

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Informe de resultados del servicio

Vigencia 2026

Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

La JEP,
una Justicia
que contribuye a la
reconciliación
de Colombia



Contenido

- 1 Objetivo, alcance y ficha técnica
 - 2 Experiencia general
 - 3 Acceso y canales de atención
 - 4 Claridad de la información
 - 5 Servicios prestados a la ciudadanía
 - 6 Diagnóstico, conclusiones y acciones de mejora
- 

Objetivo y alcance

OBJETIVO

Conocer la percepción de las personas usuarias sobre el servicio prestado por la JEP durante la vigencia 2026, para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.

ALCANCE

Grupos de interés que interactuaron con la JEP a través de sus canales de atención (presencial, telefónico, escrito y virtual) y participaron en la encuesta de percepción, con cobertura nacional.

Ficha técnica

Categoría	Encuesta de percepción del servicio
Periodo	Vigencia 2026
Encuestas realizadas	634
Número de preguntas	24
Cobertura	Nacional
Canales de aplicación	Página web · WhatsApp institucional · Correo electrónico institucional

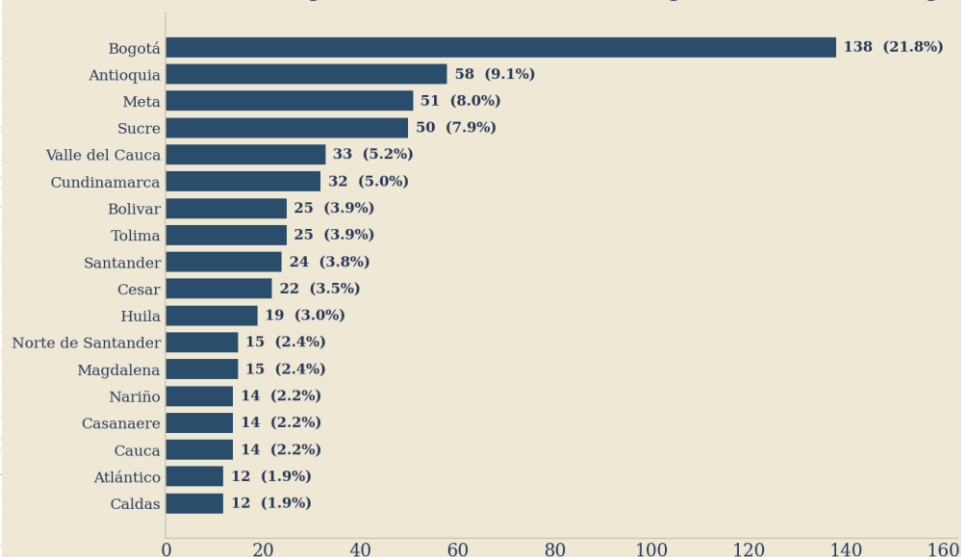
Tabla 1. Ficha técnica. Fuente: Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía.

1

Experiencia general

Departamento de residencia

Gráfica 1. Departamento de residencia de las personas encuestadas (principales)



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 634 personas. Se muestran los 18 departamentos con mayor participación.

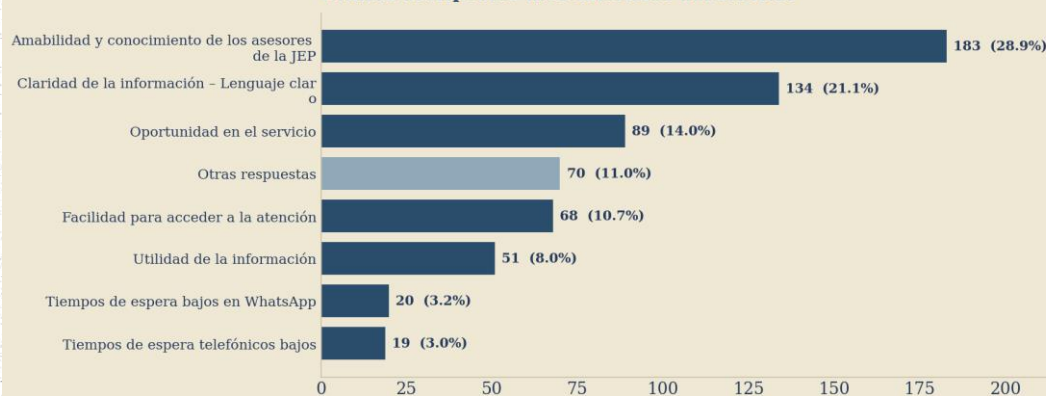
Presencia en todo el país

Participación con cobertura nacional en 30 departamentos. Bogotá concentró el 21,8 % (138), seguida de Antioquia (58), Meta (51) y Sucre (50).

La amplia presencia territorial refleja una relación cercana de la JEP con las regiones, más allá de la capital.

Aspectos más valorados del servicio

Gráfica 5. Aspectos más valorados del servicio



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 634 personas. 'Otras respuestas' agrupa textos libres sin relación.

El talento humano, la mayor fortaleza

La amabilidad y el conocimiento de los asesores (183) y la claridad de la información (134) son los atributos más valorados por la ciudadanía.

El trato humano y la calidad de la información se consolidan como los principales factores de satisfacción y como el sello del servicio de la JEP.

Experiencia general con los servicios

7,5

calificación promedio de la
experiencia

62,9 %

calificó su experiencia entre 8 y 10

236

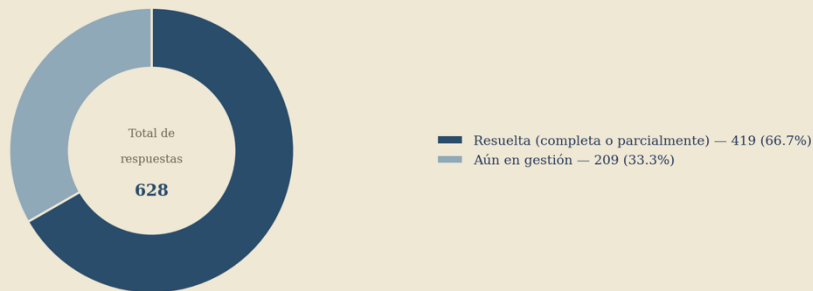
personas otorgaron la máxima
nota (10)

Las personas usuarias valoran de forma muy positiva su experiencia con la JEP: Casi siete de cada diez personas otorgan una calificación entre 8 y 10, y la nota más frecuente es 10.

El resultado confirma una percepción sólida y favorable del servicio recibido, con la satisfacción como principal fortaleza de la atención a la ciudadanía.

¿Su solicitud fue resuelta?

Gráfica 3. ¿Su solicitud fue resuelta?



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 628 personas (6 no respondieron).

Solicitudes atendidas

El 66,7 % de las personas obtuvo respuesta a su solicitud, de forma completa (44,3 %) o parcial (22,5 %), mientras el (33, 3%) restante se encuentra en gestión.

La ciudadanía recibe una respuesta a su requerimiento; el reto es seguir avanzando hacia la resolución total de los casos en gestión.

Aspectos por fortalecer en la resolución de solicitudes

Escuchar para mejorar

En los casos que aún están en gestión, la ciudadanía señala principalmente los siguientes aspectos, que orientan las acciones de mejora:

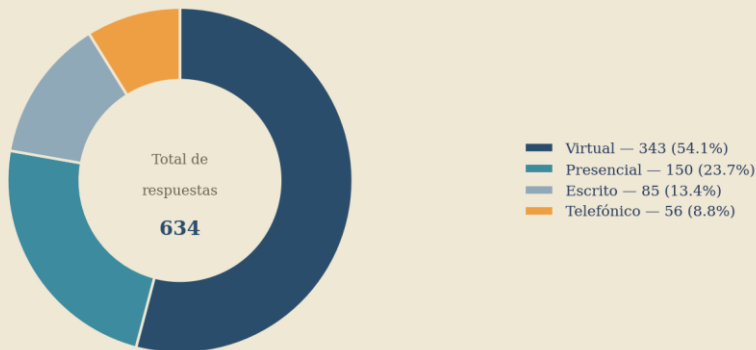
- Acompañamiento constante a las víctimas
- Mejora en la oportunidad de los tiempos de respuesta
- Comunicación frente a los avances y seguimiento a la investigación
- Claridad frente a las competencias de otras entidades

2

Acceso y canales de atención

Canal utilizado

Gráfica 6. Canal utilizado para acceder a los servicios de la JEP



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 634 personas.

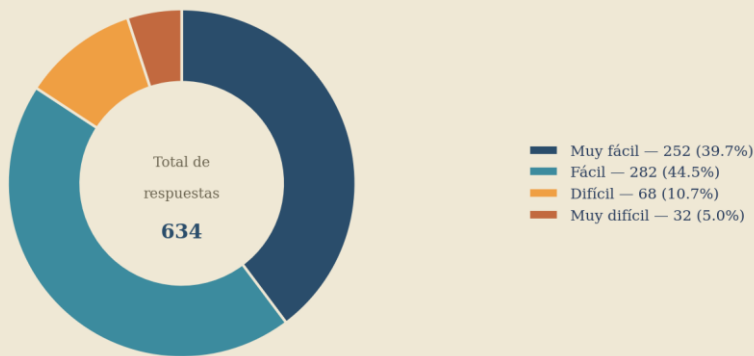
Predomina lo virtual

El canal virtual concentró el 54,1 % (343), seguido del presencial (23,7 %), el escrito (13,4 %) y el telefónico (8,8 %).

Conviene mantener una estrategia multicanal que consolide lo digital sin descuidar la atención en el territorio.

Facilidad de acceso al canal

Gráfica 7. Facilidad para acceder al canal de atención elegido



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 634 personas.

Acceso ampliamente favorable

El 84,2 % de las personas consideró el acceso fácil o muy fácil a los canales de atención de la JEP.

El resultado confirma que la ciudadanía accede sin mayores barreras a los servicios, una fortaleza que conviene mantener y ampliar.

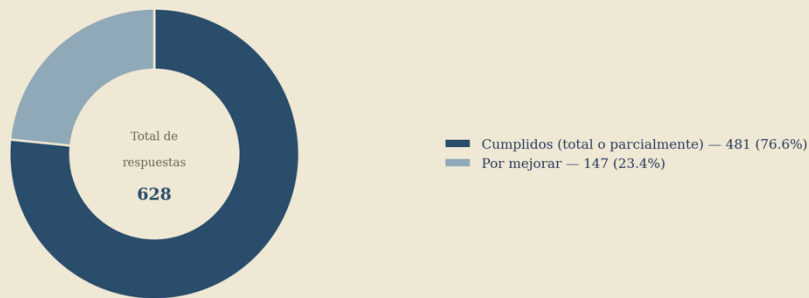
Tareas para facilitar aún más el acceso

Con base en lo expresado por la ciudadanía, se priorizan las siguientes tareas para seguir mejorando el acceso a los canales de atención:

- Fortalecer la presencia territorial a través de la ferias de servicio y encuentros de participación.
- Continuar con la divulgación de los canales presencial y virtual
- Mejorar la búsqueda y navegación en la página web
- Reforzar la orientación a la ciudadanía en el primer contacto

Cumplimiento de los tiempos de respuesta

Gráfica 9. ¿Se cumplieron los tiempos de respuesta?



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 628 personas (6 no respondieron).

Respuesta oportuna a la mayoría

El 76,6 % de las personas percibió que los tiempos de respuesta se cumplieron, de forma total (49,7 %) o parcial (26,9 %).

La mayoría de la ciudadanía recibe respuesta dentro de los tiempos esperados; el foco de mejora es consolidar el cumplimiento total del tiempo de respuesta.

3

Claridad de la información

Claridad de la información.

Gráfica 10. ¿La información suministrada fue clara?



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 628 personas (6 no respondieron).

Información clara para la mayoría

El 82,0 % de las personas consideró que la información fue clara (60,5 %) o parcialmente clara (21,5 %).

La comunicación de la JEP llega de manera comprensible a la gran mayoría de la ciudadanía; el objetivo es seguir elevando la claridad total.

Aspectos para fortalecer en la comunicación

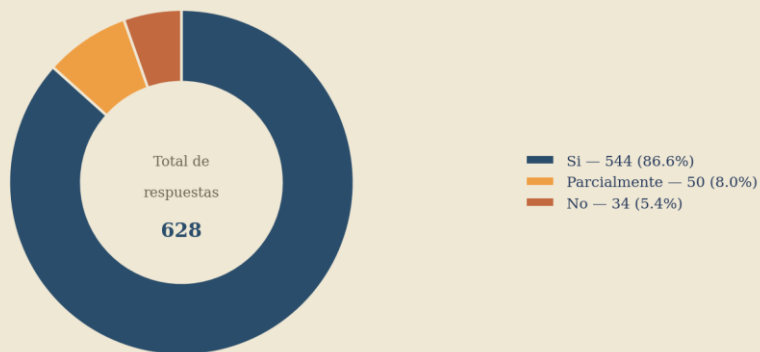
Comunicación clara

Quienes pidieron mayor claridad señalan oportunidades concretas para hacer la información aún más comprensible, principalmente en estos dos aspectos:

- Entregar información precisa de acuerdo a lo solicitado
- Emplear un lenguaje cada vez más claro y sencillo

Garantía de privacidad

Gráfica 15. ¿Se garantizó la privacidad de su información?



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 628 personas (6 no respondieron).

Confianza consolidada

El 86,6 % (544 personas) afirmó que se garantizó la privacidad de su información durante la atención.

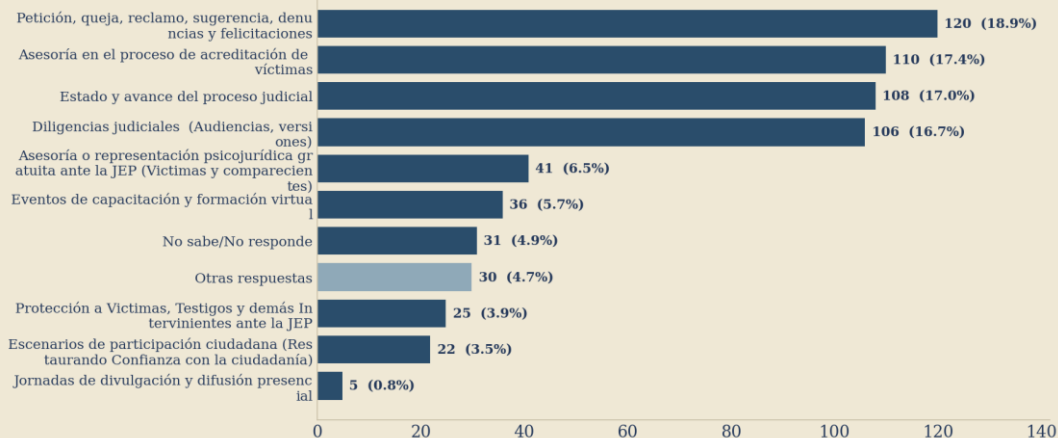
La confianza en el manejo reservado de los datos es una de las principales fortalezas del servicio y un activo institucional de la JEP.

4

Servicios prestados a la ciudadanía

Actividad o servicio

Gráfica 16. Actividad o servicio por el que interactuó con la JEP



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 634 personas.

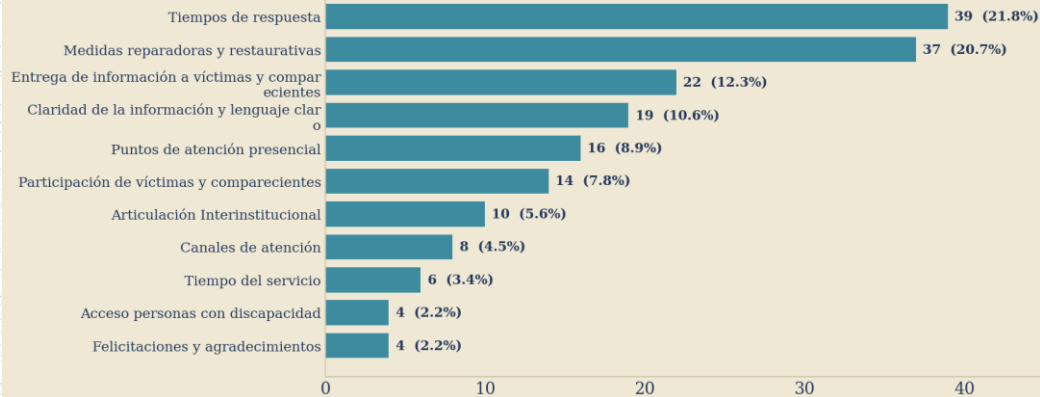
Demanda diversificada

Distribución equilibrada entre PQRSDF (120), acreditación de víctimas (110), estado del proceso (108) y diligencias judiciales (106).

La ciudadanía acude tanto por trámites como por asuntos sustantivos del proceso, lo que exige orientación amplia y especializada.

Temas de las sugerencias

Gráfica 17. Tema relacionado con la consulta o sugerencia



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Responden las 179 personas que dejaron una sugerencia.

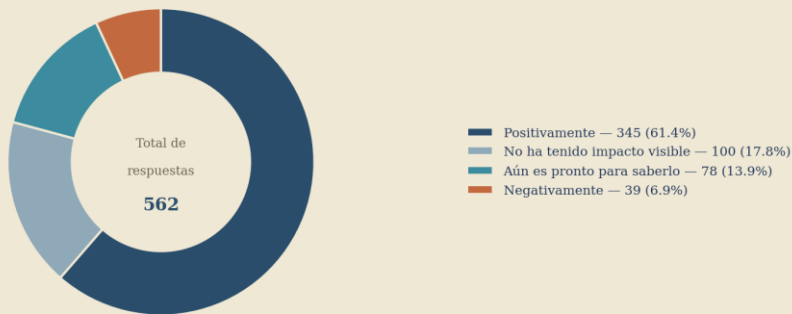
Qué pide la ciudadanía

Entre 179 sugerencias, predominan los temas relacionados con: tiempos de respuesta (21,8%), las medidas reparadoras (20,7%) y la entrega de información (12,3%).

Estas respuestas confirman las necesidades de oportunidad, reparación efectiva e información completa.

Impacto percibido del servicio

Gráfica 18. Impacto percibido del servicio de la JEP en la vida o comunidad



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana, vigencia 2026. Total: 579 personas (55 no respondieron).

Impacto ampliamente positivo

El 59,6 % de las personas percibe un impacto positivo del servicio en su vida o comunidad, y un 13,5 % adicional considera que aún es pronto para valorarlo.

Entre quienes ya perciben un efecto definido, nueve de cada diez lo valoran de forma positiva, lo que respalda la legitimidad y el valor del trabajo de la JEP.

Síntesis cualitativa de las sugerencias

Categoría	Contenido	N.º
Tiempos de respuesta y gestión	Demoras, falta de respuesta a PQRSDF, incertidumbre del trámite.	45
Reparación y derechos de víctimas	Agilizar acreditación y medidas reparadoras; acompañamiento efectivo.	51
Entrega de información	Mantener informada a la persona sobre el avance de su caso.	22
Claridad y lenguaje claro	Respuestas claras, completas y comprensibles.	19
Cobertura territorial	Más sedes y atención presencial en los territorios.	16
Otros temas	Canales, articulación interinstitucional, accesibilidad y felicitaciones.	26

Tabla 2. Síntesis temática de las sugerencias (179 personas con sugerencia). Fuente: Encuesta 2026.

5

Diagnóstico, conclusiones y acciones de mejora

Denuncias por posibles actos de corrupción

Respuesta	Casos
No	566
Sí	8

Tabla 3. Denuncias por corrupción.

Pregunta voluntaria y abierta.

De 574 respuestas, el 98,6 % (566 personas) indicó que ningún servidor le propuso agilizar un trámite a cambio de un beneficio. Ocho personas respondieron afirmativamente.

Al revisar esos ocho relatos, ninguno describe un ofrecimiento concreto de beneficio a cambio de un trámite; corresponden a inconformidades generales con el proceso. No hay información verificable que configure un acto de corrupción.

Principales fortalezas

71,1 %

calificó su experiencia entre 7 y
10

86,6 %

percibió garantizada la
privacidad de su información

84,2 %

considera fácil o muy fácil el
acceso a los canales

82,0 %

recibió información clara o
comprensible

76,6 %

percibió que los tiempos de
respuesta se cumplieron

66,7 %

obtuvo respuesta a su solicitud

Oportunidades de mejora

De cara al futuro

Sobre una base sólida de satisfacción, se identifican focos concretos para seguir elevando la experiencia de la ciudadanía:

- Avanzar hacia la resolución total de las solicitudes en gestión
 - Consolidar el cumplimiento pleno de los tiempos de respuesta
 - Elevar la claridad y completitud de la información
 - Ampliar la presencia en el territorio
 - Fortalecer el acompañamiento cercano a las víctimas
- 

Conclusiones

Una ciudadanía mayoritariamente satisfecha. Siete de cada diez personas califican su experiencia de manera positiva (7 a 10) y la mayoría reconoce que la información fue clara y que el servicio ha tenido un impacto positivo en su vida o comunidad. La participación creció más del doble frente a 2025 y mantuvo cobertura nacional, lo que refleja una relación cada vez más cercana con los territorios.

Un talento humano que marca la diferencia. La amabilidad y el conocimiento de los asesores son el aspecto más valorado, y la enorme mayoría confía en que la JEP protege la privacidad de su información: dos fortalezas que constituyen la base sobre la cual seguir construyendo.

Retos claros y abordables. Las oportunidades de mejora se concentran en resolver oportunamente las solicitudes, cumplir los tiempos de respuesta y reforzar la presencia en el territorio. Son retos focalizados que, atendidos, pueden elevar aún más una percepción que ya es favorable.



Evolución frente a la vigencia anterior (2025)

Indicador	2025	2026	Evolución
Personas encuestadas	282	634	▲ +124,8 %
Experiencia satisfactoria (7 a 10)	71,6 %	71,1 %	Se mantiene
Uso del canal virtual	54,6 %	54,1 %	Se mantiene
Cobertura territorial (departamentos)	29	30	▲ Amplía
Privacidad garantizada	—	86,6 %	Nuevo · Alto

La participación ciudadana se multiplicó (de 282 a 634 personas) y los principales indicadores de satisfacción se mantienen sólidos, lo que confirma la consolidación del servicio y la confianza de la ciudadanía en la JEP.

Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción
Seguimiento a solicitudes y PQRSDF	Continuar monitoreando el estado de las solicitudes para avanzar hacia la resolución total y respuestas cada vez más completas.
Oportunidad en los tiempos	Seguir optimizando los flujos de respuesta para reducir demoras y cumplir los tiempos establecidos.
Claridad y completitud	Avanzar en la estandarización de respuestas, verificar su completitud y emplear lenguaje claro.
Presencia territorial y divulgación	Acercar los servicios de la JEP a los grupos de valor en territorio, mediante la difusión de los distintos canales de atención y espacios de participación.
Formación y escalamiento	Continuar con las jornadas de inducción y reinducción a los profesionales de la Jurisdicción para el fortalecimiento en las respuestas a la solicitudes.

Tabla 4. Acciones de mejora. Responsable: Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía.

Gracias

Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía · Jurisdicción Especial para la Paz

