

INFORME DE ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DE LA JEP 2021



JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Objetivos específicos
3. Normatividad
4. Metodología
5. Alcance
6. Variables
7. Ficha técnica
8. Resultados
9. Análisis
10. Recomendaciones

1. OBJETIVO

Identificar las características de los usuarios de la JEP a nivel nacional e internacional, para conocer sus necesidades frente al uso y accesibilidad de los diferentes canales de atención y su percepción frente a los mecanismos de participación de la entidad, para su fortalecimiento en el marco de la política de participación ciudadana en su dimensión de información y comunicación.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar a los usuarios de la JEP, víctimas, comparecientes y terceros intervinientes.
- Identificar características demográficas, comportamentales, intrínsecas y su ubicación general.
- Determinar que canales de atención utilizan los usuarios, su percepción y la posibilidad de acceso a los servicios de la JEP.
- Identificar los mecanismos de participación utilizados por los usuarios de la JEP.
- Conocer las necesidades de la población objetivo frente a las herramientas de participación ciudadana.

3. NORMATIVIDAD

Con la caracterización de los usuarios se da cumplimiento a la siguiente normatividad:

Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

4. METODOLOGÍA

- Selección de los instrumentos adecuados.
- Identificación de las variables.
- Validación de la Encuesta con apoyo de los funcionarios de la JEP.
- Ficha Técnica
 - Definición del alcance y grupo poblacional: canales y puntos de aplicación del instrumento.
 - Dimensionamiento de la muestra.
 - Aplicación de la encuesta a ciudadanos, víctimas, comparecientes, terceros intervinientes (servidores públicos, organismos internacionales, organismos gubernamentales), entre otros
- Consolidación de resultados y contrastación de los mismos.

5. ALCANCE

La caracterización se realizará a través de la implementación de una encuesta virtual a los usuarios de la JEP, víctimas, comparecientes y terceros intervinientes a nivel nacional e internacional, realizando un análisis de los resultados obtenidos que aporten información relevante de los usuarios y grupos de valor.

6. VARIABLES

No.	Variable	Contenido
1	Geográfica	Lugar de residencia Características del Lugar
2	Demográfica	Edad Sexo Identidad de Género Orientación sexual Discapacidades Estrato socioeconómico Grupo étnico o comunidad Actividad social Relación con la JEP Escolaridad
3	Intrínsecas	Medios de Comunicación Canal de comunicación
4	Comportamental	Frecuencia de comunicación Motivación de las consultas Percepción

Geográficas

Posición geográfica de los Ciudadanos y sus características directamente asociadas. Permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Este tipo de información hace posible enfocar la comunicación hacia grupos representativos de cada área geográfica.

Demográficas

Permite evidenciar las características de los ciudadanos y su desarrollo a través del tiempo. Es importante contar con otros rasgos diferenciadores en las capas más internas, como identidad de género, lugar de residencia, condición de discapacidad, si fue víctima de violencia por el conflicto armado.

Intrínsecas

Actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, que permiten identificar particularidades para diferenciarlos. Usos de medios de comunicación, uso de canales.

Comportamentales

Esta variable mide el comportamiento de los usuarios frente a los canales de atención de la JEP, con qué frecuencia los visita, qué lo motiva a consultarlos, si la atención ha tenido un enfoque diferencial y en general, cómo ha sido su experiencia con la JEP.

7. FICHA TÉCNICA

Universo	Grupos de interés y ciudadanía en general
Cobertura Geográfica	Nacional e internacional
Recolección de la información	Encuesta nacional e internacional a través de correo electrónico o página web
Tamaño de la muestra	3.025
Encuestas efectivas	518 - (17,12%)
Fecha de recolección	2 al 28 de diciembre de 2021

8. RESULTADOS

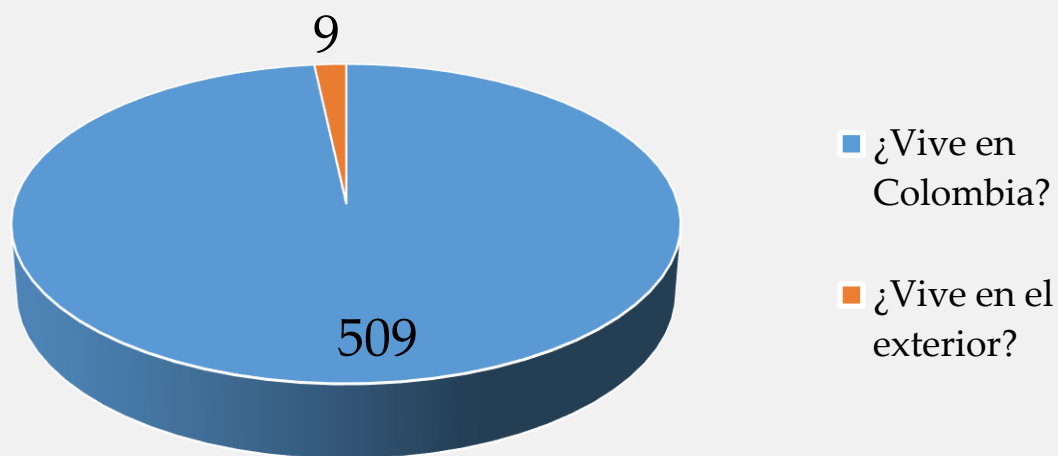
La encuesta de caracterización de usuarios, fue contestada por un total de 518* personas a nivel nacional e internacional, lo cual arroja una tasa de respuesta del 17,12%. Es importante aclarar que la información recopilada mediante esta encuesta no corresponde a datos personales, toda vez que no quedó asociada a ninguna persona natural, ni jurídica, es decir el origen de los datos no es determinado, ni determinable.

Para el diligenciamiento de esta encuesta además de los correos enviados, se solicitó el apoyo de los enlaces territoriales.

* 539 personas ingresaron a responder la encuesta pero 21 de ellos no autorizaron el aviso de protección de datos personales, lo cual no permitía continuar con la misma.

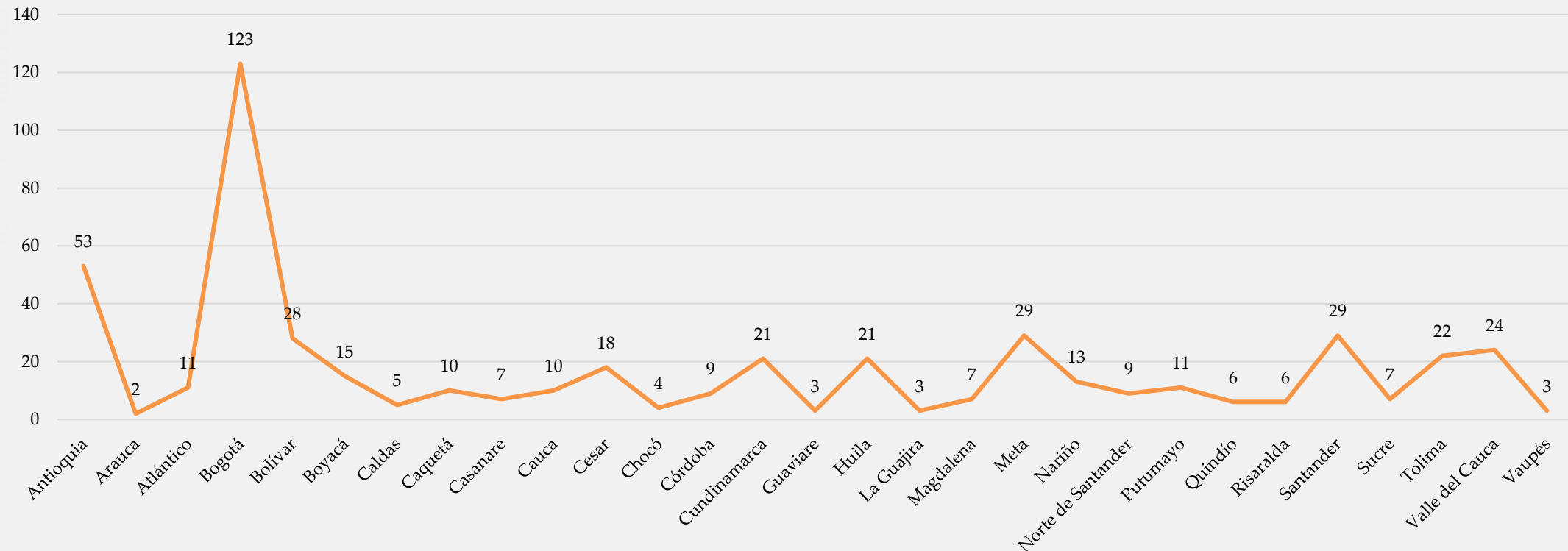
I. INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

1. Lugar de residencia



De los 518 ciudadanos que respondieron la encuesta, el 98%, correspondiente a 509 ciudadanos, reside en Colombia, y el 2% restante, correspondiente a 9 ciudadanos, reside en el exterior.

2. Departamento en donde vive



De los 32 departamentos, la encuesta fue respondida en 29, teniendo mayor participación la ciudad de Bogotá con 123 respuestas correspondientes al 24,17%, seguido de Antioquia con 53 respuestas correspondientes al 10,41%, Meta y Santander con 29 respuestas cada uno, correspondientes al 5,70% cada una y los restantes 25 departamentos, con 54,02% de participación.

3. Municipio según el Departamento registrado

Municipio de Antioquia	Cuenta
Anorí	1
Apartadó	2
Argelia	2
Bello	4
Caracolí	1
Copacabana	1
Envigado	2
Guarne	1
Guatapé	1
Itagui	3
La Ceja	1
La Estrella	1
Marinilla	1
Medellín	22
Nariño	1
Olaya	1
Puerto Triunfo	1
San Francisco	1
San José de La Montaña	1
San Roque	1
Santa Bárbara	1
Sonsón	2
Támesis	1
Total general	53

Municipio de Arauca	Cuenta
Arauca	2
Total general	2

Municipio de Atlántico	Cuenta
Barranquilla	9
Soledad	2
Total general	11

Municipio de Bogotá	Cuenta
Bogotá	123
Total general	123

Municipio de Bolívar	Cuenta
Cartagena	6
El Carmen de Bolívar	1
Montecristo	1
San Jacinto	16
San Juan Nepomuceno	1
Tiquisio	1
Turbaco	2
Total general	28

Municipio de Boyacá	Cuenta
Boyacá	2
Chiscas	1
El Espino	1
Nobsa	1
San Mateo	1
Santa María	1
Santa Rosa de Viterbo	1
Sogamoso	5
Tunja	2
Total general	15

Municipio de Caldas	Cuenta
La Dorada	1
Manizales	2
Salamina	1
Samaná	1
Total general	5

Municipio de Caquetá	Cuenta
El Paujil	1
Florencia	7
San Vicente del Caguán	2
Total general	10

Municipio de Casanare	Cuenta
Tauramena	1
Yopal	6
Total general	7

Municipio de Cauca	Cuenta
Buenos Aires	1
Caldono	1
Popayán	6
Santander de Quilichao	1
Suárez	1
Total general	10

Municipio de Cesar	Cuenta
Curumaní	1
El Copey	1
Manaure	2
San Diego	1
Valledupar	13
Total general	18

Municipio de Chocó	Cuenta
Belén de Bajira	1
Quibdó	3
Total general	4

Municipio de Córdoba	Cuenta
Lorica	2
Montería	6
Tierralta	1
Total general	9

Municipio de Cundinamarca	Cuenta
Anapoima	1
Bituima	1
Bojacá	1
Cabrera	1
Chaguaní	1
Chía	1
Cogua	1
Cota	1
Facatativá	2
Fusagasugá	3
Girardot	1
Puerto Salgar	1
San Antonio del Tequendama	1
Soacha	5
Total general	21

Municipio de Huila	Cuenta
Acevedo	1
Garzón	2
Iquira	1
Isnos	1
La Plata	2
Neiva	8
Palermo	2
Pitalito	2
Rivera	1
Suaza	1
Total general	21

Municipio de Guajira	Cuenta
Riohacha	2
San Juan del Cesar	1
Total general	3

Municipio de Guaviare	Cuenta
El Retorno	1
San José del Guaviare	2
Total general	3

Municipio de Magdalena	Cuenta
Ciénaga	1
Santa Marta	6
Total general	7

Municipio de Meta	Cuenta
Acacias	2
Cabuyaro	1
Granada	4
Mapiripán	1
Puerto Lleras	1
San Martín	2
Villavicencio	15
Vista Hermosa	3
Total general	29

Municipio de Nariño	Cuenta
Barbacoas	1
Nariño	1
Pasto	10
San Andrés de Tumaco	1
Total general	13

Municipio de Norte de Santander	Cuenta
Cúcuta	6
Los Patios	1
Tibú	1
Villa del Rosario	1
Total general	9

Municipio de Putumayo	Cuenta
Leguízamo	1
Mocoa	6
Orito	1
San Miguel	1
Sibundoy	1
Villagarzón	1
Total general	11

Municipio de Quindío	Cuenta
Armenia	4
Calarcá	1
Montenegro	1
Salento	1
Total general	7

Municipio de Risaralda	Cuenta
Apía	1
Pereira	4
Pueblo Rico	1
Total general	6

Municipio de Santander	Cuenta
Barrancabermeja	2
Bucaramanga	12
Cimitarra	1
Coromoro	1
Encino	1
Floridablanca	4
Girón	1
Piedecuesta	3
Puerto Parra	1
Puerto Wilches	1
Rionegro	2
Total general	29

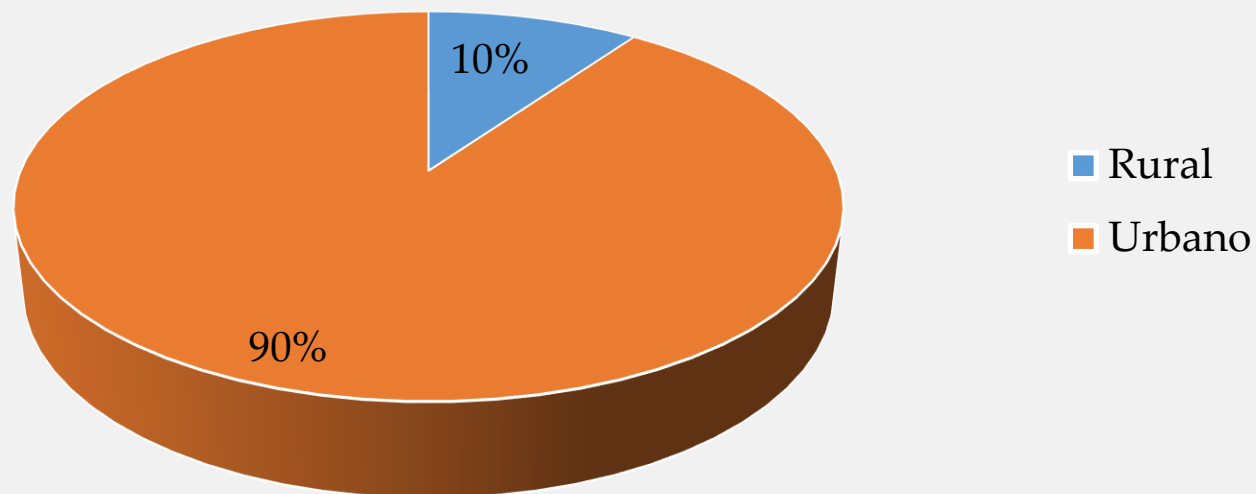
Municipio de Sucre	Cuenta
Corozal	1
Sincelejo	6
Total general	7

Municipio de Tolima	Cuenta
Chaparral	2
Espinal	1
Ibagué	14
Melgar	1
Ortega	1
Planadas	1
Santa Isabel	1
Venadillo	1
Total general	22

Municipio de Valle del Cauca	Cuenta
Buenaventura	1
Cali	10
Palmira	4
Sevilla	1
Toro	3
Trujillo	3
Tuluá	1
Zarzal	1
Total general	24

Municipio de Vaupés	Cuenta
Mitú	3
Total general	3

4. Ubicación según territorio



El 90% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta, correspondientes a 459, vive en territorio urbano y el 10%, correspondientes a 50 encuestados, en territorio rural.*

La encuesta fue contestada por 518 personas a nivel nacional e internacional, 509 a nivel nacional y 9 personas a nivel internacional.

5. Corregimiento donde vive

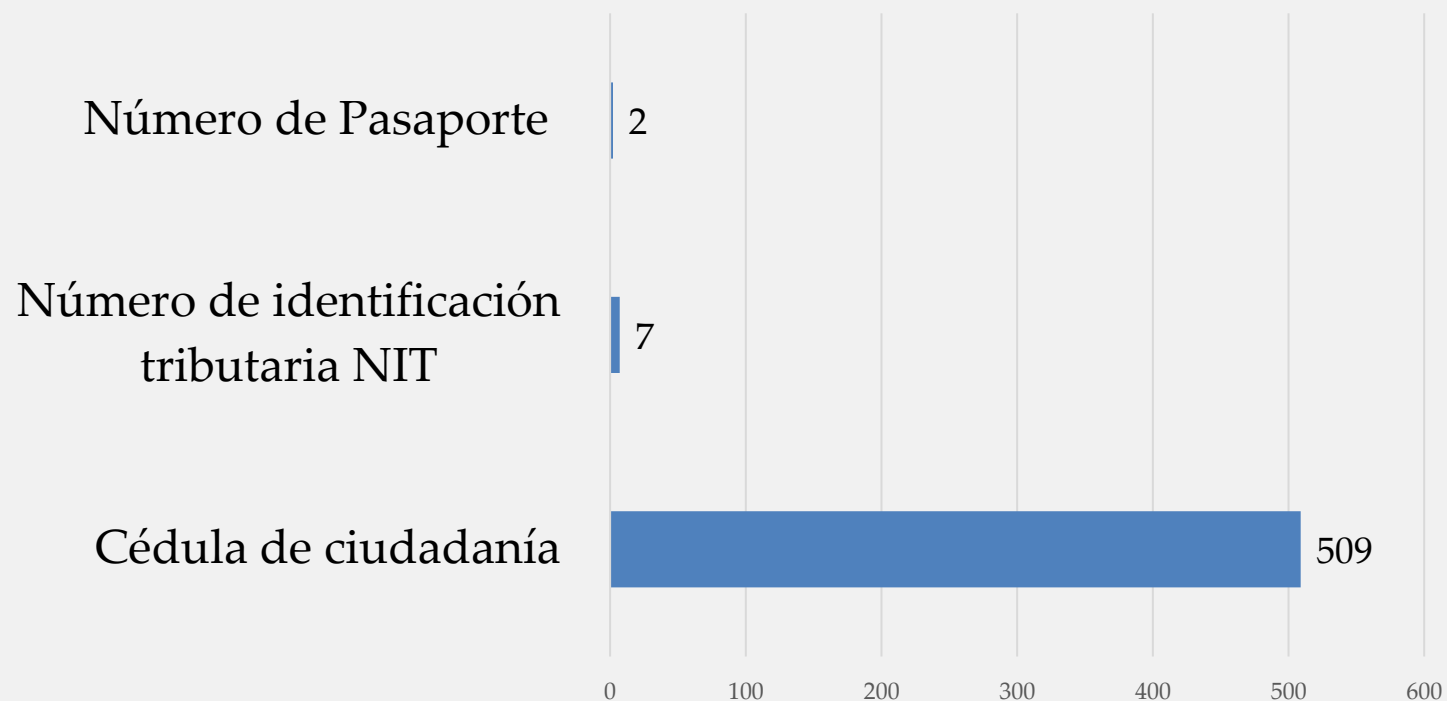
Vereda o Corregimiento	Cuenta
Rozo Palmira Valle	2
San Adolfo	1
San Martin	1
Sanjuán De Sumapaz	1
Santiago Berrio	1
Tacarimena	2
Vanegas	1
Verdad La Victoria	1
Vereda Caño Raya Alto, Caserío la Momposina	1
Vereda Cetime	1
Vereda Churricas	1
Vereda Cubia	1
Vereda Dichó	1
Vereda El Vergel	1
Vereda Guavio Bajo	1
Vereda Honduras	1
Vereda La Mariposa Corregimiento de Puerto Umbría	1
Vereda La Playa	1
Vereda Las Angustias	1
Vereda Los Molinos Caa 165 la Gabriela	1
Vereda Montebello Finca Guayabal	1
Vereda Piñalito	1
Vereda Piñones, Sector Las Canoas Km 9 Vía A Llanadas	1
Vereda Plomadas	1
Vereda Puente Callao Finca Providencia	1
Vereda Yalare	1

Vereda o Corregimiento	Cuenta
2	1
Belén de Bajira	1
Bogota	1
Centro Poblado Guayabal - Suaza - Huila	1
Cerro Azul	1
Chimila	1
Cincelada	1
Colorado	1
Consecion	1
Corregimiento Uno	1
El Corazon	1
El Dedito	1
El Pital	1
Guacary	1
Juncal	1
Junín Tolima Corregimiento de Benadillo	1
La Dorada	1
Localidad 20 de Sumapaz Corregimiento San Juan	1
Media Luna Cesar	1
Piamonte	1
Piñalito	1
Resguardo Inkal Awá Katsa Ti	1

Los 50 encuestados que respondieron rural se encuentran ubicados en diferentes veredas, comunidades etc.

II. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

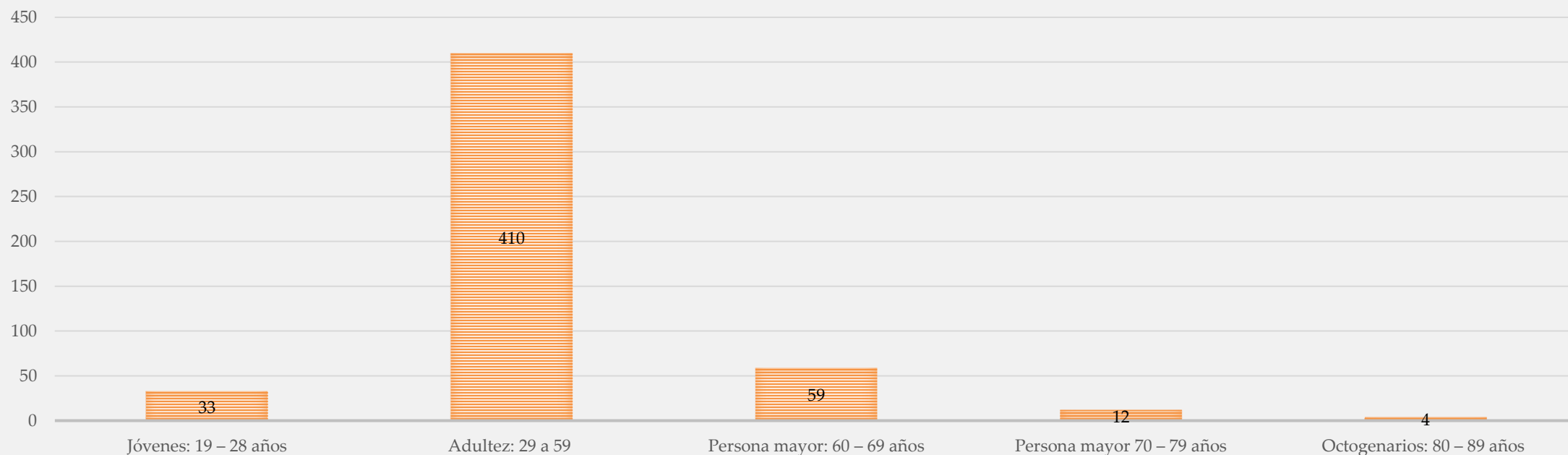
6. Tipo de documento



509 de los encuestados se identificaron con cédula de ciudadanía, 7 con número de NIT y 2 con pasaporte.

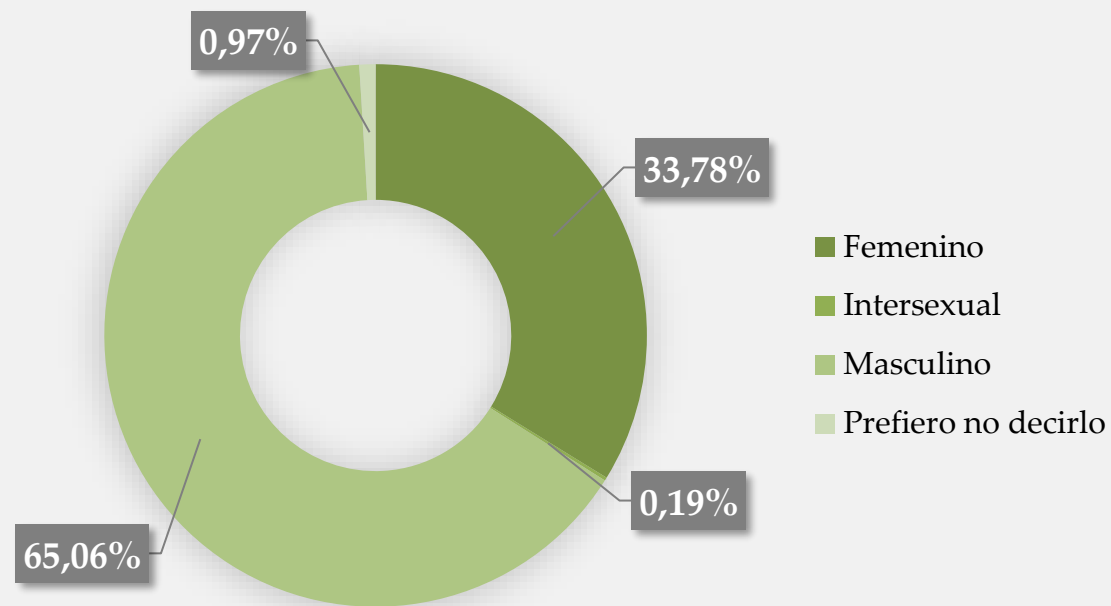
7. Rango de edad en el que se encuentra

De los 518 encuestados, 410, correspondientes al 79,15%, se encuentran en edad adulta, seguido de las personas mayores con una participación de 59 encuestados (11,38%), los jóvenes con una participación de 33 usuarios (6,37%), las personas mayores con 12 usuarios (2,31%) y los octogenarios con 4 usuarios (0,79%).

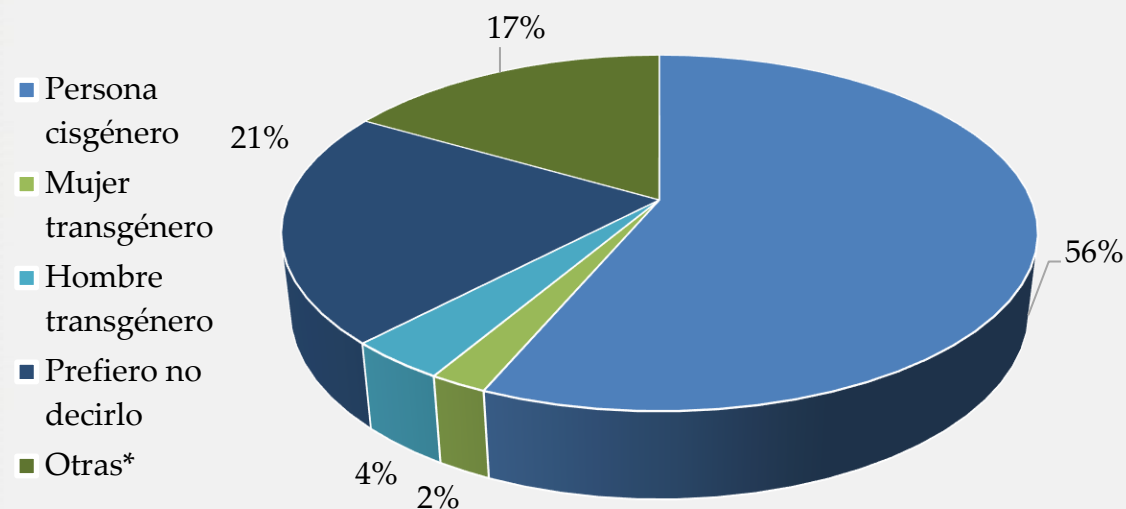


8. Sexo al cual pertenece

El 65,06% de las personas encuestadas contestó ser de sexo masculino, el 33,78% de sexo femenino, el 0,97% prefiere no decirlo y el 0,19% se identificó como intersexual.



9. Identidad de género

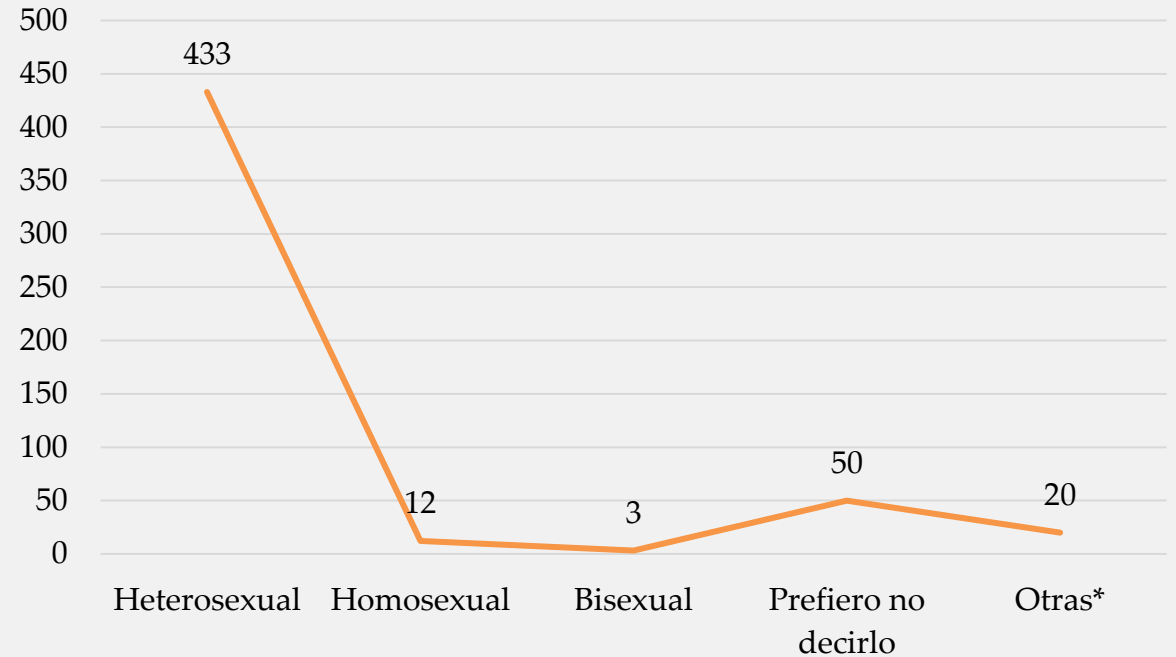


295 usuarios encuestados, 56 % de la muestra, se identificaron como cisgénero, 110 usuarios, equivalentes al 21% de la muestra, se abstuvieron de dar respuesta; 83 usuarios, 17% de la muestra, se identificaron como otras*; 19 usuarios, 4% de la muestra, se identificaron como hombre transgénero y 11 usuarios , 2% de la muestra, se identificaron como mujer transgénero.

* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: femenino, mujer, hombre, masculino, heterosexual, bisexual, ninguna, no entiendo, entre otras.

10. Orientación sexual

De los 518 ciudadanos encuestados, 433 se definieron como heterosexuales, 50 se abstuvieron de responder, 12 como homosexuales, 3 como bisexuales y 20 en otras* categorías.

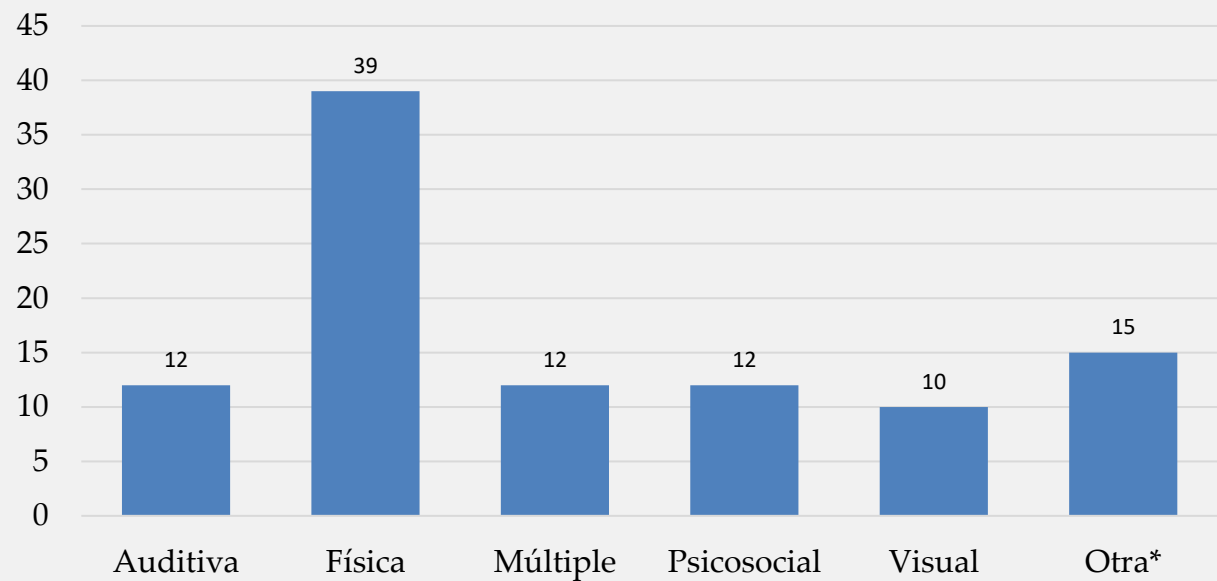


* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: cisgénero, femenino, mujer, hombre, masculino, lesbiana, ninguna, entre otros

11. Tiene alguna discapacidad

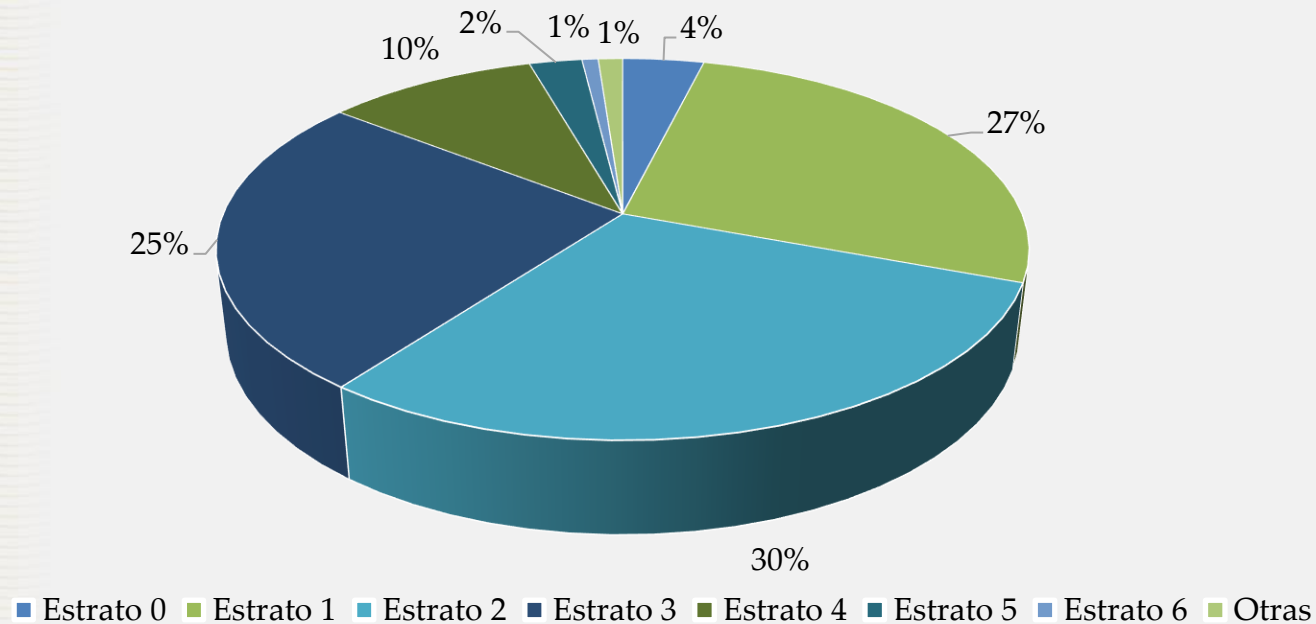
¿Tiene Usted alguna condición de discapacidad?	Cuenta
No	418
Si	100
Total general	518

El 19% de los ciudadanos contestaron que tenían alguna discapacidad siendo la física la de mayor incidencia, seguida de auditiva, múltiple y psicosocial.



* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: Anemia, Epoc, obesidad, estrés entre otras.

12. A cuál estrato socio económico pertenece (si cuenta con los recibos de servicios públicos relacione el registrado en éste).



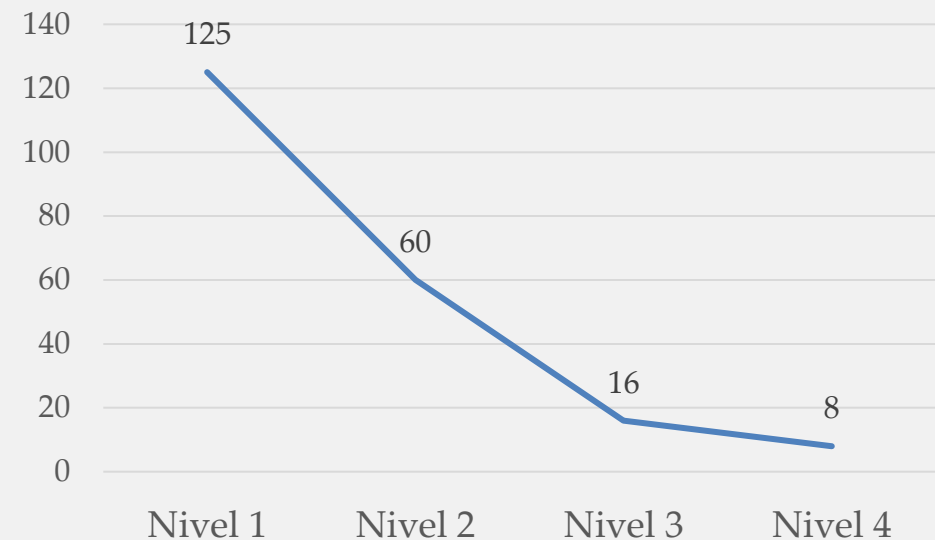
De los 518 encuestados que contestaron la pregunta, el se encuentran en su mayoría en estrato 2 representados con el 27%, el estrato 3 corresponde al 25%, seguido del estrato 4 con el 10%.

* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: No aplica, desplazado y Sisbén.

13. Pertenece al SISBEN

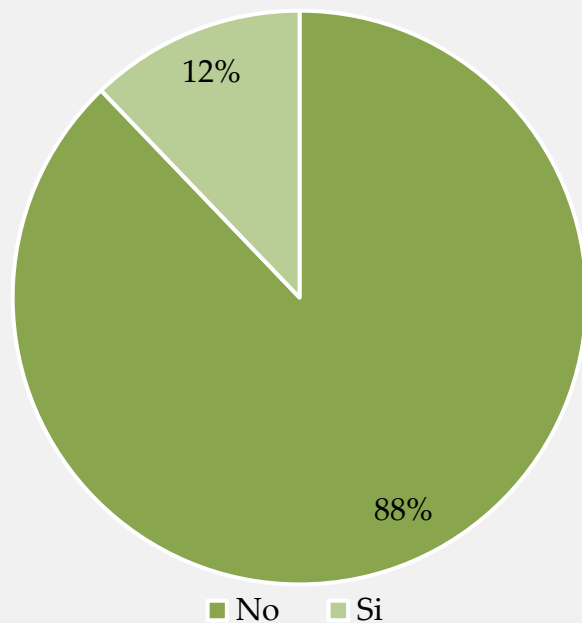
¿Se encuentra inscrito en el SISBEN?	Cuenta
No	309
Si	209
Total general	518

14. Nivel de SISBEN al que pertenece

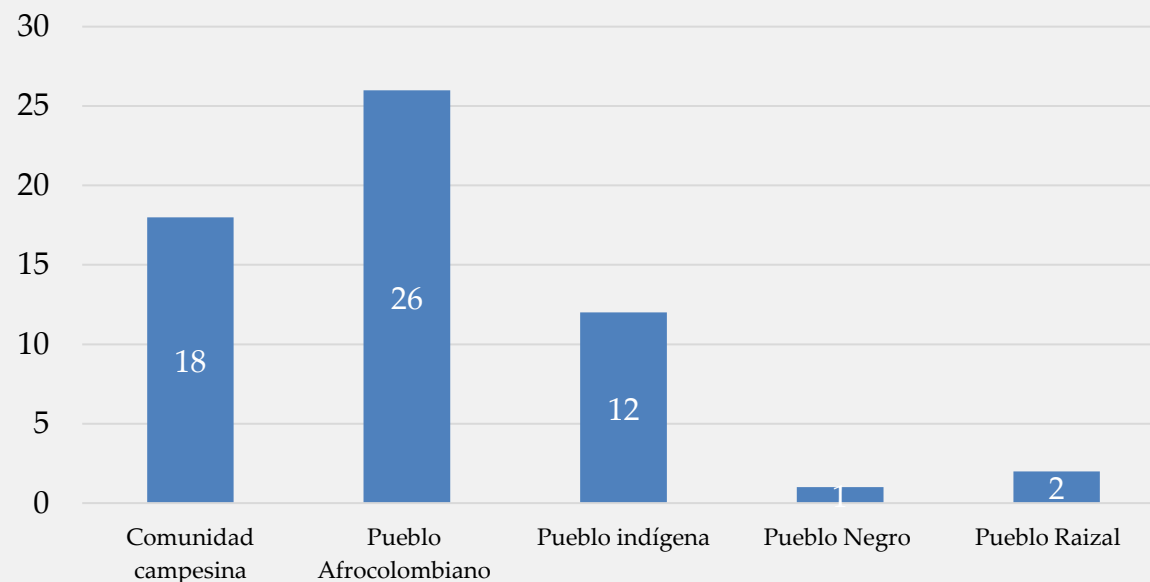


Del total de usuarios encuestados, el 40%, 209, se encuentra inscrito en el SISBEN. Así mismo, en el nivel 1 del Sisben se encuentran 125 usuarios, en el nivel 2, 60 en nivel 3, 16 y en el nivel 4, 8 usuarios.

15. Pertenece a algún pueblo étnico o comunidad campesina

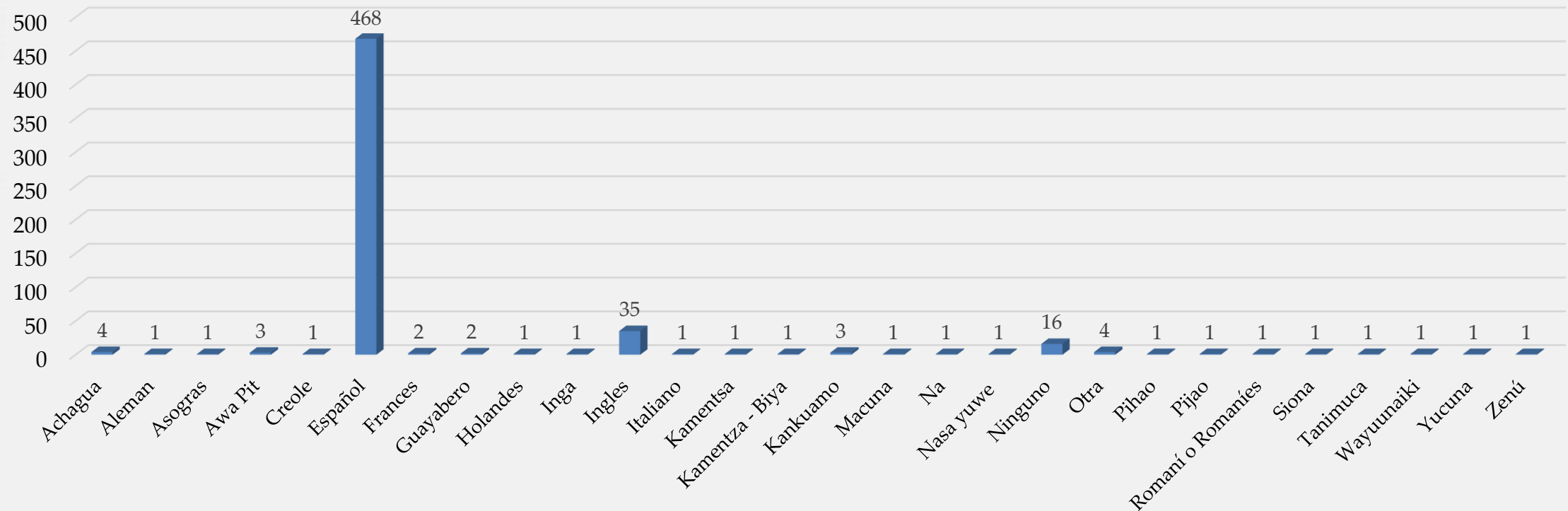


16. Indique a cuál pueblo étnico o comunidad campesina pertenece.



De las 518 personas que contestaron la pregunta, el 88% no pertenece a un pueblo étnico o comunidad campesina y el 12% manifiesta que sí. De los 59 usuarios que contestaron SÍ, 26 pertenecen a pueblos afrocolombianos, 18 comunidad campesina, 12 pueblos indígenas, 2 Raizales y 1 pertenecen a pueblos negros.

17. Lengua que habla o maneja (Múltiple respuesta)*

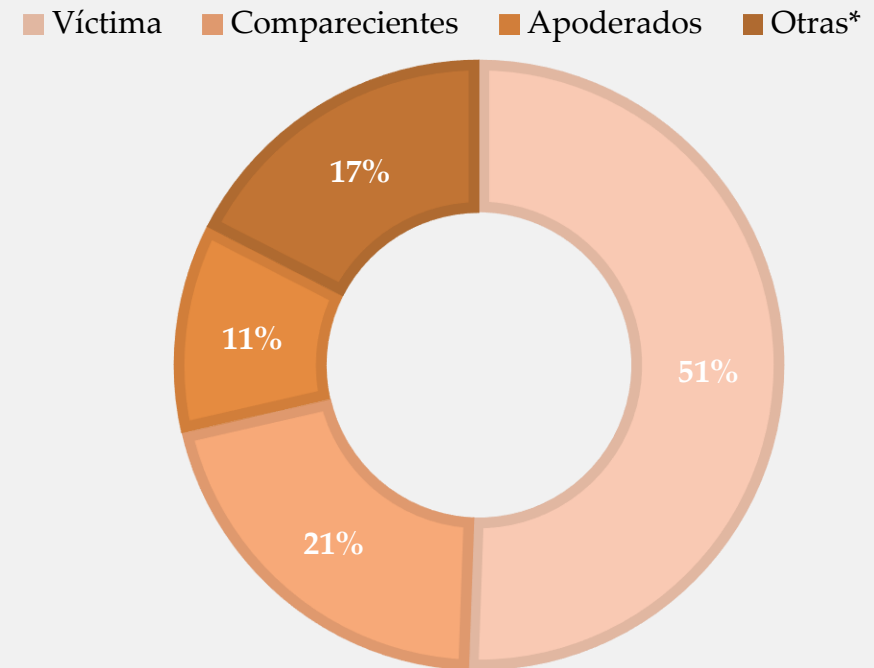


468 ciudadanos hablan o manejan el español, 35 inglés y 33 usuarios hablan o manejan diferentes lenguas nativas.

* 39 ciudadanos hablan o manejan mas de una lengua.

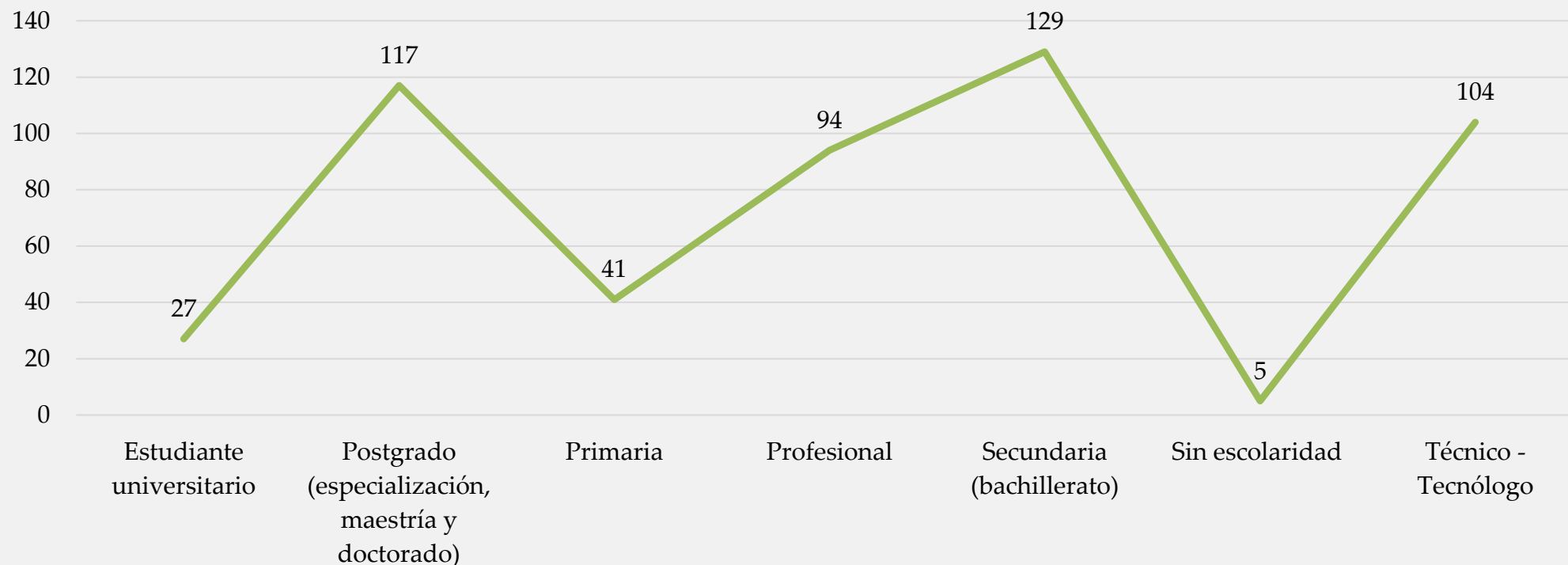
18. Indique cuál es su relación con la JEP.

De las 518 personas encuestadas, el 51% manifestó que su relación con la JEP es como Víctimas, el 21% comparecientes, el 17% otros y el 11% apoderados.



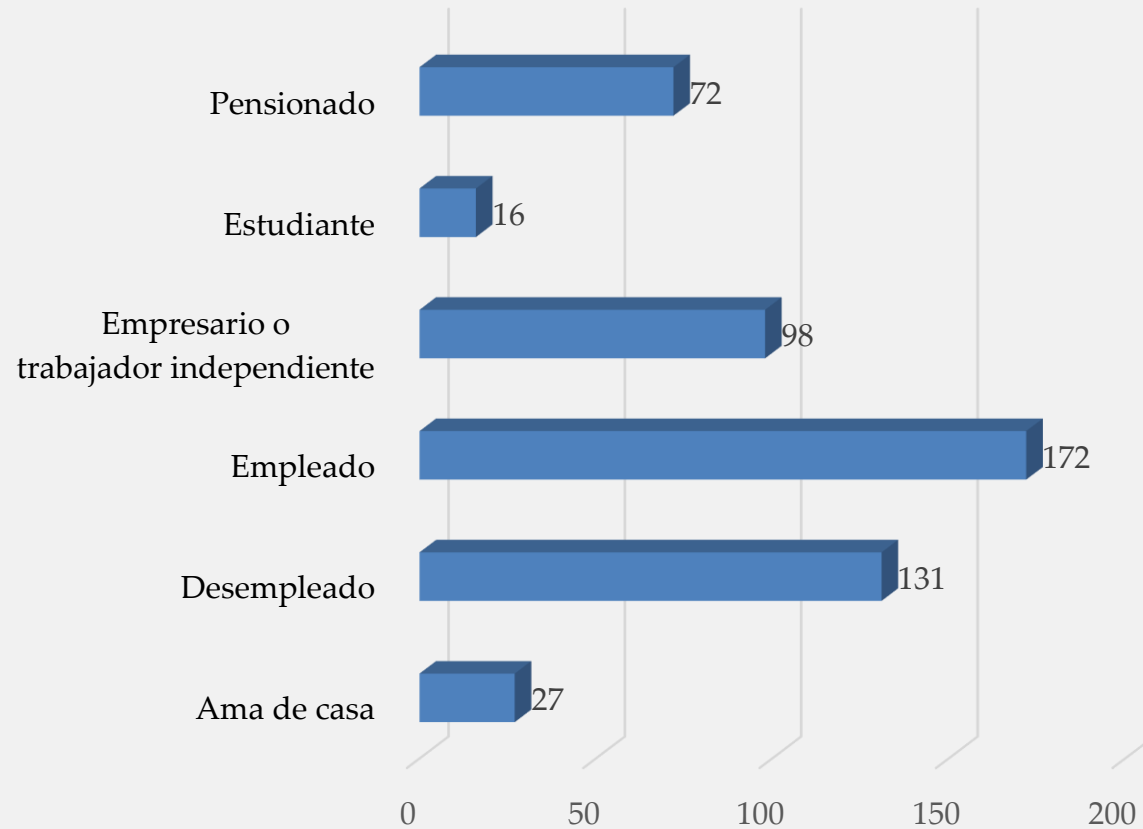
* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: Empleado, funcionario publico, asistente judicial entre otros.

19. Indique su nivel de escolaridad.



De 517 usuarios que respondieron la pregunta, 129 personas indicaron que su nivel de escolaridad es secundaria correspondiente al 24,95%, seguido de posgrado con 117 respuestas equivalentes al 22,63%, 104 en técnico-tecnólogo correspondiente al 20,11%, 94 profesional correspondiente a 18,18%, 41 primaria correspondiente al 7,93%, 27 estudiantes de universidad equivalente a 5,21% y 5 sin escolaridad correspondientes al 0,96%.

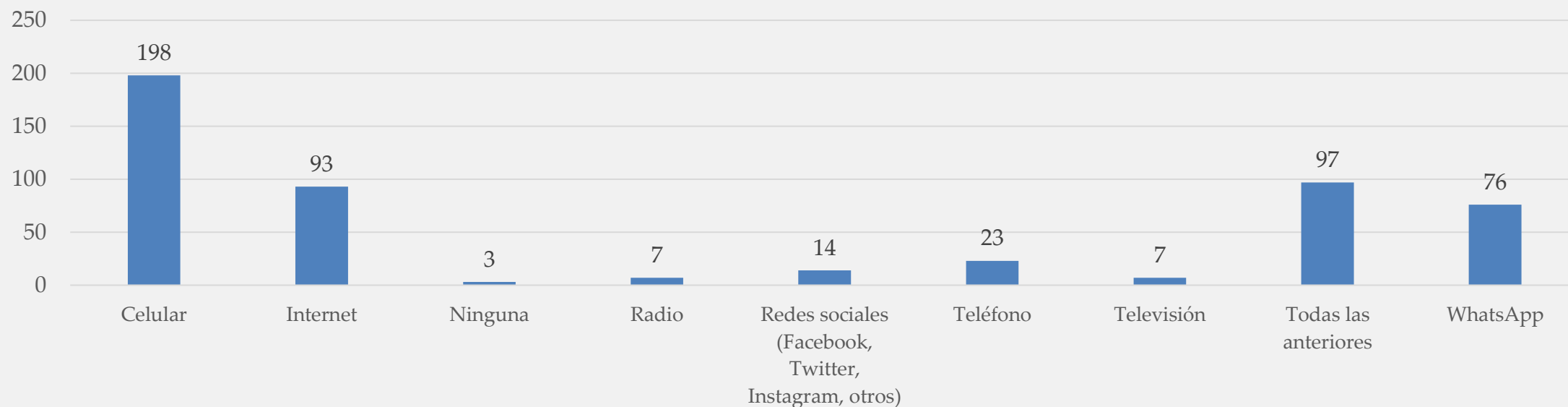
20. Indique su actividad económica actual.



De los 516 usuarios que respondieron la pregunta 172 tiene como actividad económica la de empleado, 131 desempleado, 98 empresario o independiente, 72 pensionado, 27 amas de casa y 16 estudiantes.

III. INFORMACIÓN INTRÍNSECA

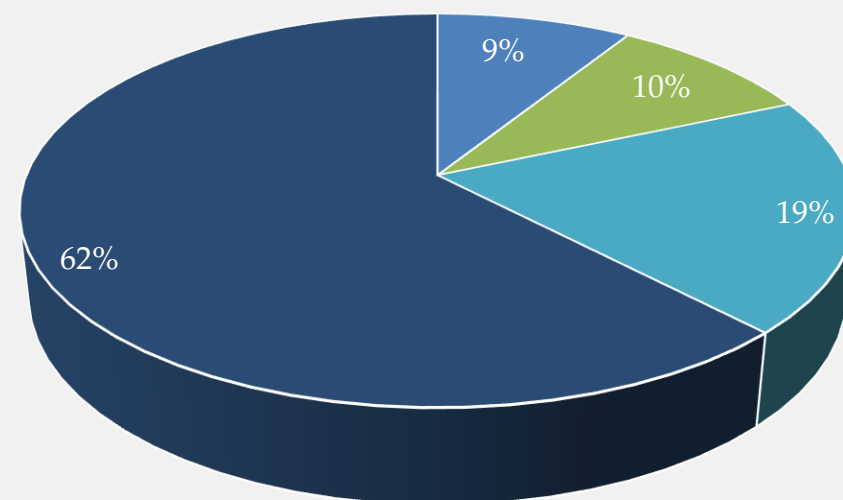
21. La herramienta o medio de comunicación que más utiliza en su vida diaria.



De los 511 usuarios que respondieron la pregunta, respondieron que la herramienta de comunicación mas utilizada por los encuestados es el celular con 198 respuestas, 97 ciudadanos utilizan todas las herramientas, 93 internet, 76 WhatsApp, 23 teléfono, 14 redes sociales, 7 radio y 3 manifiestan que ninguna.

22. A través de qué canales accede a la información de la JEP (Múltiple respuesta)*

De las 518 respuestas el 62% manifestaron utilizar el canal virtual, el 19% el canal telefónico, el 10% el canal presencial y 9% el canal escrito

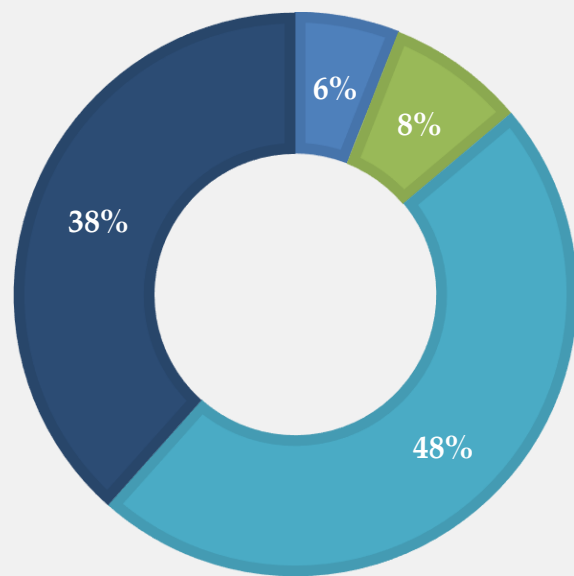


- Escrito (Ventanilla Única)
- Presencial
- Telefónico (móvil- fijo)
- Virtual (internet, redes sociales, correo electrónico)

* 118 ciudadanos acceden a la información de la JEP por dos o mas canales.

23. Canal de comunicación que se le facilita utilizar (Múltiple respuesta)*

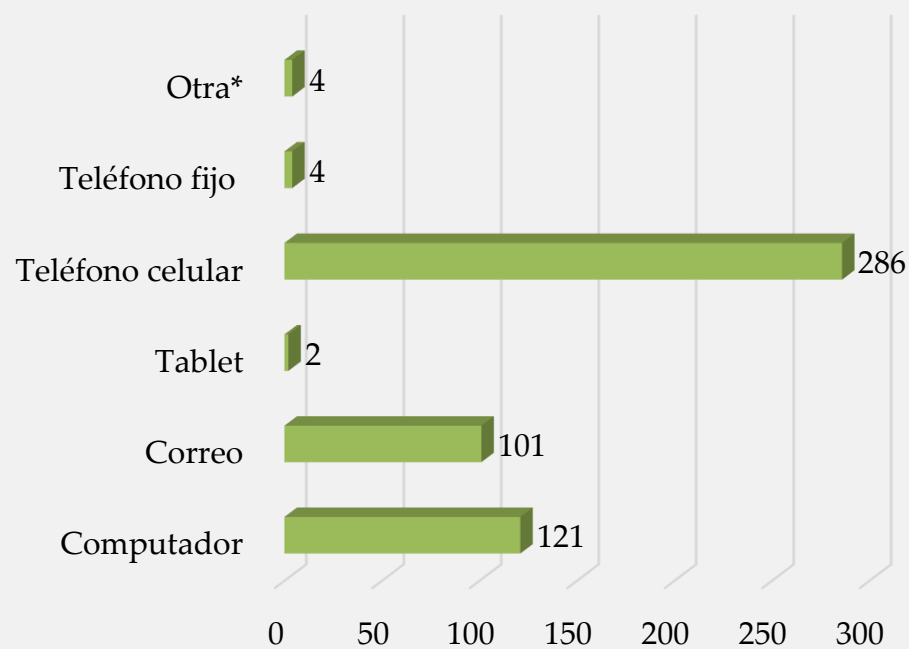
- Escrito (Ventanilla Única)
- Presencial
- Telefónico (móvil- fijo)
- Virtual (internet, redes sociales, correo electrónico)



El canal que se les facilita más a los ciudadanos es el telefónico con 48%, en segundo lugar el canal virtual con un 38%, tercer lugar canal presencial con el 8% y con el 6% el escrito

* 179 ciudadanos acceden a la información de la JEP por dos o mas canales.

24. Herramientas tecnológicas con que cuenta para acceder a la JEP o herramientas de comunicación para acceder a los servicios institucionales.

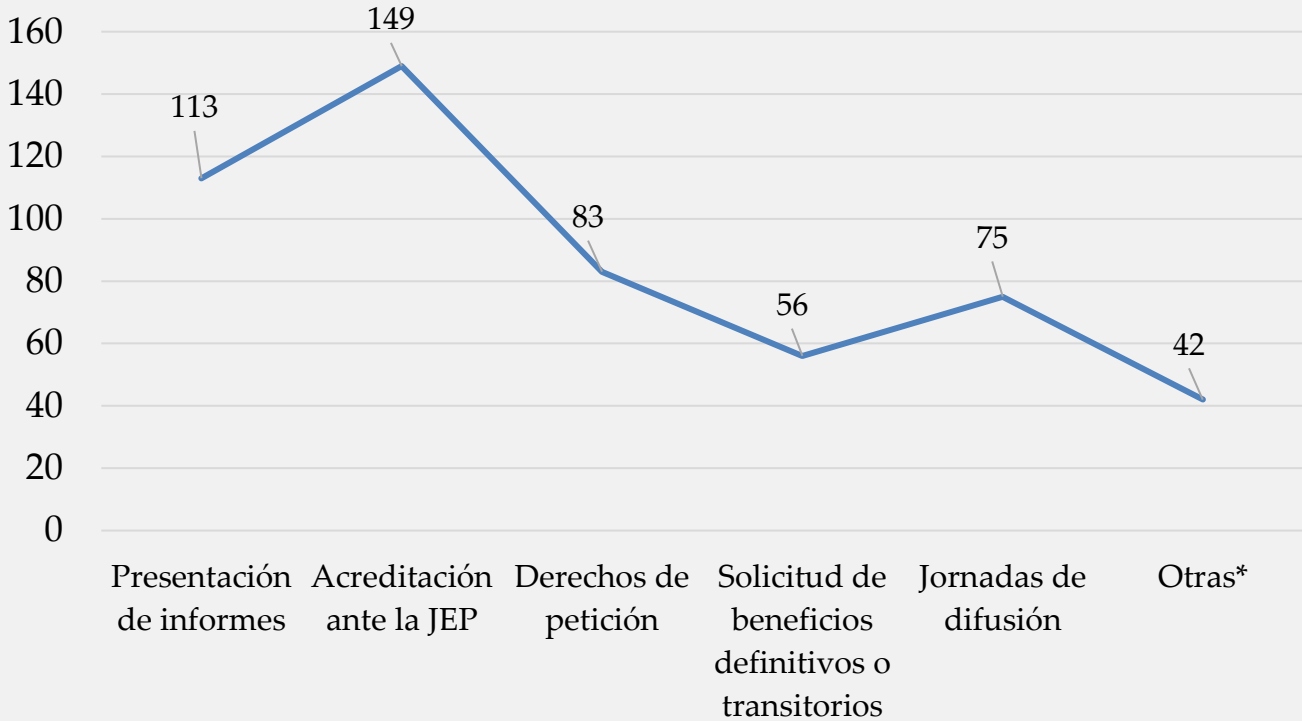


286 usuarios cuentan con teléfono celular como medio de comunicación seguido de computador con 121, correo electrónico con 101, teléfono fijo 4, otra 4 y Tablet con 2 respuestas.

* Los ciudadanos que respondieron otra, se refirieron a todas las anteriores y no.

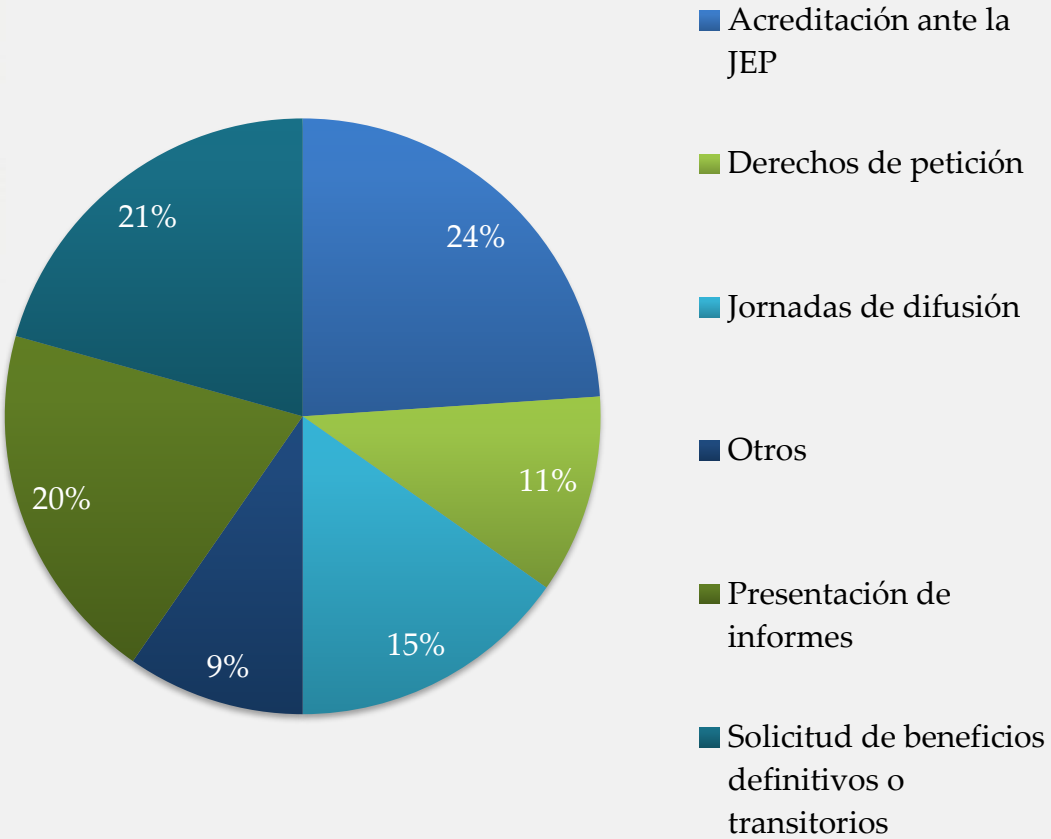
25. Mecanismos y espacios de participación que conoce de la JEP

El mecanismo de participación mas conocido por los ciudadanos es la acreditación con 149 usuarios, presentación de informes 113, derechos de petición 83, jornadas de difusión 75, solicitud de beneficios 56, solicitud de beneficios definitivos o transitorios y otros 42



* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: ninguno, todos las anteriores, libros, noticias, capacitación, contratación, entre otras.

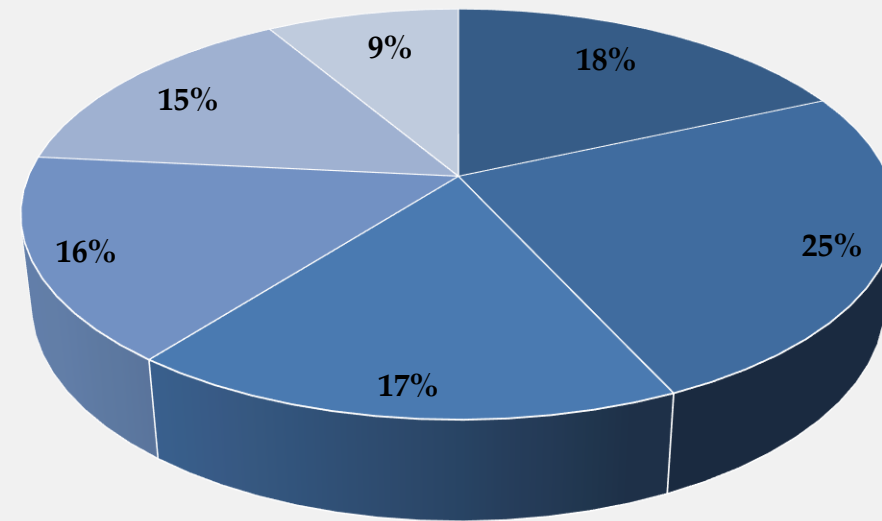
26. Mecanismos y espacios de participación que prefiere de la JEP



El 24% de los ciudadanos prefieren el mecanismo de participación de acreditación ante la JEP, el 21% presentación de informes, 20% derechos de petición, 15% jornadas de difusión, 11% solicitud de beneficios, 9% otras.

27. Mecanismos y espacios de participación que ha utilizado de la JEP

El 25% de los ciudadanos utilizan el mecanismo de participación de acreditación ante la JEP, el 18% presentación de informes, 17% derechos de petición, 16% jornadas de difusión, 15% solicitud de beneficios, 9% otras.



- Presentación de informes
- Derechos de petición
- Jornadas de difusión

- Acreditación ante la JEP
- Solicitud de beneficios definitivos o transitorios
- Otras

28. Percepción frente a los mecanismos de participación que ha utilizado de la JEP

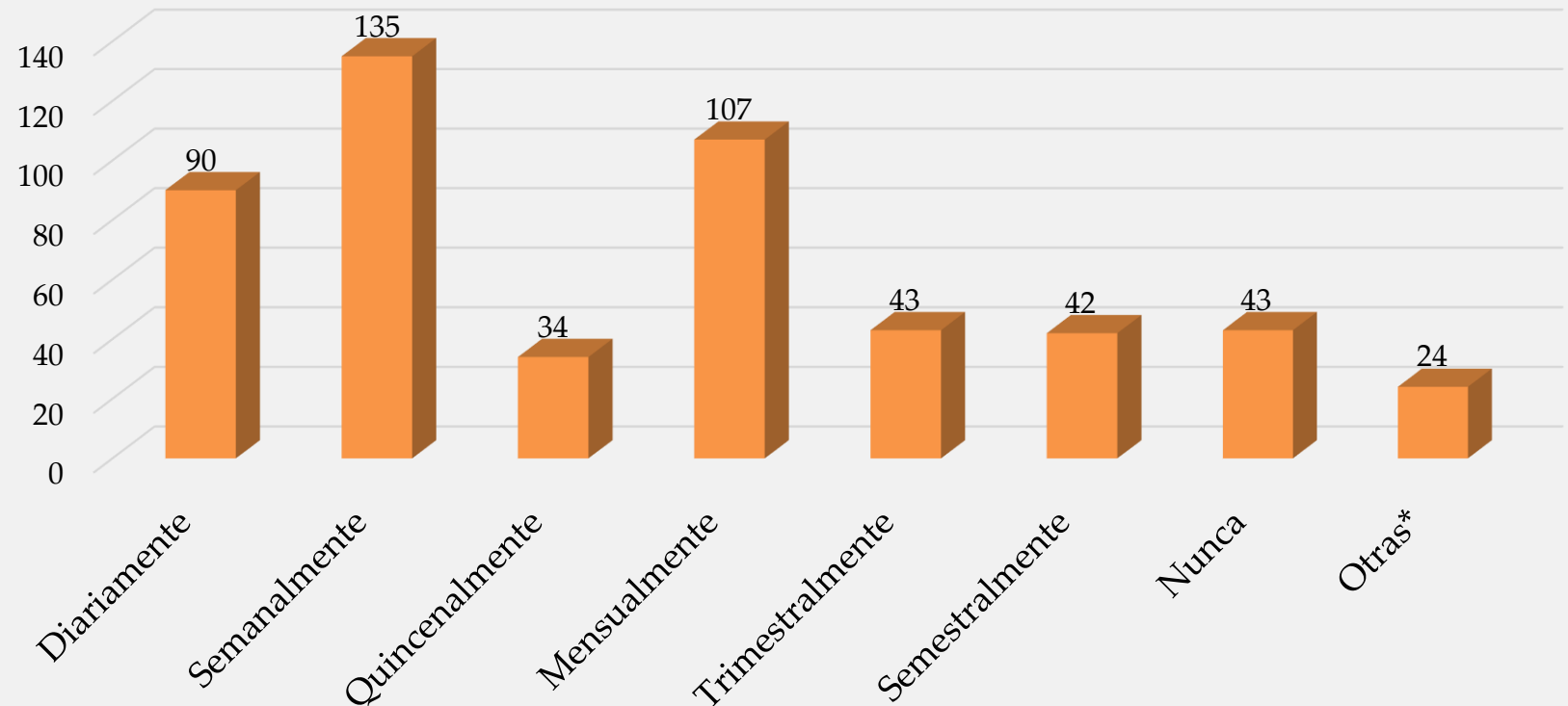
De las 516 respuestas, los usuarios refieren tener una buena percepción de los mecanismos de participación, así: 174, correspondiente al 34%, la calificaron como buena; 163, correspondiente al 32%, como excelente; 98, correspondiente al 19 %, como aceptable; 54, correspondiente al 10%, como regular y 27 usuarios, 5 % de la muestra, la calificaron como mala.

¿Cuál es su percepción frente a los mecanismos de participación que ha utilizado de la JEP?	Cuenta
Aceptable	98
Buena	174
Excelente	163
Mala	27
Regular	54
Total general	516

IV. INFORMACIÓN COMPORTAMENTAL

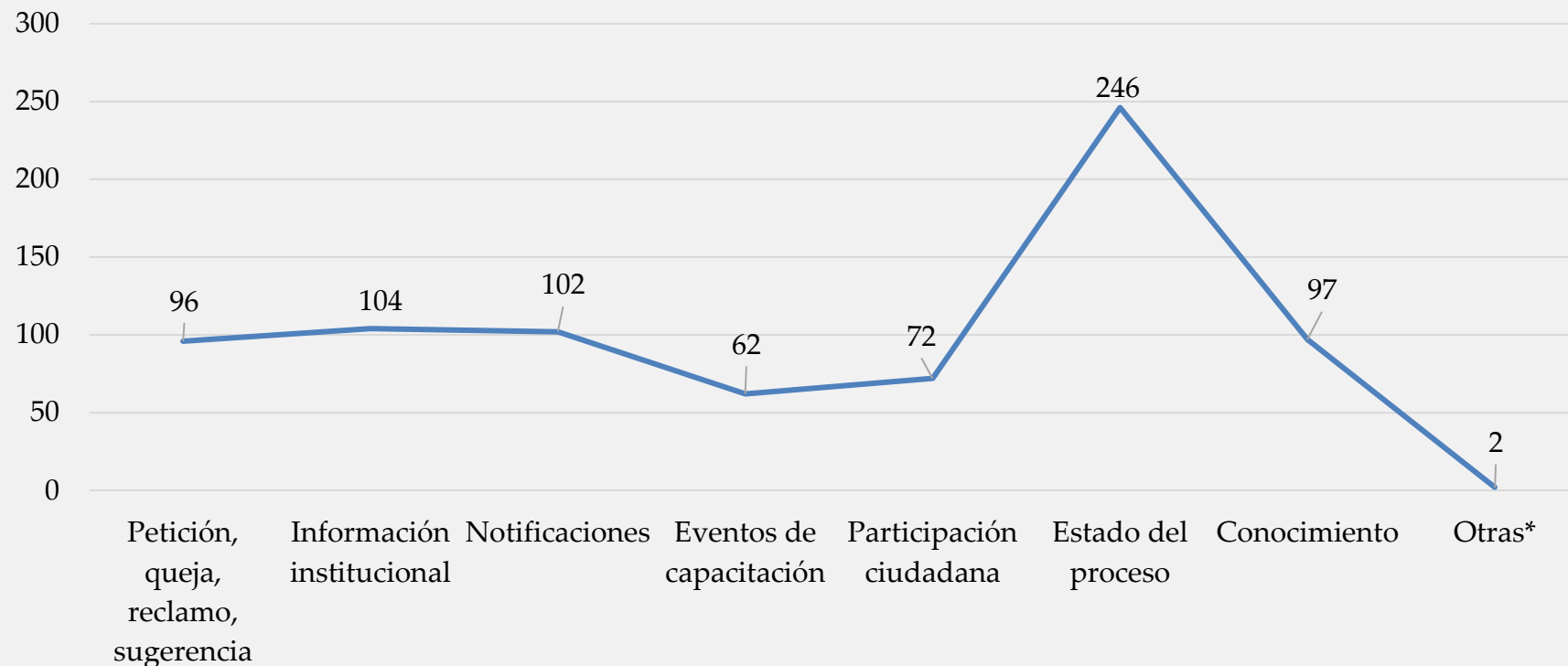
29. Frecuencia con la que usa los canales para consultar la información que genera la JEP

De los 518 usuarios que respondieron la encuesta, la frecuencia con la que se usan los canales es:



* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: cada vez que se requiera, cuando llega información, no he consultado información, ocasional, entre otras

30. Razones por las cuales consulta a la JEP (Múltiple respuesta)**



246 usuarios consultan por el estado del proceso, 104 información institucional, 102 notificaciones, 97 comunicaciones, 96 PQRSDf, 72 participación ciudadana, 62 eventos de caracterización y 2 *otros.

* Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: búsqueda de empleo y reconocimiento de víctima

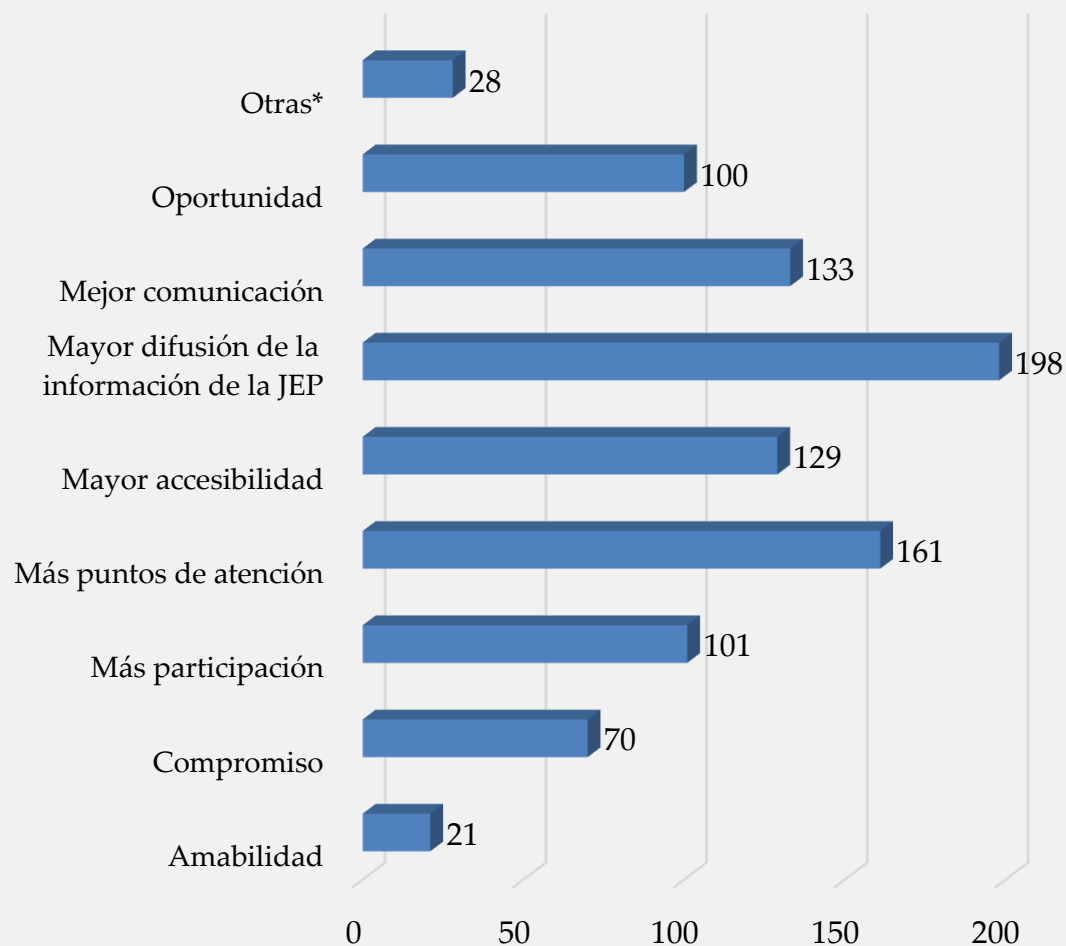
** los ciudadanos encuestados respondieron a esta pregunta relacionando varias opciones

31. Percepción del servicio de la JEP, a través de los canales de comunicación

Los usuarios en general tienen una buena percepción de los mecanismos de participación de la Jurisdicción. De las 518 respuestas, en 206, correspondiente al 40%, la calificación fue buena; en 156 de las respuestas, correspondiente al 30%, la calificación fue excelente; en 86, correspondiente al 17%, la calificación fue aceptable; en 50, correspondiente al 10%, la calificación fue regular y en 20 respuestas, equivalente al 4 % de la muestra, la calificación fue de mala.

¿Cuál es la percepción del servicio de la JEP a través de los canales de comunicación?	Cuenta
Aceptable	86
Buena	206
Excelente	156
Mala	20
Regular	50
Total general	518

32. Sugerencias para mejorar los canales de comunicación de la JEP (Múltiple respuesta)**

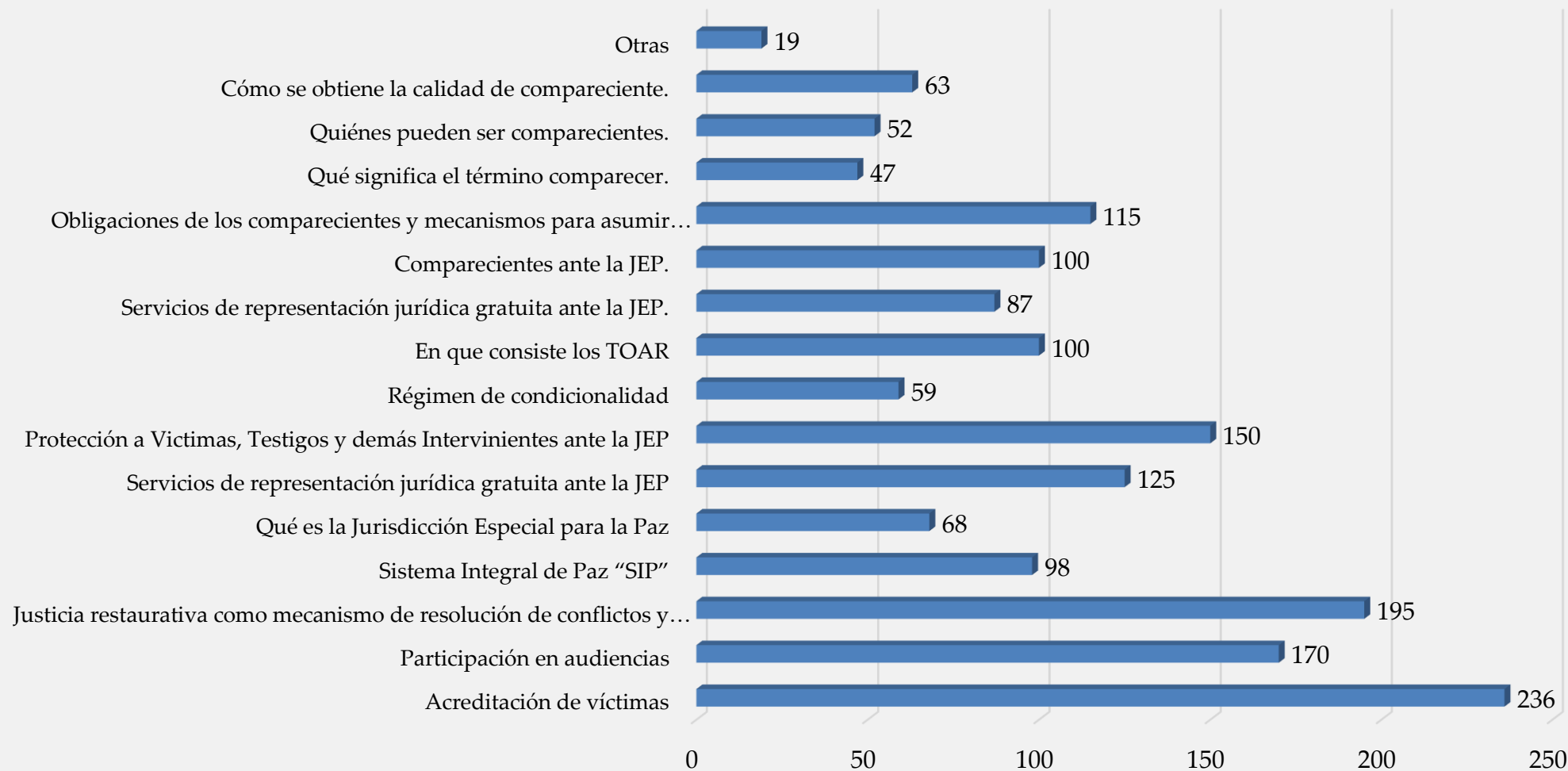


Los usuarios de la JEP, sugieren mayor difusión de la información de la JEP, con 198 respuestas, más puntos de atención 161, mejor comunicación 133, mayor accesibilidad 129, más participación 101, mejor comunicación 100, compromiso 70, amabilidad 21 y otras* 28.

*Los ciudadanos encuestados respondieron en la opción otras la siguiente información: ninguna, no aplica, lenguaje claro, todo bueno, entre otros.

**133 ciudadanos acceden a la información de la JEP por dos o mas canales.

33. Indique los temas que le gustaría conocer o que se amplíe la información (Múltiple respuesta)*



* 354 ciudadanos quieren conocer dos o más temas relacionados con la JEP.



Geográfica

Población Nacional 98%

- ❖ Participación del total de Departamentos 91%
- ❖ Mayor participación de los departamentos de:
 - Bogotá
 - Antioquia
 - Meta
 - Santander
- ❖ Participación rural 10%
- ❖ Participación urbana 90%

9. ANÁLISIS

- ❖ Participación por Veredas o Corregimientos 10%
 - Vereda Dicho
 - Vereda el vergel
 - Vereda Guavio bajo
 - Corregimiento Uno
 - Cerro Azul
 - Entre otras

Población Internacional 2%

Cuba
Chile
Estados Unidos
México
Países bajos



Demográfico

La mayor participación de los usuarios de la JEP se encuentran entre edad adulta, de los 29 a los 59 años con un 79%

Del total de la población encuestada se identifican como personas cisgénero con un 56%.

337 ciudadanos encuestados son de sexo masculino.

175 ciudadanas son de sexo femenino.

84% de los encuestados se orienta sexualmente como heterosexual.



Demográfico

100 ciudadanos respondieron que tienen alguna discapacidad

La discapacidad con mayor incidencia es física con 39%

La población encuestada se encuentran en su mayoría en estrato socioeconómico 2

40% de los ciudadanos están inscritos al SISBEN, siendo el nivel uno el de mayor participación con 125

En la encuesta participaron 59 ciudadanos pertenecientes a pueblos étnicos.

Se tuvo participación de 26 afrocolombianos, 18 campesinos y 12 indígenas.



Demográfico

6% de los encuestados hablan o manejan lenguas nativas

El nivel de escolaridad con mayor respuestas fue la secundaria con 25%

52% de los ciudadanos manifestaron que su relación con la JEP es de víctimas

33% de los usuario tienen como actividad económica empleados



Intrínseca

38% dicen utilizar el celular como medio de comunicación, siendo éste el de mayor votación

94% de los ciudadanos manifestaron que **se les facilita usar** el canal telefónico.

El canal de atención **más utilizado** es el virtual con 431 respuestas.

55% de los ciudadanos encuestados usan el teléfono celular como herramienta para consultar o acceder a la JEP

La frecuencia con la que utilizan los canales es en su mayoría semanal con 26%



Intrínseca

El mecanismo que más dicen conocer de la JEP, es la acreditación.

El espacio de participación que prefieren los ciudadanos es la acreditación.

El mecanismo de participación más utilizado ha sido la acreditación.

La percepción del mecanismo de participación ha sido buena con un 34%

Las consultas más frecuentes son sobre el estado del proceso

La percepción del servicio a través de los diferentes canales es buena con un 34%



Comportamental

Temas	Sugerencias
Sugerencias de los ciudadanos para mejorar los canales de comunicación de la JEP	<ul style="list-style-type: none">❖ Mayor difusión de la información.❖ Más puntos de atención.❖ Mejor comunicación.❖ Más accesibilidad.❖ Más participación.
Temas que les gustaría conocer a los usuarios o que se amplíe la información	<ul style="list-style-type: none">❖ Acreditación de Víctimas.❖ Justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflictos y construcción de paz.❖ Participación en audiencias.❖ Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes ante la JEP.❖ Obligaciones de los comparecientes y mecanismos para asumir compromisos ante la JEP

10. RECOMENDACIONES

Al realizar la caracterización de usuarios, el objetivo planteado y el análisis de los resultados a cada una de las variables utilizadas en la metodología, se pueden identificar las acciones que se deben adoptar o implementar para mejorar los servicios y la atención de la Entidad.

De acuerdo con lo anterior se proponen las siguientes acciones de mejora:

- 1. Descentralización del servicio de la JEP:** De acuerdo con el análisis de la variable geográfica y teniendo en cuenta que los usuarios de la JEP se encuentran distribuidos en todo el territorio nacional, se hace necesaria una estrategia con enfoque de atención a la ciudadanía en sitios estratégicos para lograr una mayor cobertura.
- 2. Fortalecer canales de atención:** Teniendo en cuenta que el 62% de la población utilizan el canal virtual y la herramienta que más se les facilita es el canal telefónico con 94%, es necesario fortalecer los canales que permitan tener respuesta inmediata a sus consultas.
- 3. Fortalecer los canales de comunicación:** Especialmente en el lenguaje claro y en los mecanismos de búsqueda que faciliten la accesibilidad a través de la página web.

JEP

JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ