



#Sistema
Restaurativo

Encuesta de percepción del servicio

Presentación de resultados
Primer Semestre- 2025

JEP

JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

Índice

1. Objetivo
2. Alcance
3. Ficha técnica
4. Resultados
5. Acciones de mejora

1. Objetivo

Conocer la percepción y opinión de las personas usuarias sobre el servicio prestado por la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) durante el primer semestre de 2025, con el fin de identificar debilidades y oportunidades de mejora en la atención a la ciudadanía.

2. Alcance



Grupos de interés que han interactuado con la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) a través de diversos canales y/o mecanismos de atención, incluyendo atención presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales, plataforma web y eventos de participación ciudadana, que acceden a la página web de la entidad para participar en la encuesta de percepción del servicio.

3. Ficha técnica

Categoría	Encuesta de percepción del servicio
Periodo	Primer semestre - 2025
Encuesta realizadas	312
Número de preguntas	22
Cobertura de la muestra	Nacional
Canales de aplicación	• Página web www.jep.gov.co • Whatsapp institucional • Correo electrónico institucional

Tabla 1. Ficha técnica

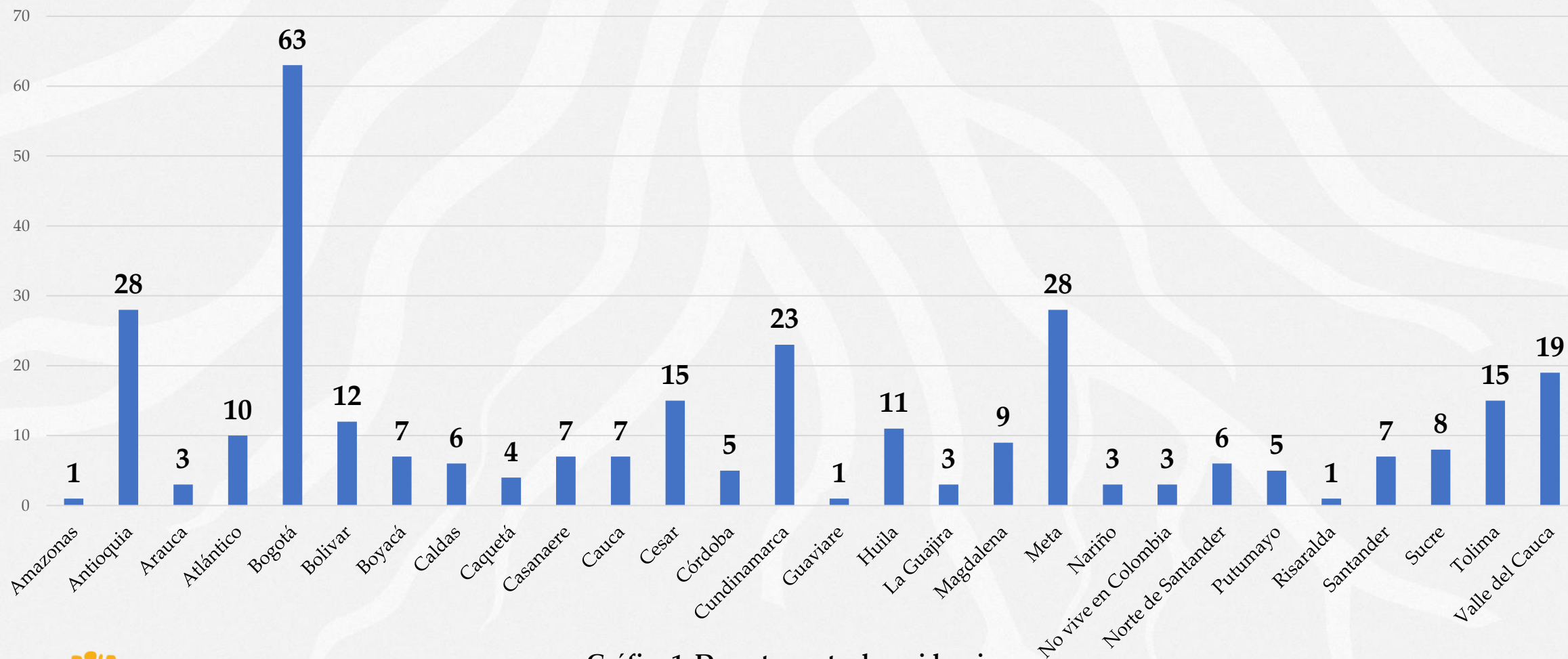


4. Resultados



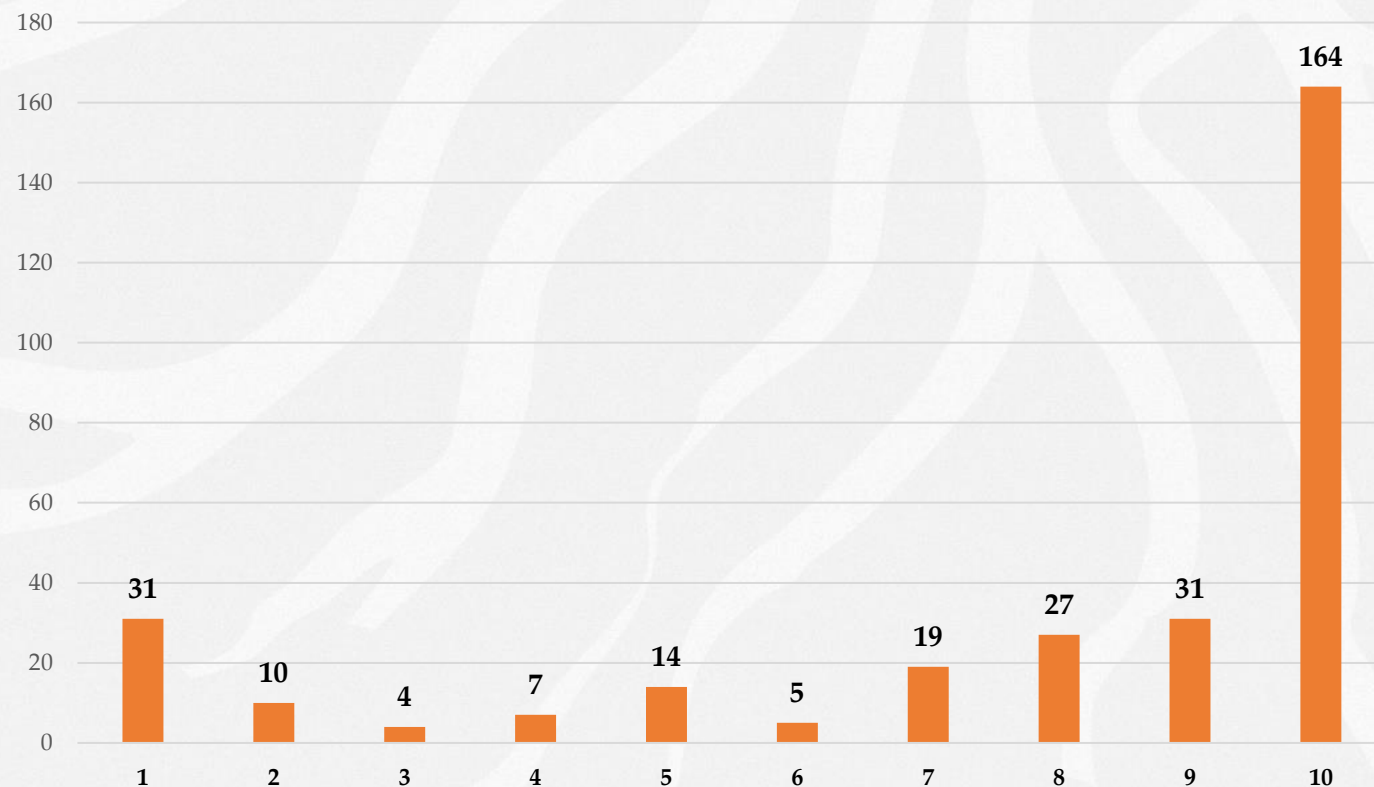
4.1 Experiencia general

¿En cuál departamento reside?



¿Qué tan probable es que vuelva a utilizar los servicios de la JEP?

En una escala del 1 al 10, (1 Nada probable y 10 Muy probable)

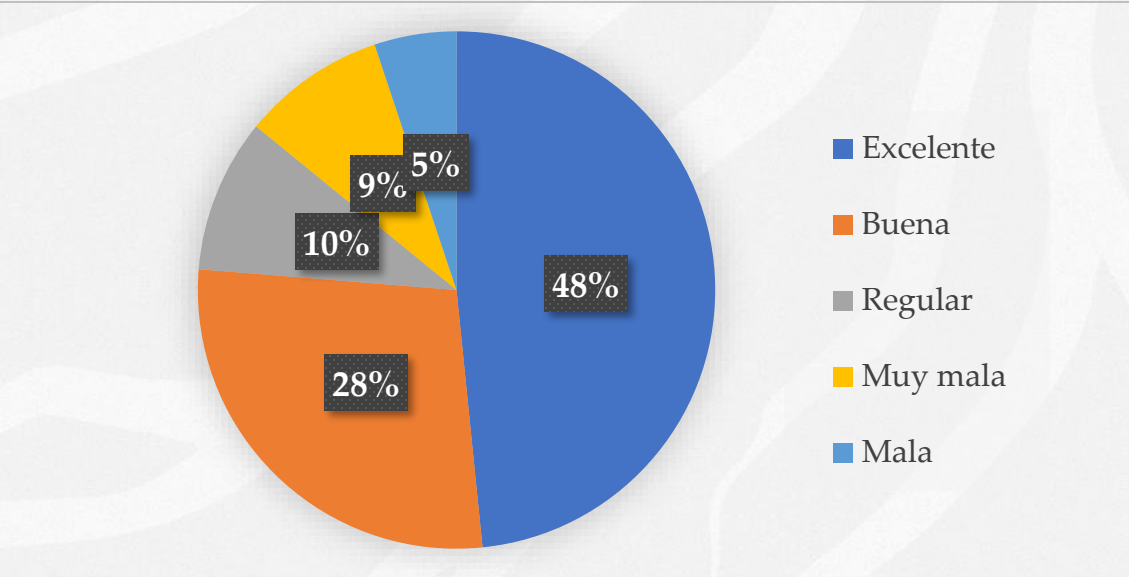


El 77,24 % de las personas encuestadas otorgó **una calificación entre 7 y 10**, lo que refleja una alta probabilidad de que vuelvan a utilizar los servicios de la JEP.

Gráfica 2: Probabilidad de utilizar los servicios de la JEP.

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

¿Cómo calificaría su experiencia con los servicios de la JEP?



Excelente	151
Buena	87
Regular	30
Mala	16
Muy Mala	28

Gráfica 3: Experiencia servicios de la JEP.
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

Principales razones de insatisfacción

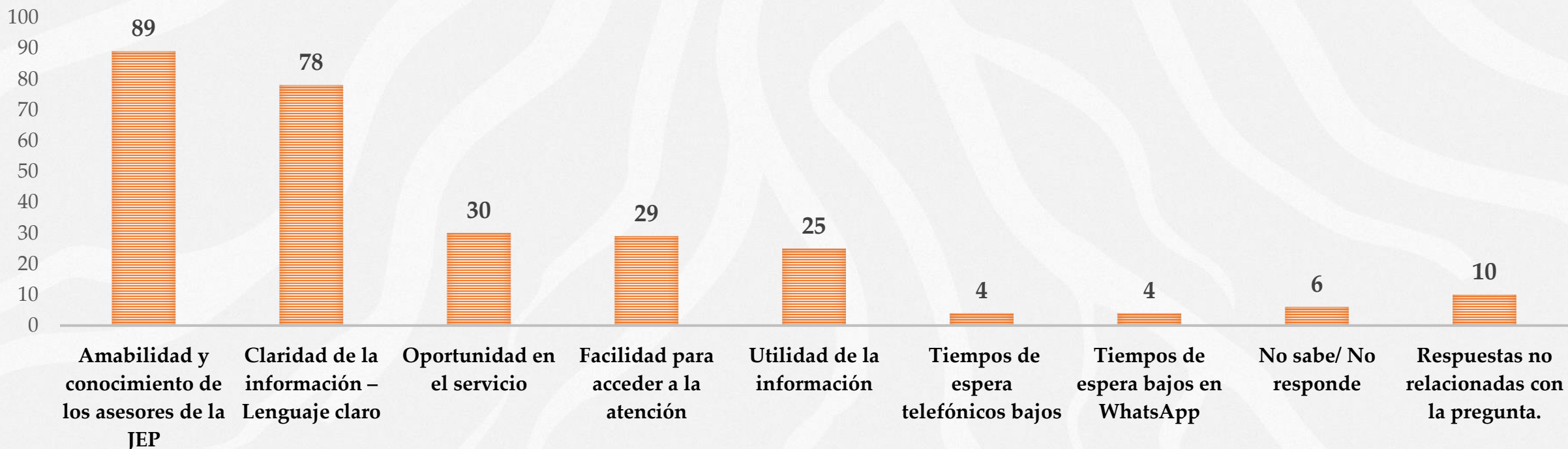
*Esta pregunta recopila a las 44 personas que calificaron su experiencia entre mala y muy mala.



Gráfica 4: Razones de insatisfacción
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

¿Qué fue lo que más le gustó de nuestro servicio?

*Esta pregunta recopiló a las 275 personas que calificaron su experiencia entre excelente, buena y regular.



Gráfica 5: Razones de satisfacción.
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025



4.2 Acceso y canales de atención

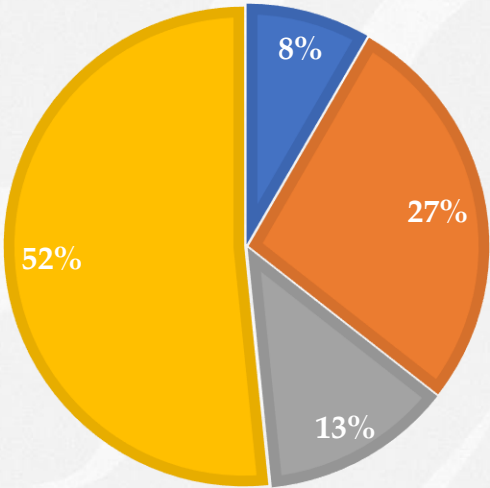


Sistema
Restaurativo

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

¿Qué canal utilizó para acceder a los servicios de la JEP?

■ Escrito ■ Presencia ■ Telefónico - Línea de transparencia ■ Virtual



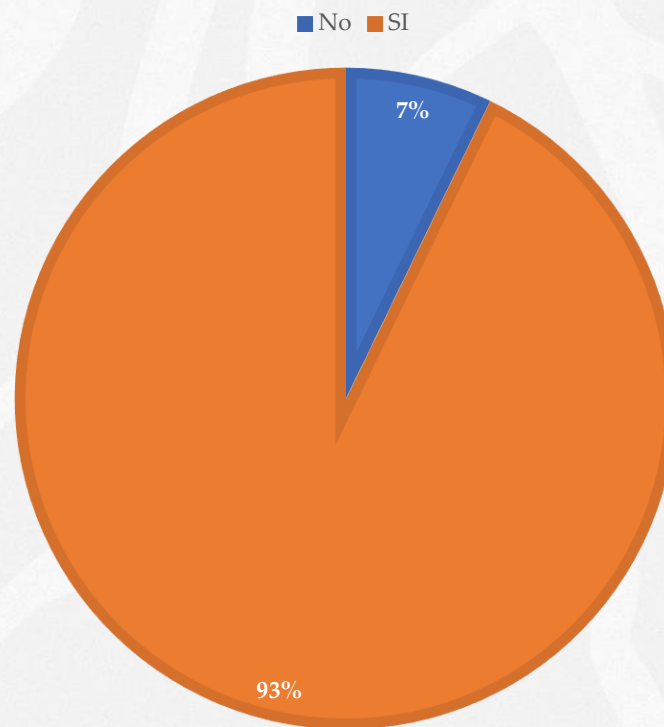
Gráfica 6: Canal de comunicación.

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

Escrito (Ventanilla única: Carrera 7 No. 63-44. Bogotá, Colombia)	26
Presencial: (Oficina JEP en Bogotá o en los territorios, Ferias de Servicio, Encuentros de Participación, Espacios de divulgación y pedagogía)(Atención en oficina, ferias de servicios o eventos de participación)	85
Telefónico - Línea de transparencia: (Conmutador: (+57) (601) 7440041 Bogotá, línea gratuita para el resto del país 01 8000 180602 y línea de transparencia 01 8000 180422)	40
Virtual: (página web www.jep.gov.co , formulario de PQRSDF, correo electrónico info@jep.gov.co , WhatsApp 320 7790909, Campus JEP y Agendamiento virtual)	161

¿Considera que el/la asesor/a fue amable durante toda la atención?

*Esta pregunta recopila a las 125 personas que recibieron atención telefónica o presencial.



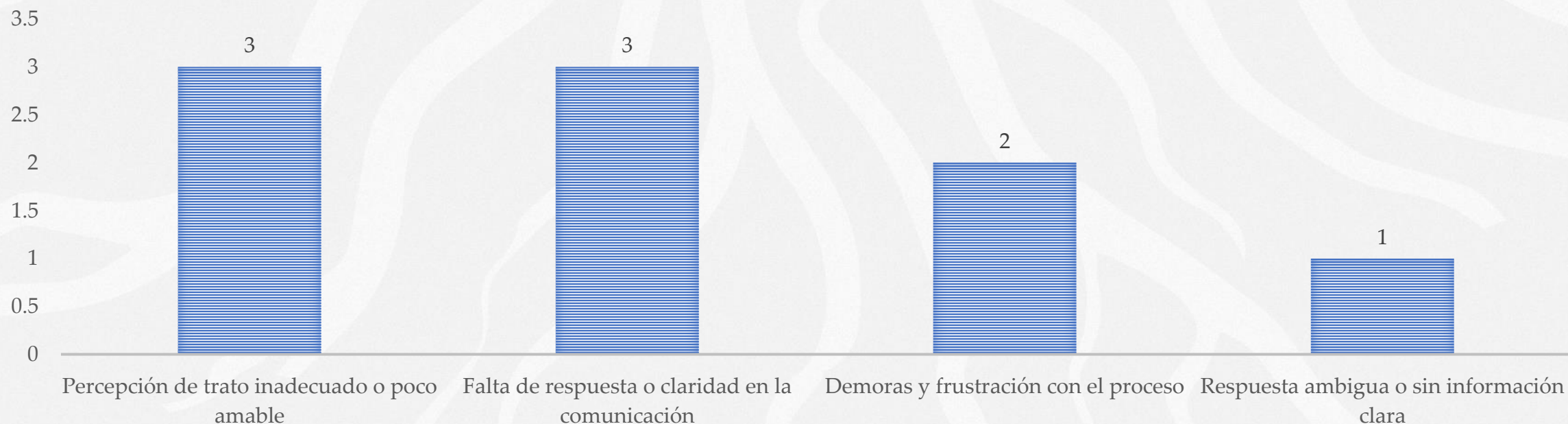
No	9
Si	116

Gráfica 7: Amabilidad en la asesoría.

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

Si tuvo alguna dificultad con la amabilidad del asesor, ¿cuál fue la razón?

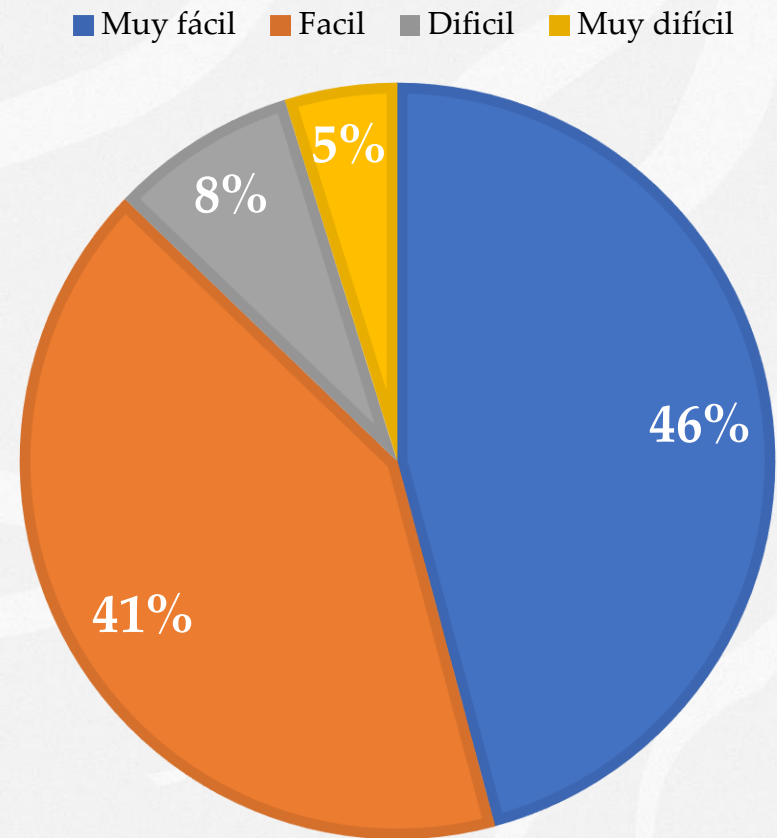
*Esta pregunta recopila a las 9 personas que tuvieron alguna dificultad con el asesor.



Gráfica 8: Dificultades en la asesoría.

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

¿Qué tan fácil fue acceder al canal de atención que eligió?



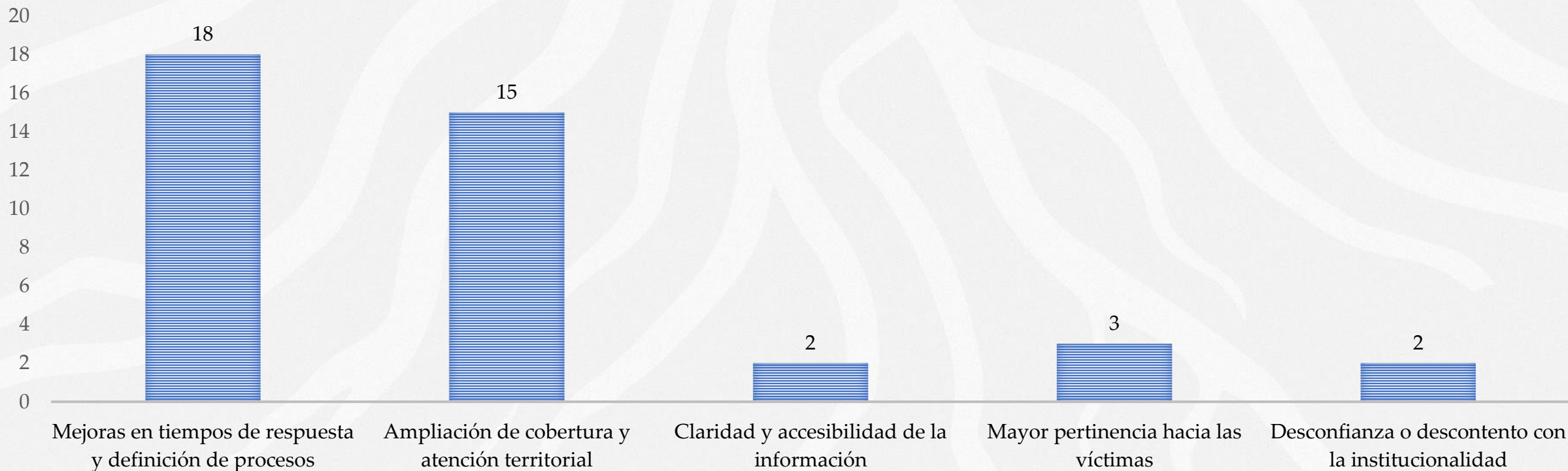
Muy fácil	143
Fácil	129
Difícil	25
Muy difícil	15

El 87,18 % de las personas encuestadas calificó el acceso a los canales de atención como "Fácil" o "Muy fácil", lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la facilidad para comunicarse con la JEP.

Gráfica 9: Facilidad en el acceso a los canales.
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

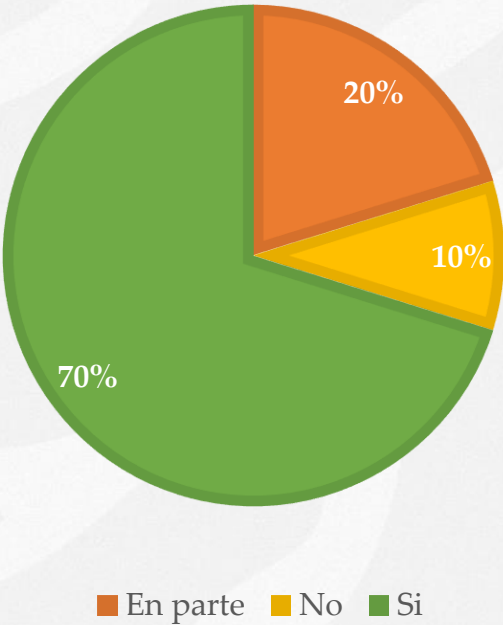
¿Qué cambios les facilitarían el acceso a nuestros canales de atención?

***Esta pregunta reúne a las 40 personas que tuvieron alguna dificultad en el acceso a los canales.**



Gráfica 10: Oportunidades de mejora en los canales
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

¿La información suministrada por la JEP fue clara?



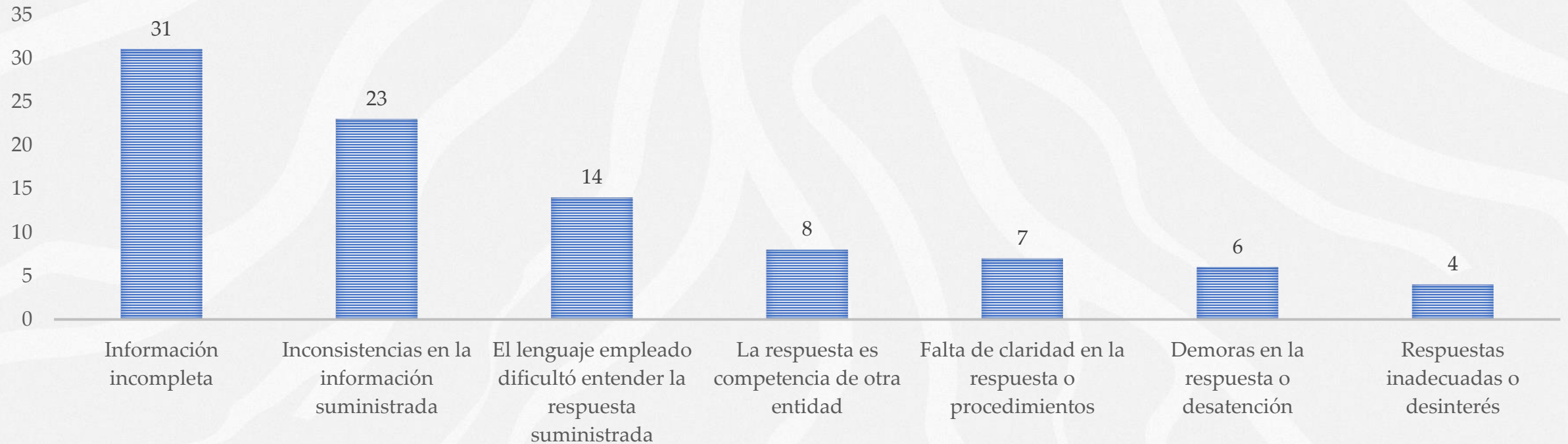
Si	219
En parte	64
No	30

Siete de cada diez personas encuestadas (70,19 %) comprendieron con claridad la información brindada por la JEP, lo que indica una adecuada transmisión del mensaje institucional.

Gráfica 11: Claridad en la información.
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

Motivo por el cual la información suministrada por la JEP NO fue clara

***Esta pregunta reúne a las 93 personas que tuvieron alguna dificultad con la claridad en la información.**



Gráfica 12: Dificultades en la claridad de la información.
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025



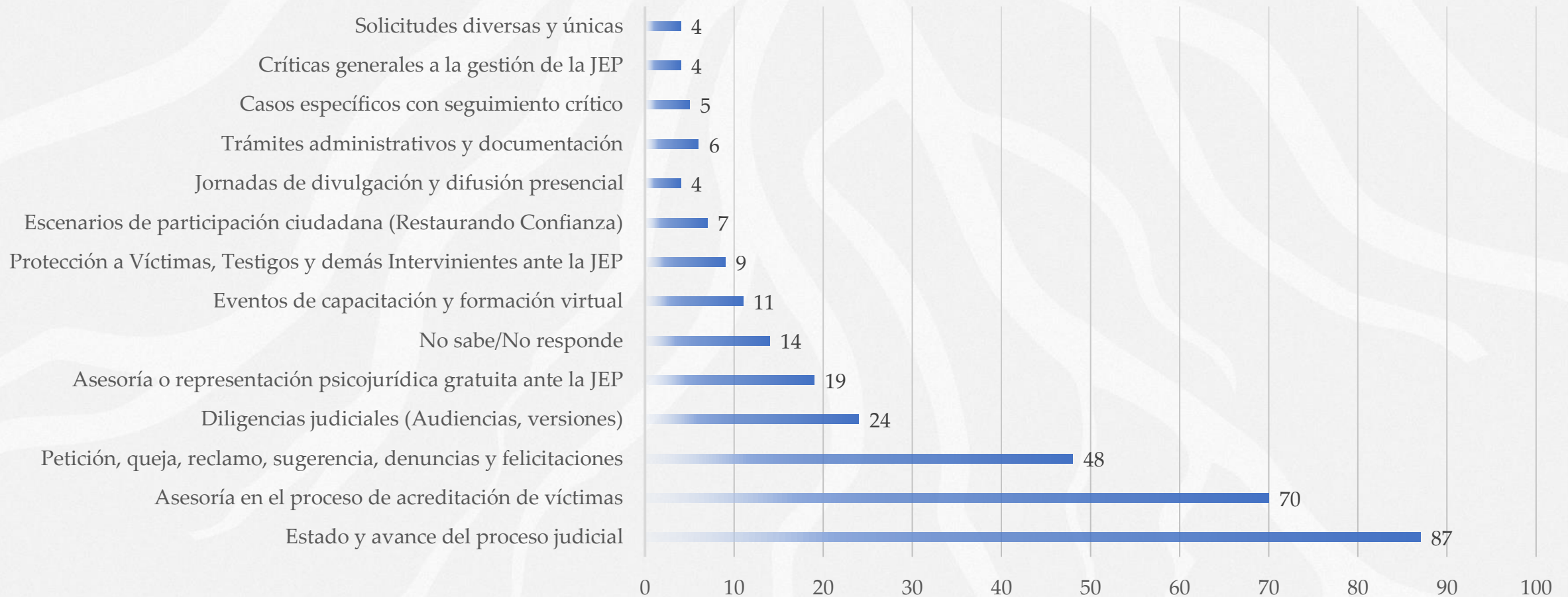
4.3 Servicio recibido y tipo de solicitud



#Sistema
Restaurativo

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

¿Cuál fue el servicio prestado?

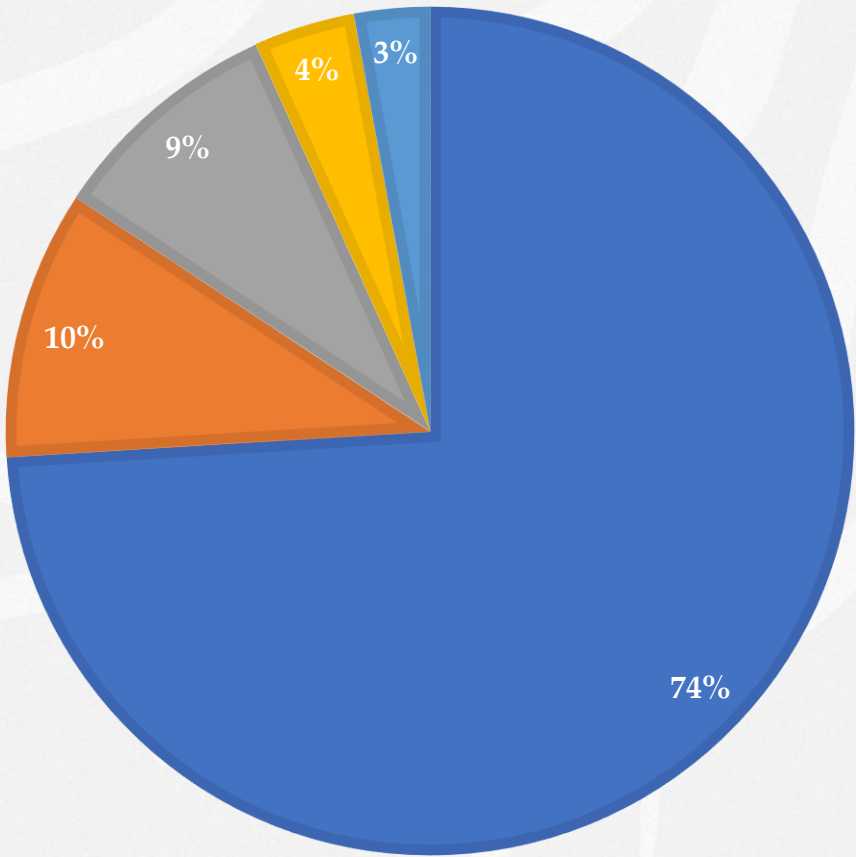


Gráfica 13: Servicio prestado

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

¿Qué tipo de solicitud formuló?

Petición Denuncia Felicitaciones Reclamo Queja



Petición	231
Denuncia	32
Felicitaciones	28
Reclamo	12
Queja	9

Gráfica 14: Solicitud Formulada

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

Escoja el tema con el que está relacionada su consulta o sugerencia



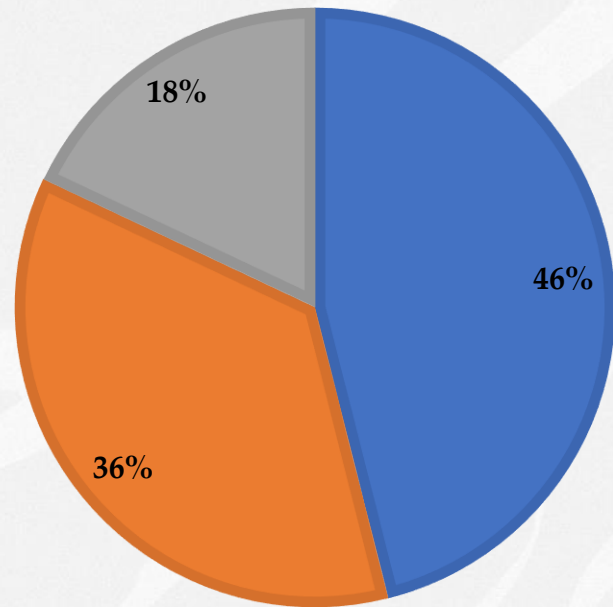
Gráfica 15: Solicitud Formulada
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

Describe su sugerencia

Categoría	Cantidad	Ejemplos Representativos
Demoras en trámites/respuestas	22	"Agilizar procesos", "7 años sin respuesta", "Mejorar tiempos"
Falta de claridad/comunicación	13	"Información confusa", "Que sean más claros", "No entiendo trámites"
Atención a víctimas	12	"Más acompañamiento", "Asesoría psicológica", "Visitas a territorios"
Críticas a gestión JEP	10	"Corrupción", "Burocracia", "Dinero mal invertido"
Reparación económica	9	"Indemnizaciones atrasadas", "Reparar en lugar de gastar en burocracia"
Protección a víctimas	7	"Necesito protección", "Riesgo de revictimización"
Descentralización	6	"Oficinas en regiones", "Difusión en universidades"
Reconocimientos	4	"Excelente trabajo", "Gracias por su labor"
Casos específicos	3	"Caso de mi hermano asesinado", "Ayuda para hijo en EE.UU."
Recursos humanos	3	"Más personal", "Mejor capacitación"

¿Cómo ha impactado el servicio de la JEP en su vida o en su comunidad?

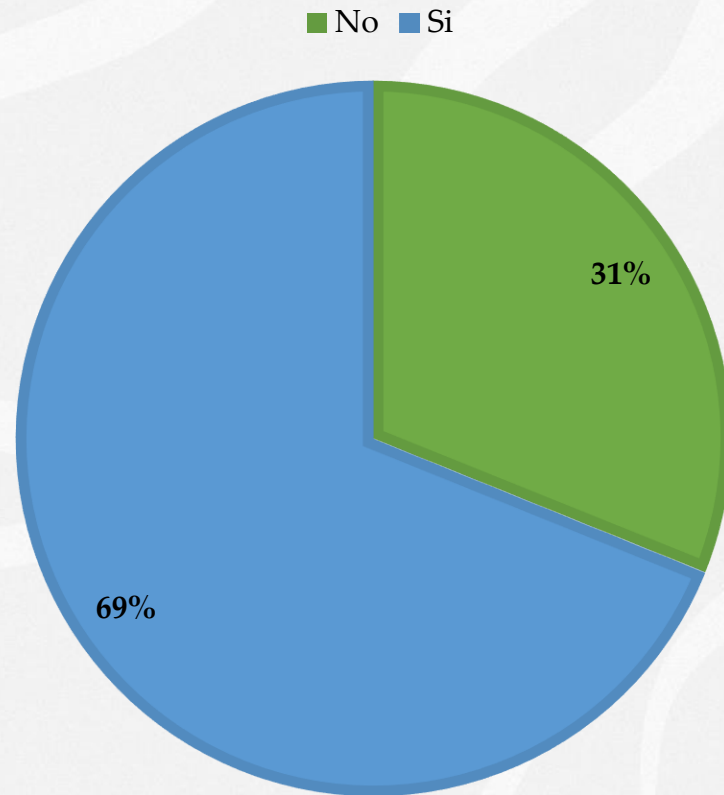
■ Positivamente ■ No ha tenido impacto ■ Negativamente



Positivamente	41
No ha tenido impacto	32
Negativamente	16

Casi la mitad de las personas encuestadas (49,4 %) percibe que el servicio de la JEP ha tenido un impacto positivo en su vida o en su comunidad. En contraste, el 38,6 % considera que no ha tenido ningún impacto, y un 19,3 % reporta un efecto negativo.

¿Le gustaría recibir el informe sobre los resultados de esta encuesta y conocer los planes de mejora?



No	70
Si	155

Gráfica 17: Recibir los resultados
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025



4.4 Denuncias de Corrupción

Denuncias por posible acto de corrupción

*La pregunta era de respuesta abierta y voluntaria; las personas podían decidir si querían o no dar respuesta

¿Algún servidor o contratista de la JEP le propuso realizar o agilizar un trámite a cambio de algún beneficio material o económico?

No	87
Si	2

Tabla 3: Denuncias por corrupción

Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana primer semestre de 2025

Dos personas señalaron que alguien de la JEP les habría propuesto realizar o agilizar un trámite a cambio de un beneficio material o económico. Sin embargo, ninguna de ellas proporcionó detalles sobre lo ocurrido, por lo que no fue posible avanzar en una verificación o seguimiento.



#Sistema Restaurativo

JEP

JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ