

Informe encuesta de caracterización ciudadana y grupos de valor 2023

Secretaría Ejecutiva -Departamento de Atención al
Ciudadano

Bogotá D.C, diciembre 2023

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. FICHA TÉCNICA	5
3. OBJETIVO	7
3.1 Objetivos específicos	7
4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	8
4.1 Variable geográfica	8
4.1.1 Lugar de residencia	8
4.1.2 País de residencia en el exterior	9
4.1.3 Departamento de Colombia donde reside.	10
4.1.4 Municipio según el Departamento de residencia	11
4.1.5 Tipo de territorio	15
4.2 Variable Demográfica	15
4.2.1 Rango de edad	16
4.2.2 Sexo	17
4.2.3 Identidad de género	17
4.2.4 Orientación Sexual	18
4.2.5 Discapacidad	19
4.2.6 Pueblo étnico o comunidad campesina	20
4.2.7 Lengua que habla o maneja	21
4.2.8 Nivel de escolaridad	22
4.3 Variable Intrínseca	23
4.3.1 Relación con la JEP	23
4.3.2 Organización a la que pertenece	24
4.3.3 Conoce los puntos de atención presencial de la JEP	27
4.3.4 ¿Conoce los puntos de atención presencial de la JEP?	27
4.3.5 ¿Cuál canal de comunicación virtual conoce de la JEP?	27
4.3.6 ¿Cuál canal de comunicación se le facilita utilizar?	29



4.4 Variable Comportamental	30
4.4.1 Razones por las cuales consulta	31
4.4.2 Frecuencia de consulta de información que genera la JEP	32
4.4.3 Principales temas de interés	33
4.4.4 Sobre ¿Cuál otro tema le gustaría conocer o ampliar información?	34
5. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	37
5.1 Variables Geográficas.	37
5.2 Variable Demográfica	37
5.3 Variable intrínseca	38
5.4 Variable comportamental	39
6. RECOMENDACIONES	39

1. INTRODUCCIÓN

La encuesta de caracterización ciudadana y grupos de valor de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), busca reconocer e identificar información sobre las características, necesidades, intereses, expectativas e intereses de la ciudadanía y los grupos de valor con los que la JEP ha venido interactuando durante la vigencia 2023.

Con el propósito de contar con información oportuna y actualizada para comprender los rasgos demográficos, comportamentales e intrínsecos de los ciudadanos, que permitan fortalecer la comunicación y la información brindada al ciudadano, robustecer los escenarios de relacionamiento y optimizar la prestación de nuestros servicios.

Con base en los resultados positivos obtenidos en la encuesta de caracterización de la vigencia anterior, se decidió dar continuidad a la aplicación de la encuesta mediante la página web institucional.

Así mismo, siguiendo la *“Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5”*¹ del Departamento Administrativo de la Función Pública se seleccionaron las variables para la caracterización. Este ejercicio de actualización de la encuesta se adelantó durante el primer trimestre del año, en mesas de trabajo con los equipos de la Subsecretaría Ejecutiva, la Subdirección de Fortalecimiento Institucional, la

¹ [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor](#)



Subdirección de Comunicación, la Oficina Asesora de Seguridad y Protección, y la Unidad de Investigación y Acusación.

2. FICHA TÉCNICA

Luego de haber seleccionado las variables y sus respectivas preguntas asociadas a las diversas áreas de la Jurisdicción, se avanzó con la ejecución de la difusión de la encuesta. Este proceso incluyó la realización de reuniones con los equipos de los puntos de atención presencial en los territorios del país, así como la difusión masiva a través de correo electrónico, WhatsApp, la página institucional y las redes sociales, buscando obtener la mayor cobertura y representatividad posible.

La siguiente ficha técnica es la herramienta para la consolidación de la información, donde refleja los resultados obtenidos durante el año.

Ilustración 1: Tabla de la ficha técnica.

Universo	Grupos de valor y ciudadanía en general
Cobertura Geográfica	Nacional e internacional
Canal de aplicación	Página Web www.jep.gov.co
Recolección de la información	Encuesta nacional e internacional a través de correo electrónico, página web, los equipos de trabajo en los puntos de atención presencial en territorio y WhatsApp.
Encuestas realizadas	556
Número de preguntas	37

Periodo de recolección	Abril a diciembre de 2023
-------------------------------	---------------------------

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano



3. OBJETIVO

Analizar la información específica y detallada de los grupos de valor y ciudadanía en general de la JEP a nivel nacional e internacional, que permita identificar las características, necesidades y percepciones frente a la oferta de servicios, los canales de atención y comunicación, y los mecanismos de participación.

3.1 Objetivos específicos

- Identificar a los grupos de valor 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 canales de atención y comunicación utilizados por los grupos de interés y ciudadanía en general de la JEP.
- Conocer las necesidades de información de los grupos de valor y ciudadanía en general.

4. RESULTDOS DE LA ENCUESTA

La encuesta de caracterización ciudadana y grupos de valor de la Jurisdicción Especial para la Paz, para el 2023, fue publicada del 1 abril al 31 de diciembre de 2023 obteniendo quinientas cincuenta y seis (556) respuestas.

4.1 Variable geográfica

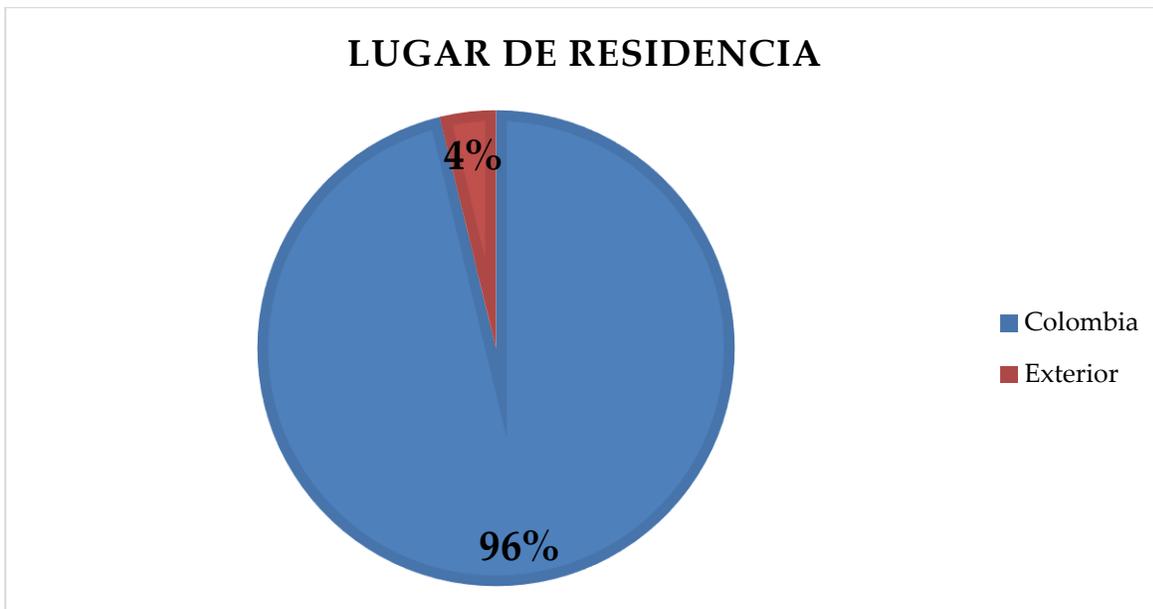
Posición geográfica de los ciudadanos y sus características directamente asociadas. Permite identificar grupos representativos de cada área geográfica. Este tipo de información hace posible enfocar la comunicación hacia grupos representativos de cada área geográfica.

4.1.1 Lugar de residencia

De los 556 ciudadanos que respondieron la encuesta, el 96%, corresponde a 535 residentes en Colombia, y el 4% restante, corresponde a 21 ciudadanos que residen en el exterior.



Ilustración 2: Gráfica circular lugar de residencia.

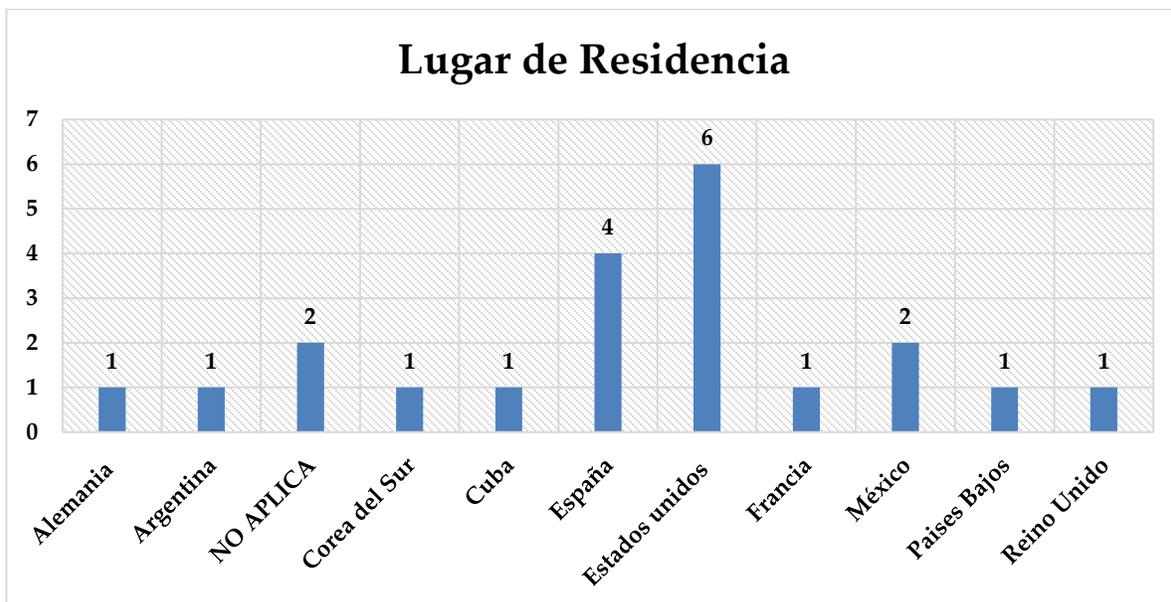


Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.1.2 País de residencia en el exterior

De las 21 respuestas otorgadas a la pregunta si vive en el exterior, 6 personas viven en Estados Unidos, 4 en España, 2 en México, 2 registraron información errónea y 1 persona vive en Alemania, Argentina, Corea del Sur, Cuba, Francia, Países Bajos y Reino Unido.

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



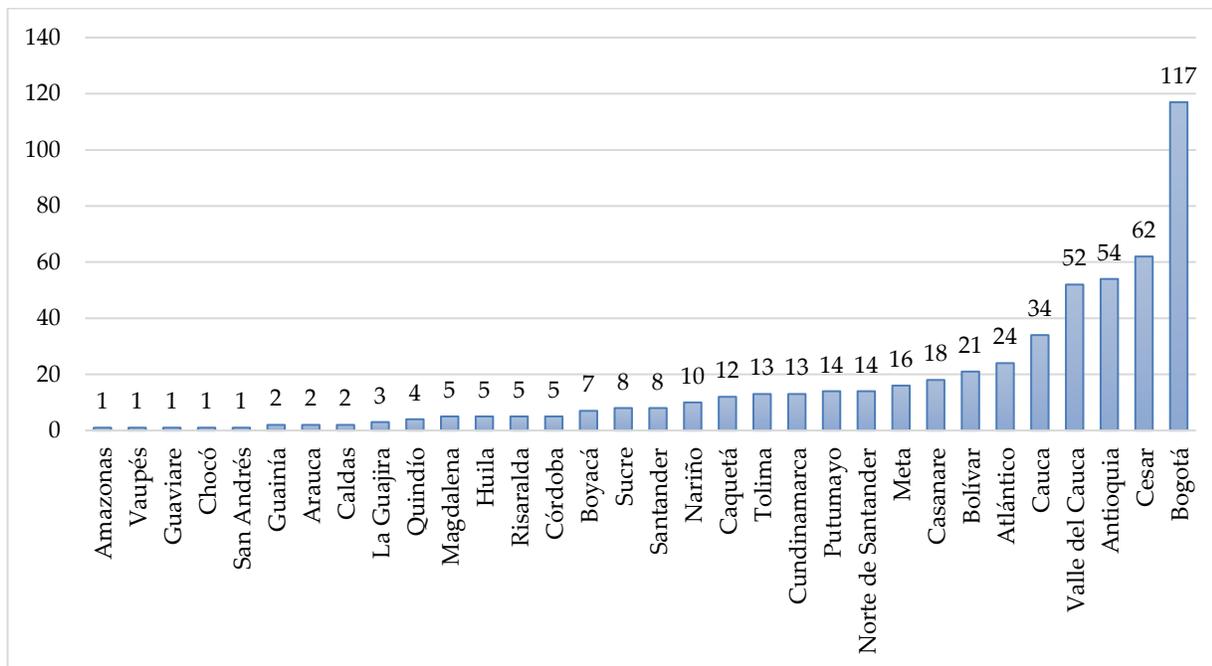
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.1.3 Departamento de Colombia donde reside.

Del territorio colombiano, se resalta la participación de los 32 departamentos, liderados por Bogotá con el 21,82%, seguido por cesar con el 11,59%, Antioquia con el 10,09% y Valle del Cauca con 9,72% de la muestra. Los demás departamentos componen el 46,73% de la muestra con una participación entre el 6,36% y el 0,19%



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



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.1.4 Municipio según el Departamento de residencia

A continuación, se describen los municipios de los 4 departamentos con mayor participación en el diligenciamiento de la encuesta: Cesar con 62 personas, Antioquia con 54, Valle del Cauca con 52 y Cauca con 34.

Ilustración 5: Tabla Municipios de Cesar

Municipios de Cesar	# de Respuestas
Aguachica	1
Agustín Codazzi	5
Astrea	1
Becerril	1
Chimichagua	1
Chiriguana	2
Curumaní	2
Manaure	1
Pueblo Bello	1
San Diego	1
Valledupar	46

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

Ilustración 6: Tabla Municipios de Antioquia

Municipios de Antioquia	# de Respuestas
Apartadó	5
Bello	2
Carepa	1
Dabeiba	1
Envigado	1



Guarne	1
Itagui	2
La Ceja	1
Medellín	31
Peñol	1
Remedios	3
Sabaneta	2
Sonsón	1
Vegachí	1
Zaragoza	1

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

Ilustración 7: Tabla Municipios del Valle de Cauca

Municipios del Valle de Cauca	# de Respuestas
Buenaventura	9
Cali	29
Cartago	3
Jamundí	2
Palmira	5
Pradera	1
Sevilla	1
Tuluá	1
Zarzal	1

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

Ilustración 8: Tabla Municipios de Cauca

Municipios de Cauca	# de Respuestas
Balboa	1
Caldono	5
El Tambo	1
López	1
Popayán	18
Santander de Quilichao	3
Suárez	2
Timbío	1
Toribio	1
Totoró	1

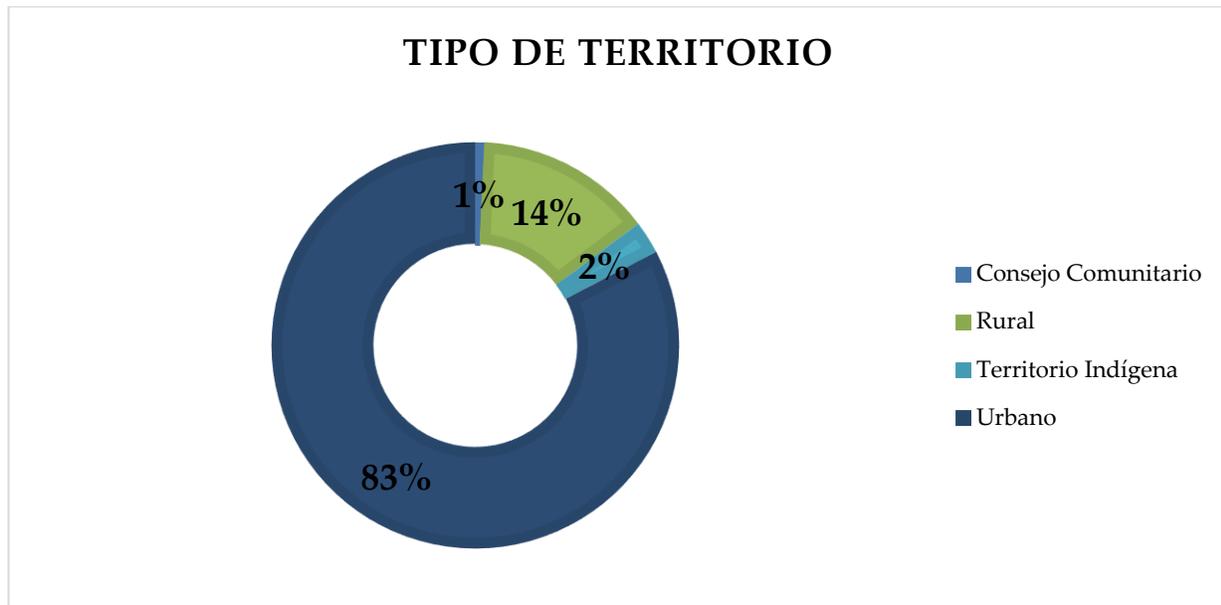
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.



4.1.5 Tipo de territorio

De los 535 ciudadanos que contestaron la encuesta, y viven en Colombia, 442 personas equivalentes al 82% viven en territorio urbano, 75 personas (14%) viven en territorio rural, 14 personas (2%) en territorio indígena y 4 personas (1%) en consejo comunitario.

Ilustración 9: Gráfica de *circular* tipo de territorio



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.2 Variable Demográfica

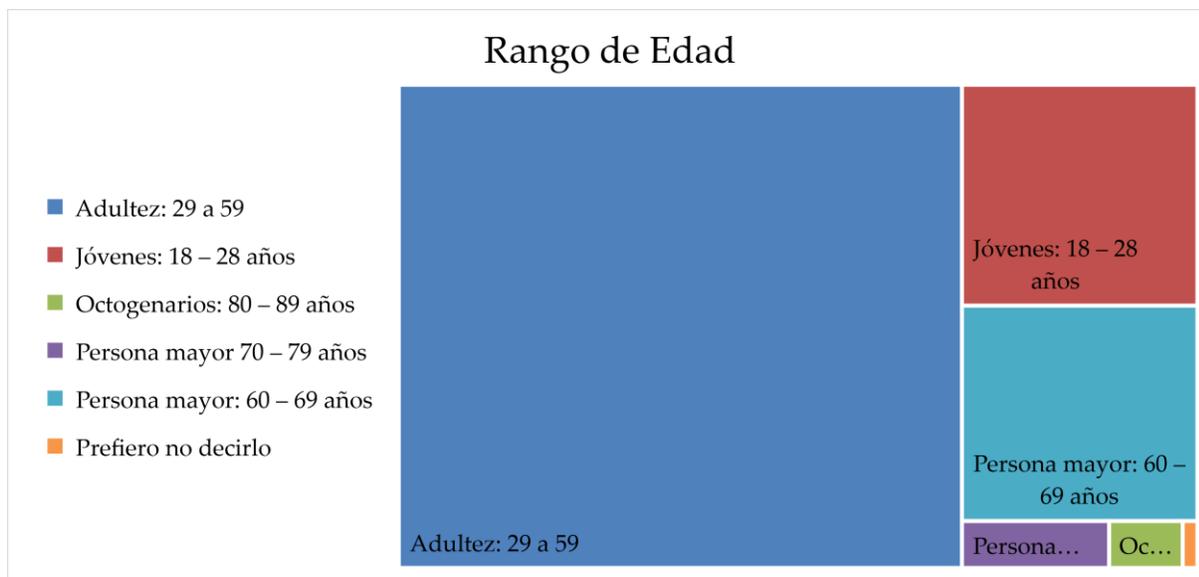
Permite evidenciar las características de los ciudadanos y su desarrollo a través del tiempo. Es importante contar con otros rasgos diferenciadores en las capas más

internas, como identidad de género, lugar de residencia, condición de discapacidad, y si fue víctima de violencia por el conflicto armado.

4.2.1 Rango de edad

De los 556 encuestados, 392 correspondientes al 70%, se encuentran en edad adulta, seguido de las personas jóvenes de 18 a 28 años con una participación de 75 respuestas correspondientes al 14%, las personas mayores de 60 a 69 años con 73 equivalente al 13%, las personas mayores de 70 a 79 y las personas mayores de 80 a 89 tuvieron 10 respuestas equivalentes 2% y 5 correspondiente al 1% respectivamente.

Ilustración 10. Rango de edad



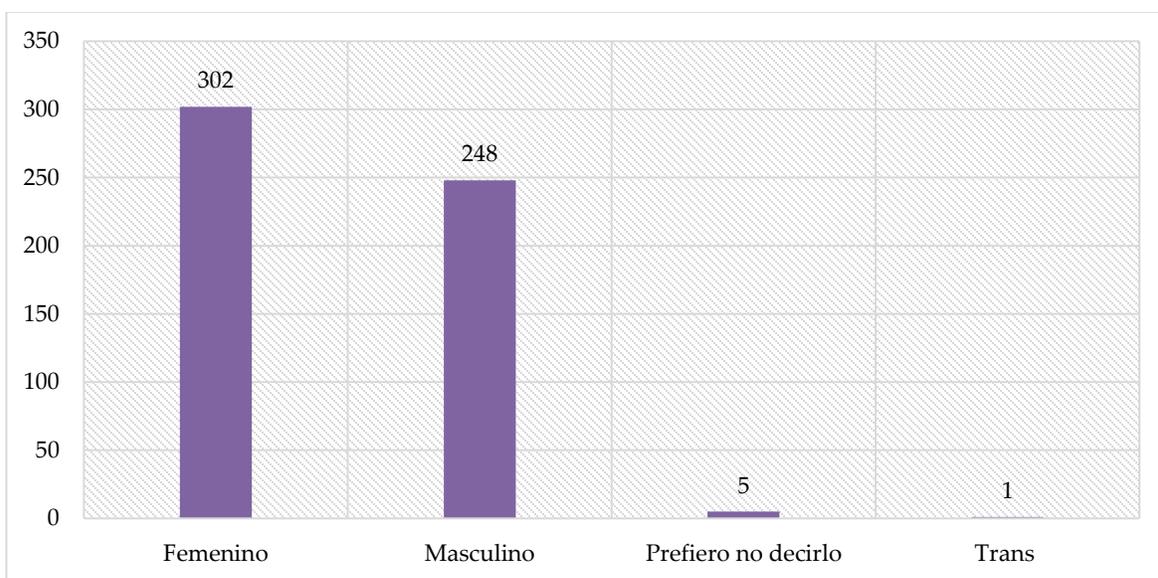
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.



4.2.2 Sexo

El sexo femenino fue representado por 302 ciudadanos, con la mayor participación, equivalente a un 54,3%, el sexo masculino tuvo una participación del 44,6% con 248 respuestas, 3 personas prefieren no decirlo y 1 persona trans.

Ilustración 11: Gráfica de líneas de sexo



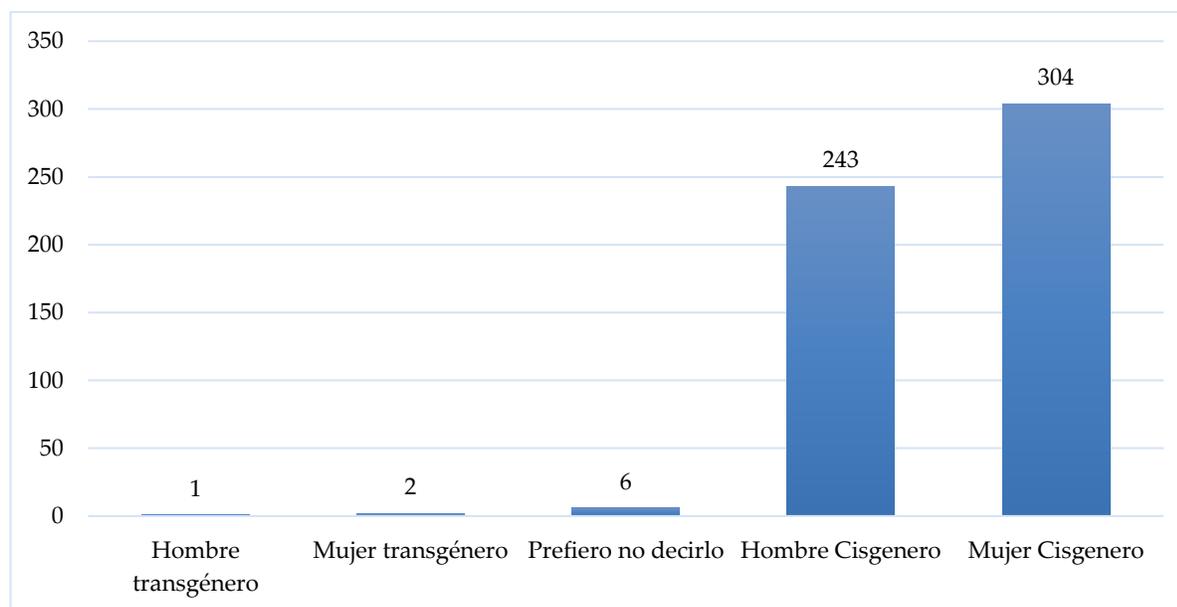
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.2.3 Identidad de género

De los ciudadanos que respondieron la encuesta, 304 encuestados, correspondiente al 54,7% se identificaron como mujer cisgénero; 243 usuarios, equivalentes al 43,7% se identifican como hombre cisgénero; 6 ciudadanos el 1,1% prefieren no decirlo, 2

personas (0,4%) como mujer transgénero y 1 persona con el 0,2% como hombre transgénero.

Ilustración 12: Gráfica de barras identidad de genero



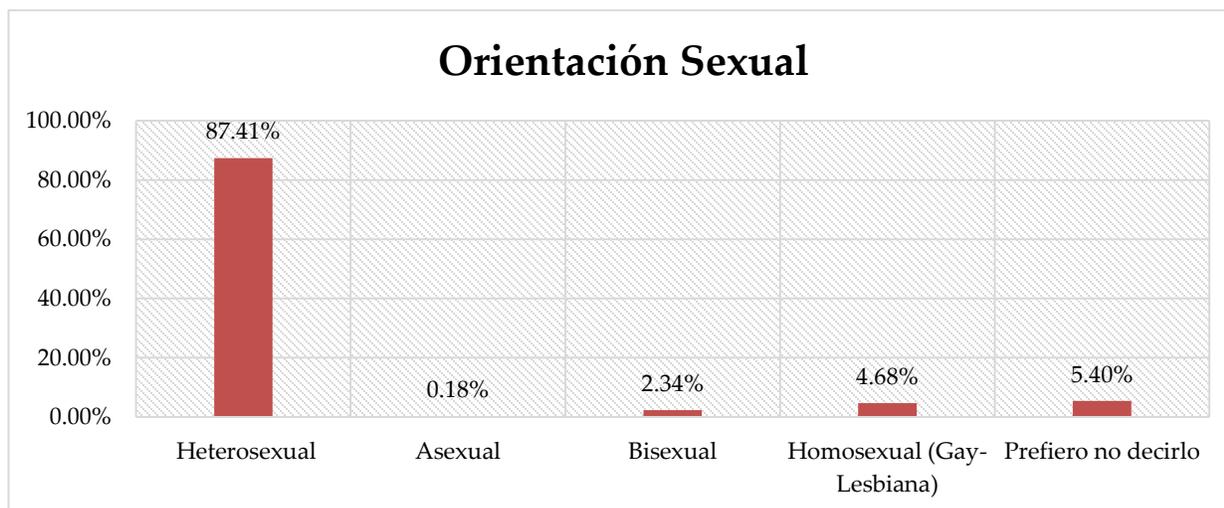
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.2.4 Orientación Sexual

De los 556 ciudadanos encuestados, 486 se definieron como heterosexuales (87,41%), 30 prefieren no decirlo (5,40%), 26 como homosexual (4,68%), 13 como bisexual (2,24%) y 1 persona como asexual (0,18%)



Ilustración 13: Gráfica de barras orientación sexual



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.2.5 Discapacidad

El 9,35% de los ciudadanos contestaron que tenían alguna discapacidad, siendo la física la de mayor incidencia, con 46,15% correspondiente a 24 ciudadanos, seguida de la múltiple y mental psicosocial ambas con 6 respuesta para el 11,54%, finalmente la discapacidad visual, sensorial auditiva tuvieron 1 respuesta. Es importante señalar que 6 respuestas no tuvieron relación con la pregunta.

Ilustración 14: Tabla discapacidad

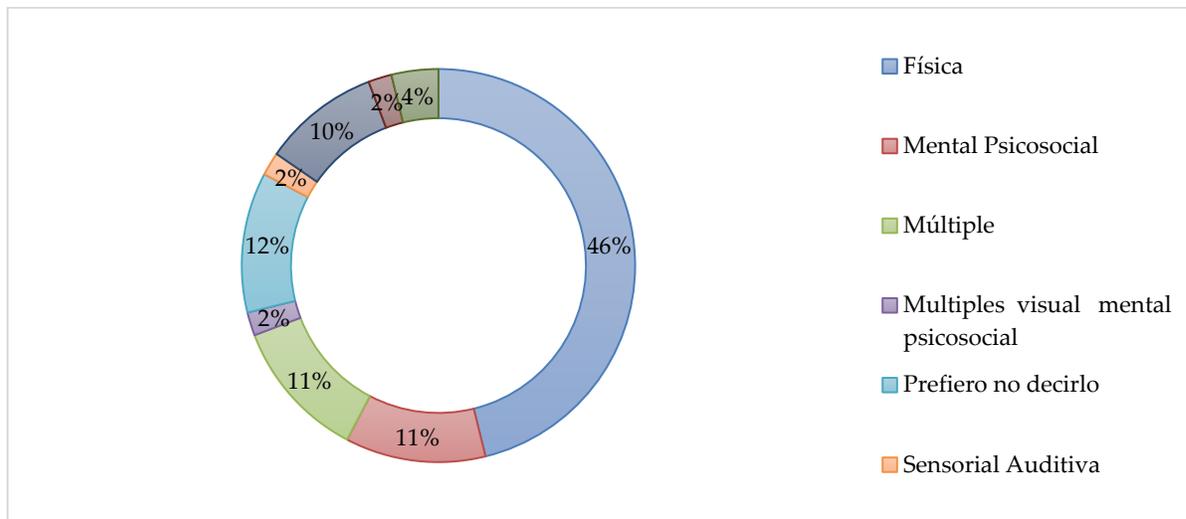
¿Tiene Usted alguna condición de discapacidad?	# de personas	De % de respuesta
No	504	90,65%

Si 52 9,35%

Grand Total 556 100,00%

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

Ilustración 15: Gráfica circular tipo de discapacidad



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.2.6 Pueblo étnico o comunidad campesina

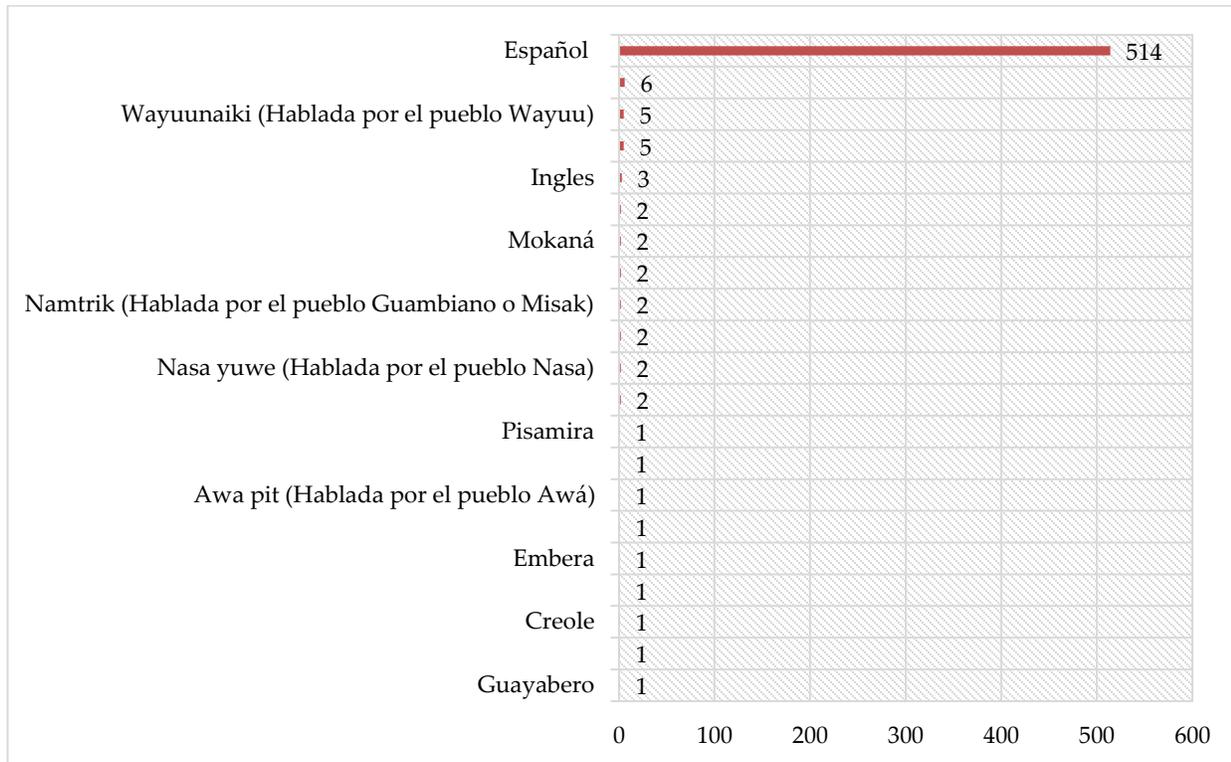
De las 556 personas que contestaron, el 23,74% pertenece a un pueblo étnico o comunidad campesina y el 76,26% manifiesta que no. De los 132 ciudadanos que contestaron Sí, 45 pertenecen a pueblo indígena equivalente al 34,09%, 35 comunidad campesina con el 26,52%, 31 a pueblo afrocolombiano con 23,48%, 10 a pueblo negro con 10,61% y 1 a pueblo raizal, Rom y palenquero cada una con 1,18%.

Ilustración 16: Tabla pertenencia étnica

Pertenece a pueblo étnico o Comunidad campesina	# de respuestas



Ilustración 16: Gráfica líneas lengua que habla o maneja



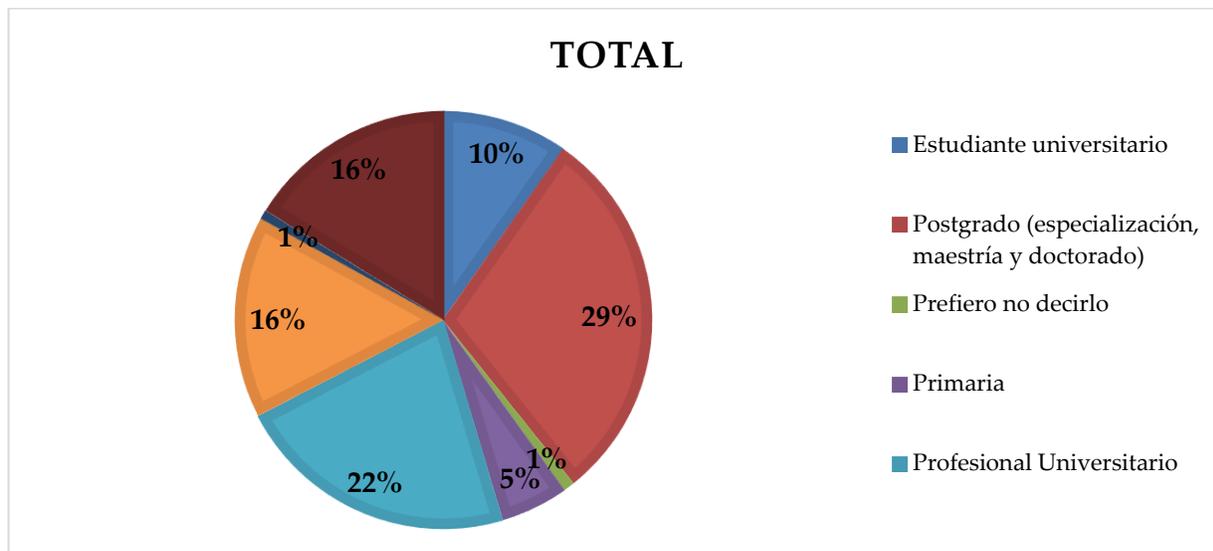
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.2.8 Nivel de escolaridad

De los 556 usuarios, 164 personas correspondiente al 29% indicaron que su nivel de escolaridad es posgrado, seguido por profesional universitario con 122 personas el 22%, tecnólogo con 90 personas 16%, secundaria con 87 personas con el 15%, universitario con 55 personas es decir el 10%, 29 personas con primaria con 5% y 4 personas sin escolaridad representado con el 1%.



Ilustración 17: Gráfica redonda nivel de escolaridad



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

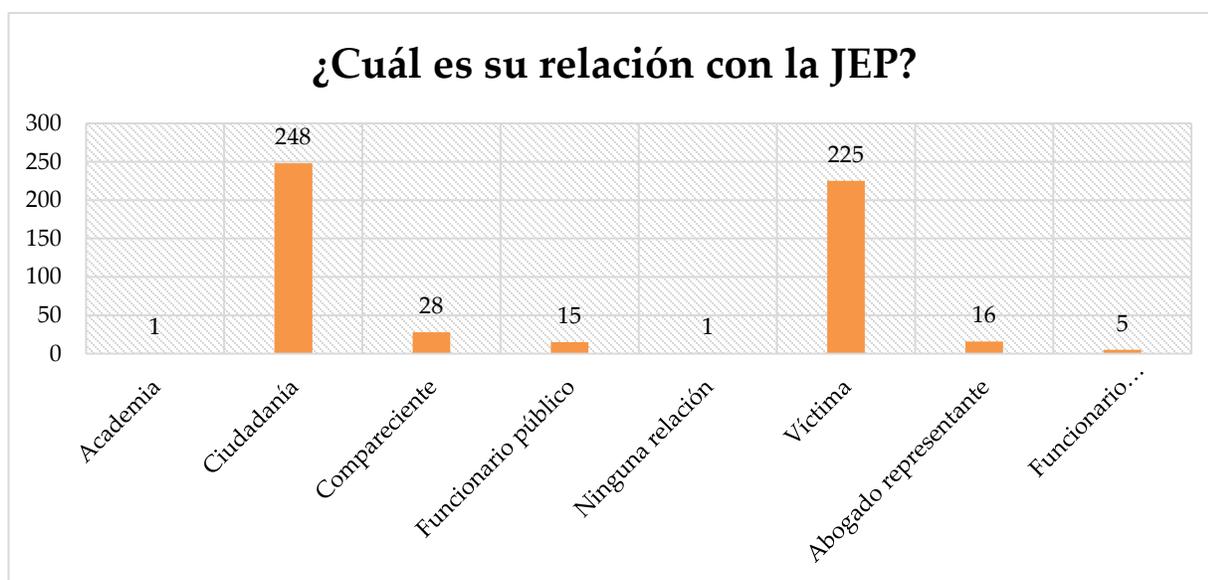
4.3 Variable Intrínseca

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.

4.3.1 Relación con la JEP

De las 539 respuestas, el 46% se identifica como ciudadanía en general, el 41,7% como víctima, el 5,2% como compareciente, el 3% como abogado representante y el 2,8% como funcionario público, el restante 1,3% academia, funcionario de una organización internacional y ningún tipo de relación con la JEP.

Ilustración 18: Gráfica de barras: ¿Cuál es su relación con la JEP?



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano.

4.3.2 Organización a la que pertenece

549 ciudadanos seleccionaron una opción de las disponibles, 182 personas correspondiente al 33,15% no pertenecen a ninguna organización, 111 personas corresponden al 20,22% pertenece a organizaciones de víctimas, 73 personas el 13,30% a organizaciones sociales y de Derechos Humanos, 69 personas pertenecen a academia

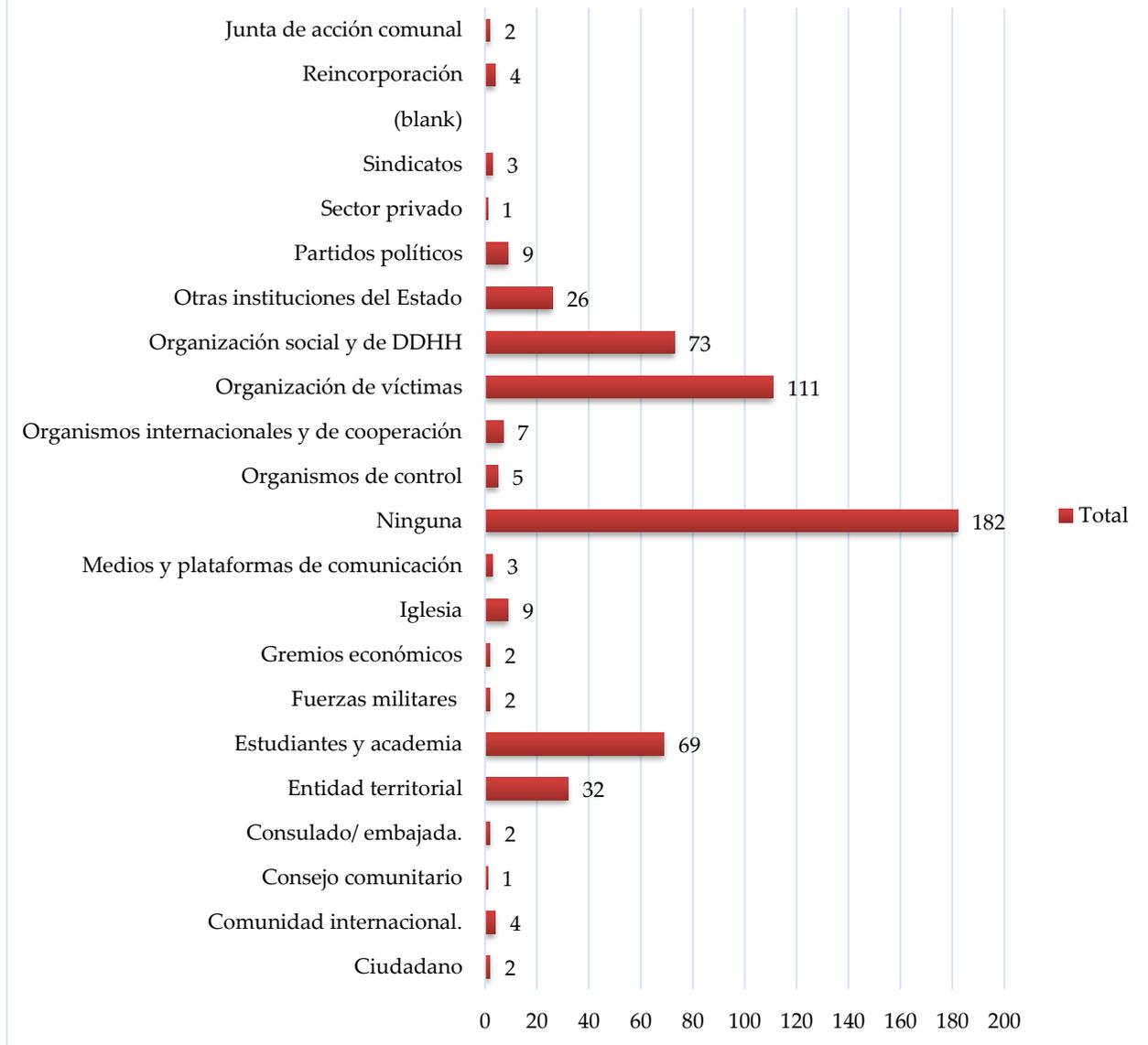


con el 12,57%, 32 personas 5,83% forman parte de entidades territoriales y 26 personas 4,74% hacen de otras instituciones del Estado.

El restante 10% se encuentra compuesto por personas pertenecientes a partidos políticos, iglesia, organismos internacionales, organismos de control, comunidad internacional, medios de comunicación, sindicatos y embajadas.

Ilustración 19: Gráfica de barras canales de atención que utiliza para acceder a la información de la JEP.

Organización Pertenciente



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

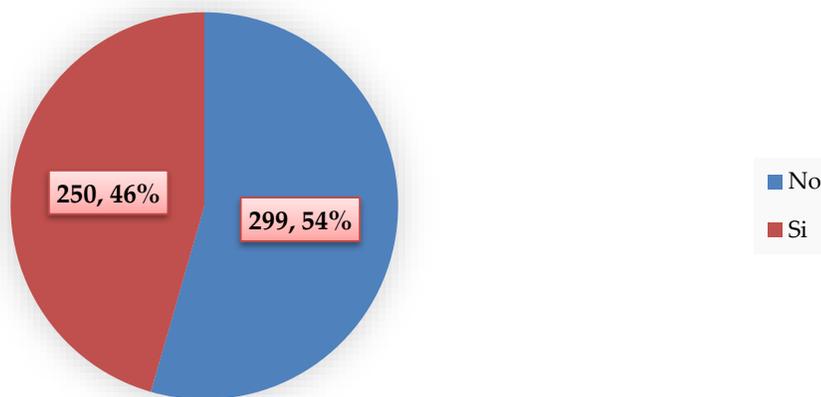


4.3.3 Conoce los puntos de atención presencial de la JEP

El 54% correspondiente a 299 respuestas manifestaron que NO conocían los puntos de atención presencial de la Jurisdicción, por su parte 250 personas correspondientes al 46% señalaron que SI conocían los puntos de atención presencial.

4.3.4 ¿Conoce los puntos de atención presencial de la JEP?

Ilustración 20: Gráfica de circulo conoce los puntos de atención presencial.



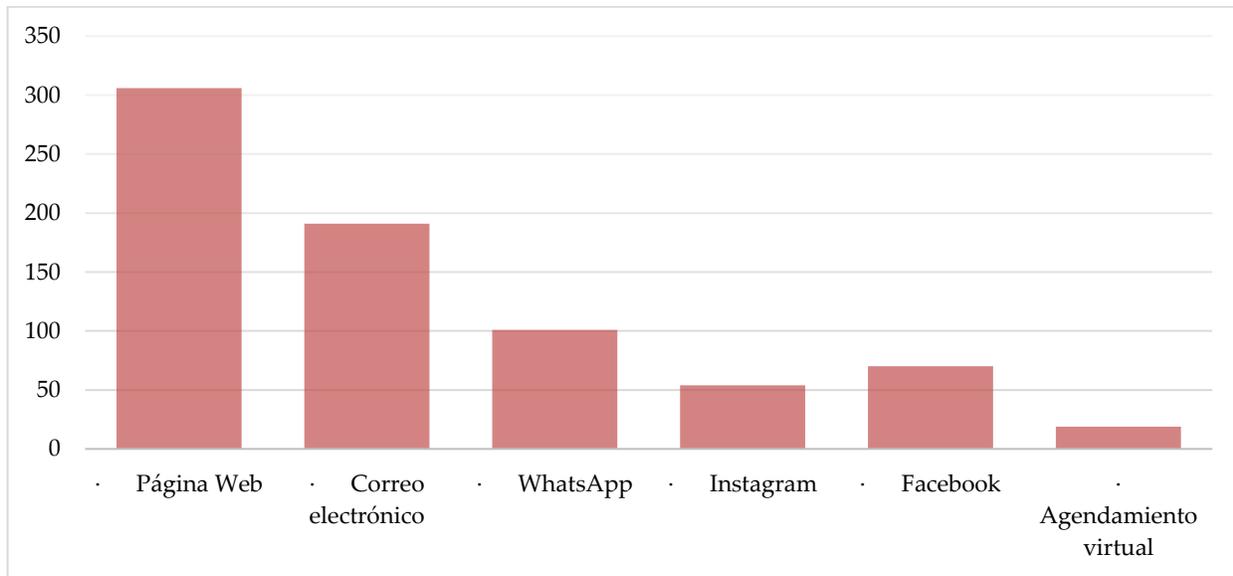
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.3.5 ¿Cuál canal de comunicación virtual conoce de la JEP?

Dentro de las opciones disponibles, el canal de comunicación más conocido es la página web con 306 respuestas, seguido por el correo electrónico con 191, WhatsApp con 101,

Instagram con 54 respuestas, Facebook con 70 respuestas y agendamiento virtual con 19 respuestas.

Ilustración 21: Gráfica de barra canal de comunicación.

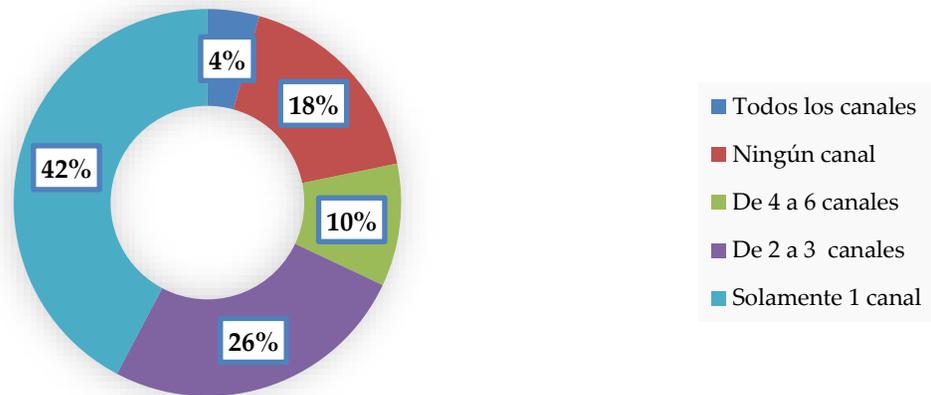


*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 741 respuestas.

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

Ahora bien, de las 556 respuestas, se evidencia que el 42% correspondiente a 235 respuestas conoce únicamente un canal de comunicación, seguido por el 26 % con 143 respuestas conocen entre 2 a 3 canales de comunicación, 97 personas con el 18% no conocen ningún canal de comunicación, el 10% con 57 respuestas conocen de 4 a 6 canales de comunicación y 4% conoce todos los canales de comunicación.

Ilustración 22: Gráfica de círculo canales de comunicación.



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.3.6 ¿Cuál canal de comunicación se le facilita utilizar?

El canal de mayor facilidad de uso entre los encuestados es el canal virtual con 447 respuestas, seguido por el canal telefónico con 147 y el canal escrito con 87 respuestas.

Ilustración 23: Tabla canal de comunicación que se le facilita usar.

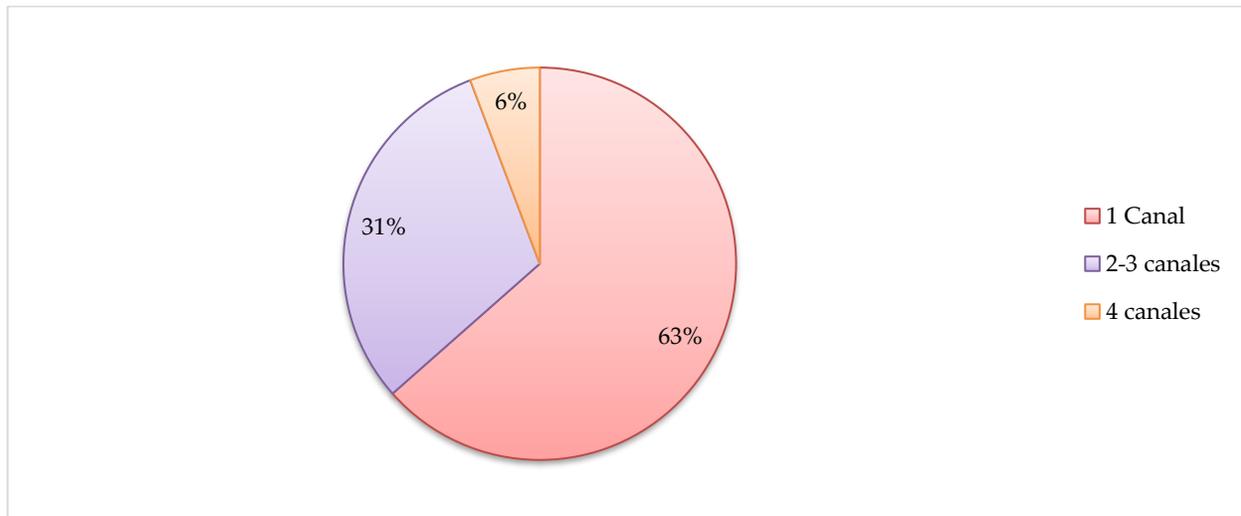
Canal	# de Respuestas
Escrito	87
Presencial	147
Telefónico	195
virtual	447

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 876 respuestas

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

Para los 556 encuestados, el 63% correspondiente a 353 respuestas solo se les facilita el uso de un canal, para el 31% con 171 respuestas se les facilita el uso entre 2 a 3 canales y únicamente el 6% se les facilita el uso de todos los canales.

Ilustración 24: Gráfica de círculo comunicación que se le facilita usar.



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.4 Variable Comportamental

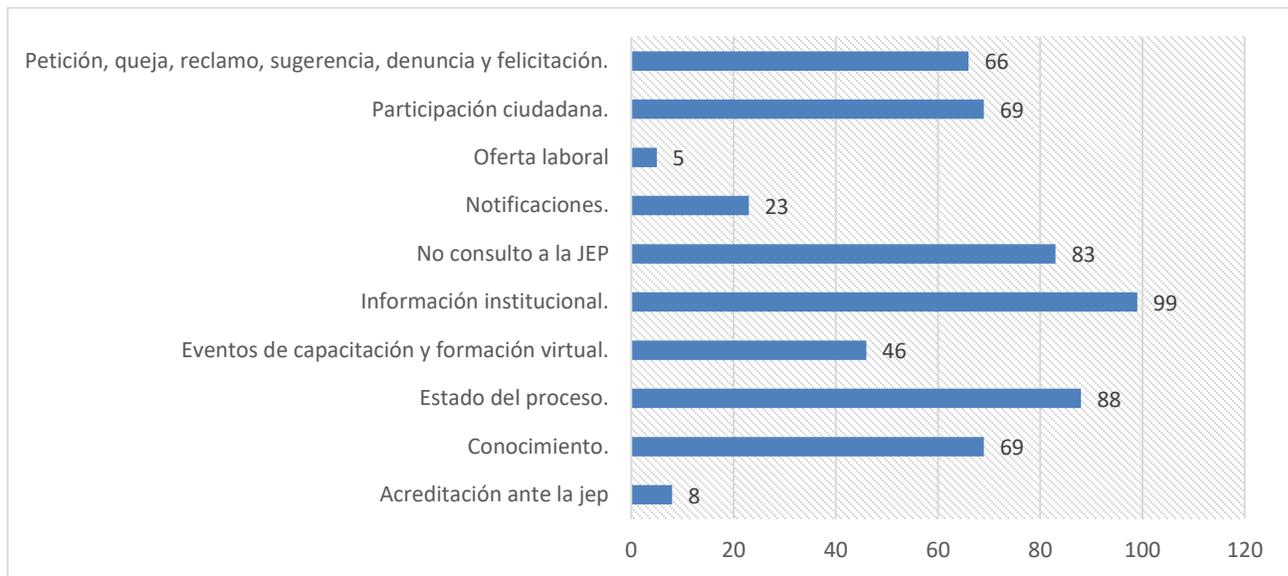
Esta variable mide el comportamiento de los ciudadanos frente a los canales de atención de la JEP, en cuanto a frecuencia de las visitas, motivo de consulta, enfoque diferencial y experiencia con la JEP.



4.4.1 Razones por las cuales consulta

De las opciones planteadas los participantes seleccionaron una de las posibles opciones. La consulta de información institucional es la principal con 99 respuestas equivalentes al 17,81%, seguido por Estado del proceso con 15,83% y 88 respuestas, 99 personas con el 14,92% manifestaron que no consultan a la JEP Y 12,41% con 69 respuestas señalaron que por conocimiento realizan la consulta.

Ilustración 25: Gráfica de barras razones por las cuales consulta a la JEP



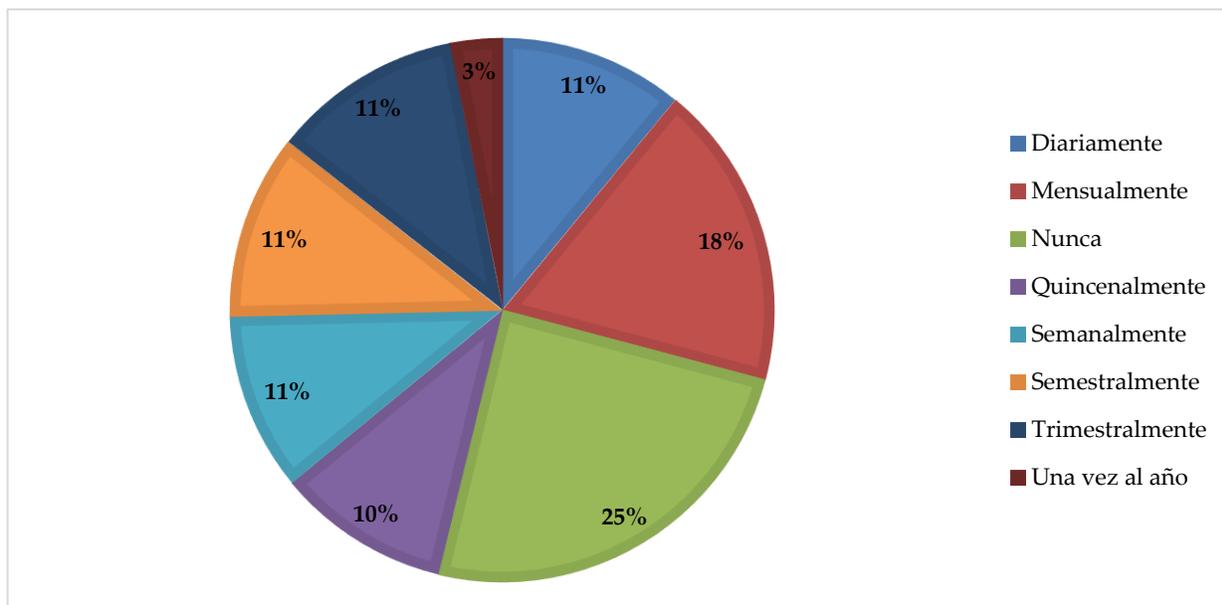
*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 876 respuestas

Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

4.4.2 Frecuencia de consulta de información que genera la JEP

Con base en los 556 encuestados, 137 respondieron que nunca consultan a la JEP, representando el 25% de las respuestas, seguido por el 18% con 101 personas que señala mensualmente, 61 personas señalaron que diariamente, al igual que otras 61 personas indicaron que semestralmente, 63 indicaron que trimestralmente y 59 semanalmente, estos 4 grupos de personas tuvieron una aproximación al 11% cada uno del total. Por último, 17 personas indicaron que la consultan la realizan una única vez al año.

Ilustración 26: Gráfica de círculo frecuencia de consulta de información



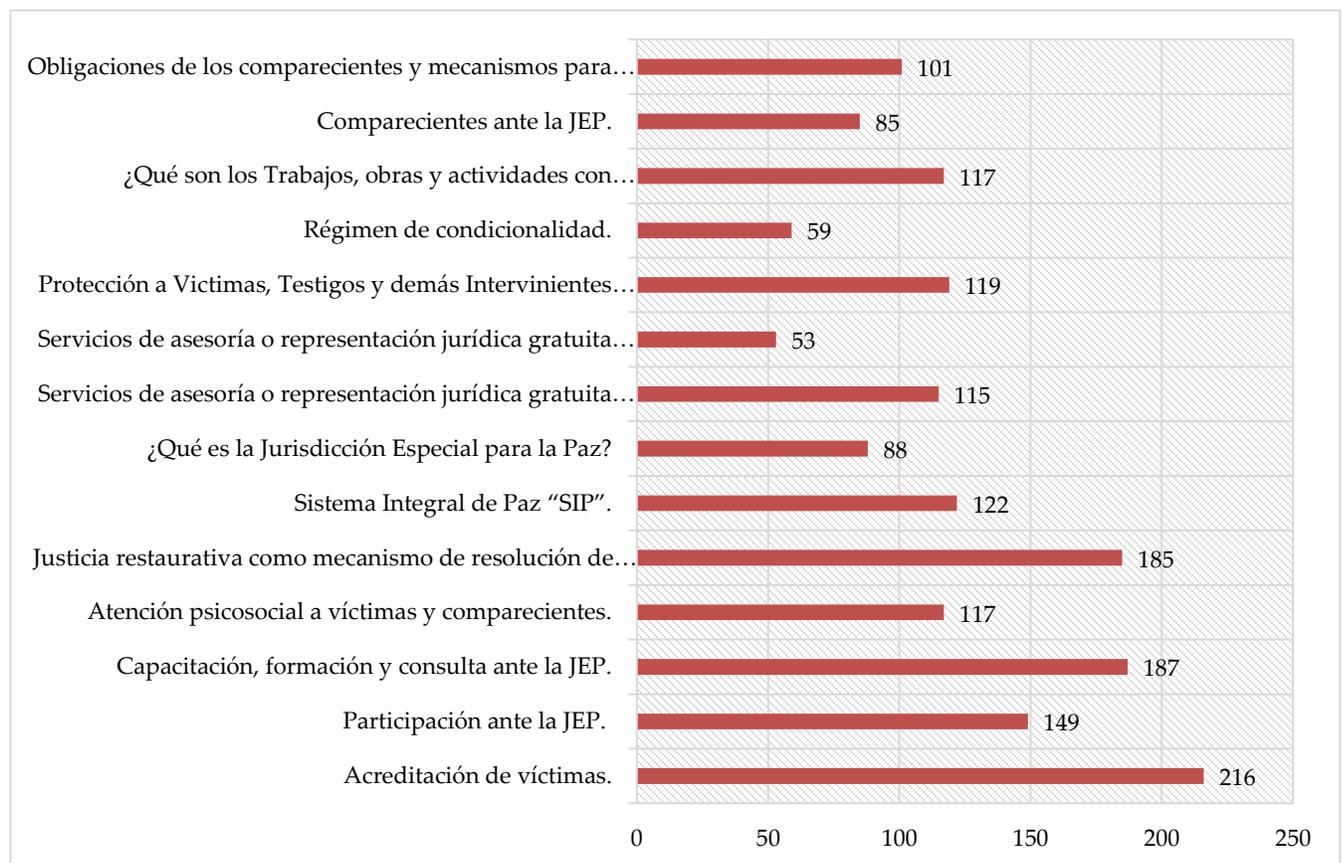
Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano



4.4.3 Principales temas de interés

A la pregunta sobre ¿cuál tema le gustaría conocer o ampliar información?, los participantes respondieron como los principales temas de interés la acreditación de víctimas con 216 respuestas, seguido por capacitación, formación y consulta ante la JEP con 187 respuestas, justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflictos y construcción de paz con 185, participación ante la JEP con 149 y el sistema integral para la paz con 122 respuestas.

Ilustración 27: Gráfica de barra principales temas de interés



Fuente: Creación propia del Departamento de Atención al Ciudadano

*Pregunta con opción de respuesta múltiple, razón por la cual en la gráfica aparecen 1713 respuestas

Así mismo, del total de respuesta, el 52% de personas señalaron su interés en conocer más de un único tema, frente al 48% que únicamente se encuentra interesado en un único tema.

4.4.4 Sobre ¿Cuál otro tema le gustaría conocer o ampliar información?

A diferencia de las preguntas anteriormente presentadas, esta fue la única pregunta que no era de selección, aquí los ciudadanos y grupos de valor presentaron sus observaciones y comentarios en relación con unos temas particulares. Llegando a recibir 442 comentarios, preguntas, quejas, observaciones y sugerencias. Las cuales fueron categorizadas y agrupadas de la siguiente manera:

1. Proceso Legal y Reconocimiento de Víctimas:
 - Información confidencial sobre desmovilizados en lugares específicos.
 - Reconocimiento como víctima del secuestro.
 - Participación de las organizaciones de víctimas.
2. Información y Socialización:
 - Cómo opera la JEP.
 - Jurisprudencia.
 - Normatividad y jurisprudencia internacional de DDHH.
 - Justicia Restaurativa aplicada en educación.
 - Justicia Transicional.
3. Avances y Acciones de la JEP:
 - Pronunciamientos de la JEP en materia ambiental.



- Labores de la JEP y su estado actual.
 - Máximos responsables.
 - Acciones colectivas en la reconstrucción de territorios.
4. Reparación y Beneficios:
- La verdad como elemento vital de reparación y no repetición.
 - Acciones pedagógicas para la escuela.
 - Métodos y alternativas de reparación a las víctimas.
 - Oferta de la JEP y UARIV.
 - TOAR y beneficios para los agentes del Estado.
 - Indemnización y reparación económica.
 - Proyectos productivos para las víctimas.
 - Beneficios para víctimas de abuso sexual.
 - Reparación colectiva.
 - Reconocimiento de víctimas en el exterior.
 - Reconocimiento de Atlántico y Barranquilla por presencia activa de actores armados.
5. Casos Específicos y Macrocasos:
- Macro caso 08.
 - Macro caso 05.
 - Acreditación del caso No. 10.
6. Presencia de la JEP y Proceso en Regiones:
- Formas de educar en infancias sobre la JEP.
 - Protección a líderes víctimas del conflicto armado.
7. Educación y Capacitación:

- Programas educativos para víctimas.
 - Pedagogía de la JEP.
 - Ofertas de empleo relacionadas con investigación judicial.
8. Participación Ciudadana y Consultas:
- Participación de las víctimas en general.
 - Consultas específicas ante la JEP.
 - Coordinación entre la JEP y Jurisdicción Especial Indígena.
9. Otros Temas Específicos:
- Oportunidades laborales dentro de la JEP.
 - Información sobre lugares usados como fosas comunes.
 - Propuestas o proyectos de vinculación con las escuelas.
 - Peticiones sobre contacto y coordinación con organizaciones.
10. Procesos Legales y Participación:
- Participación en audiencias.
 - Seguimiento a los procesos.
 - Participación de las mujeres en el microcaso #11.
 - Proceso penal y participación en audiencias.
 - Participación de la población LGBT rural ante la JEP.
 - Participación en las audiencias con Mancuso y acreditación de Muvicopaz.
 - Ampliación de participación de las mujeres en microcaso #11.
 - Participación ciudadana.



5. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

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

5.1 Variables Geográficas.

El 96% de los encuestados vive en Colombia, el restante 4% que vive en exterior se encuentra principalmente concentrado en España y Estados Unidos. En los departamentos colombiano donde hay mayor presencia de encuestados corresponde a municipios con macro casos como es el sur del Valle del Cauca, el Urabá Antioqueño, el norte del Cauca y los municipios del Cesar.

Por último, se resalta la participación del 17% de personas que residen en territorios étnicos. Sin embargo, es clara la concentración urbana con el 83%.

5.2 Variable Demográfica

La mayor parte de los encuestados son jóvenes y adultos, principalmente mujeres, en su mayoría con identidad cisgénero, heterosexual como su orientación sexual. Sin embargo, se reconoce la participación de personas transexuales, con variadas orientaciones sexuales.

El 9.35% de los encuestados reporta tener alguna discapacidad, siendo la física la más común. Por su parte, el 23,74% de los participantes pertenecen a un pueblo étnico y el 7% habla una lengua distinta al español.

En relación con los niveles de escolaridad, el 29% cuenta con posgrado y el 22% profesional universitario, sin embargo, hay una alta participación con el 21% con educación básica prima y secundaria

5.3 Variable intrínseca

Se encuentra una alta participación de víctimas y ciudadanía en general con aproximadamente el 84% de la muestra. Así mismo, de estos una gran proporción pertenecen a organizaciones víctimas y organizaciones sociales, aun así, encontramos que el 33% no pertenece a alguna organización.

Por otra parte, más del 50% no conoce los puntos de atención presencial en los territorios. Esta información se correlaciona con el amplio conocimiento de los canales virtuales siendo la página web y el correo institucional los más reconocidos. De la misma manera con 445 respuestas los canales virtuales son los que mayor se les facilita usar a los grupos de valor seguidos por el canal telefónico.



5.4 Variable comportamental

Las principales razones de consulta a la JEP son sobre información institucional y el estado de los procesos con cerca de 190 respuestas, aun así, se resalta un 14,92% que no busca o consulta a la JEP.

De la misma manera, se correlaciona con el 25% que en ningún momento del año consulta a la JEP. Sin embargo, con el 30% se encuentran unos ciudadanos y grupos de valor que consultan activamente entre mensual y diariamente a la Jurisdicción.

Entre los temas de mayor interés entre los encuestados encontramos la acreditación de víctimas, capacitación, formación y consulta ante la JEP. Aun así, es importante señalar que los ciudadanos buscan tienen más de un tema de interés.

Finalmente, se recopilieron 442 comentarios, preguntas y sugerencias que se agruparon en diversas categorías, las categorías abarcan desde Proceso Legal y Reconocimiento de Víctimas hasta Participación Ciudadana y Consultas. Esto demuestra una diversidad de inquietudes y la necesidad de abordar una amplia gama de temas.

6. RECOMENDACIONES

Al realizar el informe de la encuesta de caracterización ciudadana y grupos de valor 2023, 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:

- Fortalecer los ejercicios de descentralización que ha venido adelantando la Jurisdicción mediante la apertura de nuevos puntos de atención presencial en territorio. Así mismo, la realización de actividades como la rendición de cuentas o espacios de participación ciudadana en municipios priorizados por los macrocasos.
- Realizar jornadas de divulgación de los lineamientos por cada uno de los enfoques diferenciales para aumentar la participación de grupos étnicos, personas con orientación sexual diversa y personas con discapacidad.
- Generar contenidos en lenguaje claro, accesible para personas con discapacidad y en lengua nativa para la divulgación de las acciones de la jurisdicción a todos los grupos poblacionales.
- Realizar campañas de divulgación sobre los puntos de atención presencial en territorio de la Jurisdicción. Así como la promoción, de los canales virtuales, principalmente el de agendamiento virtual que es el de mayor desconocimiento.
- Priorizar los temas señalados para la divulgación a través de los canales de atención.
- Diversificar los canales de divulgación de las acciones y actividades realizadas por la JEP para llegar a las personas que no consultan permanentemente los canales de atención.

