de atención, costos (si aplica), dependencia responsable y canales de acceso.



- **Publique la oferta de servicios** en la página web, carteleras virtuales, pantallas de turno digital en los espacios de atención a la ciudadanía y otros canales. Incorporar información esencial (descripción del servicio, pasos, requisitos, tiempos de respuesta, costos (si los hay), canales de acceso, horarios, contactos responsables).
- **Facilite el acceso, comprensión y uso de la información** usando **lenguaje claro**, evitando tecnicismos innecesarios.
- **Habilite múltiples canales** presencial, telefónico, web, correo institucional, aplicaciones móviles o kioscos digitales, espacios itinerantes, entre otros.
- Asegúrese que todos los canales tengan información coherente, actualizada y armonizada.
- Incorpore **herramientas de organización** como: turnos, citas previas (agendamiento virtual), formularios web, sistemas de radicación, entre otros.
- Garantice **atención prioritaria** a grupos que lo requieran (víctimas, personas mayores, personas con discapacidad, población rural dispersa, etc.).
- Establezca y actualice **protocolos de atención** que detallen el paso a paso del servicio y entreguen pautas de relacionamiento para las y los servidores y contratistas de la entidad.
- **Defina indicadores** de calidad, oportunidad (tiempos de espera y de atención), pertinencia, trato digno, exactitud en la información (satisfacción de la ciudadanía), impacto (número de ciudadanos atendidos), que facilite a través de acciones de seguimiento y evaluación la materialización de experiencias de relacionamiento memorables.
- **Capacite y entregue herramientas** (infografías, decálogos, guías, entre otras) a las y los servidores y contratistas sobre cómo orientar a la ciudadanía.
- **Monitoree estándares** de tiempo de atención, cumplimiento de requisitos y satisfacción-percepción.
- **Implemente mecanismos de participación** como: encuestas de satisfacción, buzones físicos o virtuales, mesas de diálogo, jornadas de socialización, espacios de rendición de cuentas, entre otras, que faciliten la recolección de sugerencias para ajustar la oferta.
- **Socialice las mejoras realizadas gracias a la participación** y sugerencias ciudadanas.
- Identifique barreras de acceso para grupos específicos.
- Diseñe materiales informativos en múltiples formatos (audio, braille, infografías, lectura fácil).
- Adapte procesos para zonas rurales, población migrante, minorías lingüísticas, etc.

- Priorice estrategias móviles o itinerantes cuando existan limitaciones geográficas.
- Realice evaluaciones periódicas de desempeño.
- Documente buenas prácticas y lecciones aprendidas.

5.3. Hace control y exige cuentas

La Oficina de Atención a la Ciudadanía es una dependencia de la Subsecretaría Ejecutiva de la JEP, cuya función es articular la política pública de servicio al ciudadano con las estrategias de participación, contenidas en los planes y programas institucionales de la JEP (Acuerdo AOG No.015 del 31 de marzo del 2023⁵, modificado por el Acuerdo AOG No. 042 de 2024). Con el fin de dar cumplimiento a este propósito, se trabaja articuladamente con todas las áreas que aportan en el relacionamiento con la ciudadanía.

Así Con base en sus competencias, lidera y desarrolla el procedimiento, mediante la ejecución del proceso “**Gestión de Atención a la Ciudadanía**” cuyo objetivo es brindar atención y orientación oportuna, y de calidad, por los diferentes canales con que cuente la entidad a los grupos de interés y ciudadanía en general en temas de la JEP, así como gestionar la PQRSDF que reciba la entidad”, se vienen realizando las siguientes acciones:

- ✓ Ejecución del procedimiento atención de peticiones de PQRSDF, cuya finalidad es gestionar las peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas ante la JEP, a través de los diferentes canales de atención, en cumplimiento de la normatividad vigente.
- ✓ Implementación del protocolo de atención al ciudadano, cuya finalidad es establecer lineamientos de atención a la ciudadanía y grupos de interés, a través de orientaciones y asesorías con información clara, sencilla y oportuna sobre la competencia y funcionamiento de la JEP, para mejorar y fortalecer continuamente la gestión e imagen institucional, así como los escenarios para su participación.

⁵ Por medio del cual se adopta el Manual de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de Secretaría Ejecutiva de la JEP.



- ✓ Ejecución de la Ruta de Atención a Usuarios y Ciudadanos en la JEP, la cual describe los pasos que deben seguir las personas que se acercan a la JEP a solicitar información, orientación o realizar trámites.
- ✓ Ejecución del protocolo de tratamiento de datos personales, el cual describe los lineamientos para el tratamiento de datos personales, con el fin de dar cumplimiento al marco normativo aplicable, fortalecer la cultura institucional de tratamiento de datos personales y promover la implementación de medidas técnicas, administrativas y jurídicas que protejan la información en todas las etapas de su tratamiento.

Así mismo, en la página web de la entidad se tiene disponibles los formularios de PQRSDF de adultos, niños, niñas y adolescentes, personas mayores y formularios por actos de corrupción.

Adicionalmente la Secretaría Ejecutiva de la JEP, como Secretaría Técnica del Órgano de Gobierno, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo AOG No. 015 de 2018, realiza la rendición de cuentas respecto del cumplimiento de las competencias misionales del Órgano de Gobierno de la JEP (OG). En ese sentido la Subdirección de Planeación es la encargada de gestionar el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas en la JEP.

Desde sus inicios, la JEP se ha enfocado en ser parte activa para la construcción de un país más justo y pacífico. Para hacerlo realidad y alcanzar verdad y justicia y contribuir a la reparación en garantía de la no repetición, se ha dotado de mecanismos que orientan su gestión hacia el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos en el marco de su Modelo de Gestión (MG) propio. Una de ellos es la Política de transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía, marco jurídico, político, ético y organizativo que facilita a los titulares de derechos, grupos de interés y a la ciudadanía, el ejercicio del derecho a la participación y el de acceso a la información fortaleciendo la integridad de los servidores, servidoras y contratistas, por tanto uno de sus cinco propósitos es la Rendición de cuentas herramienta poderosa para construir y mantener la confianza garantizando una gestión pública abierta y responsable.

Por tala motivo, conforme sus competencias y funciones, la Secretaría Ejecutiva, a través de la Subdirección de Planeación, define anualmente la Estrategia de



rendición de cuentas de la entidad y orienta su objetivo, teniendo en cuenta, también, lo dispuesto en el Programa de Transparencia y Ética Pública de la entidad en materia de diálogo y corresponsabilidad para promover el dialogo, como principal herramienta de relacionamiento

Bajo los principios orientadores de: a. **acceso efectivo** a través de canales suficientes y accesibles, b. **transparencia**, los procesos deben ser claros, públicos y trazables, c. **debida diligencia**, para tramitar las solicitudes bajo los plazos y procedimientos definidos, d. **confidencialidad**, protegiendo la identidad del denunciante, e. **legalidad**, las actuaciones están sujetas a la normativa vigente, f. **no represalia**, sin consecuencias por presentar una denuncia, g. **enfoque diferencial, reconocimiento y consideración** a necesidades y características de grupos vulnerables o priorizados.

- Habilite canales para denuncias, quejas, reclamos y exigencia de cuentas que sean coherentes con las características de los grupos de interés, suficientes y fáciles de usar (presenciales, líneas telefónicas, correo electrónico institucional, formulario web o sistema digital, buzón físico o virtual, mesas de participación y rendición de cuentas), cada canal debe estar claramente identificado y publicado en los medios oficiales de la entidad.
- Genere mecanismos anónimos para denunciar irregularidades cuando la legislación lo permita.
- **Defina, difunda y aplique criterios claros para diferenciar** las denuncias, quejas, los reclamos, las solicitudes de rendición de cuentas, **recuerde que debe registrarse de manera uniforme en el sistema de gestión documental.**
- **Recepcione y registre** cada manifestación con fecha, número de radicado y canal de ingreso, registre datos mínimos del solicitante (salvo denuncias anónimas, si están permitidas).
- **Asigne al área** competente para el trámite.
- Garantice la trazabilidad de las solicitudes y su gestión de respuesta, mediante el sistema de gestión documental de la JEP.
- Gestione **la respuesta en tiempos máximos definidos** según el tipo de manifestación (revise la [Resolución 602 de 2020 de la JEP](#), "ARTÍCULO 5º. TÉRMINO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN").
- **Remita las denuncias a las entidades competentes** cuando así lo determine la normatividad.
- **Mantenga informado al peticionario** sobre el estado de su trámite, cuando corresponda.



- **Genere respuesta claras, completas, respetuosas y oportunas**, indique las actuaciones realizadas y la decisión generada por la entidad, explique los fundamentos normativos o administrativos. Recuerde indicar los mecanismos de apelación, queja o inconformidad cuando apliquen.
- Proteja la identidad de quienes presenten denuncias y de terceros involucrados, según normativa aplicable y prohíba expresamente cualquier tipo de represalia o trato discriminatorio.
- Utilice canales seguros para información sensible.
- Adecue los canales para personas con discapacidad (lectura fácil, lengua de señas, interfaces accesibles).
- Brinde atención prioritaria a grupos vulnerables o poblaciones con barreras de acceso.
- Diseñe y ponga a disposición de los grupos de interés la información en formatos alternativos (audio, infografías, guías sencillas).
- Programe espacios de rendición de cuentas anuales y parciales, invite a grupos de interés y promover su participación.
- Recoja inquietudes y solicitudes de seguimiento, y documente las respuestas.
- Publique informes de resultados, evaluación de la gestión y compromisos asumidos.
- Implemente indicadores como: tiempo promedio de respuesta, número de denuncias, quejas y reclamos recibidos, porcentaje de respuestas dentro del plazo, tipo de casos recurrentes o críticos, nivel de satisfacción del ciudadano. Su análisis debe orientar ajustes en procesos, políticas y calidad del servicio.
- Garantice el cumplimiento de los lineamientos y la disposición de recursos, si usted es la máxima autoridad de la entidad.
- Las y los invitamos a consultar los [Lineamientos para rendición de cuentas de la JEP a la ciudadanía.pdf](#), así como la [estrategiarendiciondecuentas.pdf](#) y el [ABC RC 2025 JEP](#), como insumos para la planeación y desarrollo de actividades de rendición de cuentas.

5.4. Participa y Colabora

La Secretaría Ejecutiva de la JEP, como secretaria técnica del Órgano de Gobierno, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 4 del Acuerdo AOG No. 015 de 2018, realiza

la rendición de cuentas respecto del cumplimiento de las competencias misionales del Órgano de Gobierno de la JEP (OG). En ese sentido la Subdirección de Planeación, así como la Subsecretaría Ejecutiva y sus oficinas asesoras y la



Subdirección de Sistema de Justicia Restaurativa y sus oficinas asesoras son las encargadas de afianzar la participación ciudadana.

Espacios de diálogo ciudadano y rendición de cuentas

La JEP cuenta con la “Estrategia Integral para la Participación ciudadana en la JEP” la cual busca fortalecer la relación entre la entidad y los grupos de interés y la ciudadanía en general, promoviendo un modelo de justicia incluyente y participativa que responda a las necesidades de las víctimas y de la ciudadanía. Para ello, se han definido actividades en cinco líneas fundamentales:

- **Diagnóstico e Identificación de Problemas:** Este proceso involucra a los ciudadanos en la recolección y análisis de información para identificar las necesidades y problemas que los afectan, tanto directa como indirectamente. A través de sus opiniones y experiencias, se obtiene una base sólida para la toma de decisiones informadas, ajustando los servicios de la JEP a las expectativas y demandas de los grupos de valor.
- **Planeación participativa:** La planeación participativa permite a los ciudadanos colaborar en la definición de soluciones a problemas identificados, interviniendo en la toma de decisiones sobre planes y proyectos de la JEP. Mediante talleres y mesas de trabajo, la ciudadanía contribuye a establecer resultados y actividades, promoviendo un sentido de corresponsabilidad y asegurando que las acciones respondan a las demandas de la comunidad.
- **Consulta Ciudadana:** La consulta ciudadana invita a la ciudadanía a aportar opiniones y sugerencias sobre iniciativas de la JEP antes de su formulación o implementación. Este mecanismo, que incluye encuestas como la de Caracterización Ciudadana, ayuda a mejorar los servicios y fortalece la rendición de cuentas, generando un diálogo continuo que permite que las decisiones reflejen las necesidades de la ciudadanía.
- **Colaboración e Innovación:** Este enfoque promueve la creación de soluciones innovadoras a través de la colaboración abierta entre la JEP y la ciudadanía. Mediante laboratorios de innovación y convocatorias abiertas, se fomenta la participación para el desarrollo de ideas creativas, fortaleciendo el



diálogo y asegurando que las respuestas sean efectivas y acordes a las necesidades de los territorios.

- **Control Ciudadano:** Este mecanismo permite a los ciudadanos monitorear y evaluar las actividades de la JEP, ejerciendo su derecho a supervisar el desempeño y uso de recursos públicos. A través de la vigilancia y evaluación de políticas y programas, el control ciudadano busca garantizar que la gestión pública sea eficiente y responda adecuadamente a las expectativas y necesidades de la comunidad.

A partir de cada una de estas líneas estratégicas, se estructura la matriz de seguimiento. Este documento contiene las actividades específicas que son implementadas por los equipos de la Subsecretaría Ejecutiva y las Oficinas del Sistema Restaurativo, adaptando sus acciones a los desafíos y necesidades de cada vigencia.

6. Planeación y seguimiento de las actividades de participación en cada vigencia

La planeación y el seguimiento de las actividades de participación para cada vigencia se desarrollarán en conjunto entre el Despacho de la Subsecretaría Ejecutiva y la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía, a través del “Anexo Matriz de Seguimiento y Monitoreo Permanente”. Ambas áreas liderarán mesas de trabajo con las oficinas de la Subsecretaría Ejecutiva y del Sistema Restaurativo, con el objetivo de definir las actividades de participación anuales. Asimismo, el seguimiento será responsabilidad compartida entre la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía y el Despacho de la Subsecretaría Ejecutiva, que realizarán tres seguimientos anuales en periodos cuatrimestrales.

Bajo los principios orientadores de: a. **participación incidente**, para influir en decisiones, planes, programas y servicios, b. **transparencia**, para proveer información clara, completa y oportuna, c. **inclusión y enfoque diferencial**, para la participación de grupos diversos y tradicionalmente excluidos, d. **colaboración**, para promover relaciones de corresponsabilidad entre ciudadanía y entidad, e. **accesibilidad universal** con espacios y herramientas deben ser accesibles para todas las personas, f. **pluralismo**, para reconocer y respetar la diversidad de intereses,



opiniones y saberes y g. **mejora continua**: ajustar los mecanismos participativos según evaluación y retroalimentación.

- Publique información suficiente y comprensible sobre planes, programas, proyectos, decisiones y recursos, recuerde usar lenguaje claro y formatos accesibles.
- Garantice el acceso abierto a documentos clave, presupuesto, indicadores, informes de gestión, normatividad, etc.
- Actualice periódicamente los canales de información institucional.
- Habilite, difunda y mantenga operativos espacios como mesas de diálogo ciudadano, comités consultivos o temáticos, consejos ciudadanos y espacios de co-creación, audiencias públicas, presupuestos participativos, si aplica, encuentros territoriales o sectoriales, canales virtuales de participación, foros, encuestas, plataformas digitales.

Recuerde que cada mecanismo deberá contar con un propósito claro, reglas de funcionamiento y responsables.

- Habilite espacios para que la ciudadanía contribuya a la formulación de: planes estratégicos institucionales, políticas, programas y proyectos, presupuestos o prioridades de inversión.
- Facilite insumos previos para la discusión (documentos, análisis, diagnósticos).
- Garantice que las propuestas ciudadanas sean sistematizadas y respondidas.
- Involucre la ciudadanía como veedora o acompañante de programas y proyectos.
- Promueva mecanismos de cooperación voluntaria, alianzas y corresponsabilidad.
- Integre comités de seguimiento comunitario cuando la naturaleza del proyecto lo permita.
- Facilite herramientas para que la ciudadanía pueda: monitorear avances, revisar indicadores, verificar el uso de recursos, identificar riesgos o desviaciones.
- Impulse el ejercicio de veedurías ciudadanas, observatorios o grupos de vigilancia social.
- Publique informes periódicos de avance en formatos amigables.



- Implemente estrategias específicas para la participación de: mujeres, personas con discapacidad, personas mayores, jóvenes, comunidades rurales, pueblos étnicos, población migrante, minorías lingüísticas, entre otras.
- Ofrezca materiales en formatos alternativos: audio, braille, lectura fácil, lengua de señas, traducciones.
- Adapte horarios, lugares y modalidades según las características del territorio.
- Diseñe programas de formación dirigidos a la ciudadanía en temas como: control social, derechos ciudadanos, formulación y seguimiento de políticas públicas y acceso a la información.
- Capacite a servidores públicos en: atención y participación ciudadana, enfoque diferencial, diálogo colaborativo.
- Implemente plataformas digitales que faciliten: encuestas, votaciones, comentarios, consultas y colaboración abierta.
- Garantice la accesibilidad tecnológica y ciberseguridad.
- Integre sistemas analíticos para evaluar la participación digital.
- Cree indicadores sobre: número y diversidad de participantes, calidad del diálogo, aportes incorporados en la gestión, respuesta oportuna a recomendaciones, satisfacción de participantes.
- Evalúe semestral o anualmente los mecanismos participativos.
- Ajuste metodologías según aprendizajes y necesidades ciudadanas.
- Consulte los [Planes de mejoramiento - Jurisdicción Especial para la Paz](#).

Recuerde hacer **seguimiento a sus escenarios de relacionamiento**, tenga en cuenta lo siguiente:

- a. Haga seguimiento a los instrumentos de planeación institucional de la JEP.
- b. Revise y valide los mecanismos y herramientas de seguimiento y evaluación de la entidad.
- c. Realice ejercicios de autodiagnóstico
- d. Realice el registro de cumplimiento sobre las acciones y tenga en cuenta los resultados de desempeño institucional sobre las políticas de relacionamiento Estado – Ciudadano.

