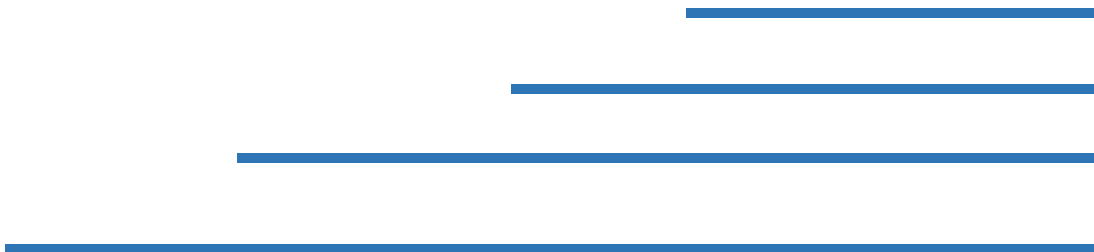


Jurisdicción Especial Para La Paz (JEP)

Informe encuesta de Caracterización Ciudadana 2025

Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
Bogotá, noviembre de 2025



Informe encuesta de Caracterización Ciudadana 2024

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. FICHA TÉCNICA.....	7
3. OBJETIVO.....	8
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	8
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
4. RESULTADOS.....	9
4.1. VARIABLE GEOGRÁFICA.....	9
4.1.1. Lugar de residencia.....	9
4.1.2. Departamento de residencia.....	10
4.1.3. Municipios con mayor participación en la encuesta.....	11
4.1.4. Zona de Residencia.....	12
4.2. VARIABLE DEMOGRÁFICA.....	12
4.2.1. Rango de edad.....	13
4.2.2. Sexo.....	13
4.2.3. Identidad de género.....	14
4.2.4. Discapacidad.....	15
4.2.5. Pertenencia étnica.....	16
4.2.6. Nivel de escolaridad.....	17
4.2.7. Ocupación.....	18
4.3. VARIABLE INTRÍNSECA.....	19
4.3.1. Relación con la JEP.....	19
4.3.2. Organización que pertenece.....	19
4.3.3. Conoce los puntos de atención.....	21
4.3.4. Canales virtuales.....	21
4.3.5. ¿Cómo se informa de la JEP?.....	22
4.3.6. Canal de comunicación preferido.....	23
4.4. VARIABLE COMPORTAMENTAL.....	23
4.4.1. Razones de consulta a la JEP.....	24
4.4.2. Frecuencia de consulta.....	25
4.4.3. Conocimiento sobre “sanciones propias” de la JEP.....	25
4.4.4. Elementos de la sanción propia.....	27
4.4.5. Consideraciones sobre las formas de reparación.....	29
4.4.6. Iniciativas y experiencias restaurativas.....	30
4.4.7. Interés en temas de la JEP.....	33

5.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	35
5.1.	VARIABLE GEOGRÁFICA.....	36
5.2.	VARIABLE DEMOGRÁFICA.....	37
5.3.	VARIABLE INTRÍNSECA.....	38
5.4.	VARIABLE COMPORTAMENTAL.....	40
6.	RECOMENDACIONES	43
6.1.	FORTALECIMIENTO DE LA PRESENCIA TERRITORIAL	43
6.2.	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIFERENCIAL E INCLUYENTE	43
6.3.	PEDAGOGÍA SOBRE SANCIONES PROPIAS Y JUSTICIA RESTAURATIVA	44
6.4.	MEJORA DEL ACCESO A INFORMACIÓN SOBRE PROCESOS	45
6.5.	MODALIDADES DE ATENCIÓN.....	46

1. Introducción

La Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) ha diseñado la Encuesta de Caracterización Ciudadana 2025 como herramienta fundamental para comprender el perfil de las personas y comunidades que se relacionan con la institución. Este instrumento permite identificar rasgos demográficos, geográficos y comportamentales de los grupos de interés, recopilando datos sobre variables como ubicación territorial, rango etario, identidad de género, condiciones de discapacidad y nivel socioeconómico. La información obtenida resulta esencial para orientar decisiones institucionales que permitan personalizar la oferta de servicios y aplicar enfoques diferenciales adaptados a las necesidades de comunidades étnicas, personas con discapacidad y otros grupos poblacionales específicos.

El diseño metodológico de la encuesta mantiene continuidad con los ejercicios realizados en vigencias anteriores, lo que posibilita establecer análisis comparativos y detectar tendencias en el tiempo. La construcción del cuestionario integra aportes provenientes de múltiples fuentes: los espacios participativos con comunidades y organizaciones sociales, las reflexiones internas surgidas en diferentes áreas de la jurisdicción, y la prospectiva derivada de las decisiones judiciales que la JEP viene emitiendo. Adicionalmente, se adoptó como marco conceptual la "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5" del Departamento Administrativo de la Función Pública, lo que garantiza coherencia técnica en la selección de variables.

Dada la efectividad demostrada en ejercicios previos, la encuesta se implementó nuevamente a través de la plataforma web institucional, complementada con una

estrategia de difusión multicanal. Se realizaron envíos masivos por correo electrónico dirigidos a la base de datos de personas que han establecido contacto con la JEP, y se empleó el canal de WhatsApp institucional para ampliar el alcance y maximizar la participación ciudadana en este proceso de caracterización.

El análisis de los resultados obtenidos en la encuesta de caracterización 2024 ha permitido identificar áreas de mejora y oportunidades estratégicas para fortalecer la relación entre la JEP y la ciudadanía. Entre las principales orientaciones derivadas de este ejercicio se encuentran: la ampliación de puntos de atención y jornadas itinerantes en territorios rurales; el desarrollo de estrategias de comunicación incluyente en lenguas nativas y formatos accesibles; la creación de espacios formativos híbridos sobre acreditación de víctimas y proyectos restaurativos; la optimización y divulgación del sistema de agendamiento virtual; el diseño de actividades diferenciadas para comunidades étnicas, mujeres, personas con discapacidad y niños, niñas y adolescentes; y el fortalecimiento de la coordinación interna para mejorar el acceso a sistemas de información y garantizar la reserva y oportunidad en la atención ciudadana.

Se aclara que algunas preguntas no fueron respondidas por la totalidad de las 818 personas de la muestra. Por esta razón, en ciertos apartados se hace referencia al número específico de ciudadanos(as) que respondieron cada pregunta, lo cual puede diferir del total general de encuestas diligenciadas. Así mismo, los valores presentados en las gráficas circulares corresponden a porcentajes aproximados, utilizados con fines ilustrativos para facilitar la comprensión de la distribución de las respuestas.

A continuación se presenta la Encuesta de Caracterización Ciudadana 2025, su ficha técnica, sus objetivos, sus resultados y las recomendaciones derivadas del análisis de la información recopilada.

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 2025

Ficha Técnica de la Encuesta	
Nombre de la encuesta:	Encuesta de Caracterización de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) 2025
Objetivo general:	Analizar información específica y detallada de los grupos de interés 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.
Población objetivo:	Grupos de interés de la JEP.
Cobertura geográfica:	Nacional e Internacional.
Instrumento de recolección:	Página web: Encuesta de caracterización
Número de preguntas	64
Encuestas aplicadas	818
Tipo de muestreo:	Muestreo no probabilístico por conveniencia y redes de contacto, complementado con estrategias de difusión digital y telefónica.
Modo de aplicación:	Autoadministrada en línea (formulario web) y entrevistas asistidas vía telefónica.
Periodo de recolección:	27 de mayo – 13 de noviembre
Área responsable	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

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

3. Objetivo

3.1. Objetivo General

Analizar información específica y detallada de la ciudadanía y grupos de interés de la Jurisdicción Especial para la Paz, 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 la ciudadanía y los grupos de interés de la JEP según sus características demográficas, geográficas e intrínsecas.
- Analizar los canales de atención utilizados por los/las ciudadanos(as) y su percepción respecto a la calidad del servicio.
- Determinar los temas prioritarios y necesidades informativas de los grupos de interés 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.

4. Resultados

La encuesta de caracterización ciudadana y grupos de interés de la Jurisdicción Especial para la Paz para el 2025, fue publicada del 27° mayo al 13 de noviembre de 2025 obteniendo ochocientas dieciocho (818) respuestas.

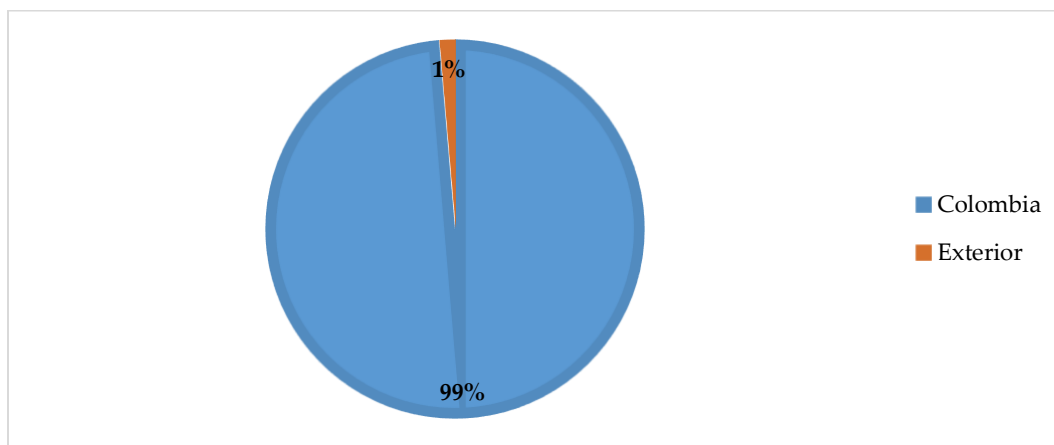
4.1. Variable geográfica

Posición geográfica de los/las ciudadanos(as) 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 818 ciudadanos(as) que respondieron la encuesta, el 99%, corresponde a 807 residentes en Colombia, y el 1% restante, corresponde a 11 ciudadanos(as) que residen en el exterior, localizados en España (3 personas), Venezuela (2 personas), Estados Unidos (2 personas), Alemania (1 persona) y (1 persona) que no mencionó el lugar.

Ilustración 2: Gráfica circular lugar de residencia.

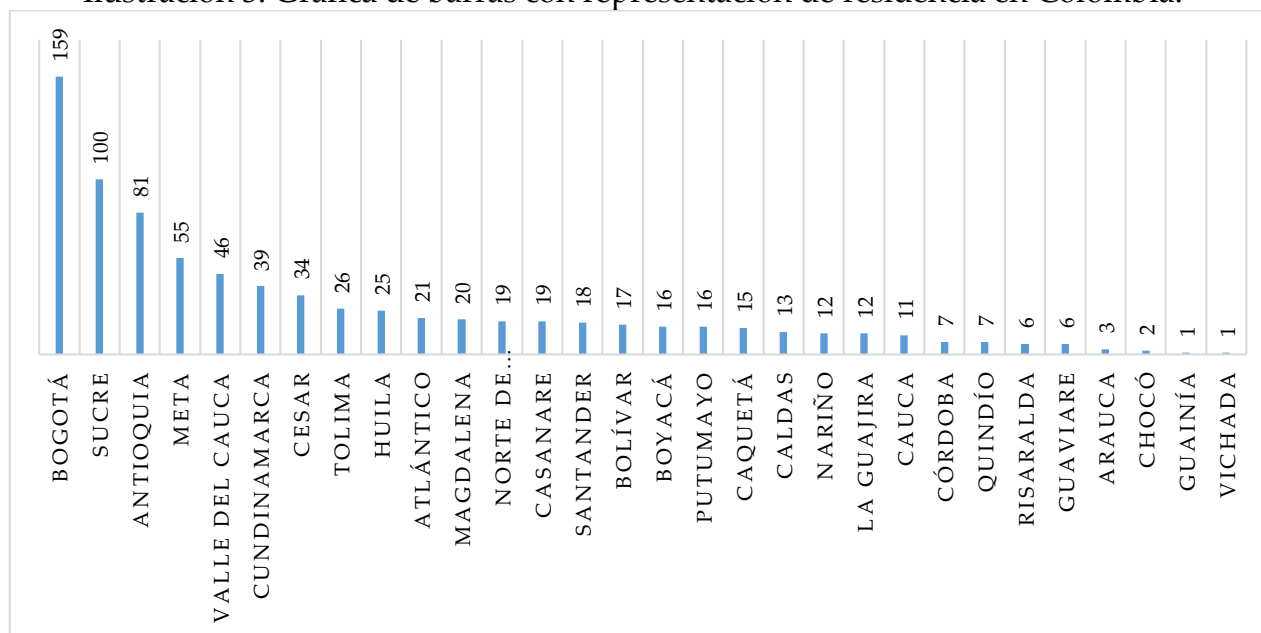


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.1.2. Departamento de residencia

En cuanto a la distribución territorial, se destaca la participación de 30 departamentos del país, lo que refleja un amplio alcance geográfico de la encuesta y una representatividad nacional significativa. Bogotá lidera con 159 respuestas, seguido por Sucre con 100 personas encuestadas, Antioquia con 81, Meta con 55 y Valle del Cauca con 46 participantes. Los 25 departamentos restantes suman 377 respuestas, correspondientes al 46,1% de la muestra total. Esto significa que los cinco departamentos con mayor participación concentran el 53,9% de las respuestas obtenidas. Únicamente Amazonas y San Andrés y Providencia no registraron participación, lo que evidencia la amplia cobertura territorial de la muestra.

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

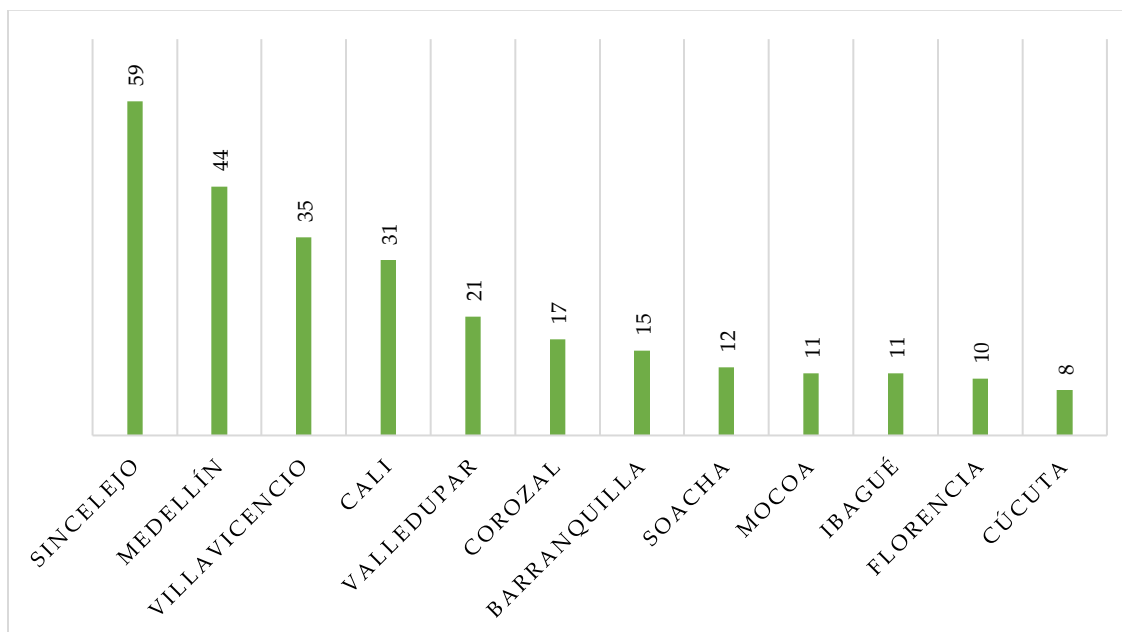


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.1.3. Municipios con mayor participación en la encuesta

A nivel municipal, la encuesta alcanzó una cobertura de 233 municipios del país, sin considerar a Bogotá que ya fue incluida en la muestra departamental. Entre los municipios con mayor participación se encuentran Sincelejo con 59 respuestas, Medellín con 44, Villavicencio con 35, Cali con 31, Valledupar con 21, Corozal con 17, Barranquilla con 15, Soacha con 12, Mocoa e Ibagué con 11 cada uno, Florencia con 10 y Cúcuta con 8 participantes. Esta amplia distribución municipal evidencia la efectividad del despliegue territorial de la JEP a través de la presencia permanente de profesionales de la Oficina de Atención y Asistencia a la Ciudadanía (OAAC) en municipios como Sincelejo, Villavicencio, Cali, Valledupar, Florencia y Cúcuta, lo que ha facilitado el acceso y la participación de las comunidades en los diferentes territorios del país.

Ilustración 4: Gráfica de barras participación por municipios.

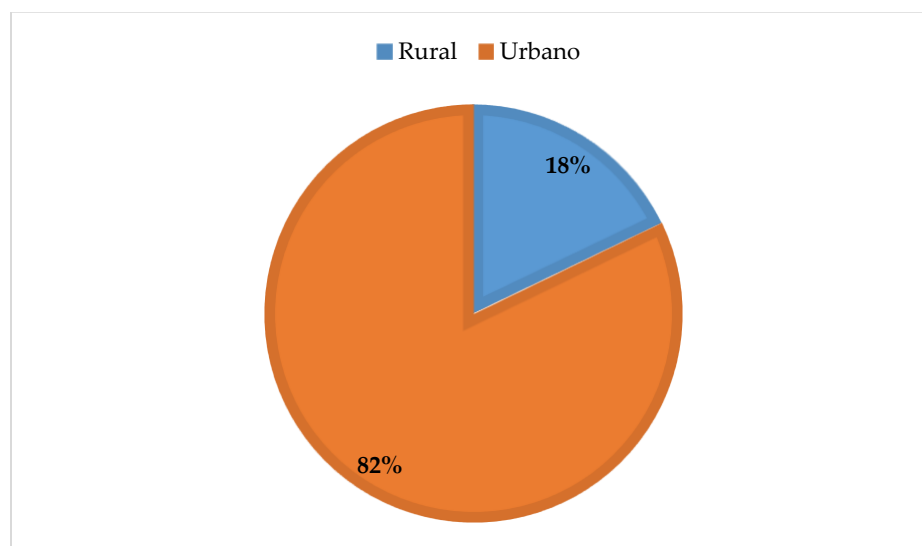


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.1.4. Zona de Residencia

En cuanto a la procedencia territorial, de las 807 personas que respondieron la pregunta, 663 ciudadanos(as) correspondientes al 82% habitan en zonas urbanas, mientras que 144 personas, es decir, el 18% residen en zonas rurales.

Ilustración 5: Gráfica de barras participación por municipios.



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

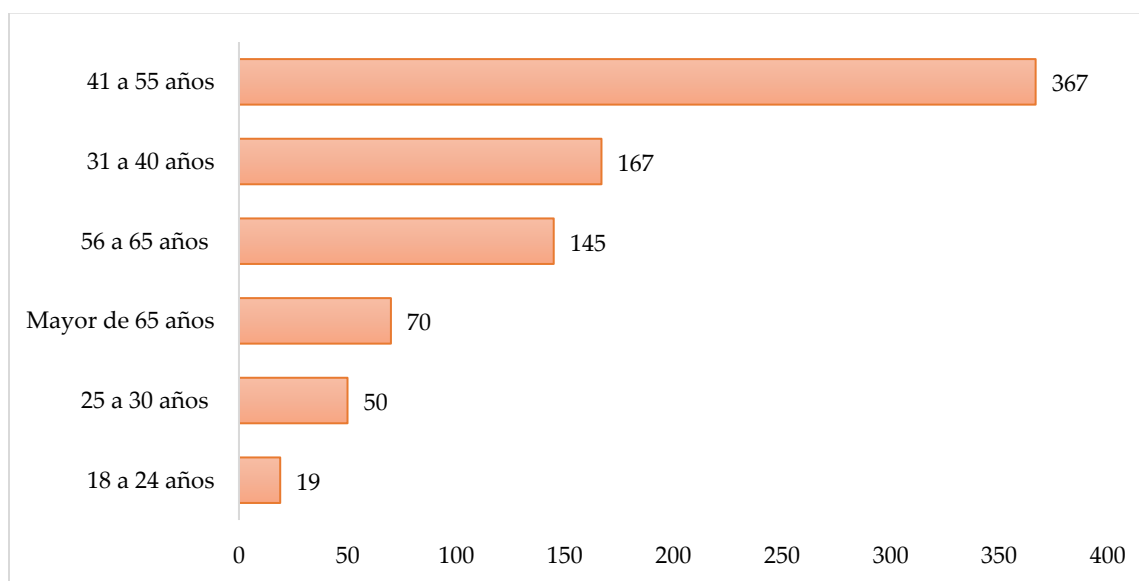
4.2. Variable demográfica

Esta variable permite identificar las características de los/las ciudadanos(as) 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 818 personas encuestadas, los resultados muestran que la mayoría de los participantes, el 44,9% (367 personas), se encuentra en el rango de edad entre 41 y 55 años. Le siguen los rangos de 31 a 40 años con el 20,4% (167 personas), de 56 a 65 años con el 17,7% (145 personas), mayores de 65 años con el 8,6% (70 personas), de 25 a 30 años con el 6,1% (50 personas), y de 18 a 24 años con el 2,3% (19 personas).

Ilustración 6: Gráfica de barras rango de edad.

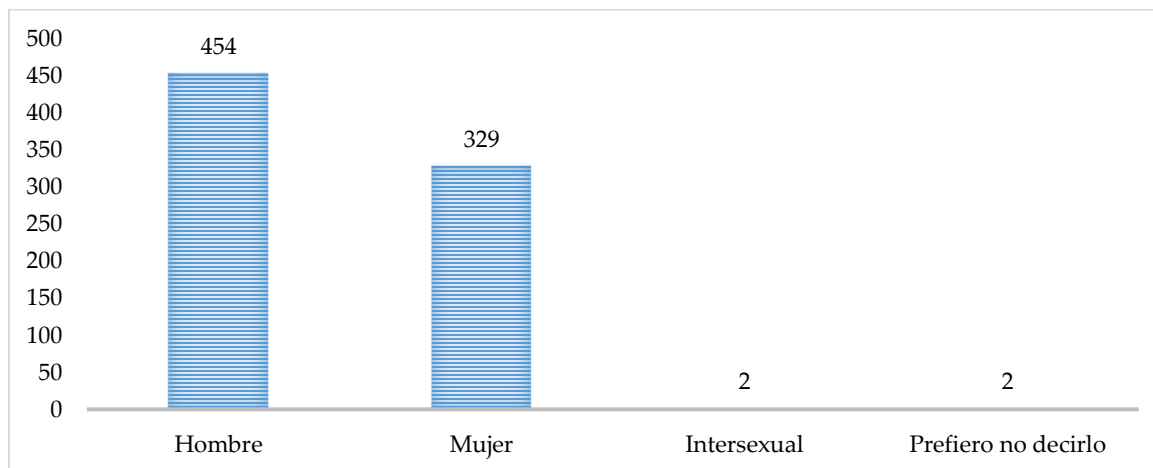


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.2. Sexo

En relación con el sexo, de las 787 personas que respondieron esta pregunta, el 57,7% (454 personas) se identificaron como hombres, mientras que el 41,8% (329 personas) se identificaron como mujeres. Adicionalmente, 2 personas se identificaron como intersexuales y 2 prefirieron no revelar su identidad de género.

Ilustración 7: Gráfica de barras Sexo.

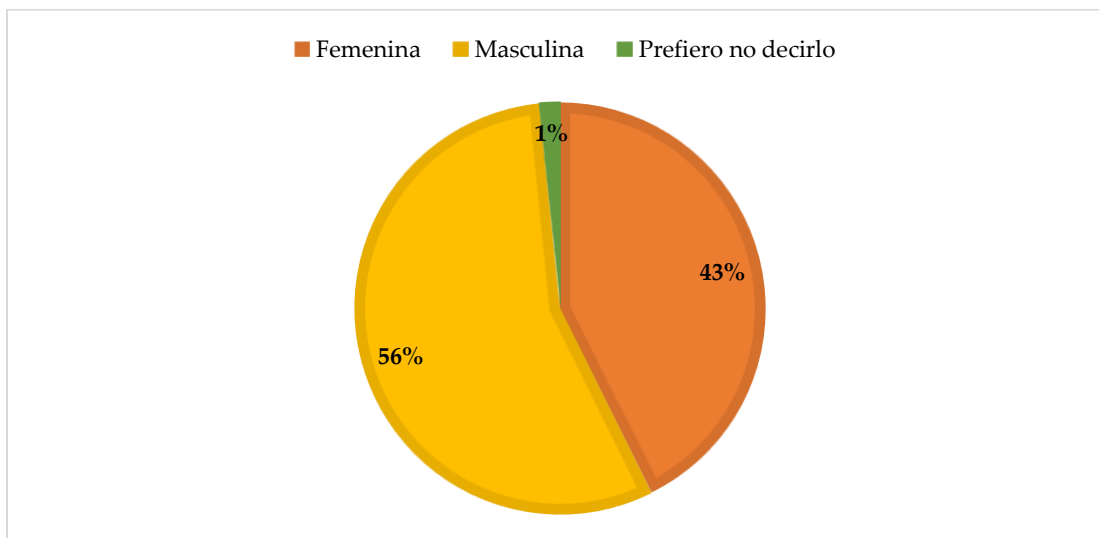


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.3. Identidad de género

En relación con la identidad de género, de las 818 personas que respondieron la encuesta, el 56% (456 personas) se identificaron con el género masculino, mientras que el 43% (349 personas) se identificaron con el género femenino. Adicionalmente el 1% (13 personas) personas prefirieron no revelar su identidad de género.

Ilustración 8: Gráfica circular identidad de género.

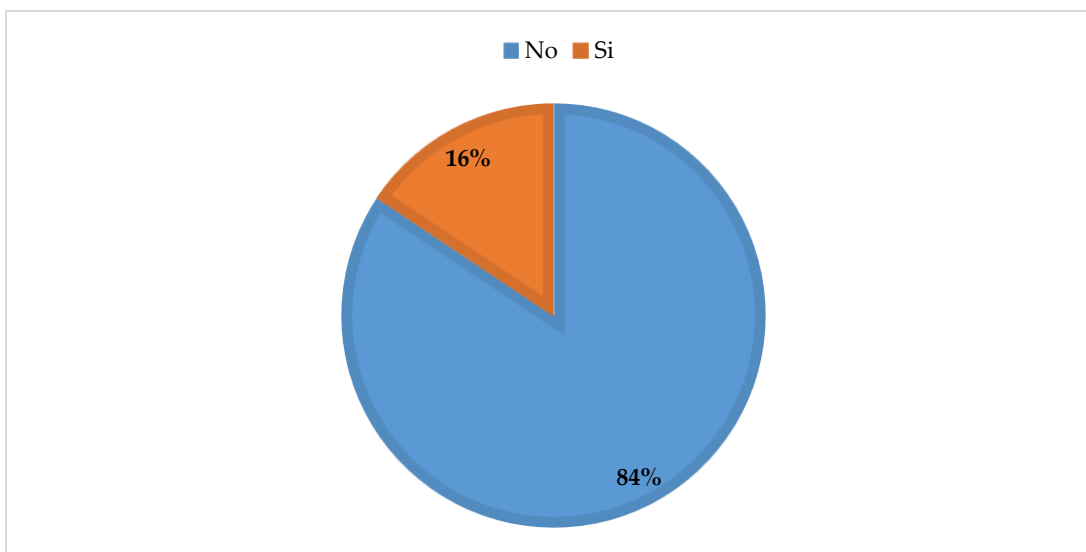


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.4. Discapacidad

Respecto a la condición de discapacidad, de las 818 personas encuestadas, el 84% (690 personas) manifestaron no presentar ninguna discapacidad, mientras que el 16% (128 personas) indicaron tener algún tipo de condición de discapacidad.

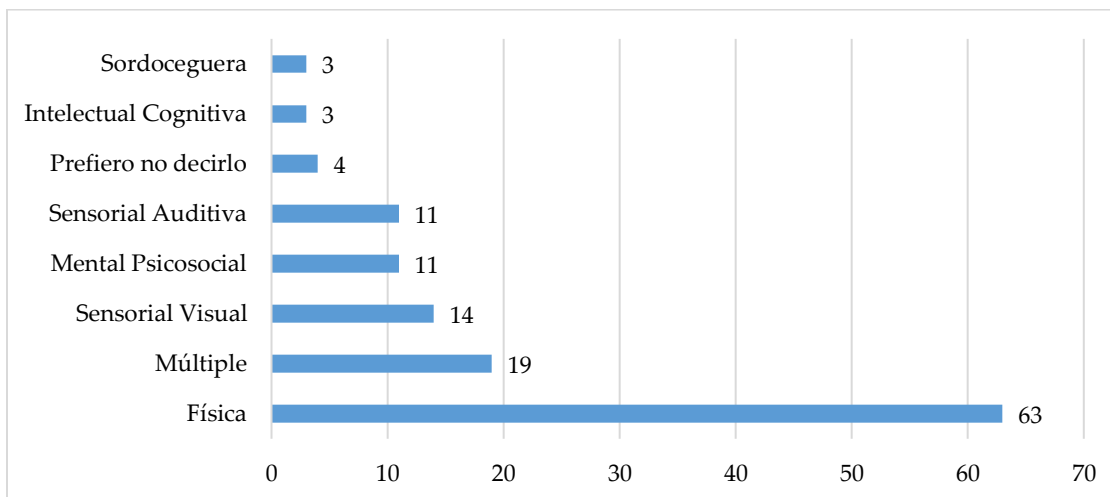
Ilustración 9: Gráfica circular Discapacidad



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

De las 128 personas que reportaron tener alguna condición de discapacidad, el 49,2% (63 personas) presentan discapacidad física, seguido por el 14,8% (19 personas) con discapacidad múltiple, el 10,9% (14 personas) con discapacidad sensorial visual, el 8,6% (11 personas) con discapacidad mental psicosocial y el 8,6% (11 personas) con discapacidad sensorial auditiva. Adicionalmente, 4 personas prefirieron no especificar el tipo de discapacidad, 3 personas reportaron discapacidad intelectual cognitiva y 3 personas indicaron tener sordoceguera.

Ilustración 10: Gráfica barras tipo de discapacidad

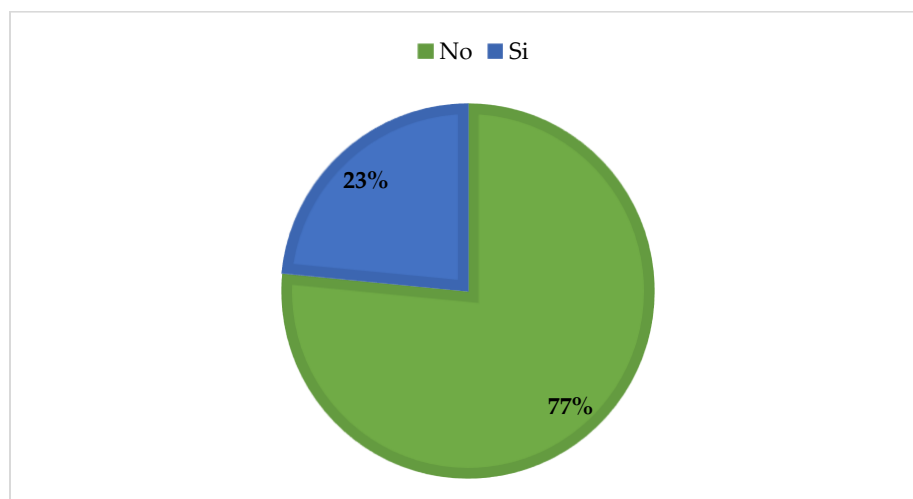


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.5. Pertenencia étnica

En cuanto a la pertenencia étnica o a comunidades campesinas, de las 818 personas encuestadas, el 77% (626 personas) manifestaron no pertenecer a ningún pueblo étnico o comunidad campesina, mientras que el 23% (192 personas) indicaron formar parte de alguno de estos grupos.

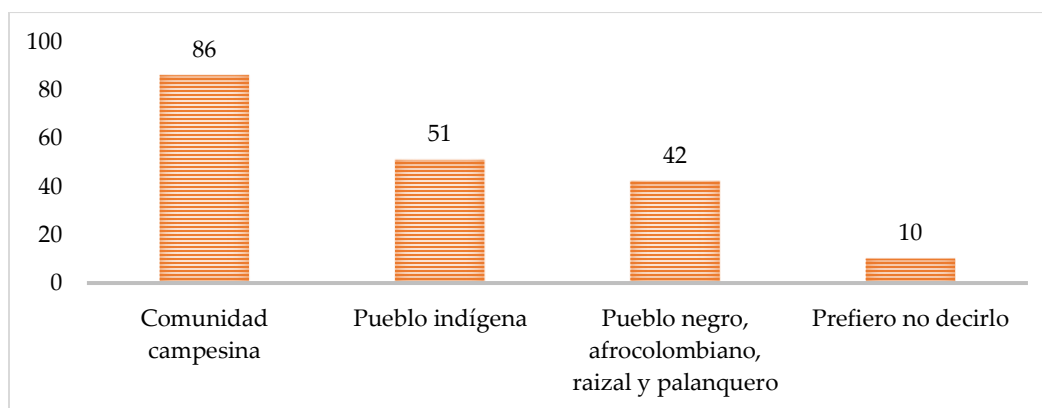
Ilustración 11: Gráfica circular pertenencia étnica



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

De las 192 personas que indicaron pertenecer a algún pueblo étnico o comunidad campesina, el 44,8% (86 personas) se identificaron como parte de la comunidad campesina, el 26,6% (51 personas) pertenecen a pueblos indígenas, el 21,9% (42 personas) se reconocen como miembros del pueblo negro, afrocolombiano, raizal y palanquero, y el 5,2% (10 personas) prefirieron no especificar su pertenencia. Adicionalmente, 3 respuestas no guardaron relación con la pregunta y no fueron incluidas en el análisis.

Ilustración 12: Gráfica barras pertenencia étnica

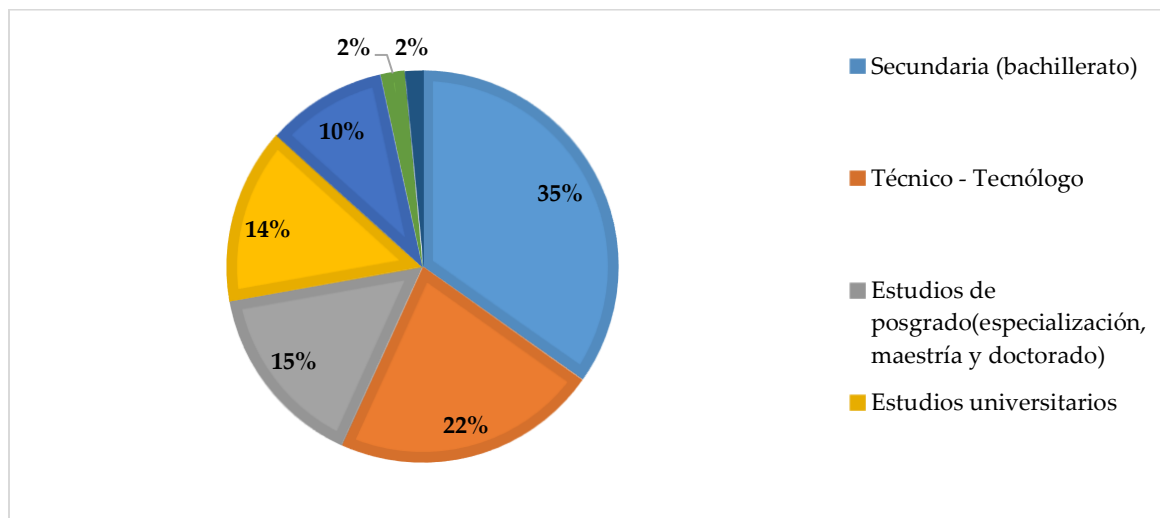


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.6. Nivel de escolaridad

En relación con el nivel de escolaridad, de las 817 personas que respondieron esta pregunta, el 35% (284 personas) alcanzaron educación secundaria (bachillerato), el 22% (180 personas) cuentan con formación técnica o tecnológica, el 15% (126 personas) tienen estudios de posgrado (especialización, maestría o doctorado), y el 14% (118 personas) realizaron estudios universitarios. Por su parte, el 10% (81 personas) completaron educación primaria, el 2% (16 personas) no tienen educación formal y el 2% (12 personas) prefirieron no revelar su nivel educativo.

Ilustración 13: Gráfica circular escolaridad

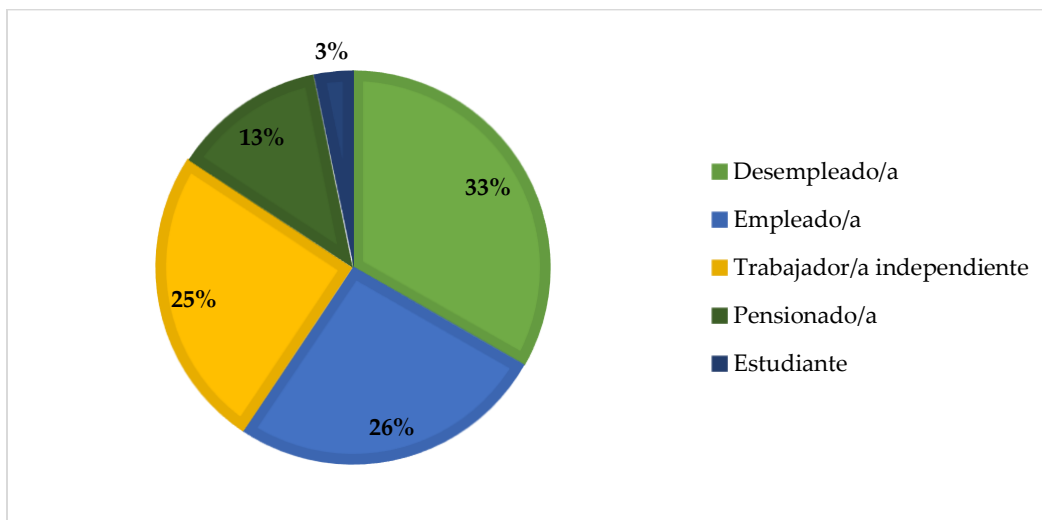


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.2.7. Ocupación

Respecto a la ocupación, de las 818 personas encuestadas, el 33% (272 personas) se encuentran desempleadas, el 26% (214 personas) están empleadas, el 25% (203 personas) son trabajadores independientes, el 13% (103 personas) son pensionados y el 3,2% (26 personas) son estudiantes.

Ilustración 14: Gráfica circular ocupación



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

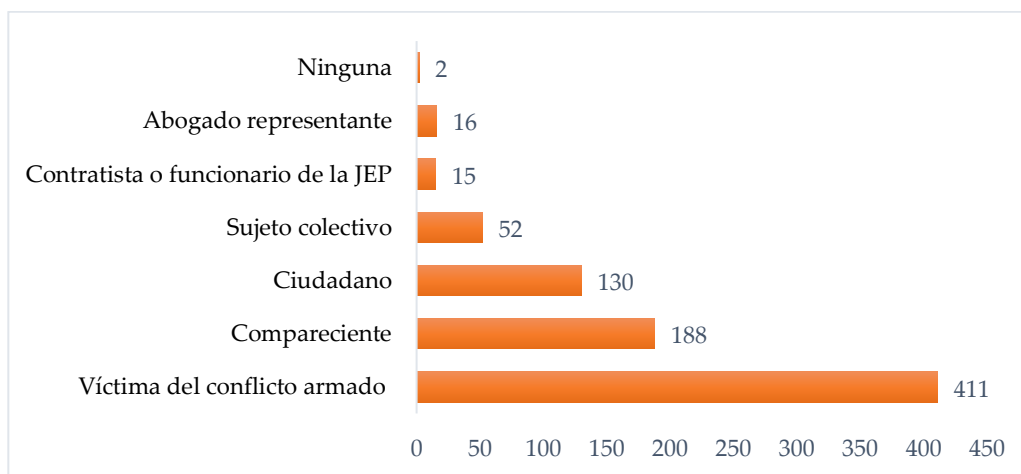
4.3. Variable intrínseca

Corresponde a las actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los/las ciudadanos(as), que permiten identificar particularidades para diferenciarlos. En este sentido, se consideran: usos de medios de comunicación, uso de canales y relación con la JEP.

4.3.1. Relación con la JEP

En cuanto a la relación que las personas encuestadas mantienen con la JEP, el 50,2% (411 personas) se identificaron como víctimas del conflicto armado, el 23% (188 personas) como comparecientes, el 15,9% (130 personas) como ciudadanos(as), el 6,4% (52 personas) como parte de sujetos colectivos, el 2% (16 personas) como abogados representantes, el 1,8% (15 personas) como contratistas o funcionarios de la JEP, y 2 personas indicaron no tener ninguna relación específica.

Ilustración 15: Gráfica barras relación con la JEP



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

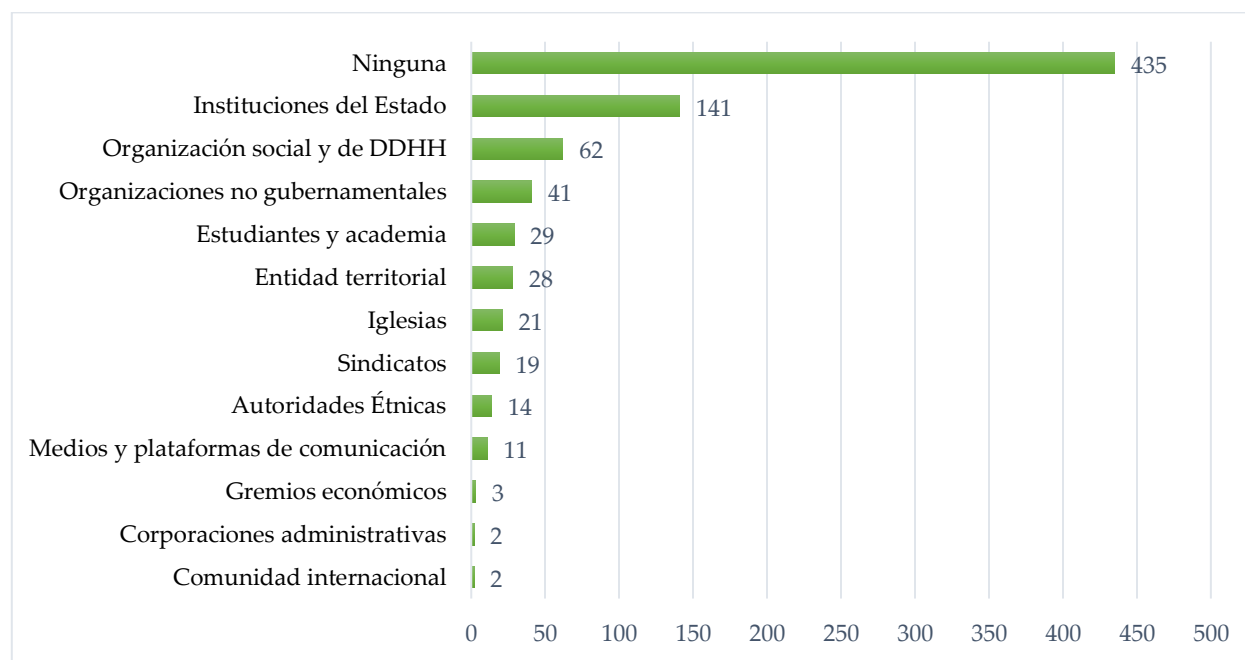
4.3.2. Organización que pertenece

De acuerdo con las respuestas obtenidas, la mayor parte de los encuestados (435 personas, que corresponden al 53,8%) indicaron que no pertenecen a ninguna

organización. Entre aquellos que sí manifestaron pertenecer a algún tipo de organización, las instituciones del Estado destacaron con 141 respuestas (17,5%), lo que evidencia una importante participación de funcionarios públicos o personas vinculadas a entidades estatales en la interacción con la JEP. Le siguen las organizaciones de tipo social y de derechos humanos, con 62 respuestas (7,7%), y las organizaciones no gubernamentales, con 41 personas (5,1%).

En cuanto a otros grupos, estudiantes y academia fueron mencionados por 29 personas (3,6%), las entidades territoriales por 28 (3,5%), las iglesias por 21 (2,6%), y los sindicatos por 19 (2,4%). También se registraron respuestas de autoridades étnicas con 14 personas (1,7%) y medios y plataformas de comunicación con 11 personas (1,4%). Entre las organizaciones de menor frecuencia, se encuentran los gremios económicos con 3 respuestas (0,4%), mientras que la comunidad internacional y las corporaciones administrativas tuvieron 2 respuestas cada una (0,2%).

Ilustración 16: Gráfica barras relación Organización que pertenece

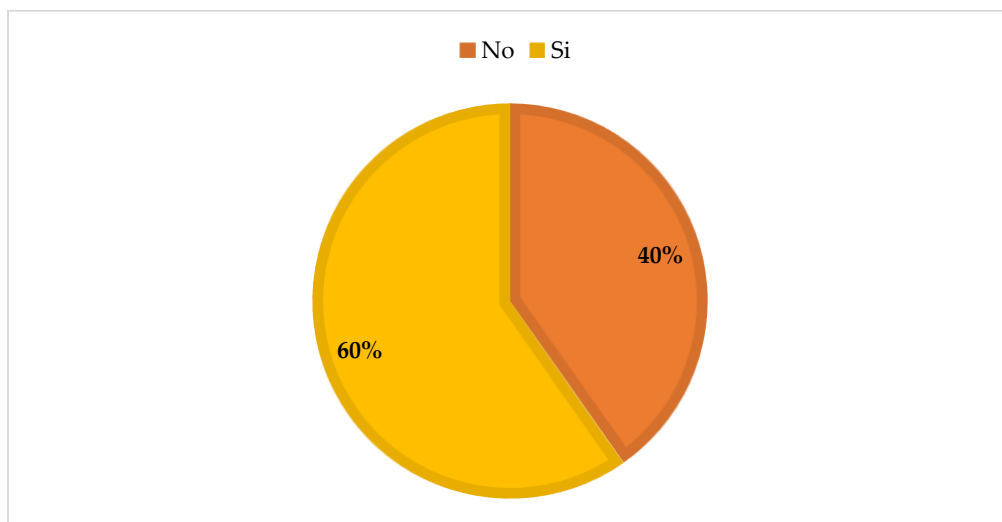


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.3. Conoce los puntos de atención

En relación con el conocimiento de los puntos de atención presencial de la JEP, el 60% (488 personas) indicaron conocer su existencia y ubicación, mientras que el 40% (329 personas) manifestaron no tener conocimiento de estos espacios.

Ilustración 17: Gráfica circular conocimiento de los puntos presenciales de atención



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

4.3.4. Canales virtuales

Respecto a los canales de comunicación virtual que los encuestados conocen de la JEP, esta pregunta permitía selección múltiple, por lo que las personas podían indicar más de una opción. El correo electrónico fue el canal más conocido con 455 menciones, seguido por la página web con 337 y WhatsApp con 225. Las redes sociales también fueron identificadas como canales conocidos: Instagram con 58 menciones, Facebook con 56 y Twitter con 34. Adicionalmente, 53 personas indicaron conocer todas las opciones disponibles y 35 mencionaron el agendamiento virtual. Por su parte, 69 personas manifestaron no conocer ningún canal de comunicación virtual de la JEP.

Ilustración 18: Tabla canales virtuales

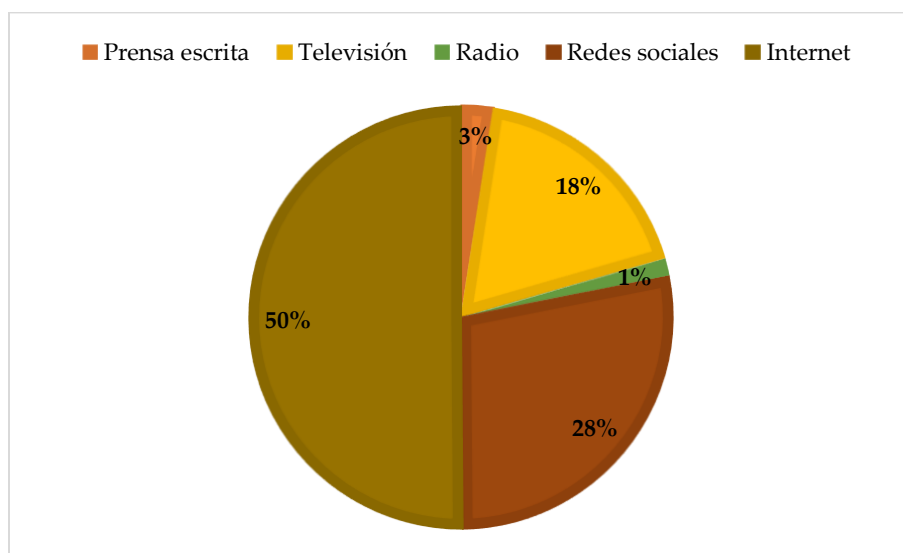
Categoría	Total
Correo electrónico	455
Página Web	337
WhatsApp	225
Ninguno	69
Instagram	58
Facebook	56
Todas las anteriores	53
Agendamiento virtual	35
Twitter	34

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

4.3.5. ¿Cómo se informa de la JEP?

En cuanto a los medios a través de los cuales las personas se informan sobre la JEP, de las 818 personas encuestadas, el 50% (410 personas) indicaron que se informan a través de Internet, seguido por las redes sociales con el 28% (229 personas) y la televisión con el 18% (148 personas). Los medios tradicionales como la prensa y la radio registraron menor presencia, con el 3% (20 personas) y el 1% (11 personas) respectivamente.

Ilustración 19: Gráfica Circular ¿Cómo se informa sobre la JEP?

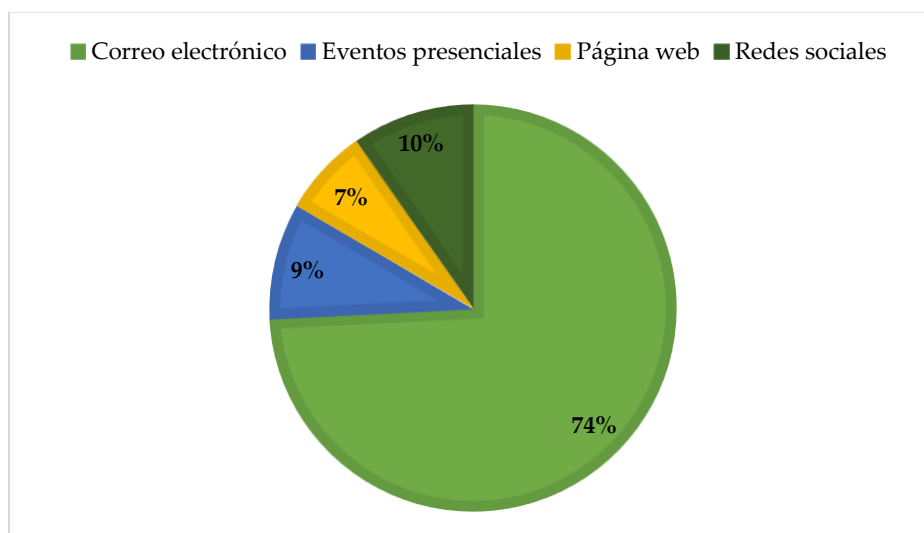


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.3.6. Canal de comunicación preferido

Respecto a los canales de comunicación que las personas prefieren utilizar para recibir información de la JEP, el correo electrónico fue la opción más seleccionada con el 74% (607 personas), seguido por las redes sociales con el 10% (79 personas), los eventos presenciales con el 9% (75 personas) y la página web con el 7% (57 personas).

Ilustración 20: Gráfica circular – canal preferido



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

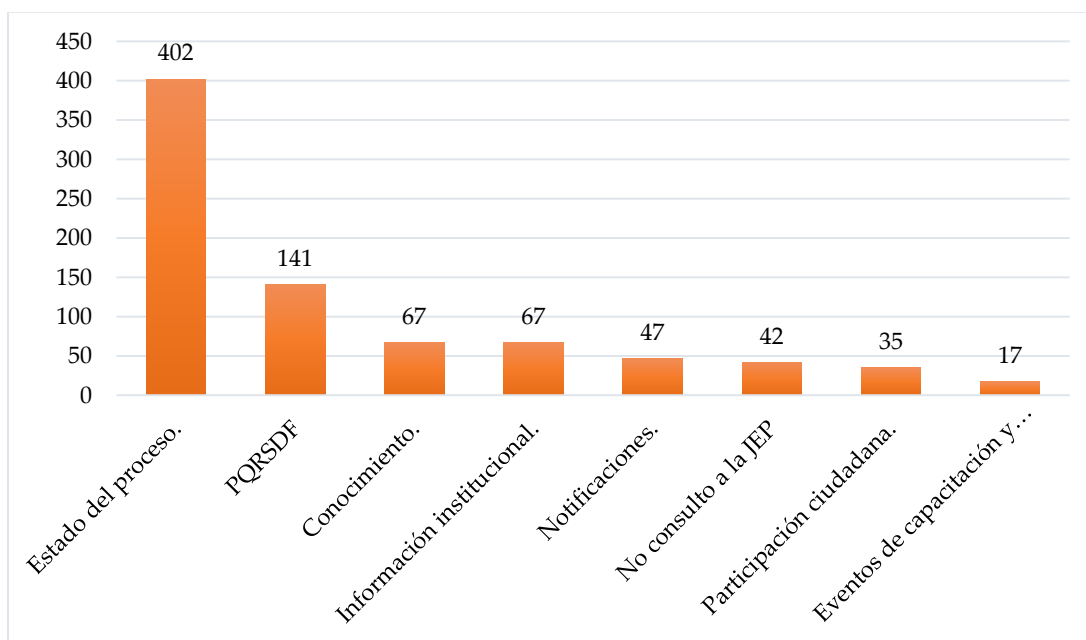
4.4. Variable Comportamental

Esta variable busca evaluar cómo los/las ciudadanos(as) 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/las ciudadanos(as) 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 relación con las razones de consulta a la JEP, el estado del proceso fue el motivo más mencionado con 402 respuestas, representando el 49,1% de los encuestados, lo que refleja el interés prioritario de la ciudadanía por conocer el avance y situación de sus trámites ante la jurisdicción. Le siguen las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones con 141 menciones (17,2%), evidenciando el ejercicio activo del derecho de petición y la participación ciudadana en el control y evaluación de los servicios institucionales. El conocimiento general sobre la JEP y la información institucional registraron 67 consultas cada uno (8,2%), mientras que las notificaciones alcanzaron 47 menciones (5,7%). Es importante destacar que 42 personas (5,1%) indicaron no consultar a la JEP, 35 (4,3%) mencionaron la participación ciudadana como razón de consulta, y 17 (2,1%) consultaron sobre eventos de capacitación y formación virtual.

Ilustración 21: Gráfica barras temas de consulta

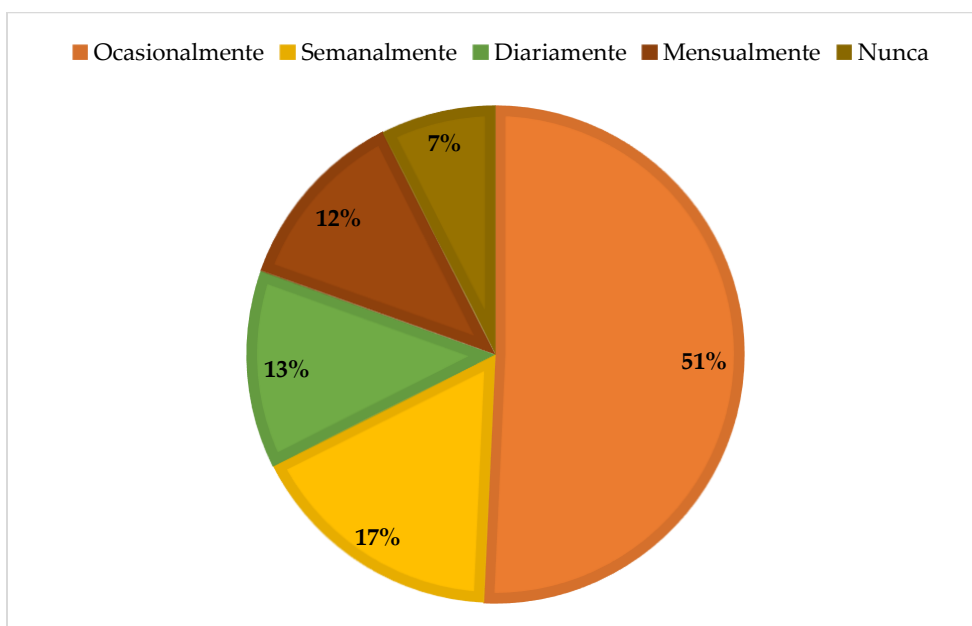


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.2. Frecuencia de consulta

Respecto a la frecuencia con la que las personas consultan información o servicios de la JEP, el 51% (415 personas) lo hacen ocasionalmente, el 17% (138 personas) semanalmente, el 13% (105 personas) diariamente, el 12% (99 personas) mensualmente, y el 7% (61 personas) nunca han realizado consultas.

Ilustración 22: Gráfica circular frecuencia de consulta

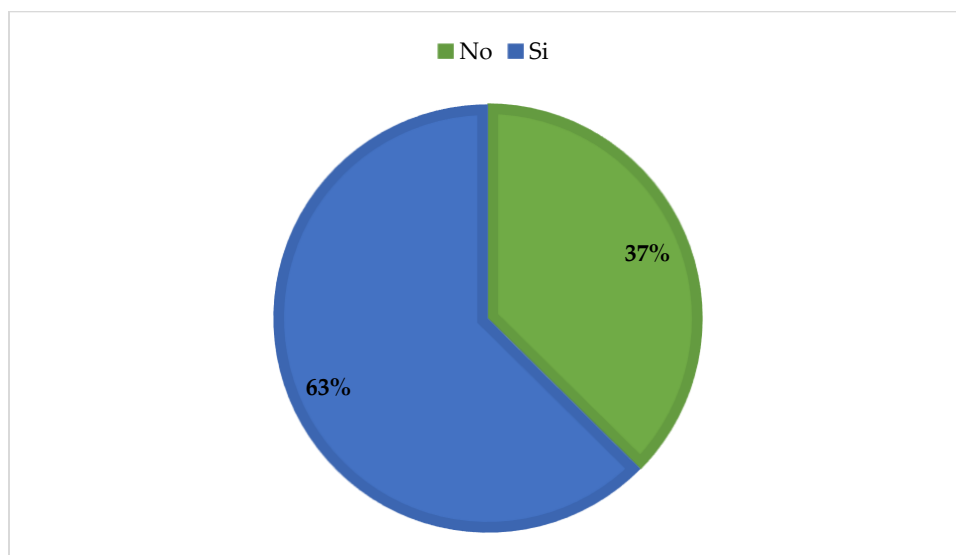


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.3. Conocimiento sobre “sanciones propias” de la JEP.

En relación con el conocimiento sobre las 'sanciones propias' que impone la JEP, el 63% (512 personas) manifestaron haber oído hablar de ellas, mientras que el 37% (306 personas) indicaron no conocerlas.

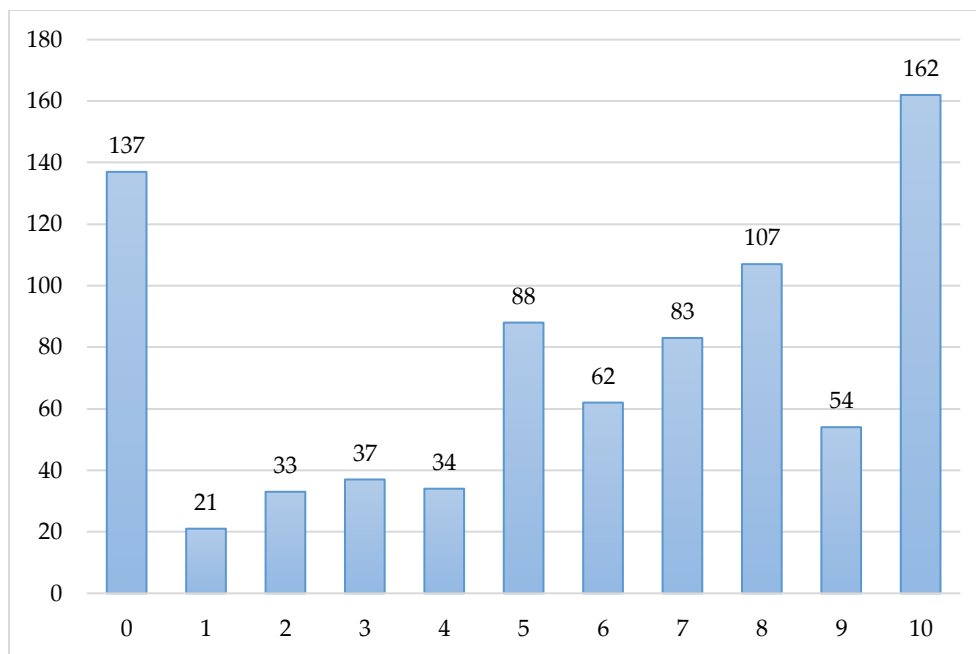
Ilustración 23: Gráfica barras: ¿Ha oído hablar de las 'sanciones propias' que impone la JEP?



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

En cuanto al nivel de comprensión sobre el significado de una 'sanción propia', en una escala de 0 a 10 donde 0 es "nada" y 10 es "totalmente", los resultados muestran una distribución variada en los niveles de entendimiento. La calificación más alta (10) concentró 162 respuestas, seguida por 8 con 107 menciones y 5 con 88, evidenciando que un sector de los encuestados considera tener un nivel alto de comprensión sobre este concepto. Sin embargo, resulta preocupante que 137 personas calificaron su comprensión en 0, indicando que desconocen totalmente el significado de las sanciones propias. Los niveles intermedios también registraron respuestas significativas: 83 personas se ubicaron en 7, 62 en 6, 54 en 9, mientras que los niveles más bajos mostraron: 37 personas en 3, 34 en 4, 33 en 2 y 21 en 1. Estos datos revelan que existe una comprensión fragmentada y desigual del concepto entre la ciudadanía.

Ilustración 24: Gráfica barras: En una escala de 0 a 10, donde 0 es “nada” y 10 es “totalmente”, ¿qué tanto comprende usted el significado de una ‘sanción propia’?

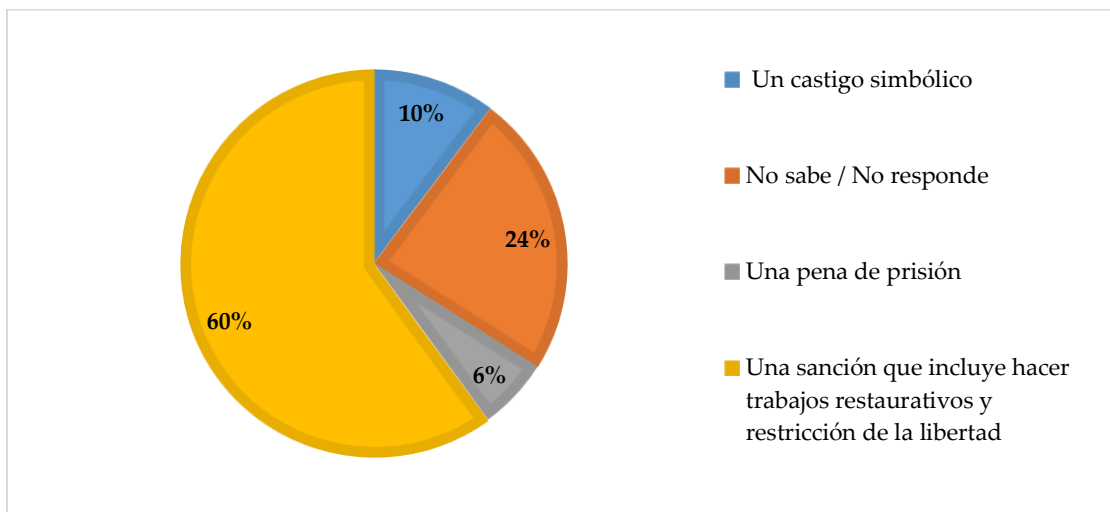


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.4. Elementos de la sanción propia

Respecto a la comprensión específica sobre lo que constituye una sanción propia, el 60% (491 personas) identificaron que se trata de "una sanción que incluye hacer trabajos restaurativos y restricción de la libertad", el 24% (194 personas) manifestaron no saber o no respondieron, el 10% (84 personas) consideran que es "un castigo simbólico" y el 6% (49 personas) creen que es "una pena de prisión".

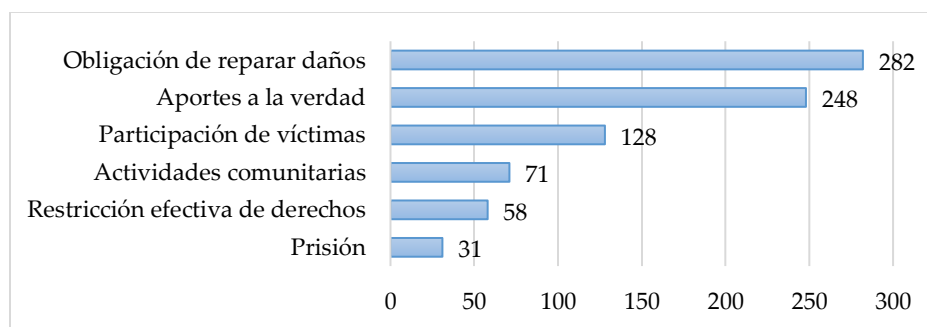
Ilustración 25: Gráfica circular descripción de sanción propia



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

En cuanto a los elementos que las personas consideran hacen parte de una sanción propia, la obligación de reparar daños fue la más mencionada con 282 respuestas (34,5%), seguida por los aportes a la verdad con 248 menciones (30,3%), evidenciando que los encuestados reconocen los componentes fundamentales del enfoque restaurativo. La participación de víctimas fue señalada por 128 personas (15,7%), las actividades comunitarias por 71 (8,7%), y la restricción efectiva de derechos por 58 (7,1%). Finalmente, 31 personas (3,8%) mencionaron la prisión como parte de las sanciones propias.

Ilustración 26: Gráfica barras elementos de la sanción propia

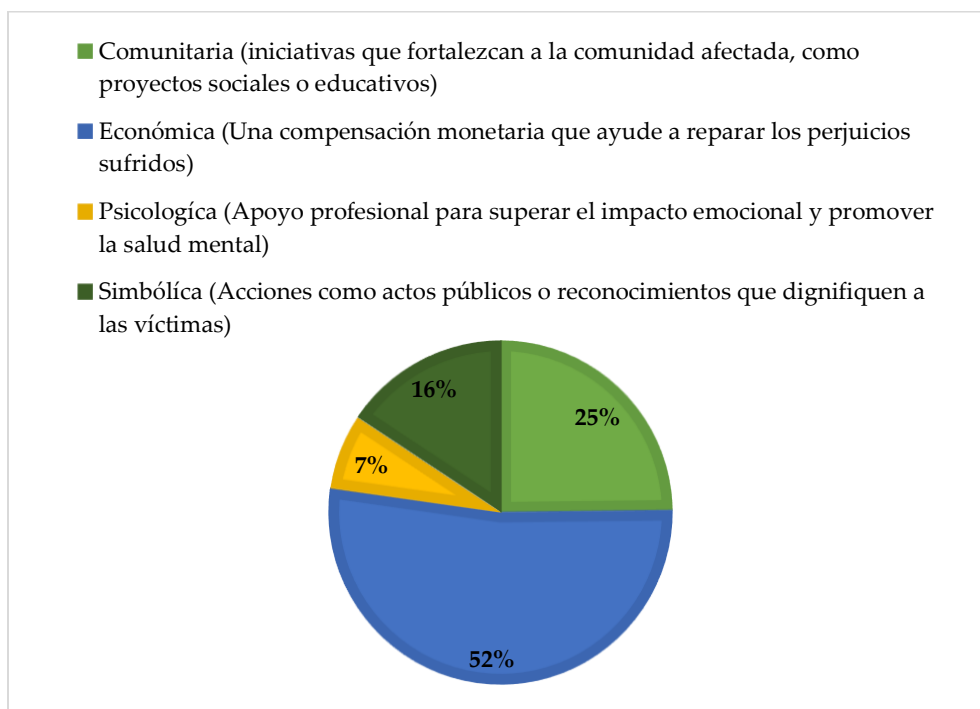


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.5. Consideraciones sobre las formas de reparación

Respecto a la forma de reparación que los encuestados consideran más significativa, la reparación económica fue la opción más seleccionada con 429 respuestas (52,4%), seguida por la reparación comunitaria con 203 menciones (24,8%), la reparación simbólica con 128 (15,6%), y la reparación psicológica con 58 (7,1%).

Ilustración 27: Gráfica circular formas de reparación que considera más importante

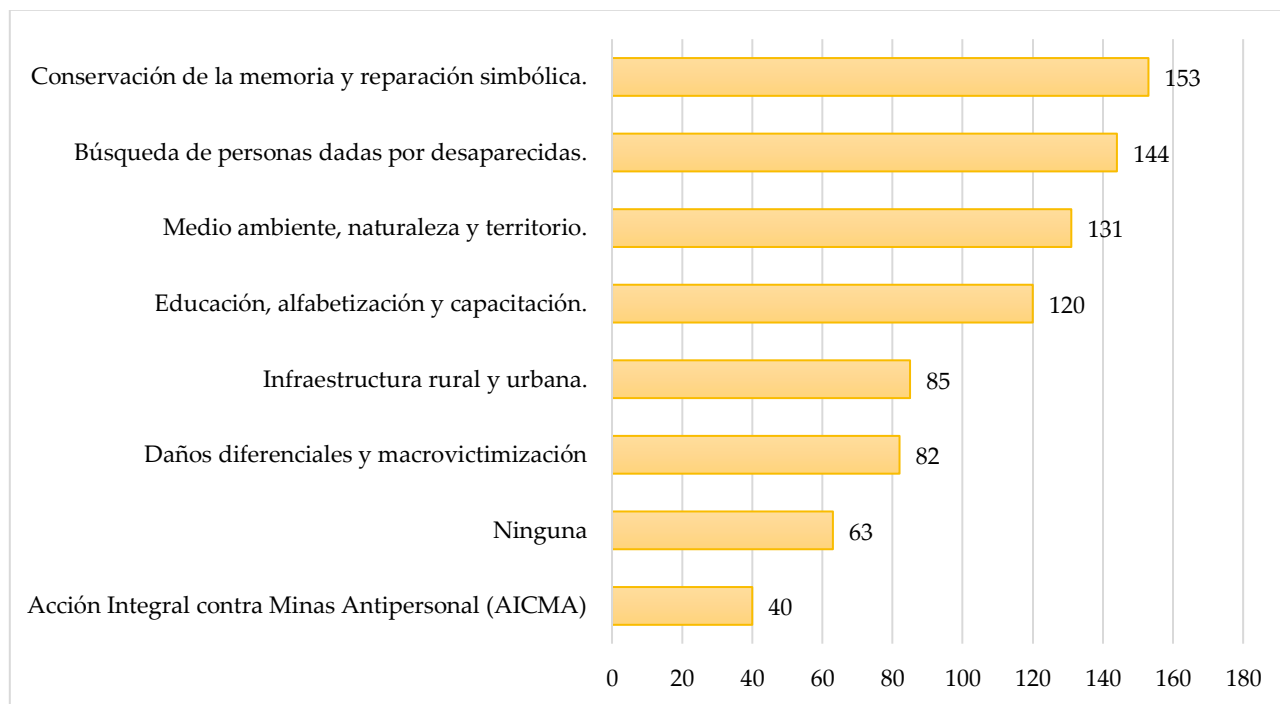


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

En relación con las líneas de acción de los Proyectos Restaurativos que generan mayor interés entre los encuestados, la conservación de la memoria y reparación simbólica fue la más seleccionada con 153 respuestas (18,7%), seguida por la búsqueda de personas dadas por desaparecidas con 144 menciones (17,6%), medio ambiente, naturaleza y territorio con 131 (16%), y educación, alfabetización y capacitación con 120 (14,7%). La infraestructura rural y urbana registró 85 menciones (10,4%), daños diferenciales y

macrovictimización 82 (10%), y la Acción Integral contra Minas Antipersonal (AICMA) 40 (4,9%). Es importante señalar que 63 personas (7,7%) manifestaron no tener interés en ninguna de estas líneas.

Ilustración 28: Gráfica barras líneas de acción de proyectos restaurativos

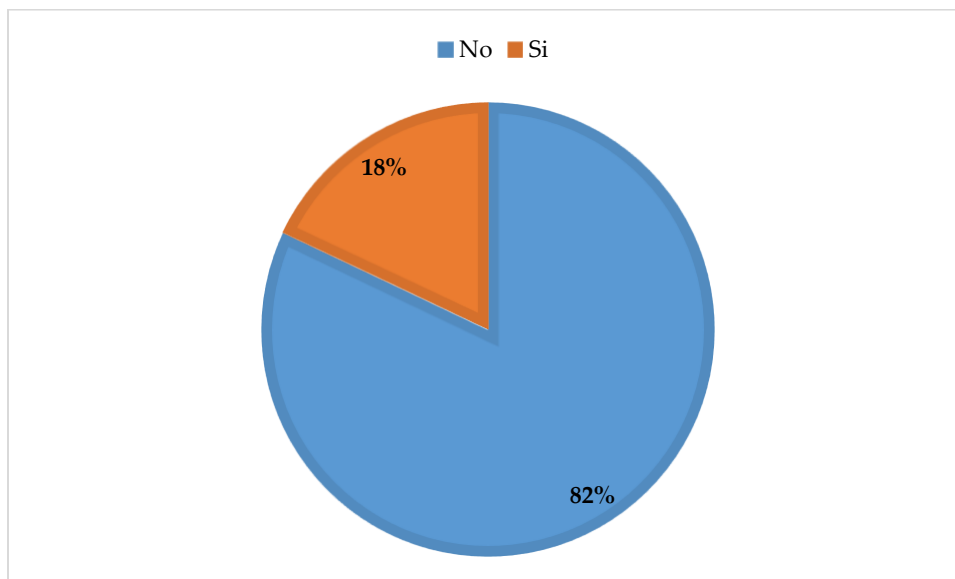


Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

4.4.6. Iniciativas y experiencias restaurativas

Respecto al conocimiento de iniciativas o experiencias de justicia restaurativa, el 82% (671 personas) manifestaron no conocerlas, mientras que solo el 18% (147 personas) indicaron tener conocimiento sobre estas experiencias.

Ilustración 29: Gráfica circular conocimiento de iniciativas restaurativas



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

De las 147 personas que manifestaron conocer iniciativas o experiencias de justicia restaurativa, las respuestas se agruparon en 15 categorías temáticas. Los Trabajos, Obras y Actividades con contenido Reparador y Restaurador (TOAR) y la justicia restaurativa en general fueron los más mencionados con 61 respuestas, reflejando el impacto de la divulgación de las sanciones propias impuestas por la JEP. Le siguen los aportes a la verdad y el esclarecimiento con 12 menciones, la memoria y reparación simbólica (monumentos, museos, memoriales) con 10, y las acciones relacionadas con la búsqueda de desaparecidos con 9 respuestas. Otras iniciativas mencionadas incluyen la siembra y proyectos ambientales con 8 menciones, acciones institucionales de la JEP y otras entidades con 7, la restitución de tierras con 5, la mediación y el diálogo con 5, y los actos públicos de perdón con 4 respuestas. También se identificaron proyectos culturales, educativos y artísticos con 4 menciones, proyectos productivos y turismo de memoria con 4, espacios físicos de memoria con 3, experiencias territoriales específicas con 2, y

reparación material con 1 mención. Adicionalmente, 5 respuestas no fueron clasificables o declararon no conocer ejemplos específicos.

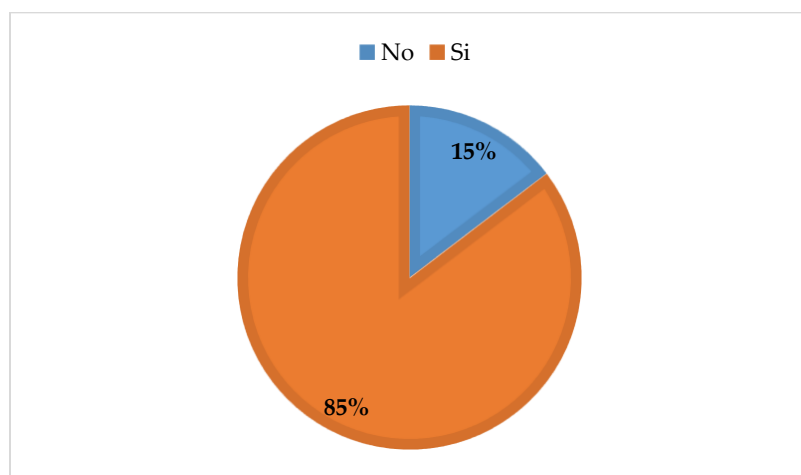
Ilustración 30: Tabla iniciativas que conoce

Categoría	Descripción	N° de respuestas
1. Desaparecidos	Acciones de búsqueda, entrega digna, cofres, reconocimiento a desaparecidos.	9
2. Verdad	Aportes a la verdad, esclarecimiento, comparecientes, verdad exhaustiva.	12
3. Perdón	Actos públicos de perdón, solicitudes de perdón, audiencias de perdón.	4
4. Memoria / Simbólica	Monumentos, museos, memoriales, reparación simbólica, memoria histórica.	10
5. Reparación material	Pagos económicos, indemnizaciones, reparaciones materiales directas.	1
6. Restitución de tierras	Devolución de tierras, restitución, retorno campesino.	5
7. TOAR / Justicia restaurativa	TOAR, trabajos restaurativos, sanciones restaurativas, acciones comunitarias.	61
8. Ambiental / Siembra	Siembras, cuidado ambiental, proyectos ecológicos, "siembra de vida".	8
9. Memoria física	Cementerios, bosques de memoria, espacios físicos de conmemoración.	3
10. Cultural / Educación / Arte	Proyectos culturales, música, educación, arte comunitario.	4
11. Mediación / Diálogo	Círculos de paz, mediación, diálogo víctima-responsable.	5
12. Proyectos productivos / Turismo	Proyectos económicos, agroforestales, turismo de memoria.	4
13. Territoriales	Experiencias específicas en regiones (Meta, Mocoa, Catatumbo, Chocó, etc.).	2
14. Institucional	Acciones JEP, Unidad de Víctimas, Justicia y Paz, procesos formales.	7
15. Sin categoría / Otra / Ninguna	Respuestas no clasificables o que declaran no conocer ejemplos.	5

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

Respecto a la disposición de participar en espacios, iniciativas o proyectos restaurativos con comparecientes, el 85,3% (698 personas) manifestaron estar dispuestas a hacerlo, mientras que el 14,7% (120 personas) indicaron no estarlo.

Ilustración 31: Gráfica circular disposición a participar en iniciativas restaurativas con comparecientes



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

4.4.7. Interés en temas de la JEP

Respecto a los temas sobre los cuales las personas desean conocer o ampliar información, esta pregunta permitía selección múltiple. La acreditación de víctimas fue el tema más mencionado con 219 referencias, seguido por la justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflictos y construcción de paz con 167 menciones, y el tema específico sobre qué son los proyectos restaurativos con 120 referencias. La participación ante la JEP registró 93 menciones, la capacitación, formación y consulta ante la JEP obtuvo 88, y la atención psicosocial a víctimas y comparecientes alcanzó 84 menciones.

La protección a víctimas, testigos y demás intervinientes registró 66 menciones, los servicios de asesoría o representación jurídica gratuita para víctimas 65, y las obligaciones de los comparecientes 64. Los temas relacionados con comparecientes ante la JEP obtuvieron 46 menciones, el Sistema Integral de Paz "SIP" 39, los servicios de asesoría jurídica para comparecientes 35, el régimen de condicionalidad 25, y la pregunta general sobre qué es la Jurisdicción Especial para la Paz registró 22 menciones.

Ilustración 32: Gráfica circular disposición a participar en iniciativas restaurativas con comparecientes

Tema	Total de menciones
Acreditación de víctimas	219
Justicia restaurativa como mecanismo de resolución de conflictos y construcción de paz	167
¿Qué son los Proyectos Restaurativos?	120
Participación ante la JEP	93
Capacitación, formación y consulta ante la JEP	88
Atención psicosocial a víctimas y comparecientes	84
Protección a Víctimas, Testigos y demás Intervinientes ante la JEP	66
Servicios de asesoría o representación jurídica gratuita ante la JEP para víctimas	65
Obligaciones de los comparecientes y mecanismos para asumir compromisos ante la JEP	64
Comparecientes ante la JEP	46
Sistema Integral de Paz "SIP"	39
Servicios de asesoría o representación jurídica gratuita ante la JEP para comparecientes	35
Régimen de condicionalidad	25
¿Qué es la Jurisdicción Especial para la Paz?	22

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

5. Análisis de la información

La información recopilada mediante la encuesta de caracterización ciudadana y grupos de interés de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) durante 2025 ofrece un panorama comprensivo de las percepciones, demandas y expectativas de quienes interactúan con los mecanismos de justicia transicional en Colombia. Este instrumento, aplicado desde el 27 de mayo hasta el 13 de noviembre de 2025, alcanzó un total de 818 respuestas que revelan tendencias geográficas, demográficas y sociales, permitiendo reconocer la multiplicidad de vivencias y relaciones que la ciudadanía establece con la JEP y sus distintos procesos.

El presente análisis examina elementos fundamentales como la procedencia territorial de los participantes, la representación de las distintas regiones del país y la distribución entre zonas urbanas y rurales. Igualmente, se identifican los principales temas de interés y las inquietudes expresadas por la ciudadanía, ofreciendo una visión clara sobre las prioridades manifestadas y su vínculo con los procesos de reparación y justicia en el marco del posconflicto.

Este ejercicio analítico busca lograr una comprensión integral de las dinámicas locales y regionales, contribuyendo al diseño de estrategias de comunicación y participación más pertinentes y diferenciadas, ajustadas a las particularidades de los diversos sectores poblacionales que se relacionan con la JEP.

5.1. Variable Geográfica

La encuesta muestra una mayor participación por parte de personas residentes en Colombia, mientras que solo un número reducido respondió desde el exterior. Quienes viven fuera del país se encuentran principalmente en Europa y América, en su mayoría en España, Venezuela y Estados Unidos, y en menor medida en otros destinos.

A nivel departamental, la participación revela una presencia ampliamente distribuida en casi todo el país. Bogotá se posiciona como el principal núcleo de respuestas, seguida de departamentos que tradicionalmente cuentan con una presencia destacada de la JEP o de población afectada por el conflicto, como Sucre y Antioquia. Más atrás se ubican otros territorios como Meta y Valle del Cauca, que también registran una participación significativa. En conjunto, estos departamentos conforman el primer grupo de mayor densidad de respuestas, mientras que el resto del país aporta un volumen más distribuido y equilibrado, mostrando que la encuesta logró llegar tanto a grandes centros urbanos como a territorios intermedios. Solo dos departamentos no alcanzaron a registrar participación, lo que subraya el alcance nacional del ejercicio.

La dinámica municipal refuerza esta tendencia. Se observa un primer grupo de municipios con mayor nivel de participación, encabezado por Sincelejo, seguido de ciudades como Medellín, Villavicencio y Cali. A ellos se suman municipios que, aunque de menor tamaño poblacional, reflejan una fuerte vinculación con el trabajo territorial de la JEP, como Valledupar, Florencia o Corozal. Más allá de este núcleo inicial, aparece un segundo grupo conformado por municipios intermedios donde la participación es estable, y un tercer grupo de localidades donde la presencia ciudadana en la encuesta es

más reducida, pero igualmente significativa para comprender la diversidad territorial del país.

La mayor presencia en ciertos municipios coincide con aquellos donde la JEP ha consolidado puntos de contacto directo y procesos de acompañamiento sostenido a través de los equipos de la Secretaría Ejecutiva. Esta presencia territorial ha contribuido a fortalecer la confianza institucional y, en consecuencia, la participación en ejercicios de retroalimentación. En conjunto, la distribución territorial observada muestra una cobertura amplia, diversa y alineada con los territorios históricamente más impactados por el conflicto armado, lo cual enriquece la comprensión de las percepciones ciudadanas frente al proceso de justicia transicional.

5.2. Variable Demográfica

Las características demográficas muestran que la población que interactúa con la JEP está compuesta principalmente por personas adultas. La mayor participación proviene de grupos entre los 41 y 55 años, seguida por personas entre 31 y 40 años y entre 56 y 65. Los grupos más jóvenes tienen una presencia mucho menor, lo cual es consistente con las dinámicas del conflicto armado y el tiempo transcurrido desde los hechos victimizantes. En términos de género, la participación masculina es ligeramente mayor que la femenina, aunque ambos grupos están ampliamente representados. También se evidencia que una parte importante de los participantes reporta algún tipo de discapacidad, principalmente de tipo físico, seguida por discapacidad múltiple y visual. Esto señala la importancia de mantener y fortalecer medidas de accesibilidad en los servicios de la JEP.

Respecto a la pertenencia étnica, una proporción significativa de personas se identifica como parte de pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales o palenqueras, así como de comunidades campesinas. Esta composición confirma la necesidad de continuar aplicando enfoques diferenciales en la atención.

En el nivel educativo, predomina la población con educación secundaria, seguida por quienes cuentan con formación técnica o tecnológica y, en menor medida, por personas con educación universitaria o de posgrado. También participa un grupo que solo alcanzó la educación primaria. En lo laboral, destaca la presencia de personas desempleadas, seguida por trabajadores independientes y personas empleadas, lo que refleja las condiciones socioeconómicas de buena parte de la población vinculada a la justicia transicional.

En conjunto, estas tendencias permiten identificar un perfil claro: una población mayoritariamente adulta, con presencia equilibrada de hombres y mujeres, con diversidad étnica y educativa, y con niveles importantes de vulnerabilidad socioeconómica que deben ser considerados en la planeación de estrategias de atención y participación.

5.3. Variable intrínseca

Las variables intrínsecas permiten comprender cómo se relacionan los ciudadanos con la JEP a partir de sus actividades, preferencias y formas de acceso a la información. En este análisis se consideran la relación con la jurisdicción, la pertenencia organizacional, el conocimiento de los puntos de atención y el uso de canales informativos.

En primer lugar, la mayoría de quienes respondieron son víctimas del conflicto armado, seguidas por comparecientes. En conjunto, estos dos grupos representan cerca de tres cuartas partes de la muestra. En menor proporción participan ciudadanos sin un rol específico, sujetos colectivos, abogados representantes y personas vinculadas laboralmente a la JEP. Esta composición es coherente con el mandato institucional y confirma que los mecanismos de la jurisdicción están siendo utilizados por quienes tienen un vínculo directo con los procesos de justicia transicional.

En cuanto a la pertenencia organizacional, más de la mitad de las personas encuestadas no pertenece a organizaciones formales. Entre quienes sí lo hacen, destacan las instituciones del Estado, lo que señala una participación importante de personas vinculadas al sector público. También se observan aportes relevantes por parte de organizaciones sociales y de derechos humanos, organizaciones no gubernamentales, comunidad académica, entidades territoriales, iglesias y sindicatos. Esta diversidad muestra que la JEP mantiene relación con un espectro amplio de actores institucionales y sociales.

Frente al conocimiento de los puntos de atención presencial, una parte mayoritaria de las personas sabe de su existencia y ubicación, pero también persiste un grupo numeroso que los desconoce. Este hallazgo indica la necesidad de fortalecer la divulgación de estos espacios, especialmente teniendo en cuenta su papel para facilitar la atención directa y el acceso a los servicios.

En lo relativo a los canales virtuales, el correo electrónico es el medio más reconocido, seguido por la página web institucional y WhatsApp. Las redes sociales —como Instagram, Facebook y Twitter— también son identificadas, aunque en menor medida.

Llama la atención que un grupo de personas no conoce ningún canal virtual de contacto con la JEP, lo que sugiere la necesidad de ampliar la comunicación sobre este mecanismo de atención. Sobre las fuentes de información, predomina el uso de Internet y redes sociales como canales principales para conocer la labor de la JEP, mientras que la televisión mantiene un peso relevante, aunque menor. Los medios tradicionales como radio y prensa tienen una presencia marginal. Esto confirma la necesidad de fortalecer las estrategias digitales, sin dejar de lado formatos que todavía alcanzan a públicos específicos.

Finalmente, el correo electrónico se consolida como el canal preferido para recibir información institucional, muy por encima de las redes sociales, los eventos presenciales o la página web. Esta preferencia subraya la importancia de mantener actualizadas las bases de datos y garantizar procesos de comunicación directa, aunque la valoración positiva de los eventos presenciales también sugiere la conveniencia de mantener esquemas híbridos de relacionamiento.

5.4. Variable comportamental

Esta variable, a la cual se le dio mayor peso en la presente encuesta, busca evaluar cómo los/las ciudadanos(as) 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.

Los motivos de consulta muestran que la principal necesidad sigue siendo conocer el estado de los procesos, lo cual indica una alta demanda de información y la importancia

de fortalecer las herramientas de seguimiento. También aparecen consultas relacionadas con derechos de petición, solicitudes de información general y notificaciones, aunque en menor proporción. Este comportamiento sugiere que la JEP debe seguir avanzando en mecanismos más ágiles y claros para facilitar el avance procesal.

En cuanto a la frecuencia de uso de los canales, la mitad de las personas realiza consultas de manera ocasional, mientras que un grupo importante lo hace con mayor regularidad. Esto indica que existe un segmento de usuarios que mantiene un contacto constante con la jurisdicción y requiere canales accesibles, eficientes y estables.

Respecto al conocimiento de las sanciones propias, la mayoría ha escuchado hablar de ellas, pero el nivel de comprensión es muy diverso. Una parte de las personas entiende adecuadamente el concepto, mientras que otra tiene información parcial o confunde estas sanciones con medidas como prisión. Esta situación evidencia la necesidad de reforzar la pedagogía sobre este componente central de la justicia transicional. Algo similar ocurre con los elementos atribuidos a las sanciones: aunque se reconoce su enfoque en la reparación y en los aportes a la verdad, persisten dudas que deben ser aclaradas.

En relación con las formas de reparación, se observa una marcada inclinación hacia la reparación económica, lo que se asocia a necesidades materiales y contextos de vulnerabilidad. Sin embargo, también se valoran otras formas de reparación, especialmente las comunitarias y simbólicas, lo que refleja una comprensión más amplia del enfoque restaurativo.

Las líneas de acción que generan mayor interés en los proyectos restaurativos —como memoria, búsqueda de desaparecidos, ambiente y educación— muestran una

distribución equilibrada. Esto evidencia que las expectativas de la ciudadanía frente a los proyectos restaurativos son variadas y diversas.

Un hallazgo importante es el alto desconocimiento sobre la justicia restaurativa y sus iniciativas. La mayoría de las personas no identifica proyectos específicos, aunque quienes sí lo hacen suelen referirse a los TOAR. A pesar de este desconocimiento, la disposición a participar en espacios restaurativos es muy alta, lo que representa una oportunidad para fortalecer estos procesos y ampliar su alcance.

Finalmente, las principales necesidades informativas se centran en temas como la acreditación de víctimas, la justicia restaurativa, los proyectos restaurativos y las posibilidades de participación ante la JEP. Esto confirma la importancia de fortalecer las estrategias pedagógicas con información clara, accesible y diferenciada según los públicos a los que se dirige la jurisdicción.

6. Recomendaciones

Con base en el análisis de la información recopilada en la encuesta de caracterización ciudadana de la JEP para el año 2025, se proponen las siguientes recomendaciones:

6.1. Fortalecimiento de la Presencia Territorial

- Dado que el 17,8% de los encuestados reside en zonas rurales, se recomienda incrementar la presencia de la JEP mediante puntos de atención móviles o ferias de servicio o encuentros de participación con énfasis en los departamentos con menor cobertura. Priorizando los municipios donde se han dictado sentencias e impuesto sanciones para acercar la oferta institucional y cerrar brechas de conocimiento.
- Fortalecer la difusión de los puntos de atención en municipios estratégicos, aprovechando la presencia y capacidad de los Centros Regionales de Atención y Reparación a Víctimas (CRAV), quienes han venido prestando su colaboración para la presencia y el desarrollo de actividades impulsadas por la Subsecretaría Ejecutiva, en los cuales se registra altos niveles de participación.
- Implementar jornadas periódicas de difusión sobre la atención en algunos de los municipios que participaron en la encuesta, priorizando aquellos con mayor concentración de víctimas y comparecientes. Alineados con los sitios priorizados por las sentencias.

6.2. Estrategias de Comunicación Diferencial e Incluyente

- Continuar desarrollando materiales informativos en lenguas nativas para las comunidades étnicas (26,6% pueblos indígenas, 21,9% población afrocolombiana).
- Crear contenidos accesibles para personas con discapacidad (15,6% de los encuestados), incluyendo formatos en lengua de señas, audio y lectura fácil, especialmente para quienes presentan discapacidad sensorial (visual 10,9%, auditiva 8,6%).
- Si las personas están interesadas, se recomienda priorizar el correo electrónico como canal principal de comunicación —preferido por el 74,2% de los encuestados—, fortaleciendo la calidad, la frecuencia y la personalización de los mensajes enviados.
- Mantener estrategias en medios tradicionales como la televisión (18,1%) y radio, especialmente para poblaciones con menor acceso digital, a través de las campañas de comunicación por medio de cuñas radiales y en televisión nacional que realiza la jurisdicción.
- Implementar campañas específicas para dar a conocer los puntos de atención presencial al 40,3% de las personas que los desconocen, así como el directorio actualizado con los profesionales territoriales. A través de la difusión por los canales y mecanismos de atención con los que cuenta la Jurisdicción.

6.3. Pedagogía sobre Sanciones Propias y Justicia Restaurativa

- Continuar diseñando y divulgando contenidos pedagógicos escalonados sobre las sanciones propias, considerando que aunque el 62,6% ha oído hablar de ellas, existe gran disparidad en el nivel de comprensión (desde 0 hasta 10 en la escala de entendimiento). Involucrando una estrategia de divulgación de experiencias de justicia restaurativa, dado que el 82% las desconoce.
- Si bien la reparación económica es la más valorada (52,4%), fortalecer la pedagogía sobre la importancia de otras formas de reparación.
- Desarrollar materiales que aclaren las confusiones identificadas: diferencias entre sanción propia, sanción alternativa y sanción ordinaria.
- Visibilizar el avance en los TOAR (Trabajos, Obras y Actividades con contenido Reparador y Restaurador) y otras iniciativas exitosas mediante testimonios, documentales y publicaciones accesibles.

6.4. Mejora del Acceso a Información sobre Procesos

- Crear tutoriales y guías de uso del sistema de agendamiento virtual (mencionado por 35 personas).
- Continuar fortaleciendo los mecanismos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (17,2% de las consultas). Donde el peticionario conozca los tiempos de respuesta claros y sistemas de seguimiento transparentes.

6.5. Modalidades de Atención

- Mantener y fortalecer tanto los canales virtuales como los espacios presenciales.
- Crear o consolidar espacios de diálogo con organizaciones sociales y de derechos humanos (7,7%)..
- Documentar y sistematizar experiencias participativas para retroalimentación institucional.

Estas recomendaciones buscan fortalecer la relación entre la JEP y la ciudadanía, garantizando el acceso efectivo a la justicia transicional con enfoque diferencial, territorial y restaurativo, respondiendo a las necesidades identificadas en la caracterización ciudadana 2025.