

Jurisdicción Especial para la Paz

Informe de encuesta de caracterización de usuarios de la JEP 2022

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano

Bogotá, diciembre 2022

Tabla de contenido

Introducción.....	4
Ficha Técnica	5
Objetivo	6
Objetivos específicos	6
Resultado de la encuesta	6
1. Variable geográfica	7
1.1. Lugar de residencia	7
1.2. País de residencia si vive en el exterior	8
1.3. Departamento de Colombia donde reside.....	8
1.4. Municipio según el Departamento de residencia	9
1.5. Tipo de territorio.....	16
2. Variable Demográfica.....	16
2.1. Tipo de Documento.....	17
2.2. Rango de edad	17
2.3. Sexo	18
2.4. Identidad de género	19
2.5. Orientación Sexual	19
2.6. Discapacidad.....	20
2.7. Pueblo étnico o comunidad campesina	21
2.8. Lengua que habla o maneja*	22
2.9. Nivel de escolaridad.....	23
2.10. Se encuentra inscrito en el SISBEN.....	23
2.11. Estrato socio económico al que pertenece	24
2.12. Actividad económica	25
2.13. Relación con la Jurisdicción Especial para la Paz*	26
3. Variable Intrínseca.....	26
3.1. Herramienta o medio de comunicación qué más utiliza en su vida diaria. .	27

3.2.	Canales que utiliza para acceder a la información de la JEP*	27
3.3.	Que canal de comunicación se le facilita más utilizar*	28
3.4.	Con qué herramientas tecnológicas o de comunicación cuenta para acceder a los servicios institucionales.	29
3.5.	Mecanismos y espacios de participación que conoce de la JEP.....	29
3.6.	Mecanismos y espacios de participación que prefiere de la JEP.....	30
3.7.	Mecanismos y espacios de participación que ha utilizado de la JEP*.....	31
4.	Variable Comportamental	31
4.1.	Con que frecuencia usa los canales para consultar la información que genera la JEP.	32
4.2.	Razones por las cuales consulta*	32
4.3.	Percepción frente a los mecanismos de participación que ha utilizado de la JEP	33
4.4.	Percepción del servicio de la JEP, a través de los canales de comunicación	34
4.5.	Tiene usted alguna sugerencia para mejorar los canales de comunicación de la JEP*	35
4.6.	Qué temas de los aquí listados u otros le gustaría conocer o que se amplíe la información*	36
5.	Análisis de los resultados	38
	Geográficos	38
	Demográficos.....	39
	Intrínsecas	42
	Comportamentales	43
6.	Recomendaciones	44

Introducción

La encuesta de caracterización busca reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo, para que las diferentes áreas de la entidad cuenten con información que les permita ajustar la oferta institucional y focalizar la atención, asesoría, representación que ofrece la Jurisdicción, así como los canales de comunicación y atención a través de los cuales se llega a la ciudadanía en general y lograr una planeación acorde al cumplimiento de la misión.

El análisis realizado al último informe de caracterización fue óptimo, por tanto, se seleccionó el mismo mecanismo, para realizar la aplicación de la encuesta. Este ejercicio, fue propuesto y aprobado por las áreas involucradas en su planeación y desarrollo.

Una vez seleccionado el método para elaborar la caracterización de los usuarios de la JEP, se realizaron mesas de trabajo con un equipo interdisciplinario GRAI, SAAD Representación de Víctimas, SAAD Comparecientes Departamento de Atención a Víctimas, Departamento de Gestión Territorial, Equipo de Seguimiento de Medidas Reparadoras o Restaurativas, Subdirección de Planeación, con el objetivo de conocer el proceso de diseño y elaboración de cuestionarios y escalas de opinión; definir el papel de estas técnicas de obtención de datos, dentro del proceso de investigación social y definir las preguntas.

Así mismo una vez finalizado este informe se publicará y remitirá a las áreas con el fin de dar a conocer los resultados y las recomendaciones.



Ficha Técnica

La siguiente ficha técnica es la herramienta para la consolidación de la información, donde se verán reflejados los resultados obtenidos una vez se implemente el ejercicio en el periodo.

Ilustración 1: Tabla de la 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 enlaces territoriales, canal telefónico y WhatsApp
Tamaño de la muestra	2.170
Encuestas efectivas	695
Periodo de recolección	18 de agosto a 9 de diciembre de 2022

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

Objetivo

Identificar las características de los grupos de interés y ciudadanía en general 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, con el propósito de fortalecer la estrategia de participación ciudadana.

Objetivos específicos

- Identificar a los grupos de interés y ciudadanía en general de la JEP, a partir de sus características demográficas, geográficas, comportamentales e intrínsecas.
- Determinar que canales de atención utilizan los grupos de interés y ciudadanía en general, su percepción y la posibilidad de acceso a los servicios de la JEP.
- Identificar los mecanismos de participación utilizados por los grupos de interés y ciudadanía en general de la JEP.
- Conocer las necesidades de la población objetivo frente a las herramientas de participación ciudadana.

Resultado de la encuesta

La encuesta de caracterización de usuarios de la Jurisdicción Especial para la Paz, para el 2022, fue publicada del 17 agosto al 9 de diciembre de 2022 obteniendo setecientas treinta y cuatro (734) respuestas, de las cuales treinta y nueve (39) no aceptaron los



términos y condiciones, por tanto, las respuestas efectivas fueron seiscientos noventa y cinco (695), correspondientes al 32% del total de la muestra (Dos mil ciento setenta y un 2.171).

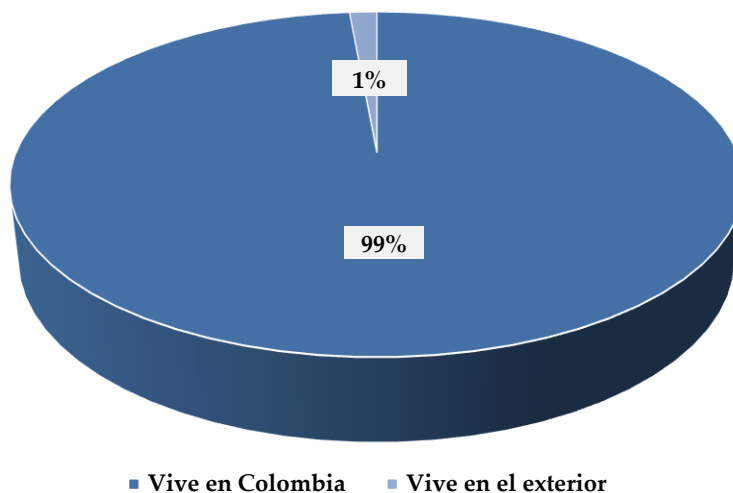
1. Variable geográfica

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.

1.1. Lugar de residencia

De los 695 ciudadanos que respondieron la encuesta, el 99%, correspondiente a 685 reside en Colombia, y el 1% restante, correspondiente a 10 que reside en el exterior.

Ilustración 2: Gráfica circular lugar de residencia.

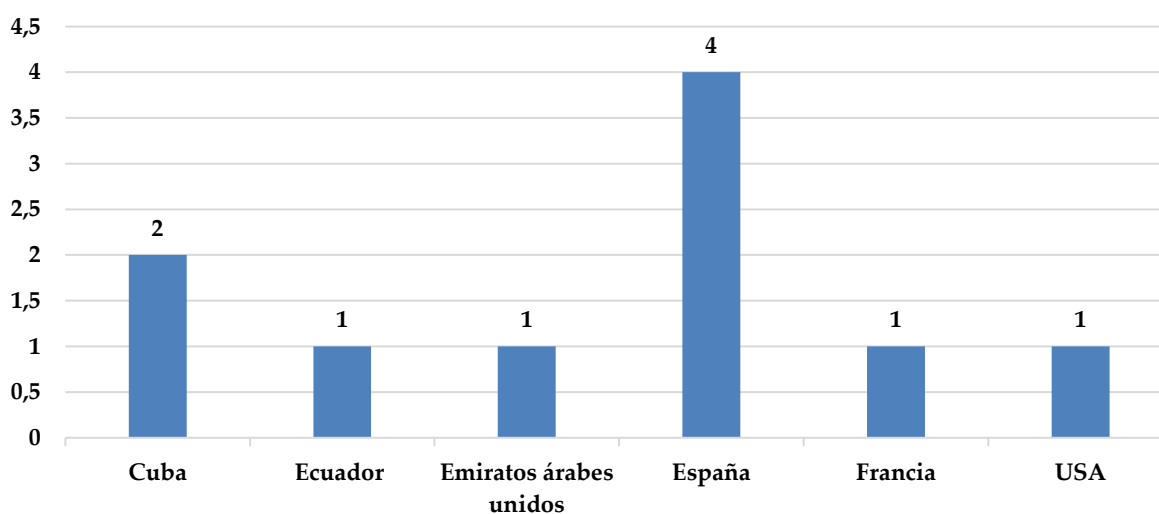


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

1.2. País de residencia si vive en el exterior

De las 10 respuestas otorgadas a la pregunta si vive en el exterior, 4 correspondiente al 40% respondieron que viven en España, 2 (20%) en Cuba, 1 correspondiente al (10%) en Ecuador, 1 (10%) en Emiratos Árabes unidos, 1 (10%) en Francia y 1 (10%) en Estados Unidos.

Ilustración 3: Gráfica de barras país de residencia en el exterior.



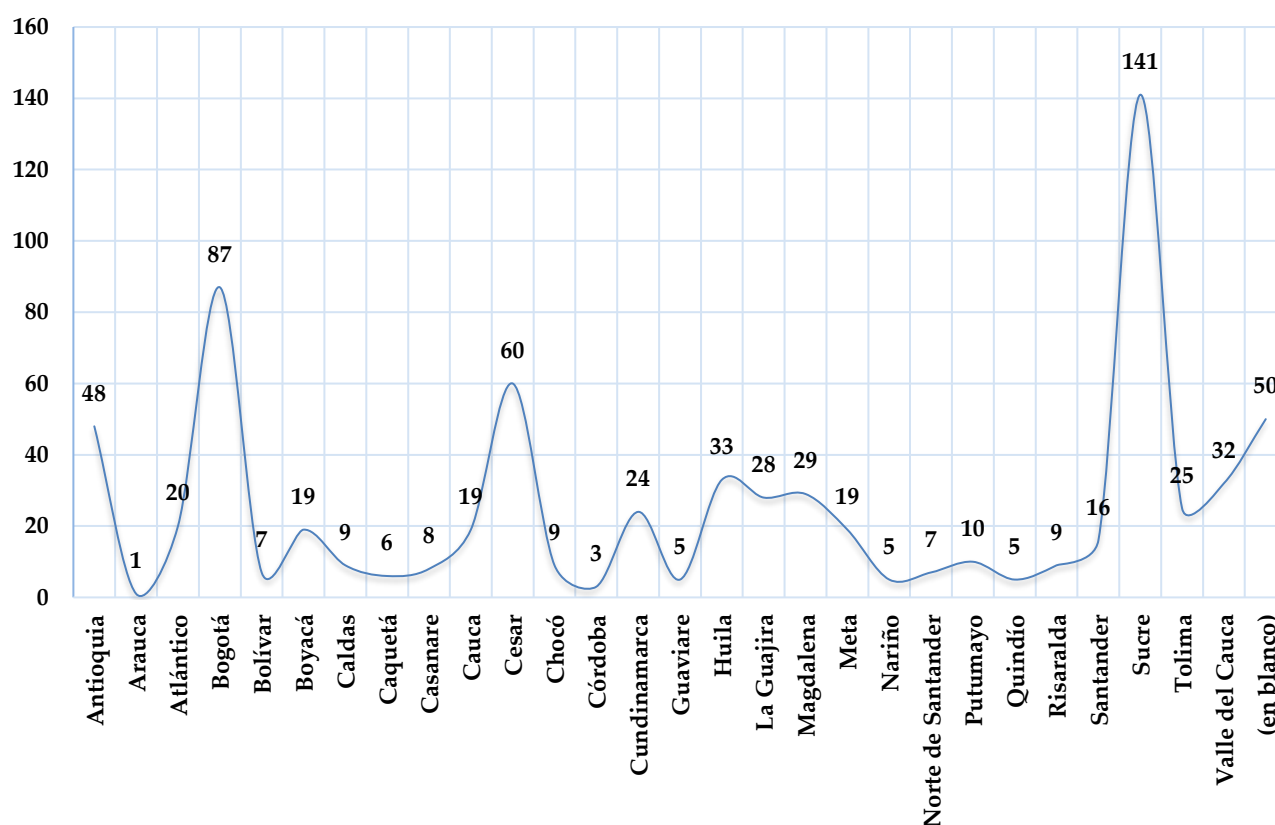
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

1.3. Departamento de Colombia donde reside.

De los 32 departamentos del territorio colombiano, el departamento con mayor participación fue Sucre con el 19,21% correspondiente a 141 ciudadanos, seguido de Bogotá con 11,85% (87), Cesar 8,17% (60), Antioquia 6,54% (48), Huila con 4,50% (33). Y los demás departamentos como lo muestra la ilustración de gráfica de barras con representación de residencia en Colombia con el 49.73%. El departamento con menor cantidad de participación fue Arauca con una respuesta. Finalmente, los departamentos que no tuvieron participación fueron Amazonas, Guainía, San Andrés y Providencia, Vaupés y Vichada.



Ilustración 4: Gráfica de barras con representación de residencia en Colombia.



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

1.4. Municipio según el Departamento de residencia

A continuación, se describen los municipios con mayor participación en el diligenciamiento de la encuesta: Sincelejo con 93 respuestas, seguido por Bogotá con 87 y Valledupar con 42.

Ilustración 5: Tabla Municipios de Antioquia

Municipio de Antioquia	# de respuestas
Apartadó	1
Bello	2
Cáceres	2
Caldas	1
Caramanta	1
Caucasia	2
Chigorodó	1
Cocorná	1
Itagüí	1
La Estrella	1
Medellín	22
Puerto Triunfo	1
Retiro	1
Sabaneta	2
Sonsón	1
Turbo	5
Urrao	2
Yolombó	1
Total	48

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 6: Tabla Municipios de Arauca

Municipio de Arauca	# de respuestas
Tame	1
Total	1

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 7: Tabla Municipios de Atlántico

Municipio de Atlántico	# de respuestas
Barona	1
Barranquilla	12
Juan de Acosta	1
Luruaco	2
Soledad	3
Tubará	1
Total	20

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 8: Tabla Bogotá

Municipio de Bogotá	# de respuestas
Bogotá	87
Total	87

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 9: Tabla Municipio de Bolívar

Municipio de Bolívar	# de respuestas
Arjona	1
Cartagena	3
El Carmen de Bolívar	1
El Guamo	1
Zambrano	1
Total	7

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 10: Tabla Municipios de Boyacá

Municipio de Boyacá	# de respuestas
Boyacá	1
Buena Vista	1
Chiquinquirá	1
Duitama	2
Guateque	1
Moniquirá	1
Paipa	1
Puerto Boyacá	1
Sogamoso	1
Tunja	9
Total	19

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 11: Tabla Municipios de Caldas

Municipio de Caldas	# de respuestas
Belalcázar	1
Manizales	5
Marulanda	1
Neira	1
Riosucio	1
Total	9

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 12: Tabla Municipios de Casanare

Municipio de Casanare	# de respuestas
Aguazul	1
Maní	1
Tauramena	1
Yopal	5
Total	9

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 13: Tabla Municipios de Cauca

Municipio de Cauca	# de respuestas
Almaguer	1
El Tambo	1
Guapi	1
López	2
Miranda	1
Popayán	12
Timbiquí	1
Total	19

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 14: Tabla Municipios de Cesar

Municipio de Cesar	# de respuestas
Aguachica	3
Agustín Codazzi	3
Curumaní	1
El Copey	1
La Jagua de Ibirico	3
La Paz	1
Pailitas	1
Pelaya	1
Pueblo Bello	1
San Diego	2
Tamalameque	1
Valledupar	42
Total	60

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 15: Tabla Municipios de Choco

Municipio de Choco	# de respuestas
Atrato	1
Belén de Bajira	1
Condoto	1
Medio Baudó	2
Quibdó	3
Unguía	1
Total	9

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 16: Tabla Municipios de Córdoba

Municipio de Córdoba	# de respuestas
Montería	2
Pueblo Nuevo	1
Total	3

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 17: Tabla Municipios de Cundinamarca

Municipio de Cundinamarca	# de respuestas
Bojacá	1
Chía	1
Facatativá	1
Funza	3
Girardot	2
Granada	1
Guaduas	1
Guasca	2
La Mesa	1
Pacho	1
Simijaca	1
Soacha	5
Sopó	1
Ubalá	1
Yacopí	2
Total	24

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 18: Tabla Municipios de Guaviare

Municipio de Guaviare	# de respuestas
San José de Guaviare	5
Total	5

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 19: Tabla Municipios de Huila

Municipio de Guaviare	# de respuestas
Algeciras	1
Campoalegre	1
Garzón	2
Iquira	1
La Plata	1
Neiva	22
Palermo	1
Pital	1
Pitalito	2
San Agustín	1
Algeciras	1
Total	33

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 20: Tabla Municipios de Guajira

Municipio de Guajira	# de respuestas
Albania	1
Barrancas	2
Dibulla	2
El Molino	6
Fonseca	2
Maicao	1
Riohacha	8
San Juan del Cesar	4
Urumita	1
Villanueva	1
Total	28

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 21: Tabla Municipios de Magdalena

Municipio de Magdalena	# de respuestas
Aracataca	1
Ciénaga	6
Fundación	2
Santa Marta	19
Zona Bananera	1
Total	29

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 22: Tabla Municipios de Meta

Municipio de Meta	# de respuestas
Acacias	2
Cabuyaro	1
Fuente de Oro	1
Granada	1
Puerto Lleras	1
Villavicencio	13
Total	19

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 23: Tabla Municipios de Nariño

Municipio de Meta	# de respuestas
Barbacoas	1
Pasto	3
Samaniego	1
Total	5

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 24: Tabla Municipios de Norte de Santander

Municipio de Norte de Santander	# de respuestas
Cúcuta	6
El Zulia	1
Total	7

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 25: Tabla Municipios de Putumayo

Municipio de Putumayo	# de respuestas
Leguizamo	1
Mocoa	6
Puerto Asís	1
Puerto Caicedo	2
Total	10

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 26: Tabla Municipios de Quindío

Municipio de Quindío	# de respuestas
Armenia	2
Calarcá	2
Filandia	1
Total	5

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 27: Tabla Municipios de Risaralda

Municipio de Risaralda	# de respuestas
Dosquebradas	2
La Celia	1
Pereira	6
Total	9

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 28: Tabla Municipios de Santander

Municipio de Santander	# de respuestas
Barrancabermeja	2
Bucaramanga	5
Cimitarra	1
Floridablanca	1
Girón	1
Málaga	1
Piedecuesta	2
Rionegro	1
Socorro	2
Total	16

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 29: Tabla Municipios de Sucre

Municipio de Sucre	# de respuestas
Corozal	28
Galeras	1
Morroa	2
Palmito	1
Sampués	2
San Onofre	3
Santiago de Tolú	8
Sincelejo	93
Sucre	2
Tolú Viejo	1
Total	141

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 30: Tabla Municipios de Tolima

Municipio de Tolima	# de respuestas
Ambalema	1
Cajamarca	1
Coyaima	1
Espinal	1
Herveo	1
Ibagué	11
Natagaima	2
Planadas	2
Purificación	1
Rio Blanco	1
San Antonio	3
Total	25

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 31: Tabla Municipios de Valle del Cauca

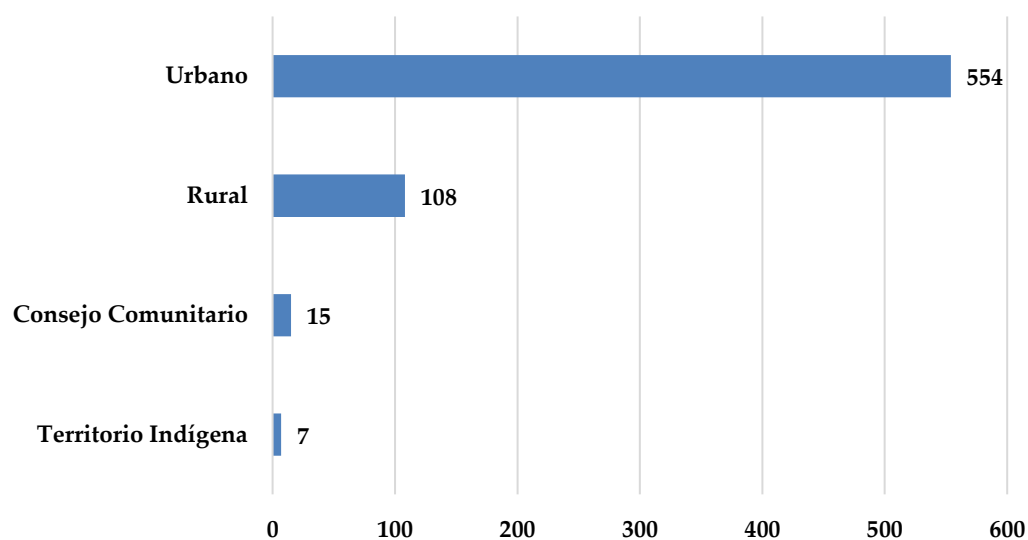
Municipio de Sucre	# de respuestas
Buenaventura	3
Cali	21
Dagua	1
Florida	2
Jamundí	1
Palmira	1
Restrepo	1
Vijes	1
Yotoco	1
Buenaventura	3
Total	32

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

1.5. Tipo de territorio

De los 685 ciudadanos que contestaron la encuesta y residen en Colombia, viven en territorio Urbano, 554 correspondientes al 81%, en áreas rural 108 correspondientes al 16%, en consejos comunitarios 15 correspondientes al 2% y en territorio indígena 7 correspondientes al 1%.

Ilustración 32: Gráfica de barras tipo de territorio



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

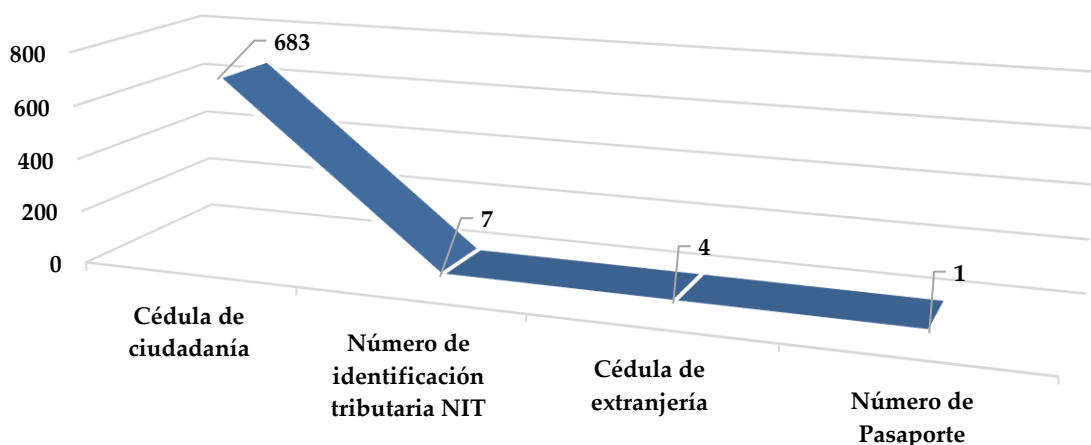
2. Variable Demográfica

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, y si fue víctima de violencia por el conflicto armado.

2.1. Tipo de Documento

La Encuesta de caracterización de usuarios de la JEP - 2022, fue dirigida a población mayor de edad, es así como el documento de identidad con mayor participación fue la cédula de ciudadanía con 683 registros correspondiente al 98,27%, seguida del número tributario NIT con 7 (1,01%), cédula de extranjería 4 (0,58%) y número de pasaporte 1 (0,14%).

Ilustración 33: Gráfica de líneas tipo de documento



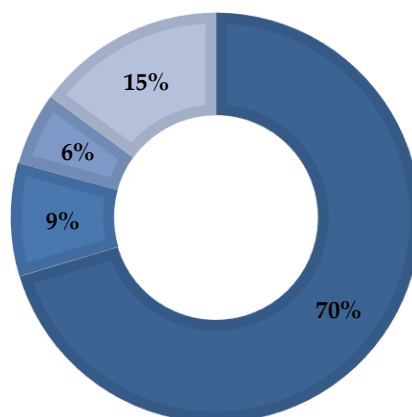
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.2. Rango de edad

De los 695 encuestados, 489 correspondientes al 70%, se encuentran en edad adulta, seguido de las personas mayores de 60 a 69 años con una participación de 104 respuestas correspondientes al 15%, los jóvenes con una participación de 62 usuarios correspondientes al 9% y las personas mayores de 70 a 79 años con 40 ciudadanos, equivalente al 6%.

Ilustración 34: Gráfica de anillo rango de edad

■ Adultez: 29 a 59 ■ Jóvenes: 18 – 28 años
■ Persona mayor 70 – 79 años ■ Persona mayor: 60 – 69 años

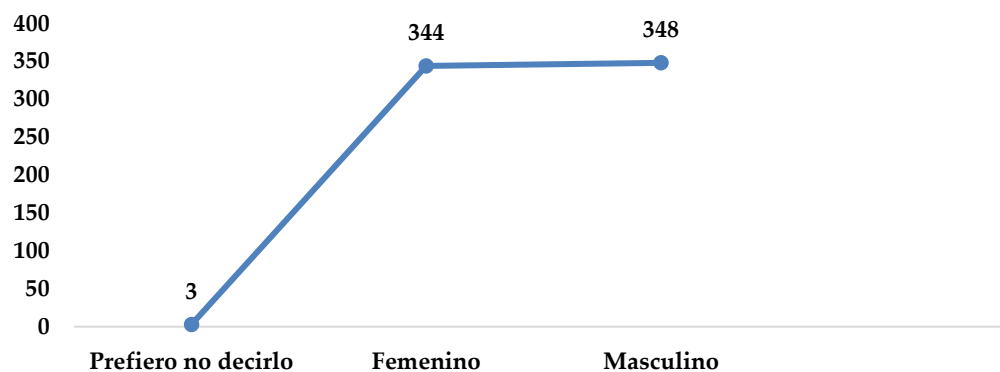


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.3. Sexo

El sexo masculino fue representado por 348 ciudadanos, con la mayor participación, equivalente a un 50,07%, el sexo femenino tuvo una participación del 49,50% con 344 y respuestas y 3 ciudadanos prefieren no decirlo.

Ilustración 35: Gráfica de líneas de sexo

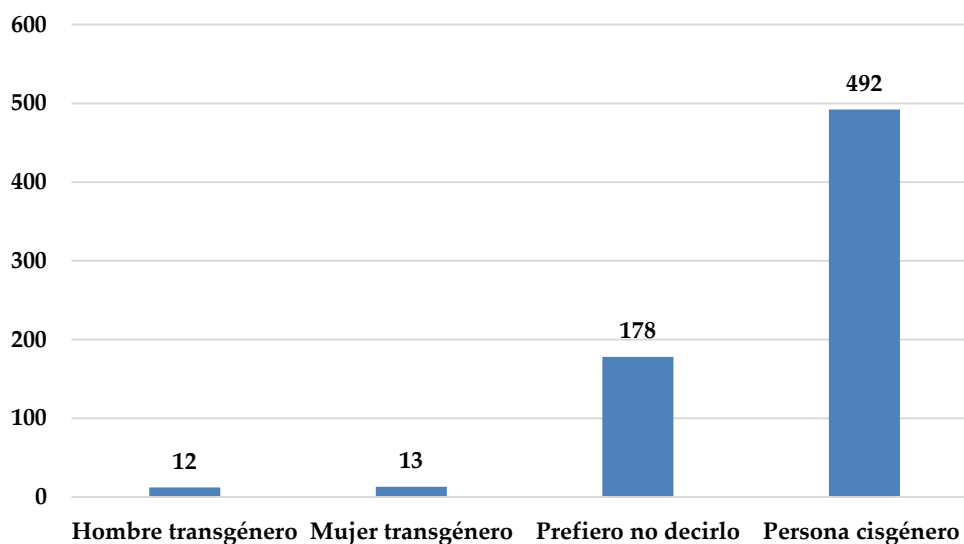


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.4. Identidad de género

De los ciudadanos que respondieron la encuesta, 492 encuestados, correspondiente al 71% se identificaron como cisgénero; 178 usuarios, equivalentes al 26% prefieren no decirlo; 13 ciudadanos, 2% como mujer transgénero y 12 usuarios, 2%, se identificaron como hombre transgénero.

Ilustración 36: Gráfica de barras identidad de género

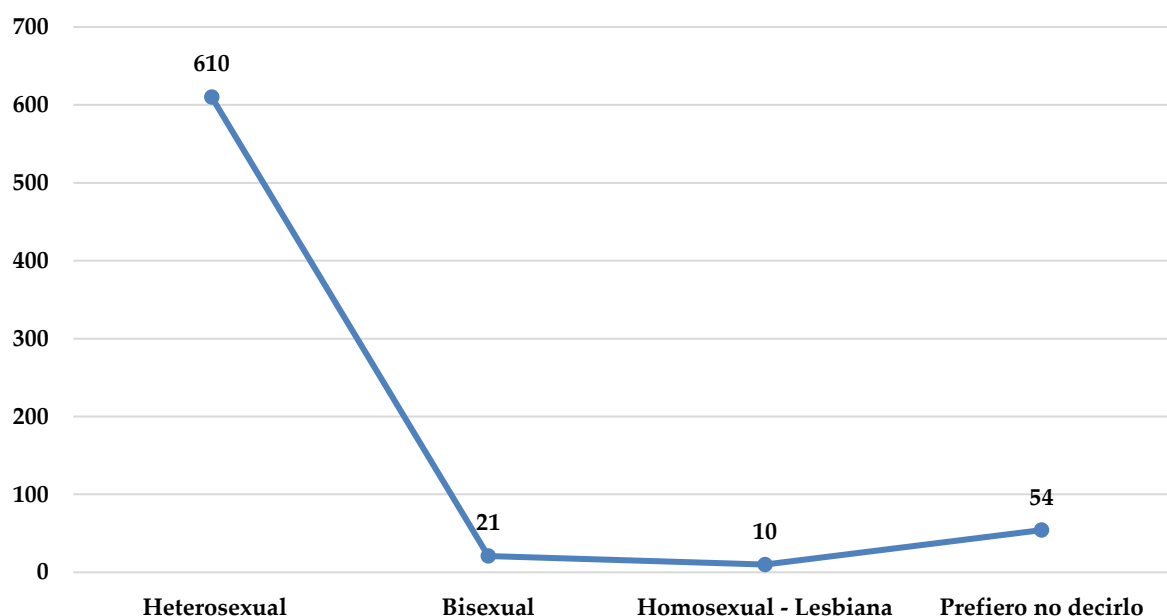


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.5. Orientación Sexual

De los 695 ciudadanos encuestados, 610 se definieron como heterosexuales (87,76%), 54 prefieren no decirlo (7,79%), 21 como bisexuales (3,02%) y 10 como homosexuales – lesbiana (1,43%).

Ilustración 37: Gráfica de líneas orientación sexual



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.6. Discapacidad

El 15% de los ciudadanos contestaron que tenían alguna discapacidad, siendo la física la de mayor incidencia, con 48,51% correspondiente a 49 ciudadanos, seguida de sensorial visual 16,83% (117), mental psicosocial y múltiple 7,92% con 8 respuestas cada una, sensorial auditiva 5,94% (6), intelectual cognitiva 1,98% (2), sordoceguera 0,99% (1) y el 9,90% restante respondió otras discapacidades entre las cuales se encuentran epoc, hernia, diabetes y epilepsia.

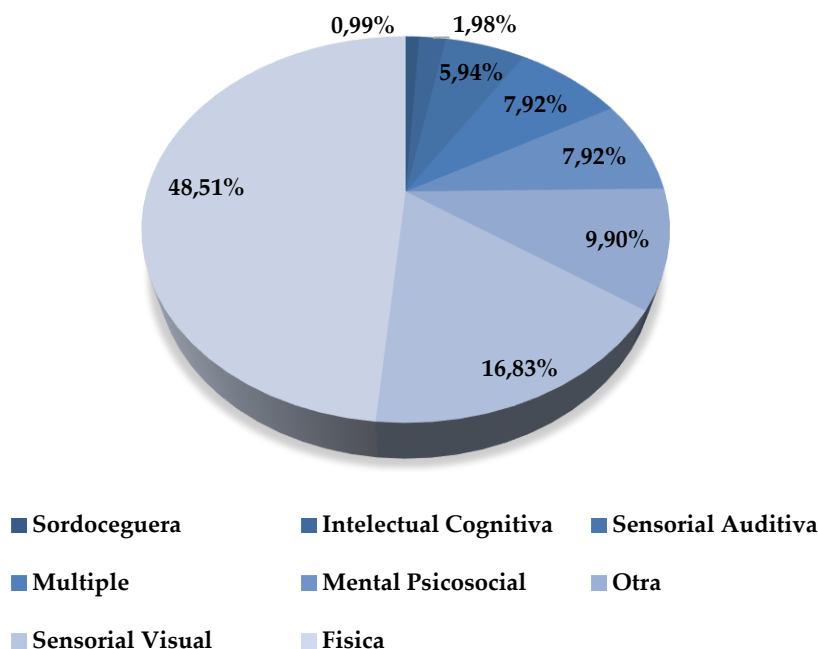
Ilustración 38: Tabla discapacidad

Tiene usted alguna discapacidad	# de respuestas
No	594
Si	101
Total	695

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano



Ilustración 39: Gráfica circular tipo de discapacidad



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.7. Pueblo étnico o comunidad campesina.

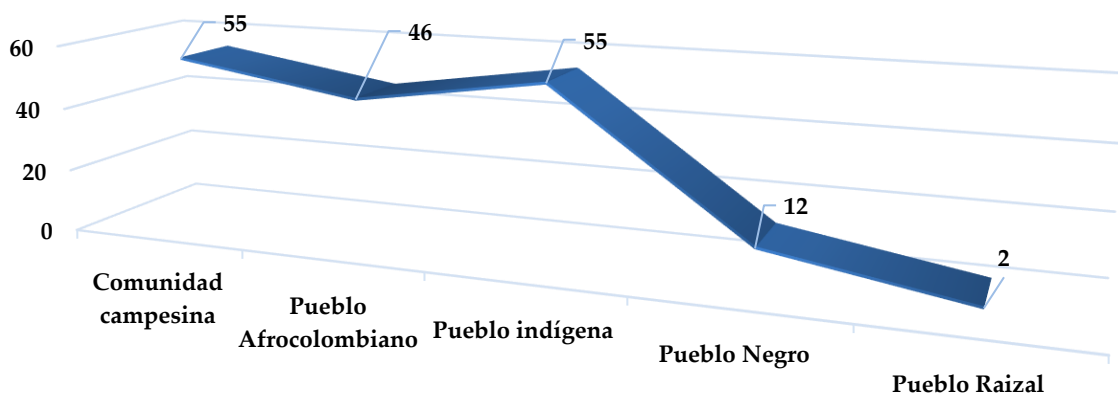
De las 695 personas que contestaron, el 24% pertenece a un pueblo étnico o comunidad campesina y el 76% manifiesta que no. De los 170 ciudadanos que contestaron SÍ, 55 pertenecen a pueblo indígena equivalente al 32,35%, 55 comunidad campesina con el 32,35%, 46 a pueblo afrocolombiano con 27,06%, 12 a pueblo negro con 7,06% y 2 a pueblo raizal con 1,18%.

Ilustración 40: Tabla pertenencia étnica

Tiene usted alguna	# de respuestas
No	525
Si	170
Total	695

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Ilustración 41: Gráfica líneas pertenencia étnica



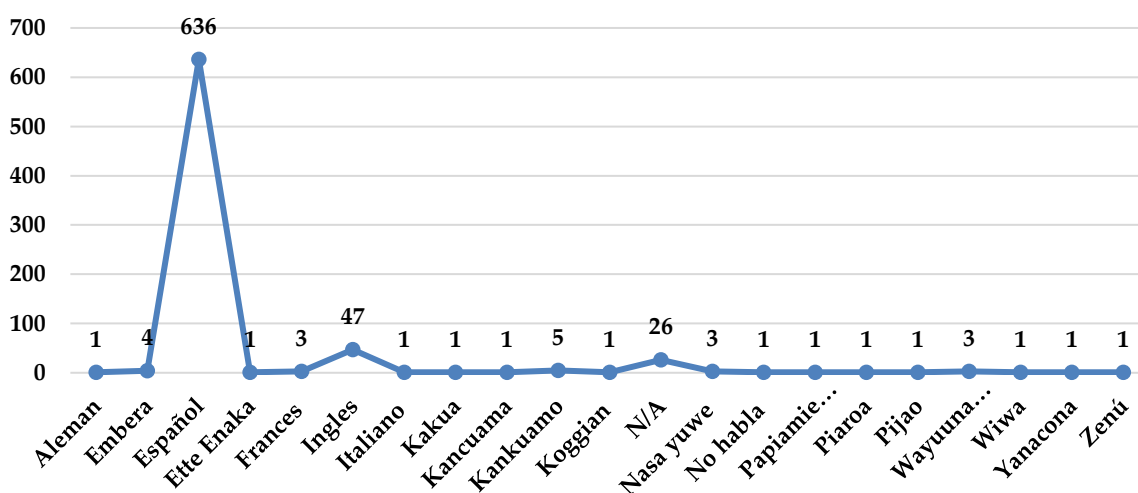
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

2.8. Lengua que habla o maneja*

694 hablan o manejan un idioma, 1 ciudadano respondió que no habla (mudo). Es pertinente señalar que 39 ciudadanos hablan o manejan dos idiomas, 6 usuarios hablan o manejan tres idiomas

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 740 respuestas.

Ilustración 42: Gráfica líneas lengua que habla o maneja

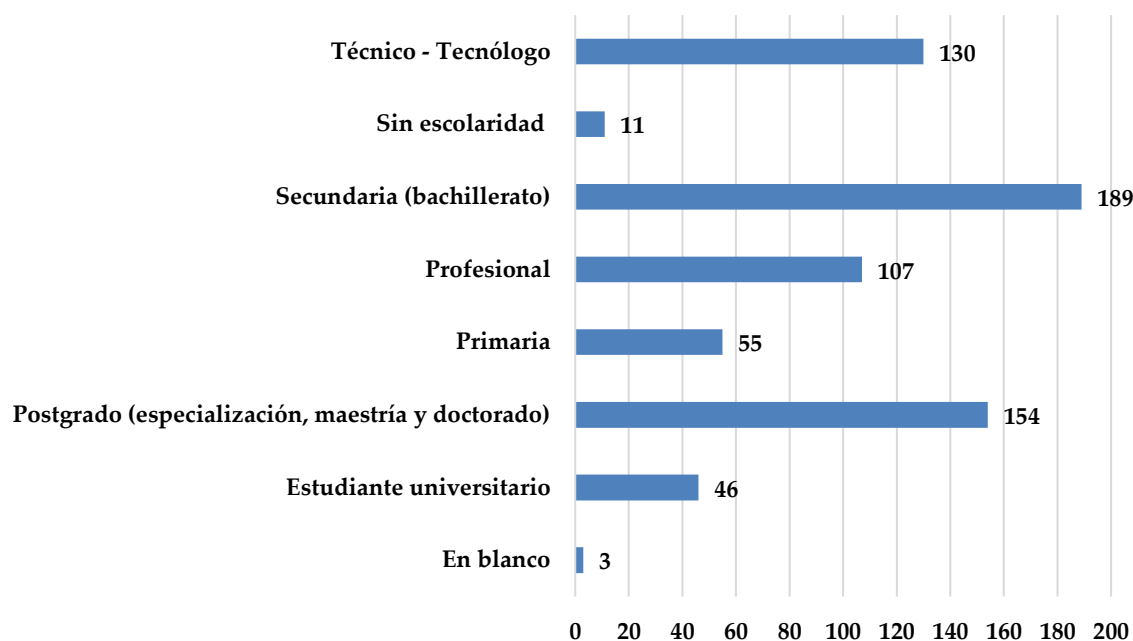


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

2.9. Nivel de escolaridad

De los 695 usuarios, 189 personas indicaron que su nivel de escolaridad es secundaria correspondiente al 27%, seguido de posgrado con 154 respuestas equivalentes al 22%, 130 es técnico-tecnólogo correspondiente al 19%, 107 profesional correspondiente a 15%, 55 primaria correspondiente al 8%, 46 estudiantes de universidad equivalente a 7% y 11 sin escolaridad correspondientes al 2%.

Ilustración 43: Gráfica de barras nivel de escolaridad



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

2.10. Se encuentra inscrito en el SISBEN

Del total de usuarios encuestados, el 52%, correspondiente a 333, se encuentra inscrito en el SISBEN.

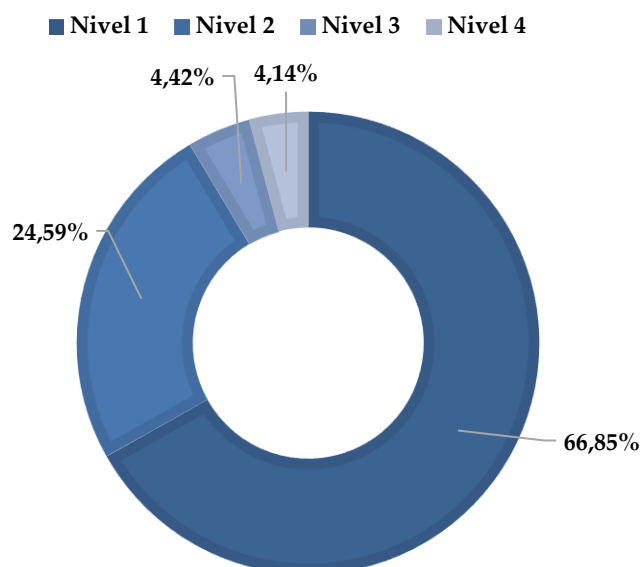
Ilustración 44: Tabla se encuentra inscrito en el SISBEN

Tiene usted alguna	# de respuestas
No	333
Si	362
Total	695

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

Así mismo, en el nivel 1 del SISBEN se encuentran 242 correspondiente al 66,85% , en el nivel 2, 89 con 24,59%, en nivel 3, 16 con 4,42% y el nivel 4, 15 con 4,14%.

Ilustración 45: Gráfica anillo nivel de SISBEN 3538000 181

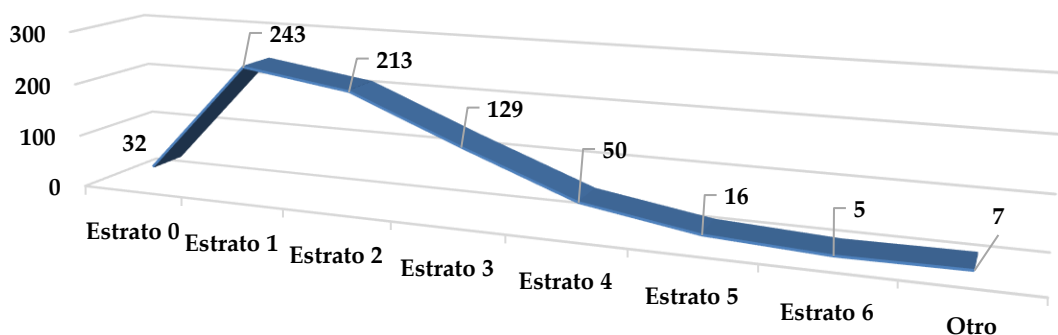


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.11. Estrato socio económico al que pertenece

El 35%, de los ciudadanos dicen pertenecer al estrato 1 correspondiente a 243 respuestas, el 30,6% con 213 respuestas a estrato 2, 18,6% (129), al estrato 3, 7,2%, 50 al estrato 4, 2,3%, 16 al estrato 5, 4,6%, 32 al estrato 0, 4,6%, 5 al estrato 6, 0,7% y 7 a otros¹ 1%.

Ilustración 46: Gráfica lineal estrato socioeconómico a la que pertenece



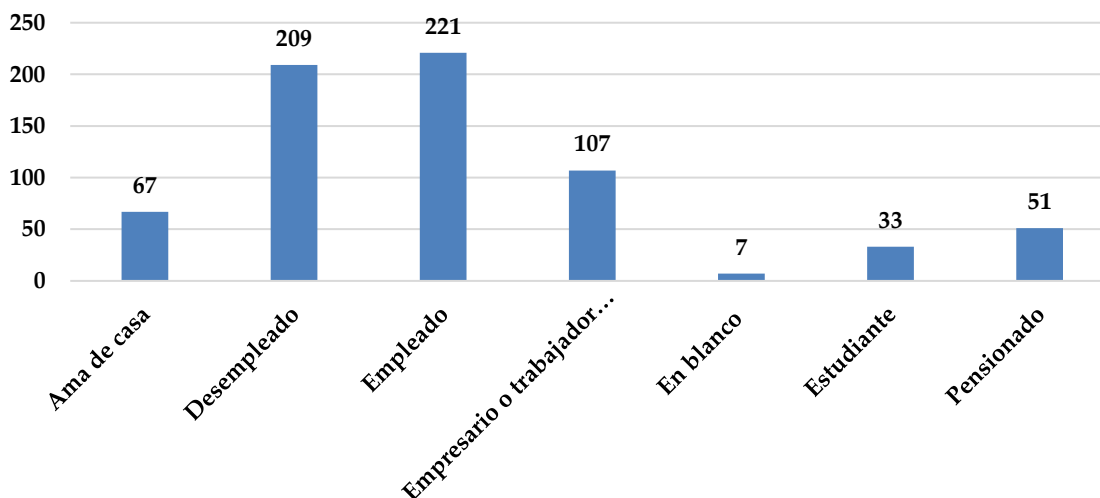
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

1 entre las opciones otro los ciudadanos colocaron no aplica, viven en otro país o no saben.

2.12. Actividad económica

En cuanto a la actividad económica la respuesta con mayor puntuación fue empleado con 221, seguido de los ciudadanos desempleados con 209, trabajadores independientes o empresarios en tercer lugar con 107, ama de casa 67, pensionados 51 y estudiantes 33 siendo los de menor participación.

Ilustración 47: Gráfica de barras actividad económica



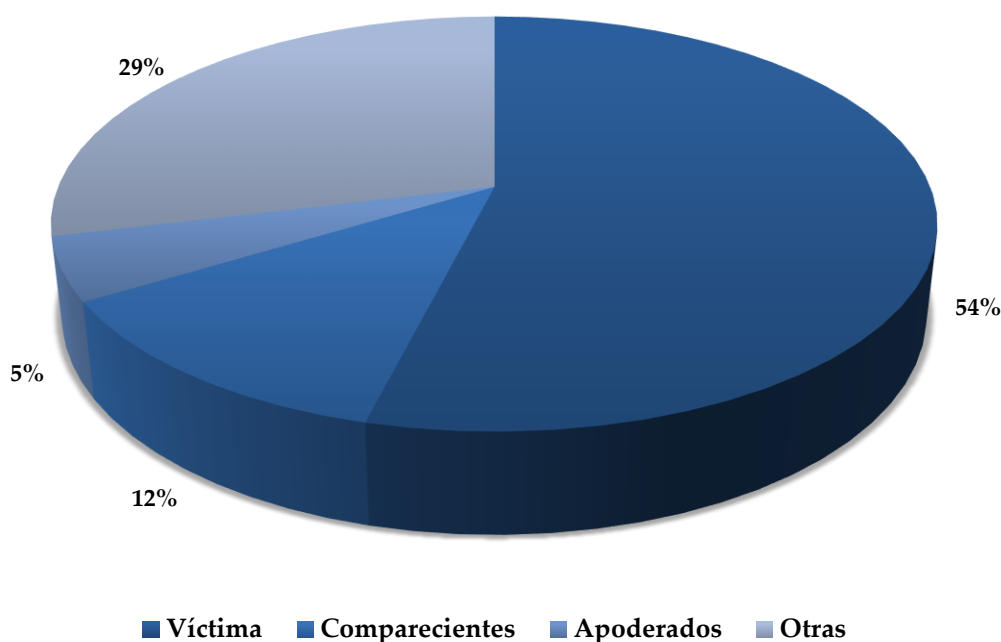
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

2.13. Relación con la Jurisdicción Especial para la Paz*

De las personas que respondieron la encuesta el 54% corresponde a 384 víctimas, el 12% a comparecientes con 88 respuestas, el 5% a apoderados con 35 respuestas, y otros 29% corresponden a 205 respuestas.

*Pregunta con opción de respuesta múltiple razón por la cual en la gráfica aparecen 712 respuestas.

Ilustración 48: Gráfica circular tipo de relación con la Jurisdicción Especial para la Paz



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

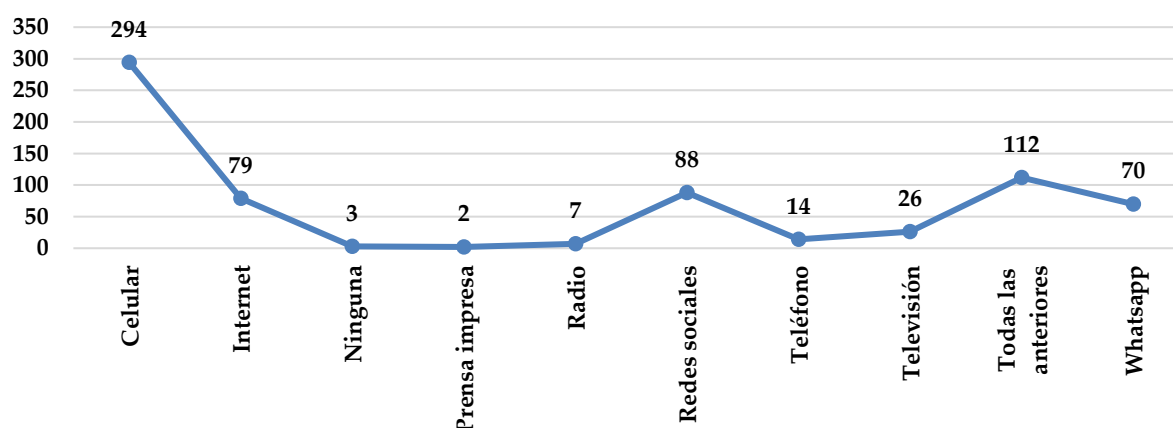
3. Variable Intrínseca

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.

3.1. Herramienta o medio de comunicación qué más utiliza en su vida diaria.

La herramienta más utilizada por los usuarios de la JEP es el celular con 42,30% (294), seguida de redes sociales con el 12,66%(88), internet con el 11,37%(79), WhatsApp con 10,07%(70), televisión con 3,74% (70), teléfono con 2,01% (26), el 16,12% (112) de las respuestas fue todas las anteriores, así mismo se obtuvieron respuestas, radio, prensa y ninguna con 1.73%.

Ilustración 49: Gráfica lineal Herramienta o medio de comunicación qué más utiliza en su vida diaria.



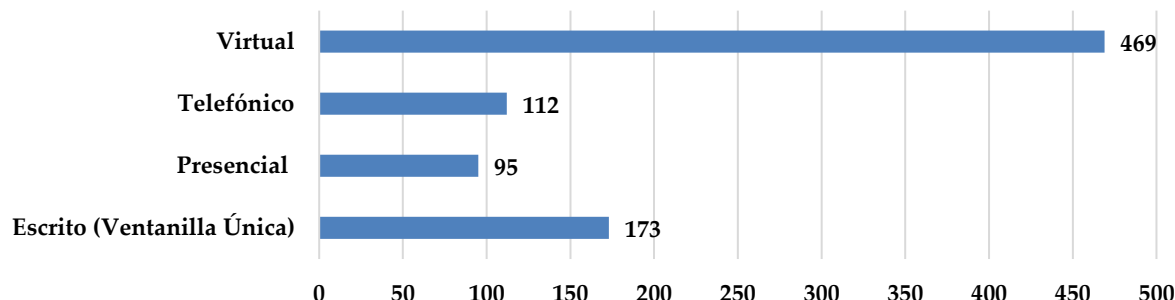
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

3.2. Canales que utiliza para acceder a la información de la JEP*

584 ciudadanos seleccionaron una opción de las disponibles, 75 usuarios seleccionaron dos opciones y 36 ciudadanos tres opciones, teniendo en cuenta lo anterior, el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual (internet, redes sociales, correo electrónico WhatsApp) con 55,24%, canal escrito 20,38%, canal telefónico 13,19% y canal presencial 11,19%.

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 849 respuestas.

Ilustración 50: Gráfica de barras canales de atención que utiliza para acceder a la información de la JEP.



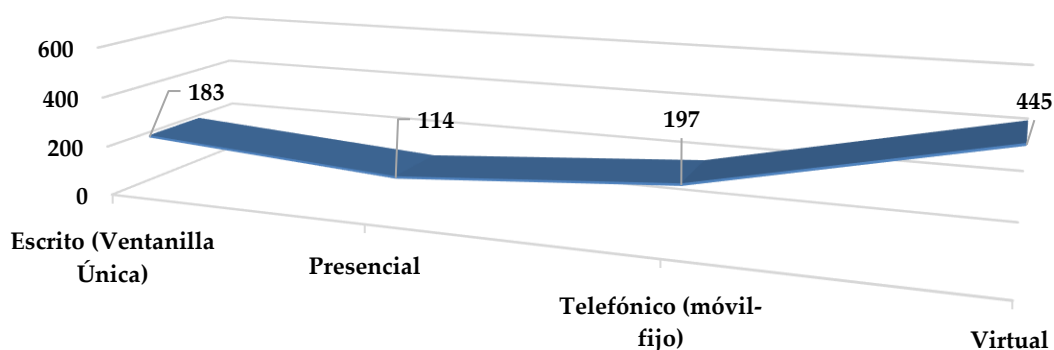
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

3.3. Que canal de comunicación se le facilita más utilizar*

Las opciones incorporadas en la encuesta fueron escrito, presencial, telefónico y virtual. 525 ciudadanos seleccionaron una opción de las disponibles, 114 usuarios seleccionaron dos opciones, 38 ciudadanos tres opciones y 18 respuestas con cuatro opciones seleccionadas, teniendo en cuenta lo anterior el canal más utilizado por los ciudadanos es el virtual (internet, redes sociales, correo electrónico WhatsApp) con 47.39%, canal telefónico 20,98%, canal escrito 19,49%, y canal presencial 12,14%.

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 939 respuestas.

Ilustración 51: Gráfica lineal canal de comunicación que se le facilita utilizar

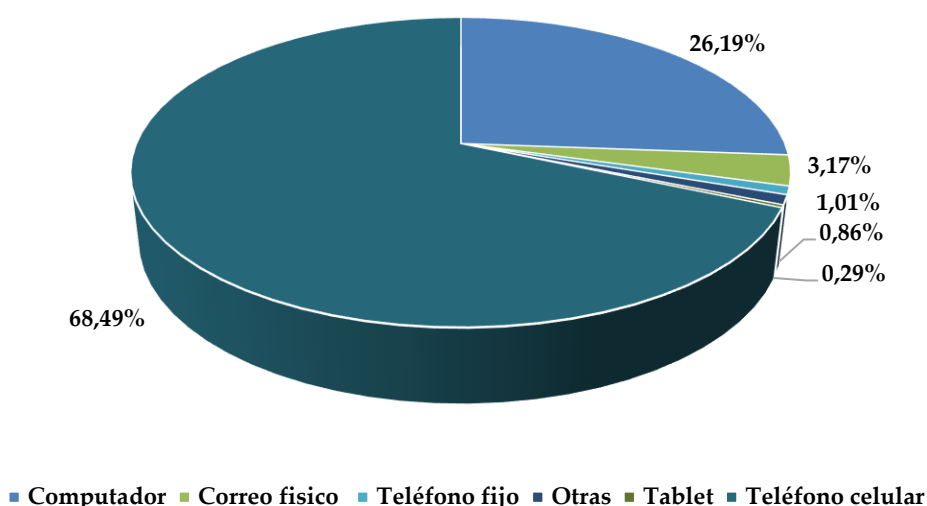


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

3.4. Con qué herramientas tecnológicas o de comunicación cuenta para acceder a los servicios institucionales.

De las opciones incorporadas el teléfono celular fue la herramienta con mayor número de respuestas equivalente a 476 (68,49%), seguido de computador con 182 (26,19%), correo físico con 22 (3,17%), otras 7 (1,01%), teléfono fijo 6 (0,86%), Tablet con 2 (0,29%) respuestas.

Ilustración 52: Gráfica circular de herramienta tecnológica o de comunicaciones con la que cuenta para acceder a los servicios institucionales.

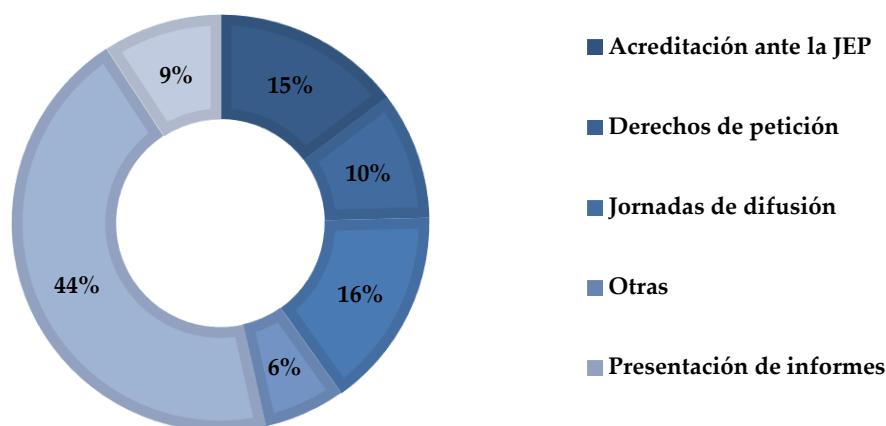


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

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

El mecanismo de participación más conocido por los ciudadanos es la presentación de informes con 308 (44%) usuarios, jornadas de difusión 108(16%), acreditación con 102(15%) usuarios, derechos de petición 69 (10%), solicitud de beneficios 64(9%), y otros 44 (6%).

Ilustración 53: Gráfica circular mecanismos y espacios de participación que conoce de la JEP

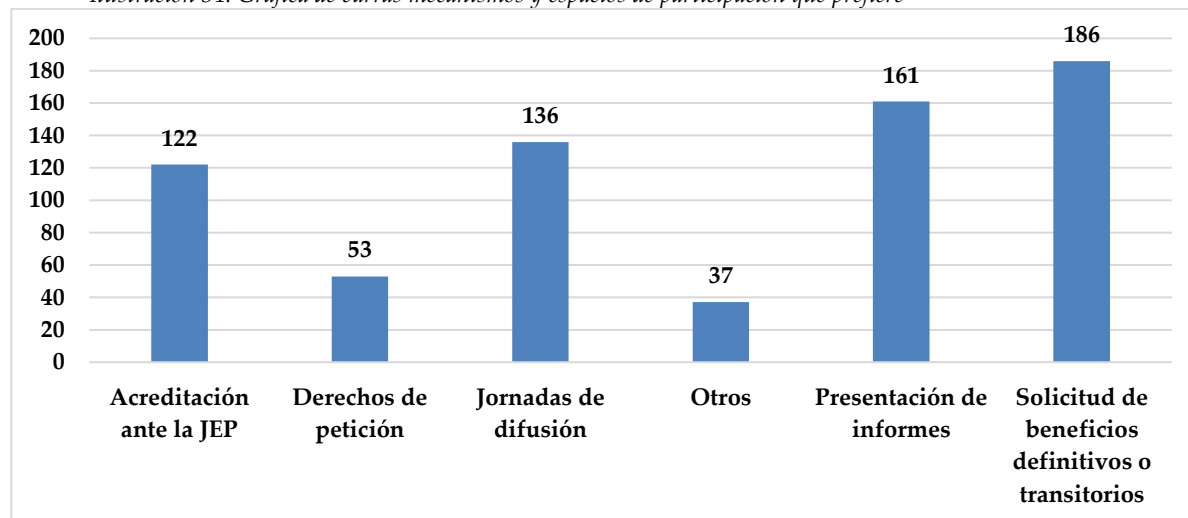


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

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

El 26,76% (186) de los ciudadanos prefieren el mecanismo de participación de solicitud de beneficios definitivos o transitorios, seguido de 23,17% (161) con presentación de informes, 19,57% (136) jornadas de difusión, 17,55% (122) acreditación ante la JEP, el 7,63% (53) derechos de petición y 5,32% (37) otras.

Ilustración 54: Gráfica de barras mecanismos y espacios de participación que prefiere



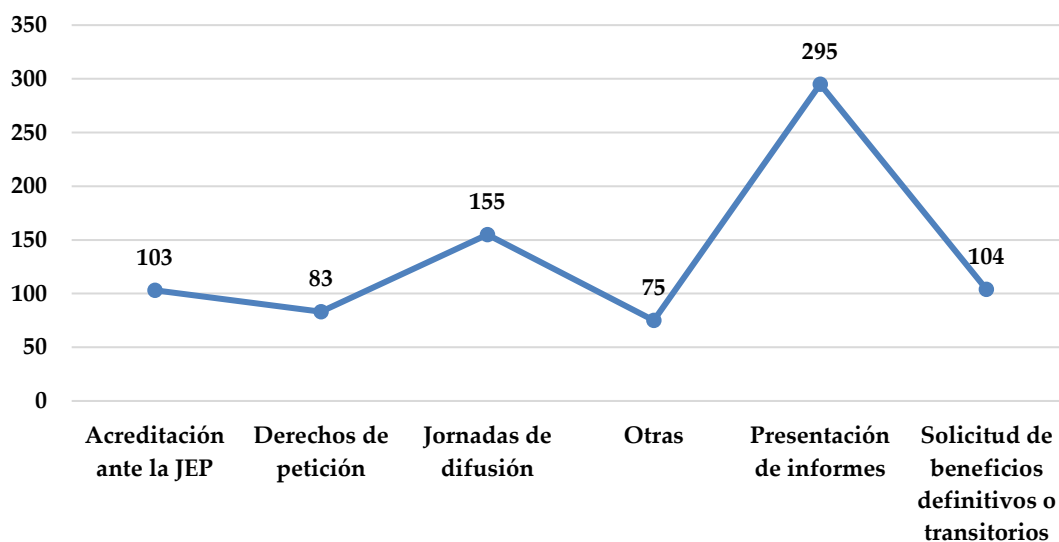
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

3.7. Mecanismos y espacios de participación que ha utilizado de la JEP*.

295 ciudadanos utilizan la presentación de informes como mecanismos de participación ante la JEP, siendo este el de mayor uso, seguido por las jornadas de participación con 155 respuestas, solicitud de beneficios definitivos o transitorios con 104, acreditación ante la JEP con 103, derechos de petición con 83 y otras con 75.

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 815 respuestas.

Ilustración 55: Gráfica de líneas mecanismos y espacios de participación que ha utilizado



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

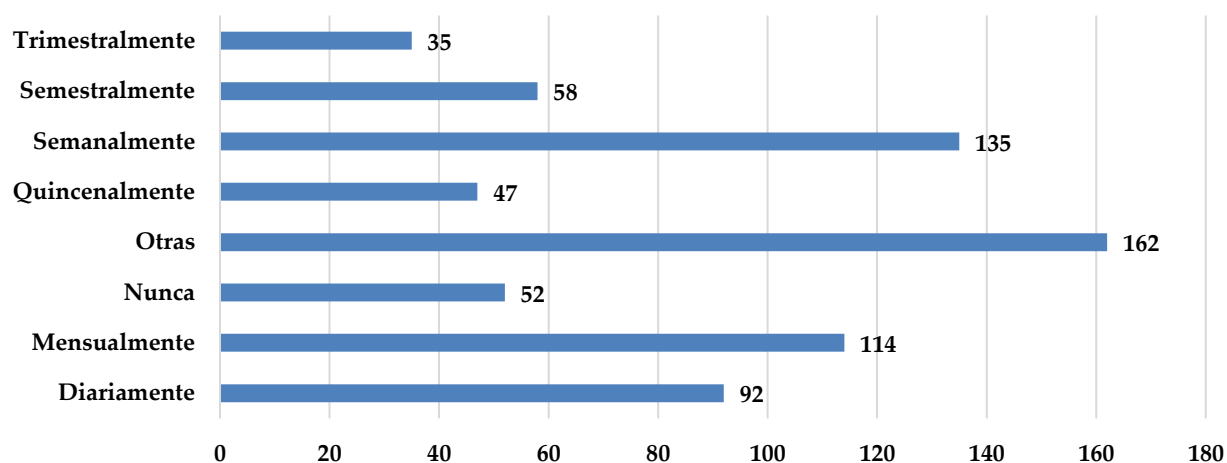
4. Variable Comportamental

Esta variable mide el comportamiento de los usuarios frente a los canales de atención de la JEP, en cuanto a frecuencia de las visitas, motivo de consulta, enfoque diferencial y experiencia con la JEP.

4.1. Con que frecuencia usa los canales para consultar la información que genera la JEP.

La frecuencia de consulta de información más seleccionada fue otras con 162 respuestas, entre las cuales los ciudadanos mencionaron que la utilizan cuando la requieren o cuando la necesitan, seguido de semanal con 135 respuestas, mensual 114, diario 92, semestral 58, nunca 52, quincenal 47 y trimestral 35.

Ilustración 56: Gráfica de barras frecuencia de utilización de los canales de atención para consulta de información de la JEP



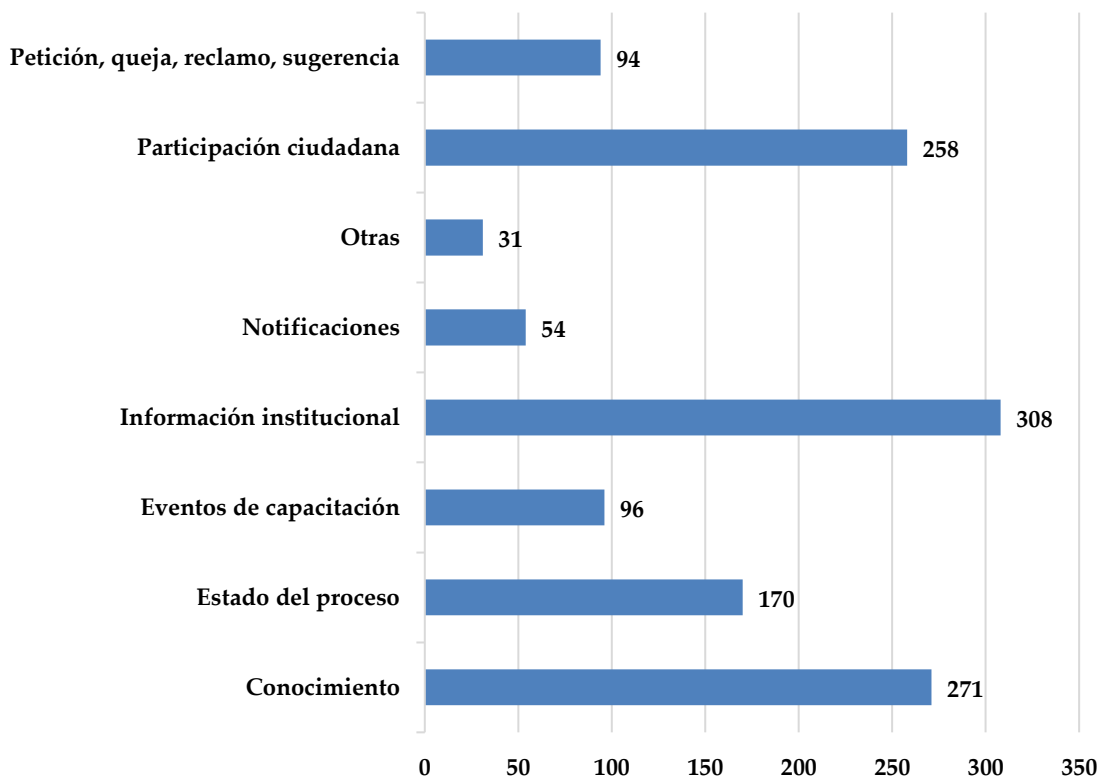
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.2. Razones por las cuales consulta*

De las opciones planteadas 398 ciudadanos seleccionaron una de las disponibles, 126 usuarios seleccionaron dos, 98 ciudadanos tres, 38 respuestas con cuatro opciones seleccionadas, 25 usuarios cinco y 10 ciudadanos seis opciones de respuesta, teniendo en cuenta lo anterior, la razón por la que más consultan los ciudadanos es información institucional con 24,02%, conocimiento de la JEP 21,15%, participación ciudadana 20,12%, estado del proceso 13,26%, eventos de capacitación 7,49%, PQRSDF 7,33%, notificaciones 4,21% y otras 2,42%.

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 1.282 respuestas.

Ilustración 57: Gráfica de barras razones por las cuales consulta a la JEP

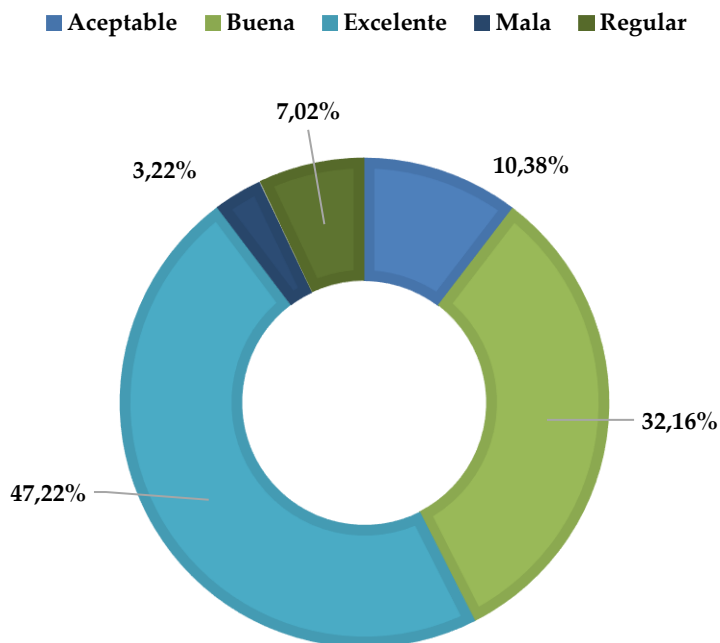


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

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

De las 695 respuestas, los usuarios refieren tener una buena percepción de los mecanismos de participación, así: 323, correspondiente al 47,22%, la calificaron como excelente; 220, correspondiente al 32,16%, como buena; 71, correspondiente al 10,38 %, como aceptable; 48, correspondiente al 7,02%, como regular, 22 usuarios, 3,22% malo y 11 se abstuvieron de contestar.

Ilustración 58: Gráfica circular percepción de los mecanismos de participación

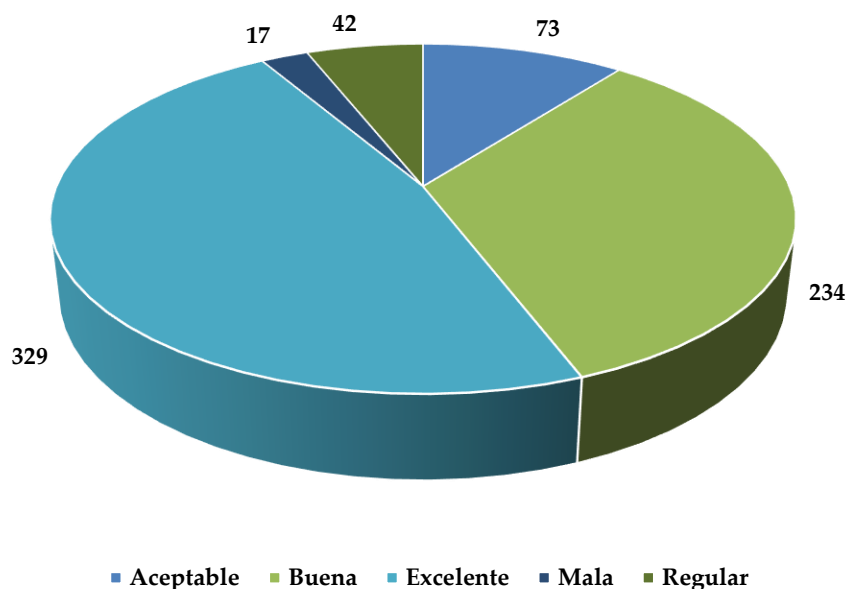


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

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

De las 695 respuestas, los usuarios refieren tener una buena percepción de los de los canales de atención, así: 329, correspondiente al 47,34%, los calificaron como excelente; 234, correspondiente al 33,67%, como buena; 73, correspondiente al 10,50 %, como aceptable; 42, correspondiente al 6,04% como regular y 17 usuarios, 2,45% malo.

Ilustración 59: Gráfica circular percepción de los canales de atención



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.5. Tiene usted alguna sugerencia para mejorar los canales de comunicación de la JEP*

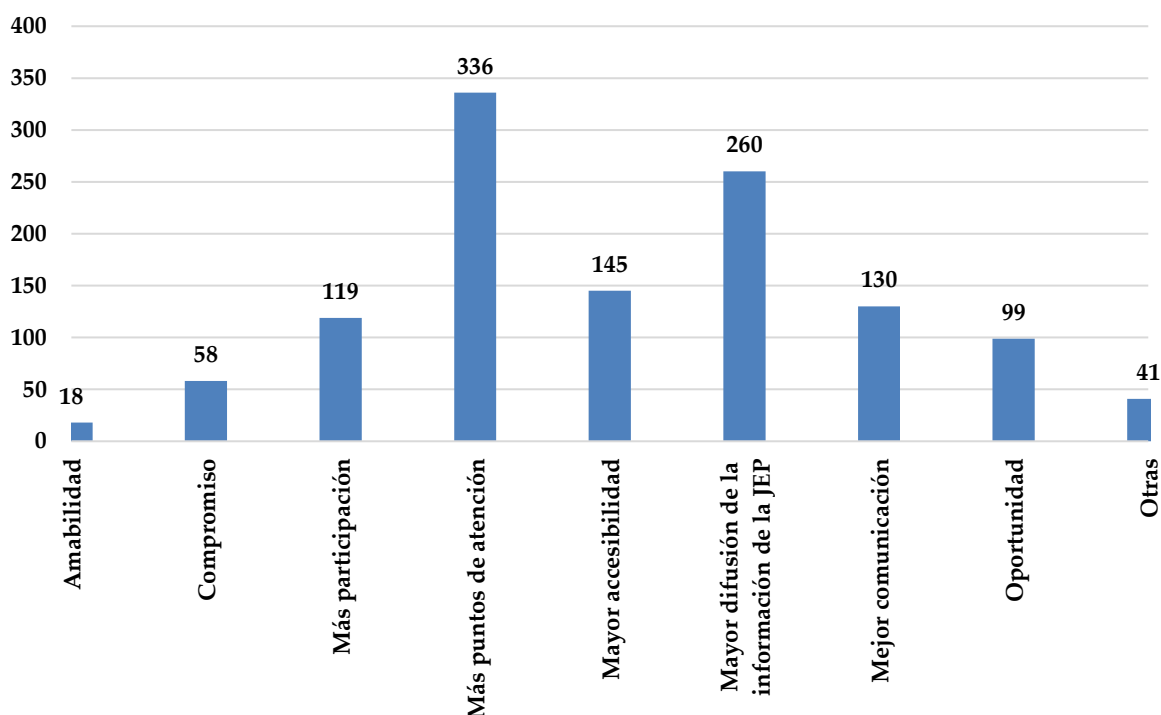
De los 695 ciudadanos que contestaron esta pregunta de selección múltiple, que tenía 9 opciones de respuesta, eligieron las siguientes:

241 usuarios seleccionaron dos opciones, 135 ciudadanos tres opciones, 68 con cuatro opciones seleccionadas, 27 usuarios cinco opciones, 20 ciudadanos seis opciones, 11 usuarios 7 opciones y 9 ciudadanos ocho opciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, la ciudadanía sugiere con 27,86%, más puntos de atención 21,56%, mayor difusión de la información de la entidad, 12,02% mayor accesibilidad, 10,78% mejor comunicación, 9,87% más participación, 8,21%, oportunidad, 4,81% compromiso, 3,4% otras y 1.49% amabilidad.

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 1.206 respuestas.

Ilustración 60: Gráfica de barras sugerencias para mejorar los canales de comunicación



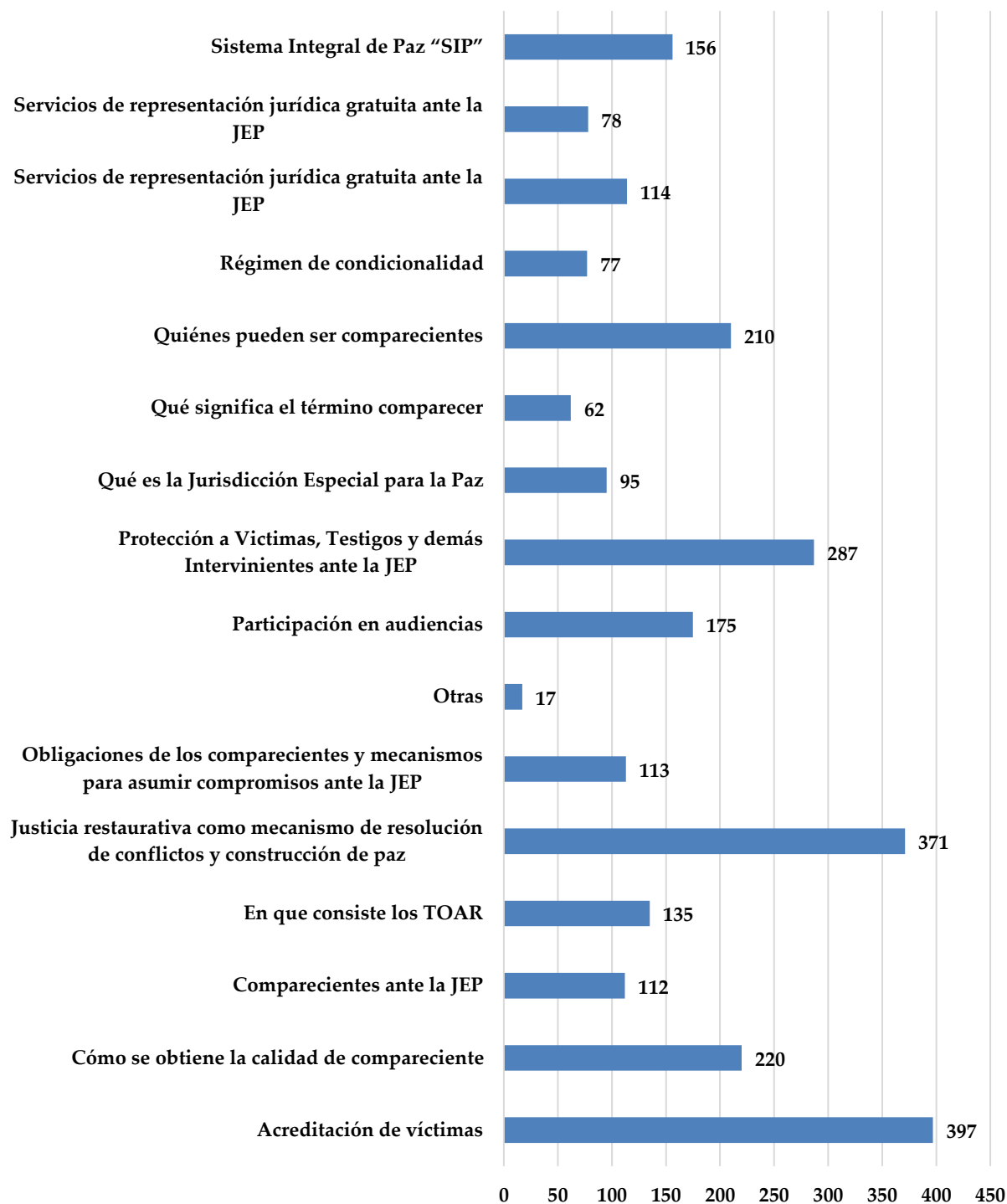
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.6. Qué temas de los aquí listados u otros le gustaría conocer o que se amplíe la información*

Los ciudadanos manifiestan que es necesario ampliar la información en los siguientes temas, siendo los de mayor votación acreditación de víctimas con 397 respuestas, Justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflictos y construcción de paz 371, protección a víctimas, testigos y demás intervinientes ante la JEP 287, Cómo se obtiene la calidad de compareciente 220 y en último lugar Otras.

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 2.619 respuestas.

Ilustración 59: Grafica de barras temas para ampliar información

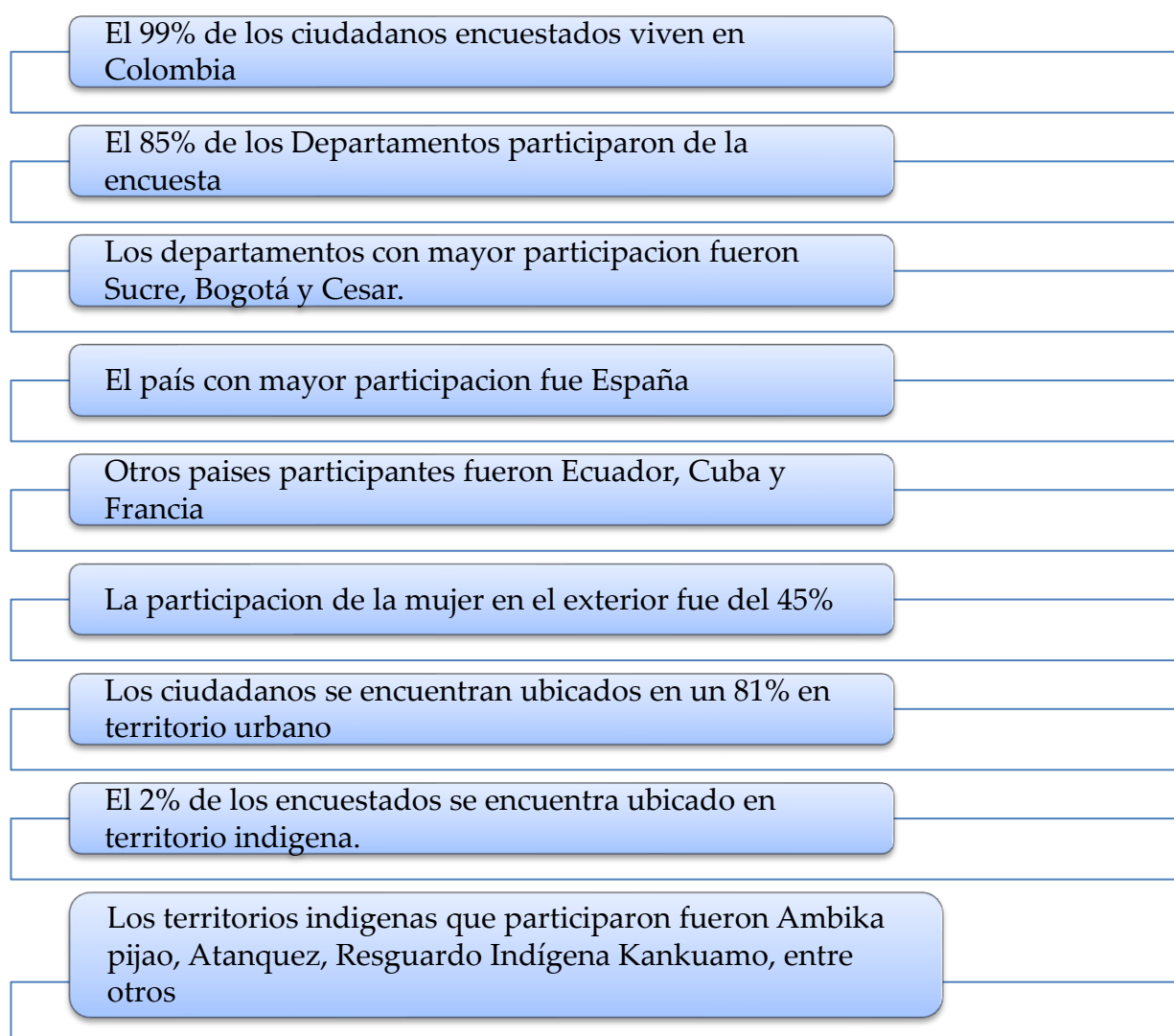


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

5. Análisis de los resultados

Teniendo en cuenta las respuestas otorgadas por los ciudadanos, en cuanto a las variables geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales, se obtuvieron los siguientes resultados.

Geográficos



Demográficos



El 100% de los encuestados son adultos.

- Los jóvenes tuvieron una participación del 9%
- Los adultos mayores tuvieron una participación del 21%
- Los adultos fueron los de mayor participación con un 70%



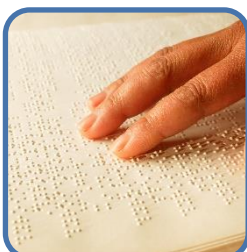
El 50,07% de los encuestados son de sexo masculino.

- De los cuales el 4% se identifican como mujer transgénero
- 27% prefirieron no decir su identidad de género
- El 2,59% son bisexuales
- El 1,44% son homosexuales



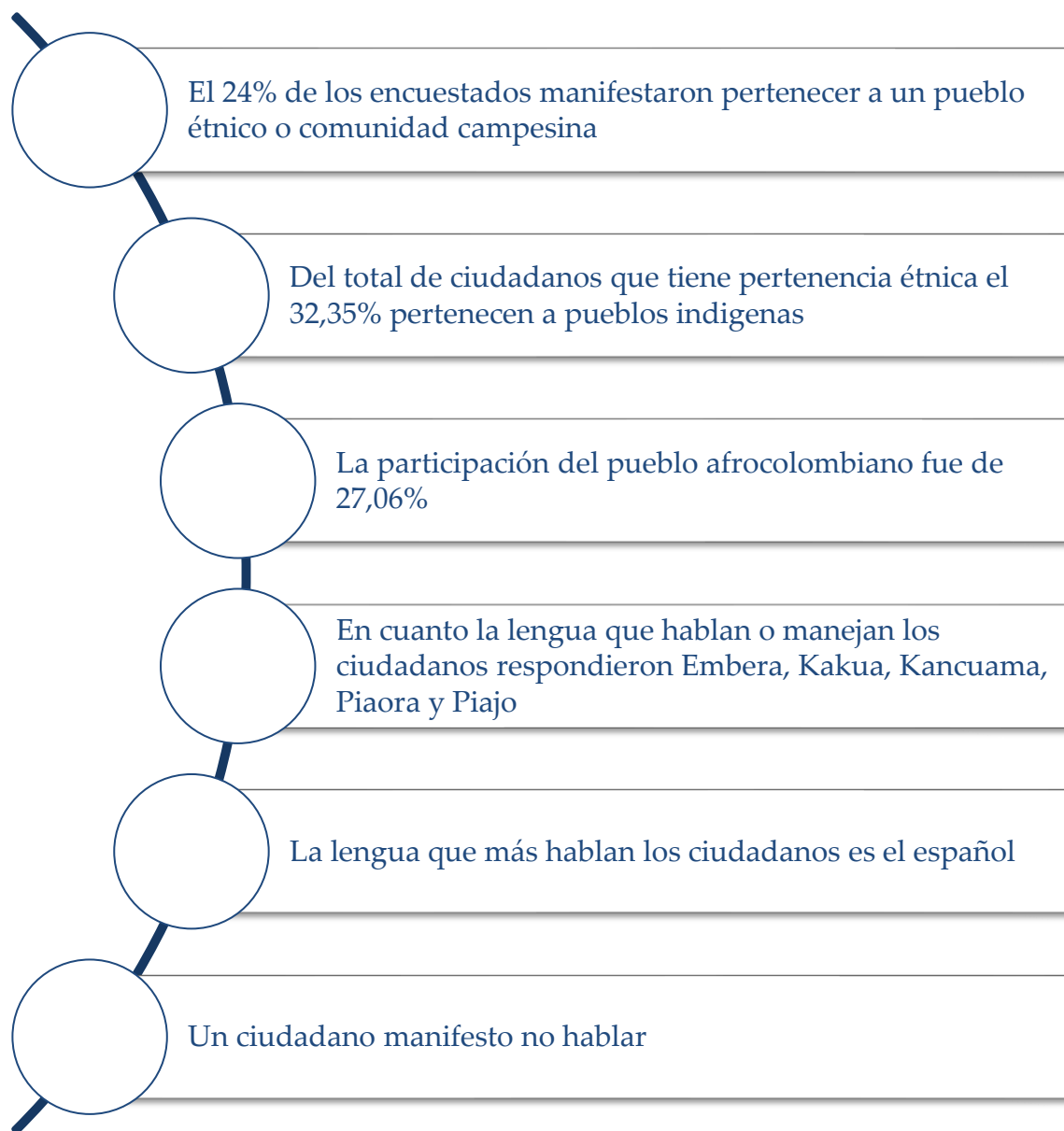
El 49,50% son de sexo femenino

- De las cuales el 3% se identifican como hombre transgénero
- El 24% prefieren no decir su identidad de género
- El 4,07% son bisexuales
- El 1,45% son lesbianas



El 15% manifestaron tener una discapacidad

- La discapacidad física fue la más seleccionada con 49%
- El 10 % selecciono otras en las cuales mencionaron enfermedades como epoc, hernia, diabetes
- 37% de los discapacitados son mujeres





27% de la población encuestada tiene nivel de escolaridad secundaria (Bachillerato), 22% posgrados y 2% sin escolaridad; de los cuales 7 pertenecen al sexo femenino y 4 a masculino



De los 695 ciudadanos encuestados el 52% (333) se encuentran inscritos al SISBEN; el 67% (223) pertenecen al nivel 1; el 56% son mujeres y 43% hombres



Los usuarios de la JEP con mayor participación en la encuesta manifestaron pertenecer a estrato uno con 67%, el 1% pertenece a estrato cero y 32% a otros estratos



El 30% de los usuarios de la JEP, manifestaron ser desempleados y el 5% estudiantes



El 54% de los usuarios manifestaron ser víctimas y 12% comparecientes.

Intrínsecas

Mecanismo

- El celular es el mecanismo más utilizado por los ciudadanos con un 42,30%, el menos utilizado es la prensa impresa
- El 68,49% cuentan con un teléfono celular.

Canales

- Los usuarios de la JEP, prefieren utilizar más el canal virtual, que cuenta con los siguientes mecanismos correo electrónico, formularios web, WhatsApp y redes sociales.
- A los usuarios se les facilita utilizar el canal virtual en un 47,39% y el que ofrece mayor dificultad es el canal presencial con 12,14%

Espacios de participación

- Los usuarios manifiestan conocer el mecanismo de participación de presentación de informes, y el menos conocido son los derechos de petición.
- los mecanismos que prefieren utilizar son las solicitudes de beneficios definitivos o transitorios
- El mecanismo de participación más utilizado es la prestación de informes y las jornadas de difusión

Comportamentales



Consulta

- El motivo de consulta mas seleccionado fue información institucional y conocimiento. Y el menos consultado las notificaciones
- Las consultas se realizan con una frecuencia mensual, semanal o cuando se requiera



Percepción

- En cuanto a la percepción de los mecanismos utilizados los usuarios manifestaron estar satisfechos en un 47,22%
- Frente a la percepción del servicio los ciudadanos manifestaron estar satisfechos en un 47,34%



Sugerencias

- Los ciudadanos en general sugieren que la entidad tenga más puntos de atención y que se cuente con mayor difusión de la información
- Los ciudadanos desean conocer o ampliar información en acreditación de víctimas, en justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflicto y contrucción de paz.

6. 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 virtual:** Teniendo en cuenta los lugares en los que habita nuestra población objetivo y los motivos de seguridad que les impiden trasladarse con facilidad.
3. **Fortalecer los canales de comunicación:** Especialmente en lenguaje claro y en los mecanismos de búsqueda que faciliten la divulgación de la información a la ciudadanía en general.