JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ (JEP)

INFORME ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN CIUDADANA 2024

Secretaría Ejecutiva

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Informe encuesta de Caracterización Ciudadana 2024

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN 4

2. FICHA TÉCNICA 6

3. OBJETIVO 7

3.1. OBJETIVO GENERAL 7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7

4. RESULTADOS 8

4.1. VARIABLE GEOGRÁFICA 8
4.1.1. Lugar de residencia 8
4.1.2. Departamento de residencia 9
4.1.3. Municipios con mayor participación en la encuesta 9
4.1.4. Zona de Residencia 10
4.2. VARIABLE DEMOGRÁFICA 11
4.2.1. Rango de edad 11
4.2.2. Sexo 12
4.2.3. Identidad de género 12
4.2.4. Orientación sexual 13
4.2.5. Discapacidad 14
4.2.6. Pertenencia étnica 15
4.2.7. Lengua hablada 16
4.2.8. Nivel de escolaridad 17
4.2.9. Ocupación 18
4.3. VARIABLE INTRÍNSECA 19
4.3.1. Conocimiento sobre la JEP 19
4.3.2. Relación con la JEP 20
4.3.3. Organización que pertenece 21
4.3.4. Conoce los puntos de atención 22
4.3.5. Canales virtuales 23
4.3.6. Obstáculos interactuando con la JEP 24

4.3.7. ¿Cómo se informa de la JEP? *25*
4.3.8. Canal de comunicación preferido *26*
4.4. VARIABLE COMPORTAMENTAL 27
4.4.1. Razones de consulta a la JEP *27*
4.4.2. Lugar de ocurrencia de los hechos de consulta *28*
4.4.3. Frecuencia de consulta *30*
4.4.4. Tema de mayor interés *30*
4.4.5. Sobre cual tema le gusta conocer o ampliar información *31*
4.4.6. Otro tema de interés *33*
5. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 34
5.1. VARIABLE GEOGRÁFICA 35
5.2. VARIABLE DEMOGRÁFICA 36
5.3. VARIABLE INTRÍNSECA 37
5.4. VARIABLE COMPORTAMENTAL 38
6. RECOMENDACIONES 40

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

1. Introducción

La encuesta de caracterización ciudadana 2024 de la Jurisdicción Especial para la Paz – JEP tiene como objetivo identificar las características demográficas, comportamentales y geográficas de los ciudadanos de la JEP. A través de esta encuesta, se recoge información de diversos aspectos como lugar de residencia, edad, género, discapacidad, estrato socioeconómico, entre otros. Esto permite tener un panorama claro sobre la población que interactúa con la JEP y facilita la toma de decisiones en cuanto a la personalización de los servicios y la implementación de enfoques diferenciales, como el tratamiento especial para comunidades étnicas o personas con discapacidad.

Para el diseño de la encuesta de la presente vigencia, se tomaron como referencia las encuestas realizadas en años anteriores, con el propósito de facilitar la elaboración de un análisis comparativo. Asimismo, la formulación de algunas preguntas son producto de las recomendaciones de la consultoría sobre la Estrategia de Comunicaciones, adelantada por Proyectamos Colombia, donde se expuso el grado de conocimiento, apropiación, credibilidad y confianza que tiene la ciudadanía sobre la JEP. De igual manera, la "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5" del Departamento Administrativo de la Función Pública fue un instrumento fundamental para la selección de las variables a caracterizar.

Por otra parte, es importante destacar que, gracias a las encuestas de caracterización ciudadana finalizadas, se ha identificado la necesidad de fortalecer la descentralización mediante la apertura de nuevos puntos de atención presencial y la realización de actividades como la rendición de cuentas en municipios priorizados. Así como se resalta

la importancia de promover la participación de grupos étnicos, personas con diversas orientaciones sexuales y personas con discapacidad, a través de campañas de divulgación que visibilicen los enfoques diferenciales, y de generar contenidos accesibles en lenguaje claro y en lenguas nativas.

Finalmente, el éxito de la aplicación de la encuesta a través de la página web institucional llevó a que, una vez más, se utilizara este medio para su implementación. Además, se promovió mediante envíos masivos de correos electrónicos a las personas que han interactuado con la JEP y a través del WhatsApp institucional, con el objetivo de alcanzar la mayor cantidad de personas posible.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

2. Ficha técnica

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

Ilustración 1: Tabla de la ficha técnica.

Ficha técnica – Encuesta de caracterización 2024

Universo	Grupos de valor y ciudadanía en general que han interactuaron con la JEP.
Cobertura Geográfica	Nacional e internacional.
Canal de aplicación	Página web: www.jep.gov.co/ServicioAlCiudadano/Paginas/encuestas-caracterizacion.aspx
Recolección de la información	Divulgación por medio de correo electrónico, roba página institucional, los equipos de trabajo en los puntos de atención presencial en territorio y WhatsApp.
Encuestas realizadas	511
Número de preguntas	64
Periodo de recolección	Octubre – diciembre 2024

Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

3. Objetivo

3.1. Objetivo General

Analizar las 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.

3.2. Objetivos específicos

- Identificar y segmentar a los grupos de valor y ciudadanía de la JEP según sus características demográficas, geográficas e intrínsecas.
- Analizar los canales de atención utilizados por los ciudadanos y su percepción respecto a la calidad del servicio.
- Determinar los temas prioritarios y necesidades informativas de los grupos de valor y ciudadanía.
- Identificar las barreras de acceso a los servicios de la JEP y su impacto en la interacción con la entidad.
- Proponer estrategias segmentadas para optimizar la participación ciudadana y el acceso a los servicios de la JEP.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

4. Resultados

La encuesta de caracterización ciudadana y grupos de valor de la Jurisdicción Especial para la Paz para el 2024, fue publicada del 1° octubre al 31 de diciembre de 2024 obteniendo quinientas once (511) respuestas.

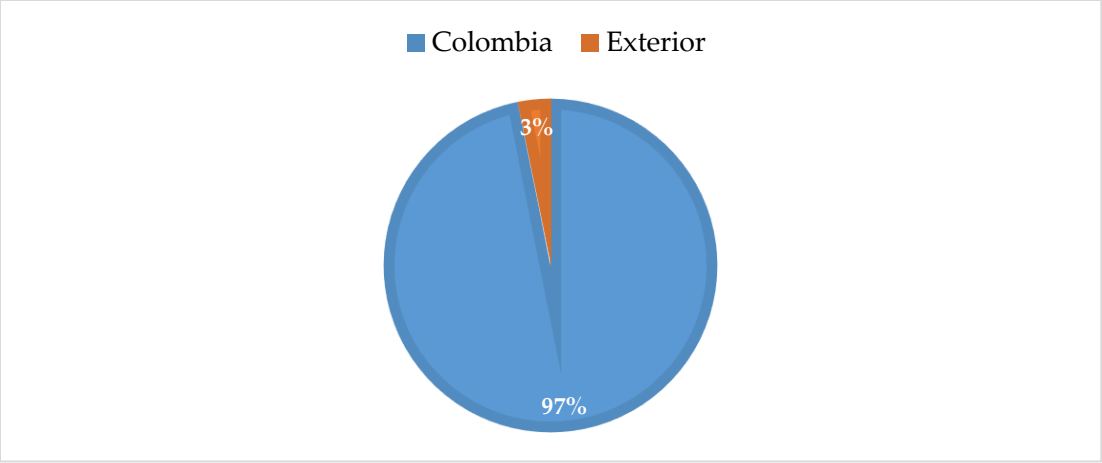
4.1. Variable geográfica

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 511 ciudadanos que respondieron la encuesta, el 97%, corresponde a 495 residentes en Colombia, y el 3% restante, corresponde a 16 ciudadanos que residen en el exterior.

Ilustración 2: Gráfica circular lugar de residencia.

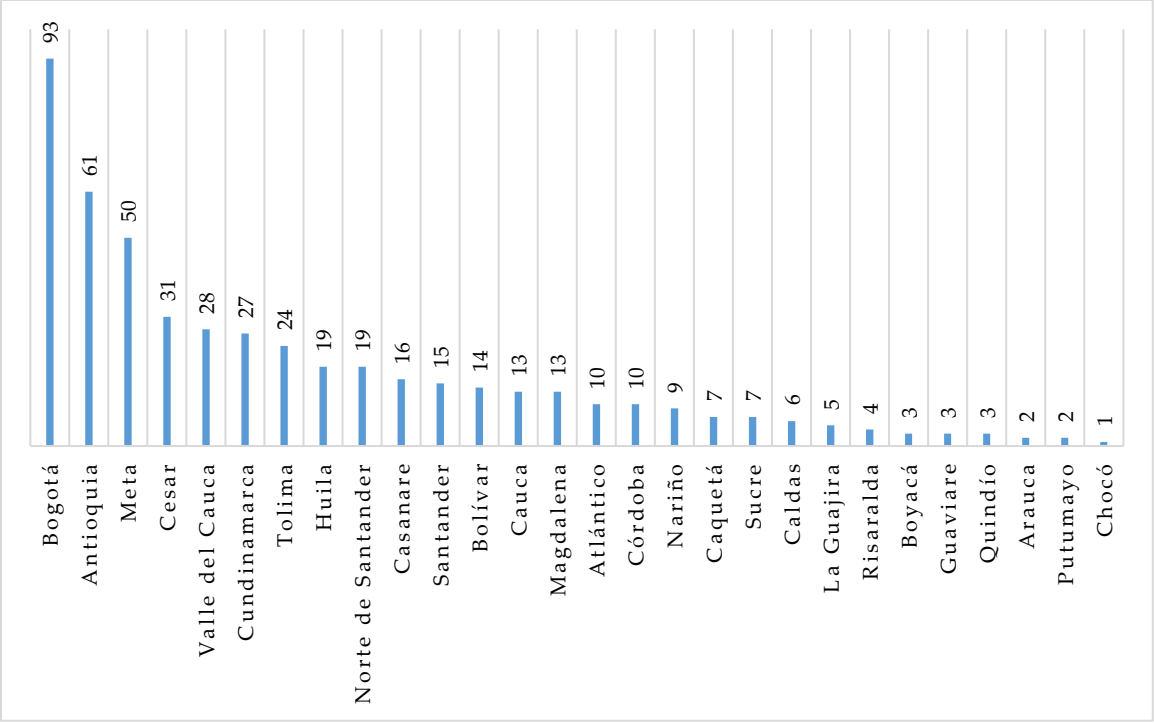


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.1.2. Departamento de residencia

Del territorio colombiano, se resalta la participación de 28 departamentos, liderados por Bogotá con 93 respuestas, seguido por Antioquia con 61 personas encuestadas, Meta con 50 personas y Cesar con 31 personas de la muestra. Los demás departamentos se componen con 232 personas encuestas, correspondiente al 46,87%. Es decir, los cinco primeros departamentos componen la muestra con el 53,13%.

Ilustración 3: Gráfica de barras con representación de residencia en Colombia.



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.1.3. Municipios con mayor participación en la encuesta

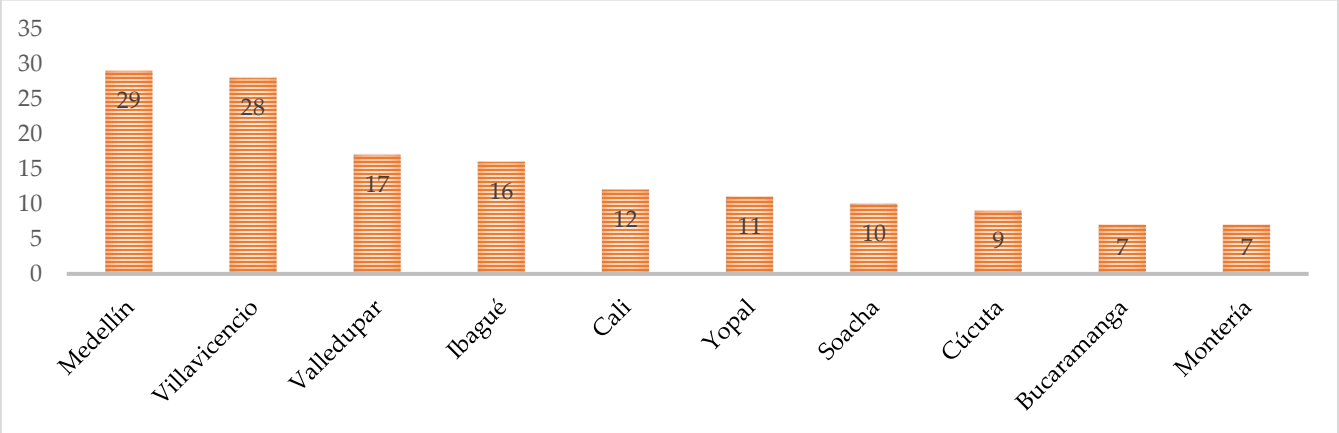
La muestra incluye una representación de 169 municipios, destacándose Medellín, Villavicencio, Valledupar, Ibagué y Cali, que en conjunto suman 102 personas, equivalentes al 20,60% de la muestra. Es importante señalar que el 22,42% de la muestra

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

corresponde a 111 municipios diferentes, lo que refleja una amplia variedad de territorios del país. Finalmente, Bogotá no fue considerada como referencia en este caso, ya que se utilizó exclusivamente para la muestra departamental.

Ilustración 4: Gráfica de barras participación por municipios.

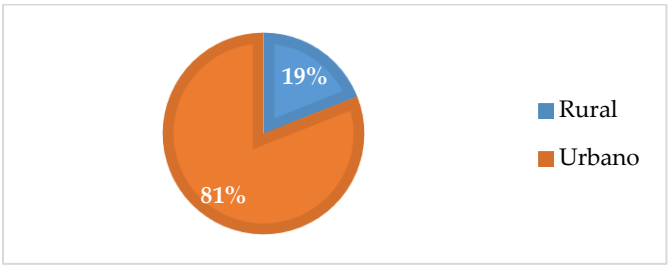


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.1.4. Zona de Residencia

De los 511 ciudadanos que contestaron la encuesta, 401 personas con el 81% habitan en zonas urbanas y 94 personas, es decir, el 19% habitan en zona rural.

Ilustración 5: Gráfica de barras participación por municipios.



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

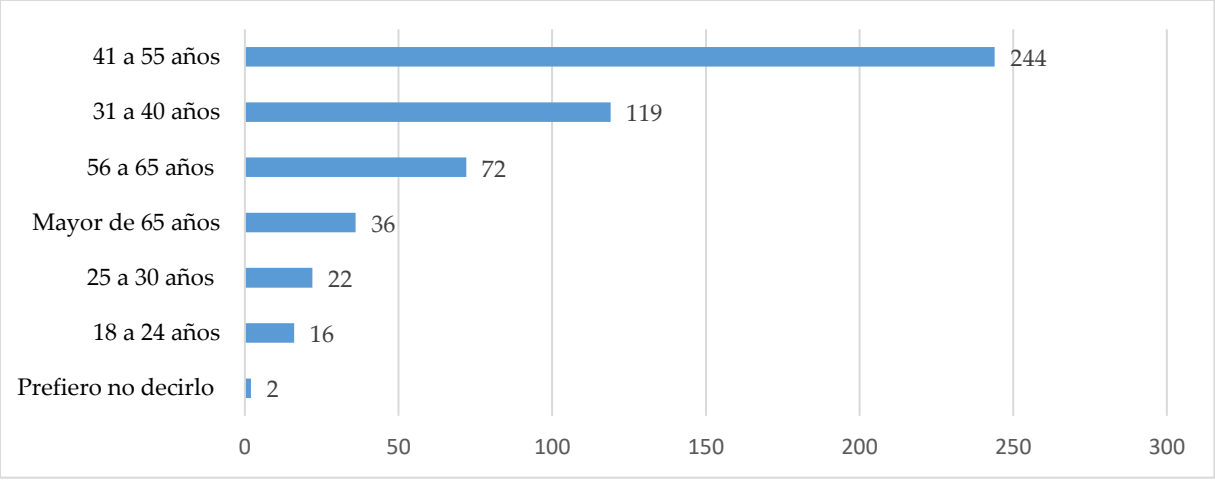
4.2. Variable demográfica

Esta variable permite identificar las características de los ciudadanos y analizar su desarrollo a lo largo del tiempo. Además, resulta fundamental incorporar otros rasgos diferenciadores en niveles más específicos, como la identidad de género, el lugar de residencia, la condición de discapacidad y la experiencia de haber sido víctima de violencia en el contexto del conflicto armado. Esto contribuye a una comprensión más integral de las realidades de las personas y los contextos en los que se encuentran.

4.2.1. Rango de edad

De las 511 personas encuestadas, 2 prefirieron no revelar su edad, por lo que los resultados analizan los 509 restantes. La mayoría de los encuestados, el 47,94% (244 personas), se encuentra en el rango de edad entre 41 y 55 años. Le siguen los rangos de 31 a 40 años con el 23,38% (119 personas), de 56 a 65 años con el 14,15% (72 personas), mayores de 65 años con el 7,07% (36 personas), de 25 a 30 años con el 4,32% (22 personas), y de 18 a 24 años con el 3,14% (16 personas).

Ilustración 6: Gráfica de barras rango de edad.



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

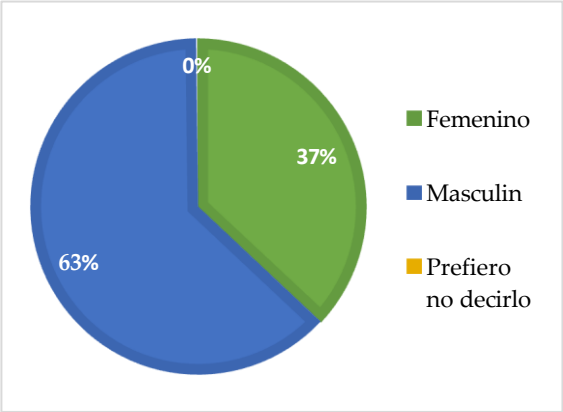
Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

4.2.2. Sexo

En cuanto a la distribución por sexo, de las personas encuestadas, la mayoría se identifica como masculino con el 62,83% (321 personas), seguido por el femenino con el 37% (189 personas). Solo 1 persona (0,20%) prefirió no responder esta pregunta.

Ilustración 7: Gráfica circular Sexo.

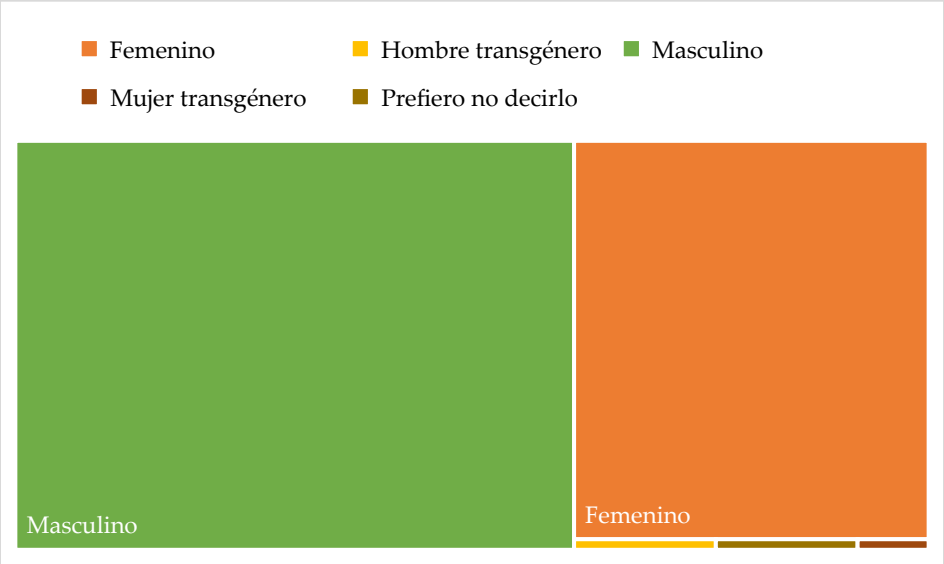


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.3. Identidad de género

En relación con la identidad de género, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados se identifica como masculino, con el 60,90% (311 personas), seguido por femenino, con el 37,92% (193 personas). Además, 2 personas (0,39%) se identifican como hombres transgénero, 1 persona (0,19%) como mujer transgénero y 2 personas (0,39%) prefirieron no responder. Es importante señalar que se recibió un comentario que no tiene relación con la pregunta, el cual no fue tenido en cuenta para el análisis.

Ilustración 8: Gráfica treemap Orientación de género.

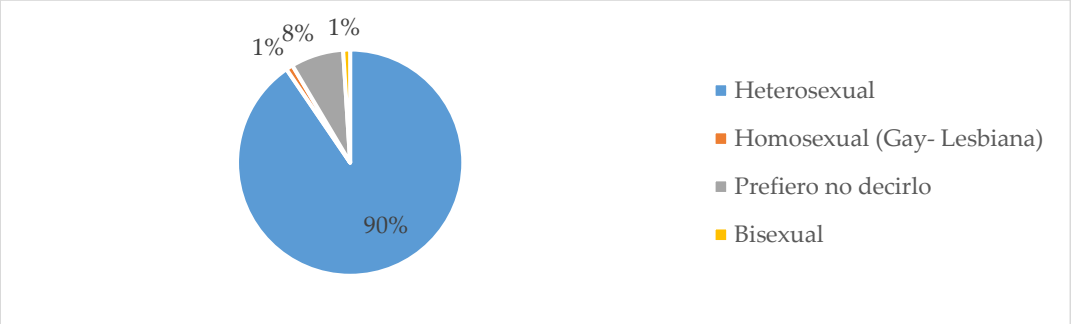


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.4. Orientación sexual

En relación con la orientación sexual, la mayoría de las personas encuestadas se identificaron como heterosexual, con 456 personas (91,91%). A continuación, se encuentran las respuestas de "prefiero no decirlo", con 38 personas (7,66%), y homosexual (gay o lesbiana) y bisexual, ambas con 5 personas (1,01%). Es relevante señalar que algunas respuestas no guardaban relación con la pregunta sobre orientación sexual y, por lo tanto, no fueron incluidas en el análisis.

Ilustración 9: Gráfica circular Orientación de sexual.



Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

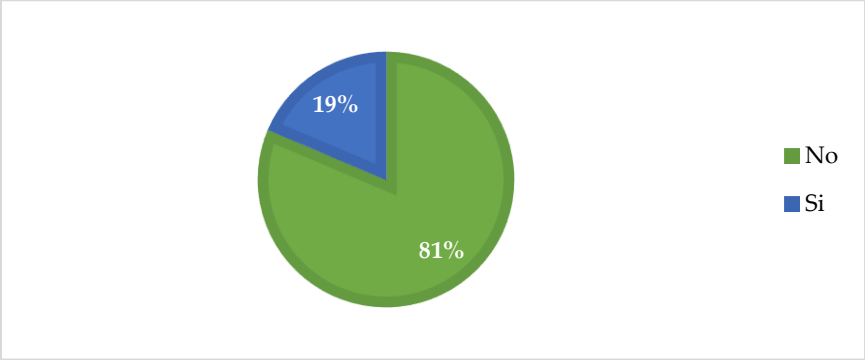
Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.5. Discapacidad

En cuanto a la condición de discapacidad, la gran mayoría de los encuestados, 416 personas (81,41%), manifestaron no tener ninguna discapacidad, mientras que 95 personas (18,59%) respondieron afirmativamente.

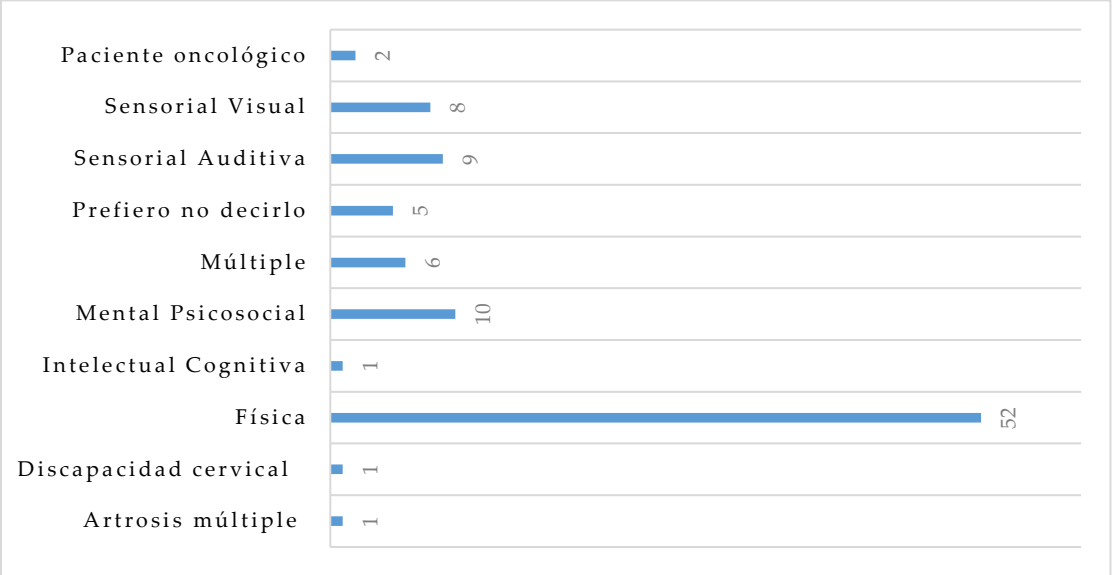
Ilustración 10: Gráfica circular Discapacidad



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

De las 95 personas que manifestaron tener alguna condición de discapacidad, el 54,73% (52 personas) reportó discapacidad física, seguida por el 10,52% (10 personas) con discapacidad mental psicosocial. Otras condiciones incluyeron: sensorial auditiva, con el 9,47% (9 personas); sensorial visual, con el 8,42% (8 personas); y múltiple, con el 6,31% (6 personas). Adicionalmente, 5 personas (5,26%) prefirieron no responder, mientras que 1 persona indicó una condición intelectual-cognitiva y otras 2 personas reportaron ser pacientes oncológicos. Finalmente, se registraron casos de artrosis múltiple y discapacidad cervical, cada una con 1 persona.

Ilustración 11: Gráfica barras tipo de discapacidad

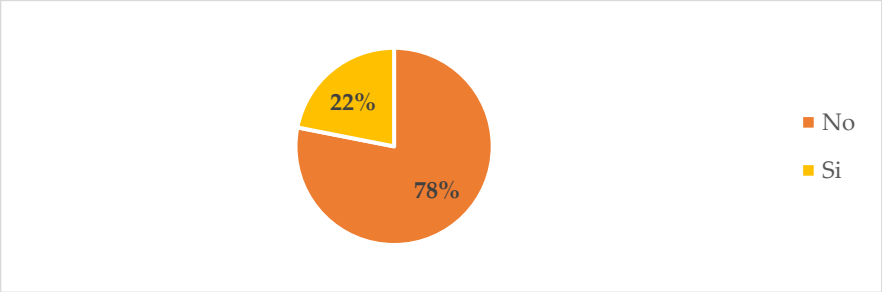


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.6. Pertenencia étnica

En cuanto a la pertenencia a pueblos étnicos o comunidades campesinas, la mayoría de los encuestados, 399 personas (78,08%), manifestaron no pertenecer a ninguna de estas poblaciones, mientras que 112 personas (21,92%) respondieron afirmativamente.

Ilustración 12: Gráfica circular pertenencia étnica

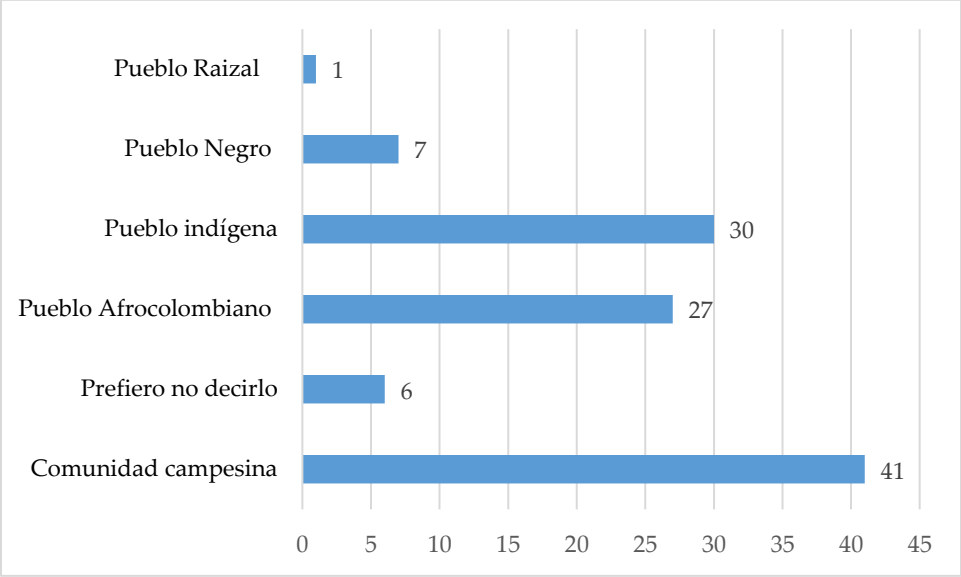


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

De las 112 personas que manifestaron pertenecer a un pueblo étnico o comunidad campesina, el 36,61% (41 personas) indicó pertenecer a la comunidad campesina, seguido por el 26,78% (30 personas) que se identificó como parte de un pueblo indígena y el 24,11% (27 personas) que pertenece al pueblo afrocolombiano. Además, 7 personas (6,25%) reportaron pertenecer al pueblo negro, 1 persona (0,89%) al pueblo raizal, y 6 personas (5,36%) prefirieron no responder.

Ilustración 13: Gráfica barras pertenencia étnica

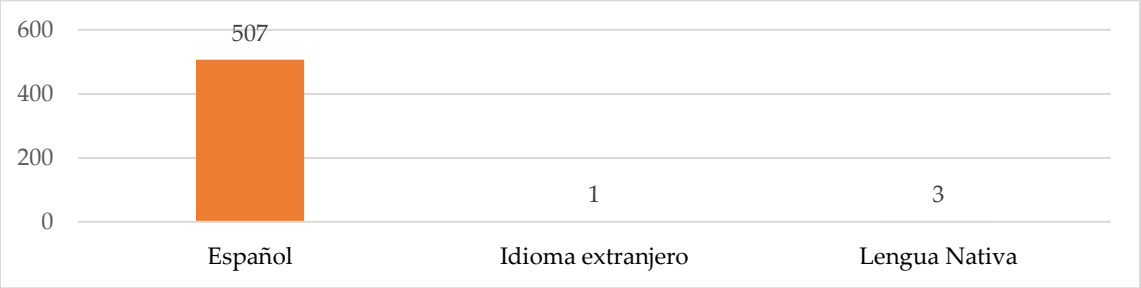


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.7. Lengua hablada

En relación con el idioma nativo, la gran mayoría de los encuestados, 507 personas (99,02%), indicaron que su idioma nativo es el español. Por otro lado, 3 personas (0,59%) reportaron hablar una lengua nativa, mientras que 1 persona (0,19%) mencionó un idioma extranjero como su lengua materna.

Ilustración 14: Gráfica barras lengua hablada



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

En cuanto a los idiomas que hablan los encuestados, se evidenció que 1 persona reportó hablar chino, mientras que 3 personas manifestaron hablar una lengua nativa. Estas lenguas incluyen: Inga, Nasa Yuwe (hablada por el pueblo Nasa) y Wayuunaiki (hablada por el pueblo Wayuu).

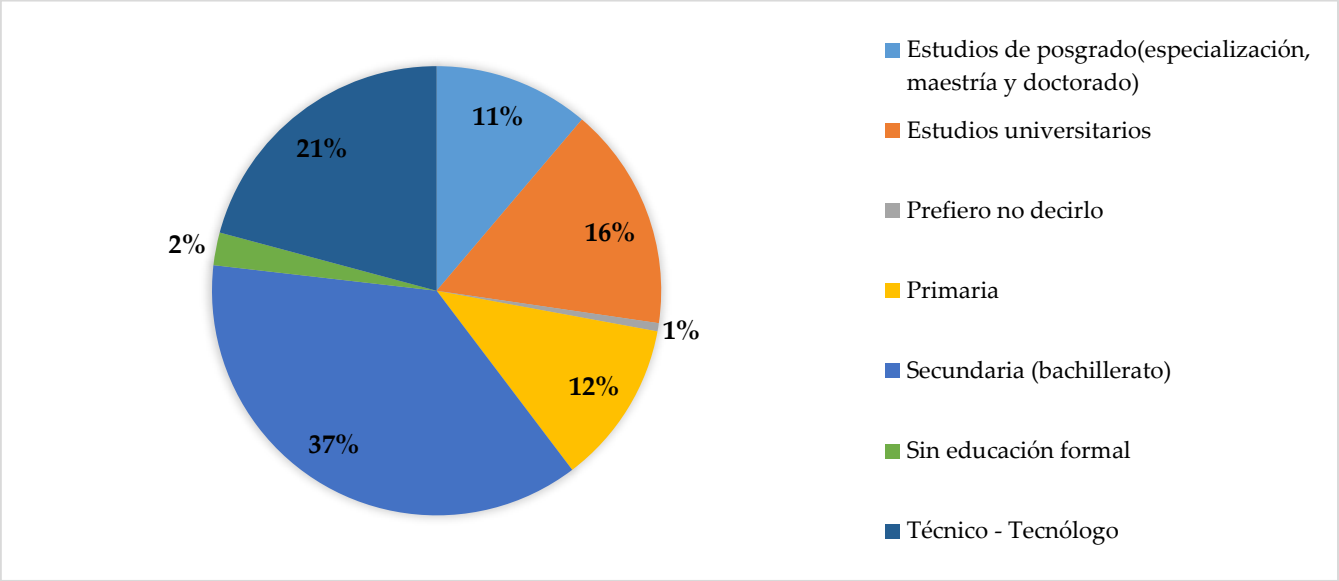
4.2.8. Nivel de escolaridad

En cuanto al nivel de escolaridad, el grupo más representativo corresponde a quienes finalizaron secundaria (bachillerato), con 189 personas (36,98%). En segundo lugar, se encuentran aquellos con formación técnica o tecnológica, que suman 106 personas (20,74%), seguidos por 82 personas (16,04%) con estudios universitarios.

Por su parte, 57 personas (11,15%) cuentan con estudios de posgrado (especialización, maestría o doctorado), mientras que 60 personas (11,72%) señalaron haber completado únicamente la primaria. Un grupo menor, 12 personas (2,35%), indicó no tener educación formal, y 3 personas (0,59%) prefirieron no responder.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Ilustración 15: Gráfica circular escolaridad

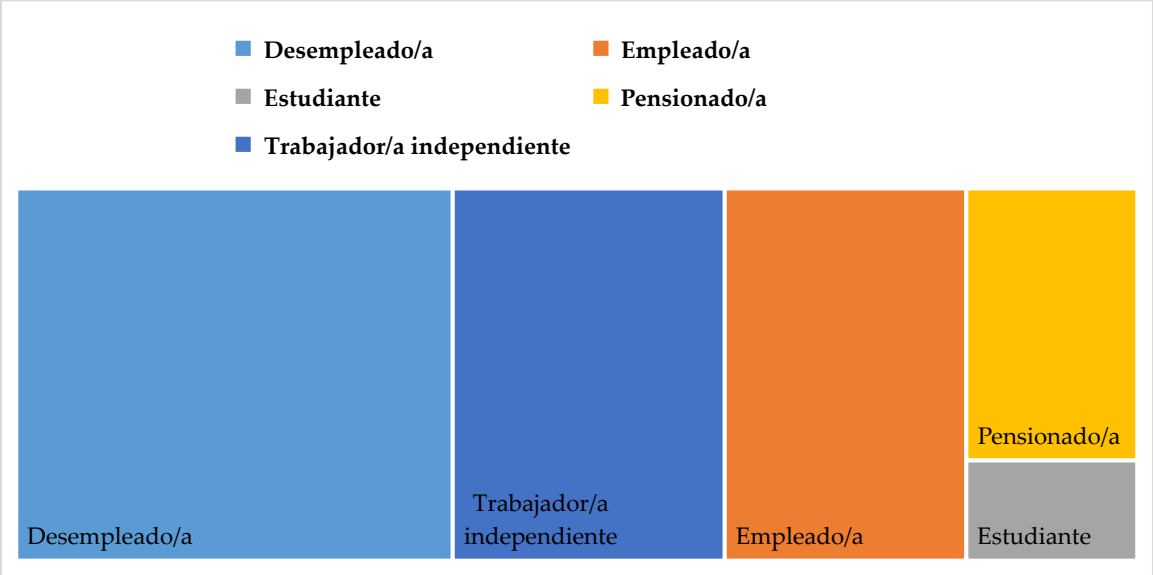


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.9. Ocupación

Al analizar la ocupación principal de los encuestados, se observa que la mayoría se encuentra en condición de desempleo, con 199 personas (38,94%). A este grupo le siguen quienes trabajan como independientes, representando 124 personas (24,27%), y los que cuentan con un empleo formal, que suman 110 respuestas (21,52%). Por otra parte, 57 personas (11,14%) indicaron estar pensionadas, mientras que un porcentaje menor, correspondiente a 21 personas (4,13%), se identificó como estudiantes.

Ilustración 16: Gráfica treemap ocupación



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3. Variable intrínseca

Corresponde a las 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 y relación con la JEP.

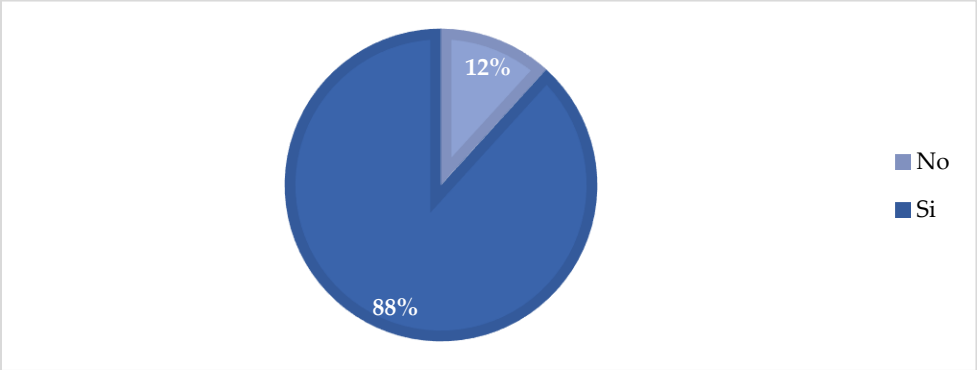
4.3.1. Conocimiento sobre la JEP

En cuanto al conocimiento de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) y su rol en el Sistema Integral de Paz, 451 personas (88,61%) afirmaron conocerla, mientras que 60 personas (11,39%) indicaron no estar familiarizadas con la JEP y su función dentro de dicho sistema.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Ilustración 16: Gráfica Circular Conocimiento de la JEP

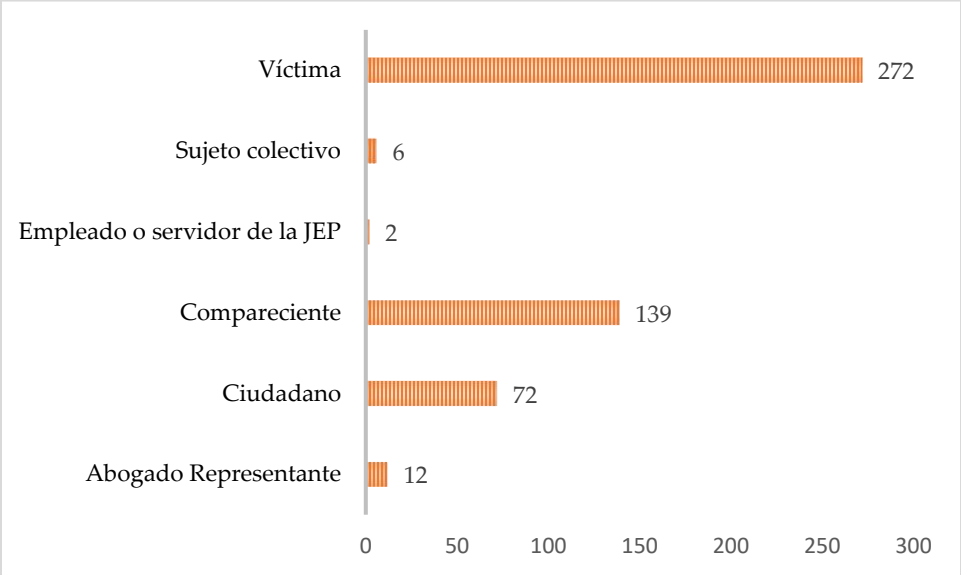


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.2. Relación con la JEP

Respecto a la relación de los encuestados con la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), 270 personas (52,62%) se identificaron como víctimas, mientras que 139 personas (27,19%) señalaron ser comparecientes. Además, 72 personas (14,11%) se consideraron ciudadanos, 12 personas (2,35%) mencionaron ser abogados representantes de víctimas o comparecientes, y 2 personas (0,39%) indicaron ser empleados o servidores de la JEP. También se observó que 6 personas (1,18%) se identificaron como sujetos colectivos.

Ilustración 17: Gráfica barras relación con la JEP



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.3. Organización que pertenece

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la mayor parte de los encuestados (273 personas, que corresponden al 49,21%) indicaron que no pertenecen a ninguna organización. Entre aquellos que sí manifestaron pertenecer a algún tipo de organización, las instituciones del Estado destacaron con 69 respuestas (12,32%). Le siguen las organizaciones de tipo social y de derechos humanos, con 36 respuestas (6,53%), y las iglesias, con 19 personas (3,43%).

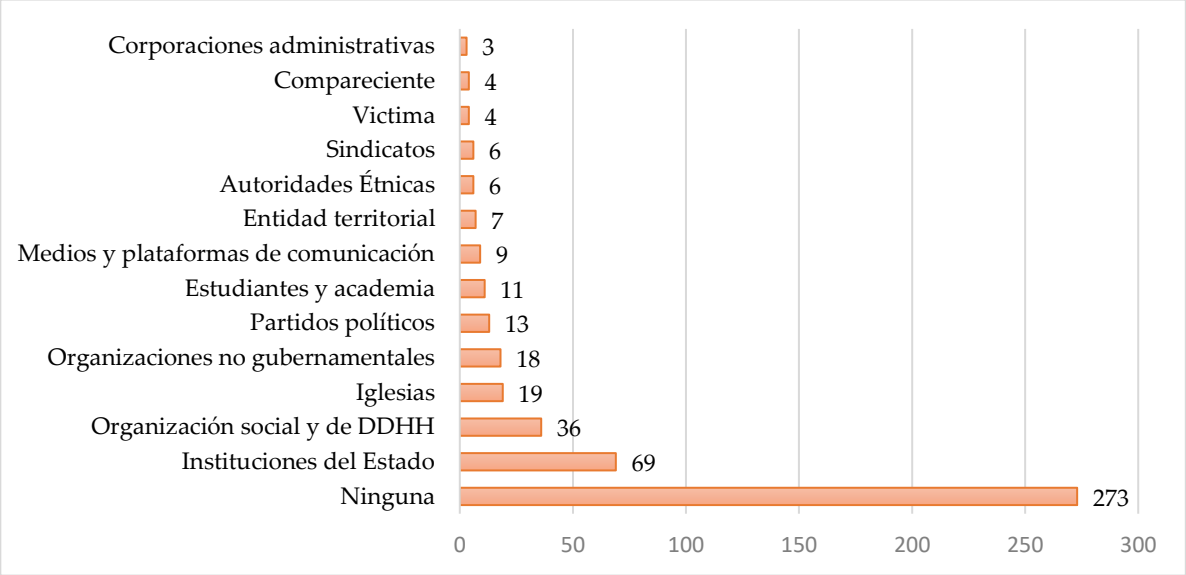
En cuanto a otros grupos, las organizaciones no gubernamentales fueron mencionadas por 18 personas (3,24%), los partidos políticos por 13 (2,36%), y las plataformas de comunicación por 9 (1,63%). También se registraron respuestas de entidades como la Junta de Acción Comunal (2 personas, 0,36%) y las corporaciones administrativas (3 personas, 0,54%). Entre las organizaciones de menor frecuencia, se encuentran las

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

autoridades étnicas (6 respuestas, 1,08%) y los sindicatos (6 respuestas, 1,08%). Finalmente, otros grupos como los comparecientes o las organizaciones de víctimas tuvieron un número reducido de respuestas (4 personas en cada caso, 0,72%).

Ilustración 18: Gráfica barras relación Organización que pertenece

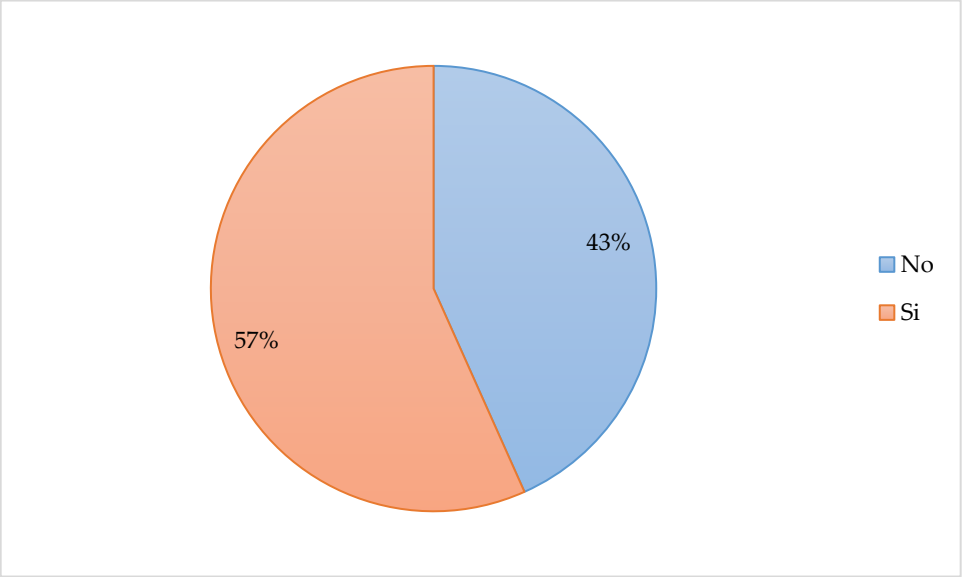


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.4. Conoce los puntos de atención

En cuanto al conocimiento sobre los puntos de atención presencial de la JEP, el 56,61% de los encuestados (288 personas) indicó que sí los conocen, mientras que el 43,39% restante (220 personas) manifestó no tener conocimiento de estos puntos de atención.

Ilustración 19: Gráfica circular conocimiento de los puntos presenciales de atención



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.5. Canales virtuales

La información sobre los canales de comunicación virtual de la JEP muestra que, de un total de 511 respuestas, las cifras por canal superan ese número debido a que algunas personas indicaron múltiples canales en sus respuestas. Los canales más utilizados incluyen correo electrónico con 225 menciones, página web con 315 respuestas, y WhatsApp con 134, reflejando tanto el uso individual como las combinaciones de estos medios. Además, Facebook e Instagram también son mencionados por 47 y 28 personas, respectivamente. Otros canales como X antes llamado "Twitter" y agendamiento virtual fueron indicados por 18 y 21 personas, mientras que 47 respuestas indicaron no utilizar ningún canal. También hubo 23 menciones a la opción todas las anteriores.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Ilustración 20: Tabla canales virtuales

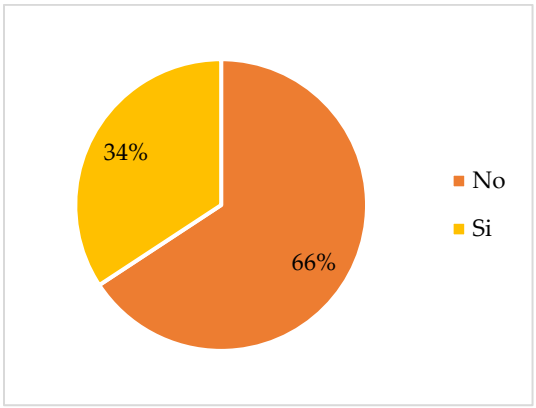
Canal de Comunicación Virtual	Cantidad
Agendamiento Virtual	21
Correo Electrónico	225
Facebook	47
Instagram	28
Ninguno	47
Página Web	315
Todas las Anteriores	23
Twitter	18
WhatsApp	134

Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.6. Obstáculos interactuando con la JEP

De un total de 511 personas que respondieron a la pregunta sobre si han enfrentado obstáculos para interactuar con la JEP, el 65.8% (336 personas) indicó que no han tenido obstáculos, mientras que el 34.2% (175 personas) mencionó que sí han enfrentado dificultades.

Ilustración 20: Gráfica circular dificultad interactuando con la JEP

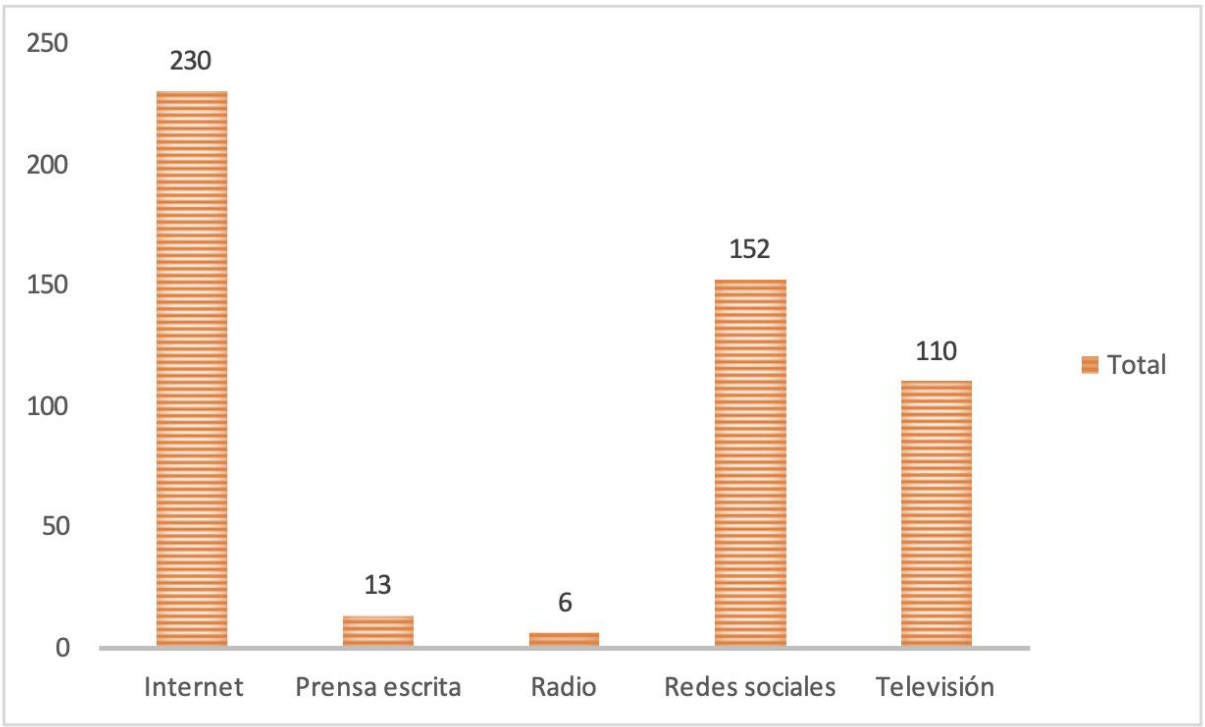


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.7. ¿Cómo se informa de la JEP?

La mayoría de los encuestados, un 45.0% (230 personas), adquiere información sobre la JEP a través de Internet, destacándose como el canal más utilizado. En segundo lugar, 29.8% (152 personas) emplean las redes sociales para mantenerse al tanto de la JEP. Un 21.5% (110 personas) prefiere la televisión como medio de información, mientras que solo un 2.5% (13 personas) recurre a la prensa escrita. Finalmente, un 1.2% (6 personas) se informa a través de la radio. Estos resultados reflejan una clara preferencia por los medios digitales, especialmente Internet y las redes sociales, como principales fuentes de información sobre la JEP.

Ilustración 21: Gráfica barras ¿Cómo se informa sobre la JEP?



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

4.3.8. Canal de comunicación preferido

La mayoría de los encuestados prefieren el correo electrónico como canal de comunicación para recibir información de la JEP, con 400 personas eligiéndolo, lo que representa el (74.7%). Le siguen los eventos presenciales, con 46 personas (8.6%), siendo la segunda opción más elegida. En menor medida, la página web fue seleccionada por 27 personas (5.1%) y las redes sociales por 38 personas (7.2%). Este patrón de respuestas muestra una clara preferencia por métodos más directos y electrónicos, en comparación con los eventos presenciales o el uso de plataformas digitales como las redes sociales.

Ilustración 21: Gráfica treemap – canal preferido

Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4. Variable Comportamental

Esta variable busca evaluar cómo los ciudadanos interactúan con la JEP en relación con los canales de atención, observando aspectos clave como la frecuencia de las visitas, los motivos de consulta, el enfoque diferencial y la experiencia general con la entidad. A través de esta variable, se pretende obtener una comprensión detallada de las pautas de comportamiento de los usuarios, lo cual permite identificar patrones relevantes que pueden mejorar la atención, adecuar la oferta de servicios según las necesidades de los ciudadanos y promover un enfoque inclusivo y sensible a las particularidades de cada grupo de la población.

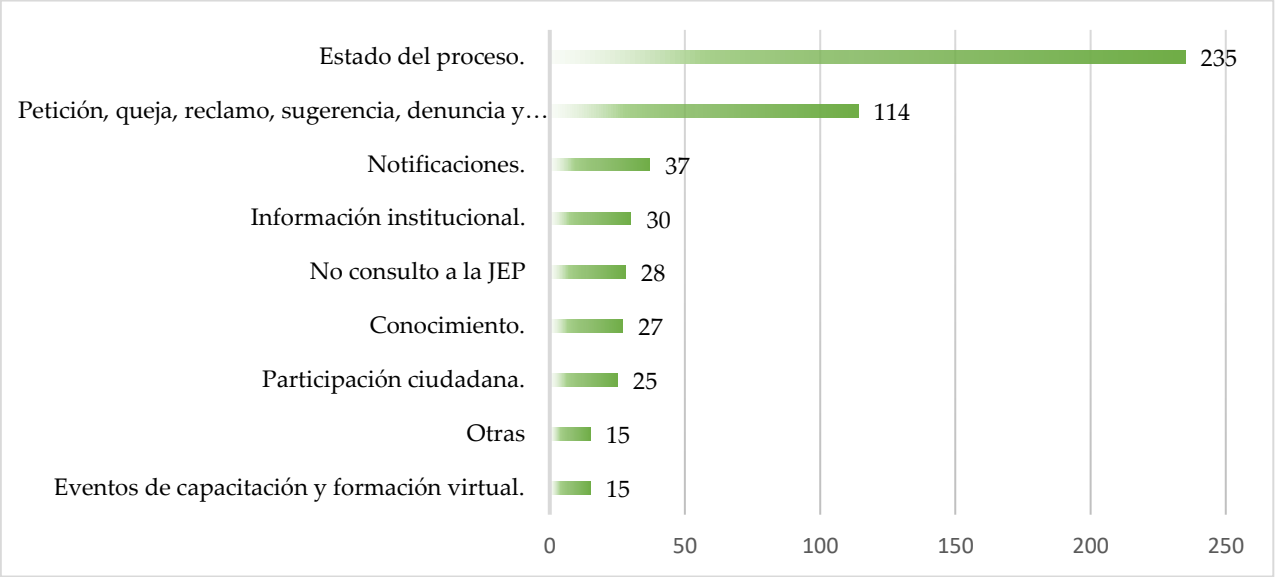
4.4.1. Razones de consulta a la JEP

En cuanto a los temas de consulta relacionados con la JEP, se observa que la mayor cantidad de personas se enfoca en el estado del proceso, con 235 personas que han consultado esta área. En segundo lugar, está la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, con 114 personas que han utilizado este canal. Otros temas de interés incluyen el Conocimiento con 27 personas, Información institucional con 30 personas, y Participación ciudadana con 25 personas. En cuanto a los Eventos de capacitación y formación virtual, 15 personas han consultado sobre este tema. Por otro lado, 37 personas se han interesado en las Notificaciones, y 28 personas han declarado que No consultaron a la JEP.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Ilustración 22: Gráfica barras temas de consulta



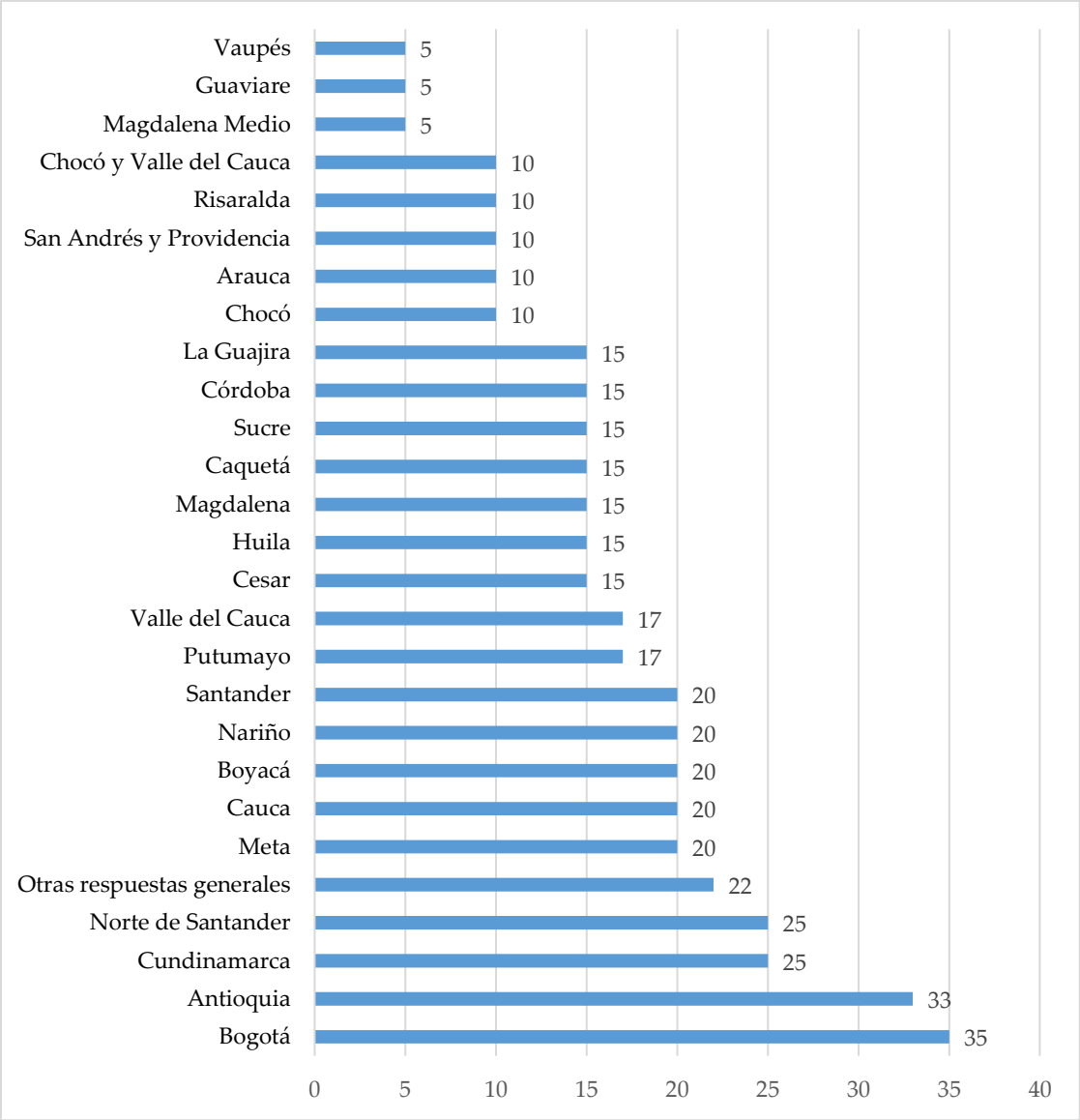
Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.2. Lugar de ocurrencia de los hechos de consulta

En cuanto a la pregunta "5.4.2. Lugar de ocurrencia de los hechos de consulta", se observa que la mayoría de las respuestas se concentran en Bogotá, con 35 respuestas, seguido de Antioquia con 33 respuestas y Cundinamarca y Norte de Santander, ambos con 25 respuestas. Por su parte, departamentos como Meta, Cauca, Boyacá, Nariño y Santander registran 20 respuestas cada uno. Otros territorios con menor cantidad de respuestas incluyen Putumayo y Valle del Cauca con 17 respuestas, mientras que Cesar, Huila, Magdalena, Caquetá, Sucre, Córdoba y La Guajira tienen 15 respuestas cada uno. En el caso de Chocó, Arauca, San Andrés y Providencia, y la categoría conjunta Chocó y Valle del Cauca, se reportan 10 respuestas por territorio. Finalmente, Magdalena Medio, Risaralda, Guaviare y Vaupés presentan 5 respuestas cada uno. Es importante destacar que, si bien la pregunta estaba orientada a identificar un territorio específico, en 22

respuestas catalogadas como "Otras respuestas generales", se hace referencia a actores armados o hechos sucedidos sin especificar un lugar en particular.

Ilustración 23: Gráfica barras lugar de ocurrencia



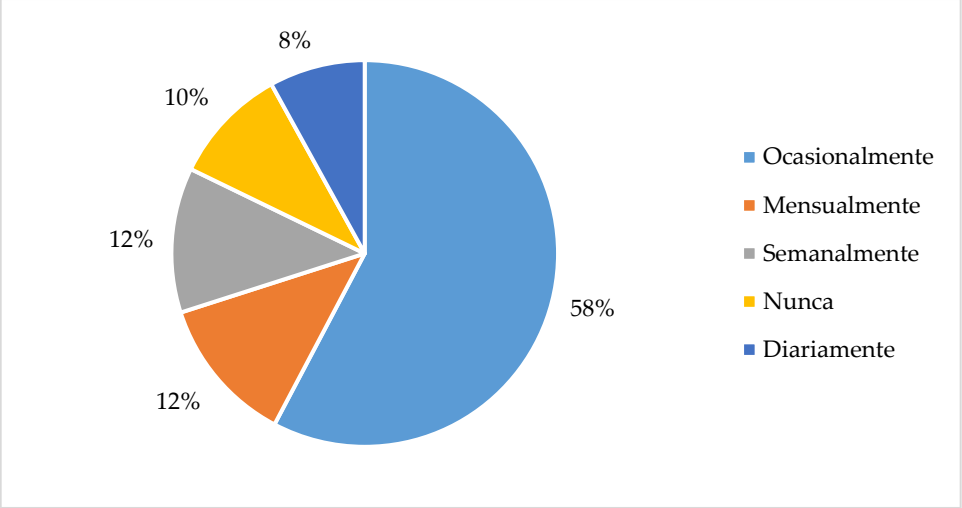
Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

4.4.3. Frecuencia de consulta

En relación con la frecuencia de participación o consulta, la mayoría de las personas respondieron que lo hacen ocasionalmente, con 295 respuestas (66.4%), seguidas por quienes lo hacen mensualmente, con 63 respuestas (14.2%), y semanalmente, con 62 respuestas (14.0%). Por otro lado, 41 personas indicaron que participan diariamente (9.2%), mientras que 50 personas señalaron que nunca participan o consultan (11.2%).

Ilustración 24: Gráfica circular frecuencia de consulta



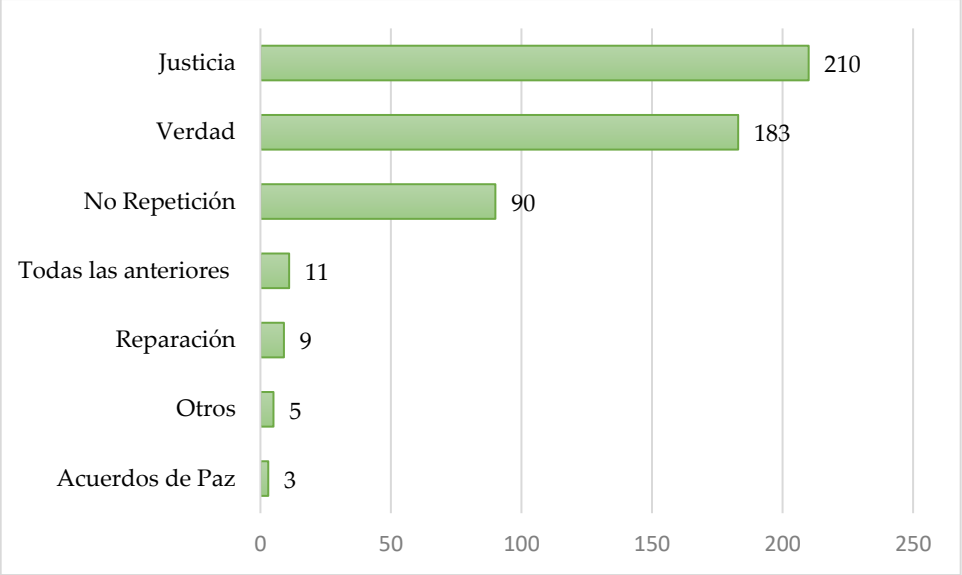
Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.4. Tema de mayor interés

En relación con los temas abordados, la mayoría de las respuestas se centraron en Justicia, con 210 respuestas (41.1%), seguidas por Verdad, con 183 respuestas (35.8%), y No Repetición, con 90 respuestas (17.6%). Por otro lado, 9 respuestas (1.8%) se enfocaron en el tema de Reparación, mientras que 3 respuestas (0.6%) hicieron referencia a Esclarecimiento y Acuerdos de Paz. Un total de 11 respuestas (2.2%) fueron categorizadas

como Generalidades (todas las anteriores), y 5 respuestas (1.0%) se incluyen en la categoría de Otros.

Ilustración 25: Gráfica barras temas de mayor interés



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.5. Sobre cual tema le gusta conocer o ampliar información

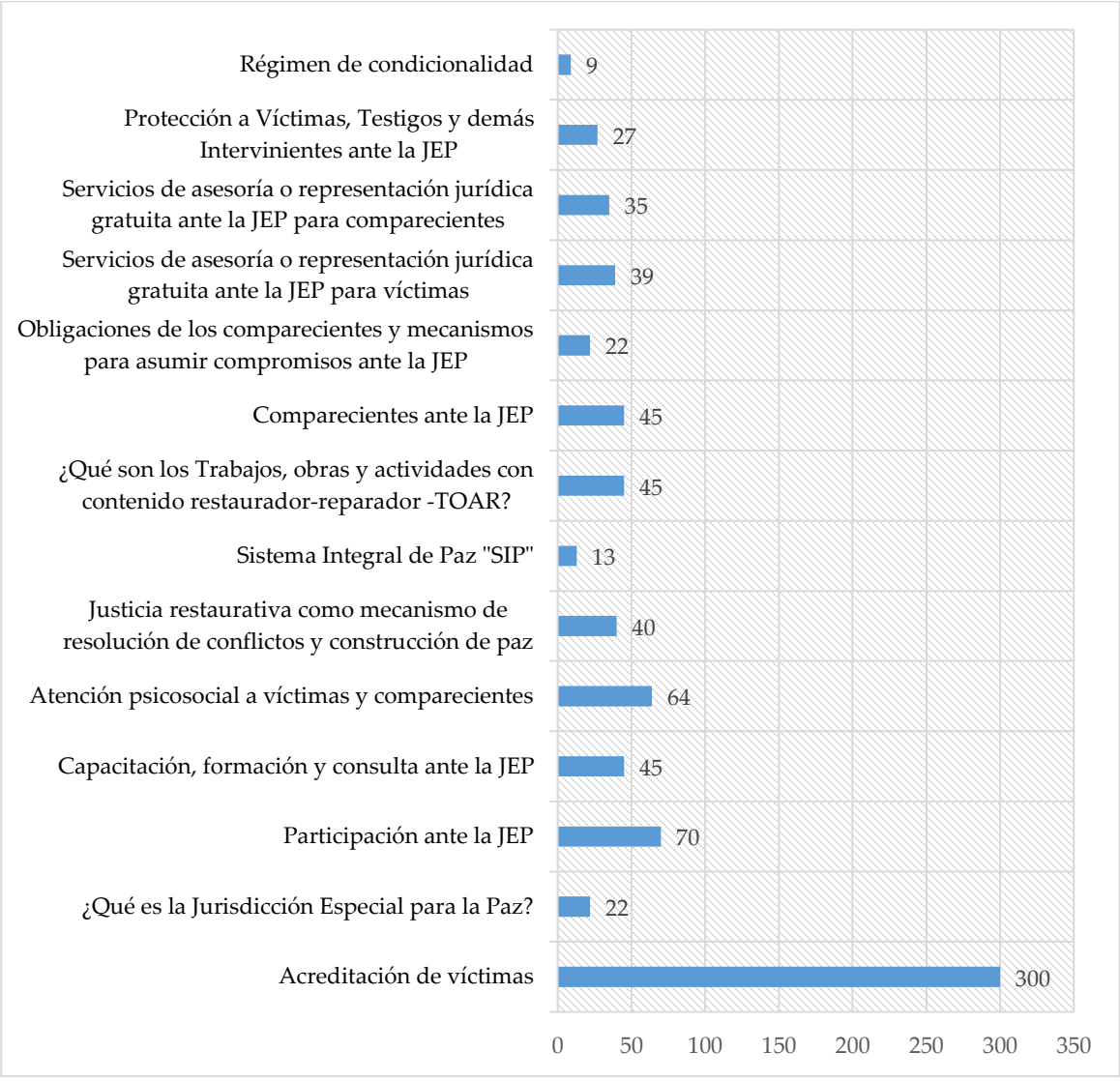
En relación con los temas abordados, la mayoría de las respuestas se centraron en la Acreditación de víctimas, con 300 respuestas, seguidas de Participación ante la JEP, con 70 respuestas, y Atención psicosocial a víctimas y comparecientes, con 64 respuestas. Otros temas, como los Trabajos, obras y actividades con contenido restaurador-reparador (TOAR) y los Comparecientes ante la JEP, recibieron 45 respuestas cada uno. Además, Capacitación, formación y consulta ante la JEP y los Servicios de asesoría o representación jurídica gratuita para víctimas también sumaron 45 respuestas cada uno.

El tema de Justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflictos y construcción de paz tuvo 40 respuestas, mientras que el Sistema Integral de Paz (SIP) registró 13 respuestas. Las Obligaciones de los comparecientes y mecanismos para

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

asumir compromisos ante la JEP recibieron 22 respuestas, y Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes ante la JEP tuvo 27 respuestas. Finalmente, el tema de Régimen de condicionalidad recibió 9 respuestas. Cabe resaltar que el número total de respuestas supera los 511 encuestados, ya que se permitieron respuestas múltiples.

Ilustración 26: Gráfica barras temas de mayor interés



Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.6. Otro tema de interés

De acuerdo con las 511 respuestas obtenidas en diferentes temas, se decidió agrupar las respuestas en las siguientes categorías:

- Proceso de la JEP y Participación: preguntas relacionadas con cómo participar en los procesos, el estado de los casos y los procedimientos.
- Reparación y Acompañamiento: preguntas sobre indemnizaciones, restitución de tierras y apoyo psicosocial.
- Justicia y Verdad: preguntas sobre el esclarecimiento de hechos, la búsqueda de desaparecidos y las responsabilidades de los actores armados.
- Derechos de las Víctimas: preguntas sobre los derechos de las víctimas, su protección y las garantías de no repetición.
- Estado de las Solicitudes: preguntas sobre la atención recibida por parte de las instituciones y las demoras en los procesos.
- Información General: preguntas sobre conceptos generales relacionados con el conflicto armado y la JEP.
- Casos Específicos: preguntas relacionadas con casos particulares de víctimas.
- Procedimientos Administrativos: preguntas sobre trámites, documentos requeridos y procedimientos administrativos.
- Críticas y Sugerencias: comentarios sobre el funcionamiento de la JEP.
- Otras: preguntas que no encajan en las categorías anteriores.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Ilustración 27: tabla temas de mayor interés

Categoría	Cantidad Ajustada
Proceso de la JEP y Participación	135
Reparación Integral	110
Justicia y Verdad	85
Derechos de las Víctimas	70
Apoyo Institucional	60
Información General	45
Casos Específicos	35
Procedimientos Administrativos	25
Críticas y Sugerencias	15
Otras	9

Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

5. Análisis de la información

El análisis de la información obtenida a través de la encuesta de caracterización ciudadana y grupos de valor de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) para el año 2024 proporciona una visión integral sobre las percepciones, necesidades y expectativas de la población frente a los procesos de justicia transicional en Colombia. Esta encuesta, realizada entre el 1° de octubre y el 31 de diciembre de 2024, recoge 511 respuestas que permiten identificar patrones geográficos, demográficos y sociales que ayudan a comprender la diversidad de experiencias de los ciudadanos en relación con la JEP y sus procedimientos.

En este análisis, se abordarán aspectos clave como la distribución geográfica de los encuestados, la participación de diferentes regiones del país, y la concentración de respuestas en áreas urbanas y rurales. Asimismo, se destacarán las principales áreas de

interés y preocupación de los ciudadanos, proporcionando un panorama claro sobre las temáticas que predominan en las respuestas y su relación con los mecanismos de reparación y justicia en el contexto del posconflicto.

Este análisis tiene como objetivo generar una comprensión profunda de los contextos locales y regionales, facilitando la creación de estrategias de comunicación y participación más efectivas y focalizadas, adaptadas a las realidades de los diferentes grupos de la población.

5.1. Variable Geográfica

El 97% de los encuestados reside en Colombia, mientras que el 3% restante se encuentra en el exterior, con una mayor concentración en países como España y Estados Unidos. Los departamentos con mayor participación corresponden a áreas con presencia significativa de víctimas del conflicto, destacándose Bogotá, Antioquia, Meta y Cesar. Además, se observa una representación de personas de 169 municipios, con especial énfasis en las principales ciudades del país, como Medellín, Villavicencio, Valledupar, Ibagué y Cali.

Es relevante destacar que el 19% de los encuestados reside en zonas rurales, aunque la mayoría, el 81%, proviene de zonas urbanas. Este dato refleja una fuerte concentración urbana, lo que puede influir en las percepciones y experiencias relacionadas con el conflicto y la justicia transicional en Colombia.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

5.2. Variable Demográfica

La mayoría de los encuestados se concentra en el rango de edad de 41 a 55 años (47,94%), seguido por los grupos de 31 a 40 años (23,38%) y 56 a 65 años (14,15%), lo que sugiere que los participantes están en la etapa adulta media, lo que podría influir en los temas que les gustaría abordar y los canales de comunicación preferidos.

En cuanto al sexo, el 62,83% se identificó como masculino y el 37% como femenino, con una mayor participación masculina, aunque la representación femenina sigue siendo significativa. En términos de identidad de género, la mayoría se identificó como masculino (60,90%), con una menor presencia de personas transgénero. Respecto a la orientación sexual, el 91,91% se identificó como heterosexual, con un 1,01% indicando orientación homosexual o bisexual y un 7,66% prefiriendo no revelar su orientación. En relación con la discapacidad, el 81,41% no tiene ninguna condición, mientras que el 18,59% reportó discapacidades, principalmente físicas (54,73%).

En cuanto a la pertenencia étnica, el 78,08% no se identificó con un pueblo étnico, mientras que el 21,92% sí, destacando las comunidades campesinas, pueblos indígenas y afrocolombianos. El 99,02% de los encuestados habla español, aunque un pequeño porcentaje habla lenguas nativas. En cuanto al nivel educativo, el 36,98% completó la secundaria, el 20,74% tiene formación técnica y el 16,04% estudios universitarios.

Por último, en cuanto a ocupación, el 38,94% está desempleado, seguido por los trabajadores independientes (24,27%) y empleados formales (21,52%). En resumen, estos datos demográficos proporcionan una comprensión integral de la población encuestada,

permitiendo identificar grupos con necesidades específicas y orientar mejor las estrategias de participación y atención.

5.3. Variable intrínseca

En cuanto al conocimiento sobre la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), el 88,61% de los encuestados indicó conocerla, lo que refleja un alto nivel de familiaridad con esta institución en el marco del Sistema Integral de Paz. Sin embargo, un 11,39% señaló no estar informado sobre su función y rol, lo que sugiere que aún existen brechas en la divulgación y comprensión de la JEP entre ciertos sectores de la población. Este dato resalta la necesidad de fortalecer las estrategias de sensibilización y educación sobre la JEP, especialmente en áreas donde la población podría no estar completamente enterada de sus procesos.

Respecto a la relación con la JEP, la mayoría de los encuestados (52,62%) se identificó como víctimas, lo que refleja un alto grado de participación de este grupo en los procesos que lleva a cabo la JEP. Un 27,19% se consideró compareciente, mientras que un 14,11% se identificó como ciudadano. Además, un 2,35% mencionó ser abogado representante de víctimas o comparecientes, lo que indica que los actores jurídicos también tienen una presencia significativa en la JEP. Esta información es clave para comprender la diversidad de roles y la participación activa de distintos sectores en la JEP, lo cual puede influir en las políticas de atención y participación ciudadana.

En relación con la pertenencia organizacional, la mayor parte de los encuestados (49,21%) indicó no pertenecer a ninguna organización, lo que puede reflejar una falta de vinculación a estructuras formales dentro de la sociedad. Sin embargo, entre quienes sí pertenecen a organizaciones, las instituciones del Estado fueron las más mencionadas

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

(12,32%), seguidas por las organizaciones sociales y de derechos humanos (6,53%). Esta distribución sugiere que los grupos más involucrados en los procesos de justicia transicional suelen estar organizados, lo cual es relevante para identificar actores clave y fortalecer la colaboración con la JEP en diversas comunidades.

En cuanto a los canales de comunicación, el 56,61% de los encuestados indicó conocer los puntos de atención presencial de la JEP, mientras que el 43,39% expresó no tener información sobre ellos. Este dato subraya la importancia de mejorar la visibilidad y accesibilidad de estos puntos, especialmente en áreas más remotas. En relación con los medios digitales, los canales más utilizados fueron el correo electrónico (225 menciones), la página web (315 respuestas) y WhatsApp (134 respuestas), lo que demuestra la preferencia por medios electrónicos en comparación con canales tradicionales. Además, un 45% de los encuestados señaló que se informa sobre la JEP a través de Internet, lo que refuerza la necesidad de potenciar los canales digitales como herramienta de divulgación y comunicación. Por último, el correo electrónico fue el canal preferido por el 74,7% de los encuestados para recibir información, seguido por los eventos presenciales (8,6%) y las redes sociales (7,2%), lo que indica que los medios electrónicos y directos son los más valorados por la población para interactuar con la JEP.

5.4. Variable comportamental

En relación con las razones de consulta, la mayoría de las personas (235) se enfocó en el estado del proceso, seguido por las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (114). También se registraron consultas sobre otros temas, como el conocimiento (27), información institucional (30) y participación ciudadana (25). Este

patrón de consultas refleja el interés predominante en el avance de los procesos dentro de la JEP, pero también destaca la relevancia de otros temas como la participación y la formación. Las consultas sobre eventos de capacitación y formación virtual fueron menos frecuentes (15 respuestas), lo que puede indicar un área en la que la JEP podría mejorar la visibilidad y accesibilidad de sus programas de formación.

En cuanto a la frecuencia de consulta, la mayoría de los encuestados (66,4%) indicó que consulta la JEP ocasionalmente, lo que refleja una interacción intermitente con la entidad. Un 14,2% lo hace mensualmente y un 14% semanalmente, mientras que un 9,2% participa diariamente. Por otro lado, el 11,2% señaló que nunca consulta a la JEP. Estos datos sugieren que, si bien hay un nivel considerable de interacción, muchas personas no mantienen un contacto constante con la JEP, lo que podría señalar la necesidad de mayor accesibilidad o de incentivos para fomentar una participación más continua en los procesos.

Respecto a los temas de interés, la mayoría de los encuestados (41,1%) mostró un gran interés en la Justicia, seguido de la Verdad (35,8%) y la No Repetición (17,6%). Estos resultados reflejan un enfoque claro hacia los principios fundamentales del proceso de justicia transicional. En cuanto a los temas sobre los que les gustaría recibir más información, la mayoría de los encuestados (300 personas) se mostró interesada en la Acreditación de víctimas, seguida por la Participación ante la JEP (70 respuestas) y la Atención psicosocial a víctimas y comparecientes (64 respuestas). Estos temas indican áreas clave en las que los ciudadanos buscan mayor conocimiento y apoyo, lo que podría ser útil para dirigir futuras iniciativas de divulgación y apoyo psicosocial.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia // +57 (601) 7440041 // info@jep.gov.co

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

Finalmente, los temas agrupados en categorías de interés muestran que los ciudadanos están interesados en temas clave como la reparación y el acompañamiento (indemnizaciones, restitución de tierras, apoyo psicosocial), la justicia y la verdad (esclarecimiento de hechos, responsabilidades de actores armados), así como los derechos de las víctimas. Además, las preocupaciones sobre el estado de las solicitudes, los procedimientos administrativos y las críticas sobre el funcionamiento de la JEP también emergen con frecuencia, lo que sugiere que los usuarios buscan claridad y una mayor eficiencia en los procesos administrativos de la entidad.

6. Recomendaciones

Con base en el análisis de la información recopilada en la encuesta de caracterización ciudadana de la JEP para el año 2024, se proponen las siguientes recomendaciones:

- **Descentralización y accesibilidad en atención presencial**

    - Continuar con la ampliación y divulgación de puntos de atención en territorios con menor acceso a los servicios de la JEP.
    - Implementar jornadas para llevar los diferentes servicios de la JEP de manera presencial en zonas rurales y seguir fortaleciendo la presencia de la JEP en ferias de servicios realizadas por distintas entidades del Estado, con el fin de reducir la brecha en la interacción con comunidades más alejadas.

- **Fortalecimiento de estrategias de comunicación inclusiva**
    - Implementar campañas de divulgación en lengua nativa y con herramientas accesibles para personas con discapacidad, aprovechando

canales digitales como WhatsApp y la página web, que fueron destacados en las preferencias de los encuestados.

- Realizar convenios con medios radiales y comunitarios en zonas rurales para reforzar la comunicación en áreas con menor acceso a Internet.

- **Promoción de la participación ciudadana**
  - Organizar espacios de formación y diálogo enfocados en temas prioritarios como la acreditación de víctimas, la atención psicosocial y la participación en los proyectos restaurativos de la JEP, utilizando formatos híbridos (virtuales y presenciales).
  - Generar incentivos para la participación continua, tales como certificados de asistencia o acreditación de las organizaciones involucradas en estos espacios.
  - Continuar utilizando medios como correo electrónico, redes sociales, y WhatsApp para invitar y coordinar los talleres en articulación con organizaciones de la sociedad civil, combinándolos con convocatorias presenciales en puntos estratégicos.

- **Optimización de canales de consulta y atención**
  - Potenciar y divulgar el uso del sistema de agendamiento virtual y los diferentes canales de atención que tiene la jurisdicción con guías claras y campañas para aumentar su conocimiento entre los ciudadanos.
  - Divulgar entre las diferentes áreas de la jurisdicción el sistema de agendamiento virtual para su uso y relacionamiento con la ciudadanía.
  - Mejorar el sistema de seguimiento para consulta a solicitudes relacionadas con el estado del proceso.

Carrera 7 # 63-44, Bogotá Colombia
+57 (601) 7440041
info@jep.gov.co

- **Segmentación de estrategias para públicos específicos**
    - Mantener las actividades diferenciadas para grupos poblacionales con características particulares, como talleres temáticos para comunidades étnicas, mujeres y personas con discapacidad, aprovechando las redes de organizaciones sociales identificadas en el análisis.
    - Elaborar materiales educativos y promocionales dirigidos a jóvenes y adultos jóvenes para abordar los Trabajos, Obras y Actividades con contenidos Reparador y Restaurador (TOAR), aprovechando las redes sociales y los formatos audiovisuales para captar su atención.

- **Temas particulares internos:**
    - Mejorar el acceso interno a los sistemas de información para otorgar respuesta a la ciudadanía de forma oportuna.
    - Adecuación de espacios físicos para garantizar la reserva de la información en las atenciones presenciales en las diferentes oficinas territoriales.
    - Coordinar actividades con las distintas áreas de la JEP para obtener mejores resultados en la prestación de los servicios institucionales.