

PRESENTACIÓN

RESULTADOS

ENCUESTA

DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

ÍNDICE

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

1. OBJETIVO

Conocer la percepción y opinión que tienen las personas usuarias del servicio prestado por la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), para identificar las debilidades y, de esta manera, mejorar la atención a la ciudadanía en general.

2. ALCANCE

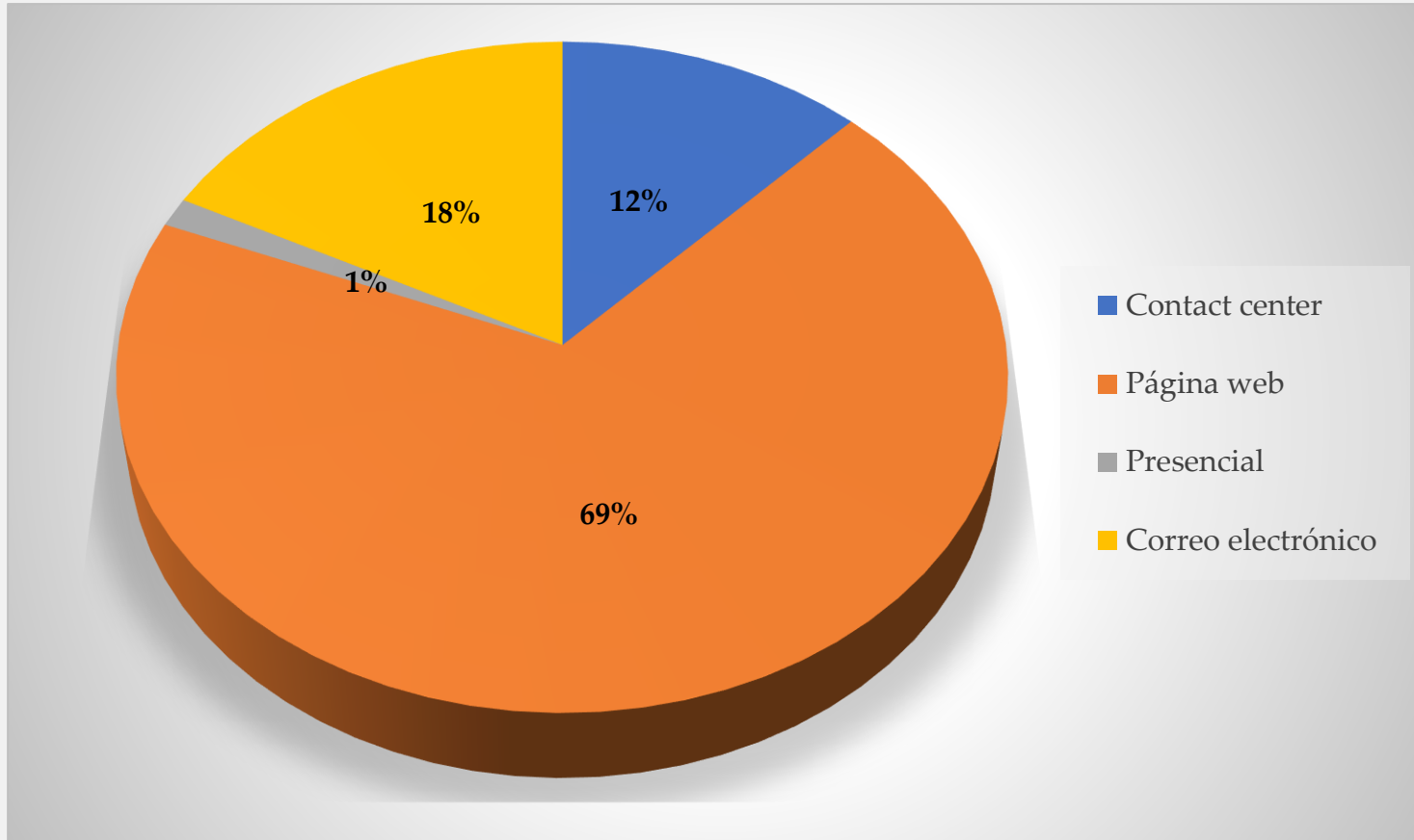
Personas usuarias de la JEP que han sido atendidos por los diferentes canales de atención y que ingresan a la página web de la entidad para responder la encuesta de percepción del servicio.

3. FICHA TÉCNICA

NOMBRE	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
Período	6 de abril al 31 de julio de 2021
Encuestas realizadas	286
No. de preguntas realizadas	9
Cobertura de la muestra	Nacional
Canales de aplicación	Página Web https://www.jep.gov.co

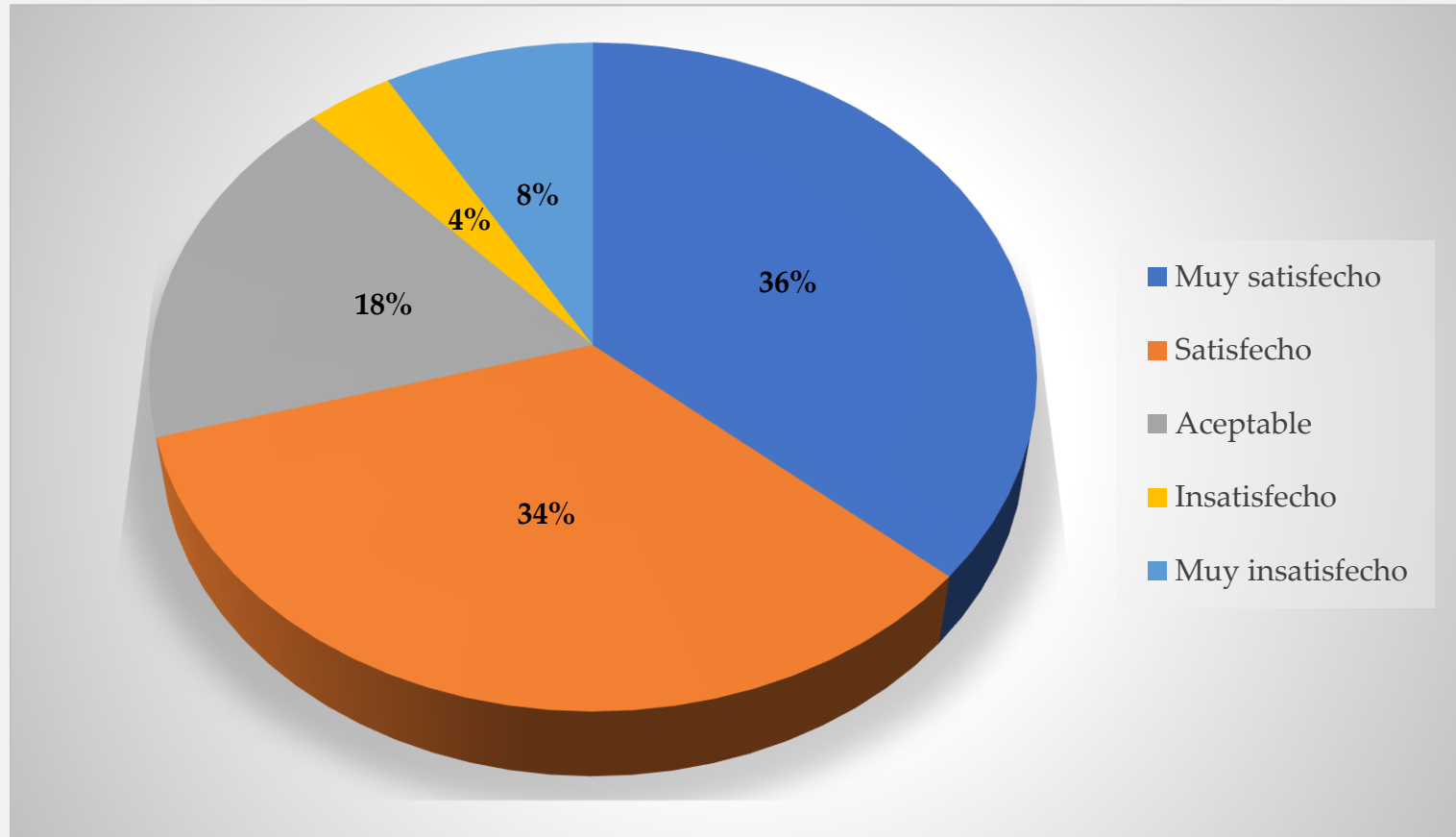
4. RESULTADOS

1. ¿Cuál medio o canal utilizó para acceder a los servicios de la JEP?



De las 286 personas encuestadas, se identificó que la página web es el medio más utilizado, con un 69%, seguido del correo electrónico con un 18%, el contact center con un 12% y el canal presencial 1%.

2. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la prestación del servicio?



Del total de respuestas obtenidas se calificó el servicio positivamente en un 88%, de la siguiente manera:

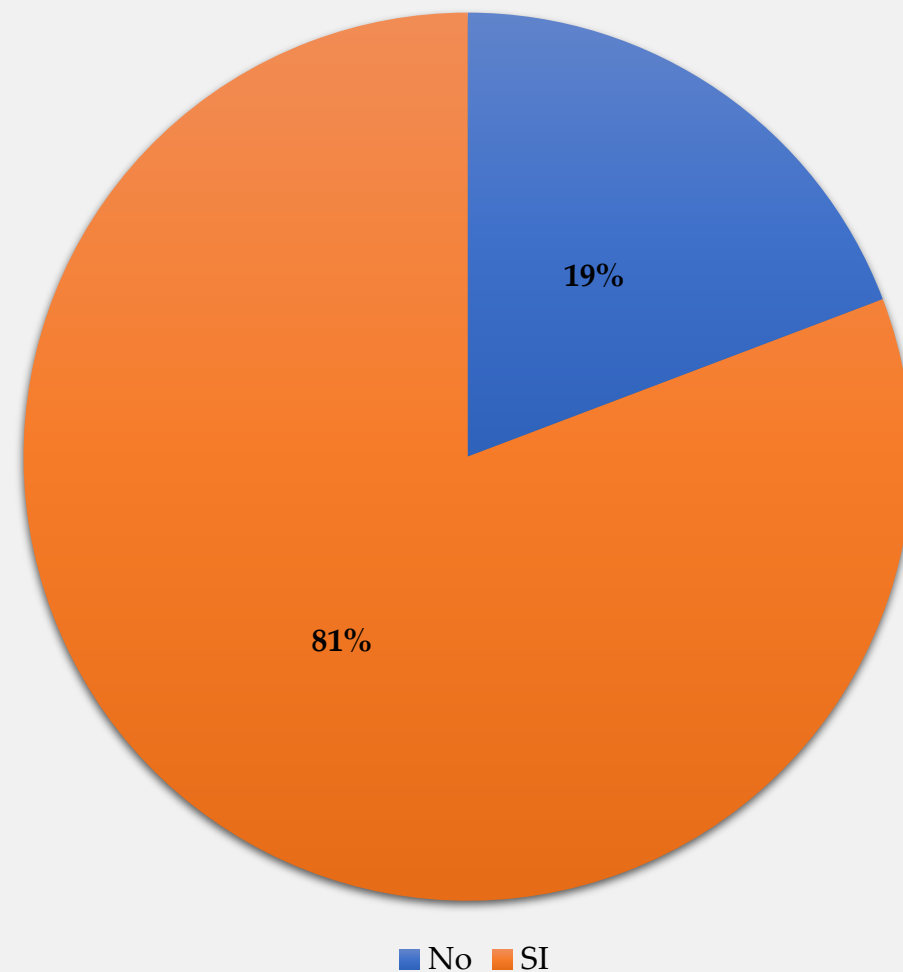
36% muy satisfechos

34% satisfechos

18% aceptable

3. ¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación, dispuestos por la Jurisdicción?

Del total de las respuestas obtenidas, el 81% respondió que los puntos de atención son suficientes y el 19% cree que No.



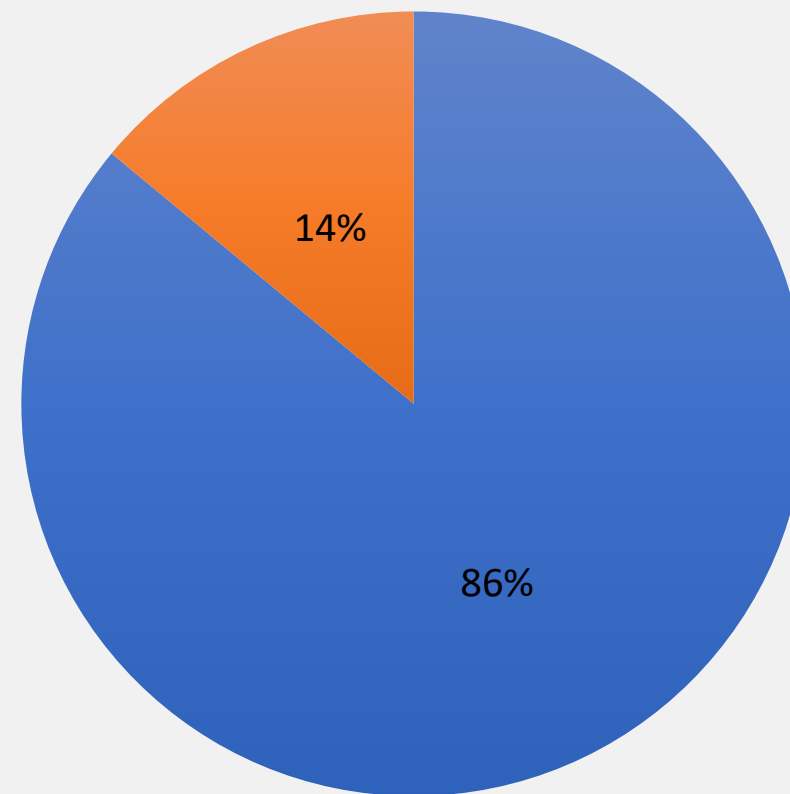
Si contestó No, explique por favor.

De la pregunta anterior “¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación, dispuestos por la Jurisdicción?”. De 286 respuestas obtenidas, 54 (19%)* corresponden a No. De éstas, 48 se fundamentaron en las siguientes opiniones:

1. Faltan puntos de atención y personal en territorio (50%): Se manifiesta que no son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación, ya que solo se encuentran ubicados en Bogotá, situación que les obliga a desplazarse desde municipios apartados y zonas rurales hasta la capital, para cualquier averiguación o trámite.
2. Falta de respuesta o respuestas incompletas (17%).
3. Falta de divulgación a través de medios de comunicación (8%): Solicitan ampliar los canales a través de los cuales se divulga información de la entidad, ya que no todos cuentan con dispositivos electrónicos.
4. Mecanismos electrónicos para seguimiento a peticiones (4%): Se pide un acceso fácil y oportuno al estado de las peticiones radicadas en la entidad a través de la página web.
5. Otros (21%): Se solicita la ampliación del horario de la atención presencial y telefónica, comunicación directa con la Relatoría de la JEP, creación de nuevos mecanismos de atención (ej. WhatsApp o mensajes), falta de comunicación frente a las decisiones que se toman, mayor atención para miembros de la fuerza pública, seguimiento a procesos judiciales e información sobre como lograr representación judicial para acceder a un abogado en la JEP.

4. ¿La información suministrada por la JEP, fue oportuna?

Del total de respuestas obtenidas, el 86% considera que la información suministrada fue oportuna. El 14% cree que No.



■ SI ■ No

Si contestó No, explique por favor.

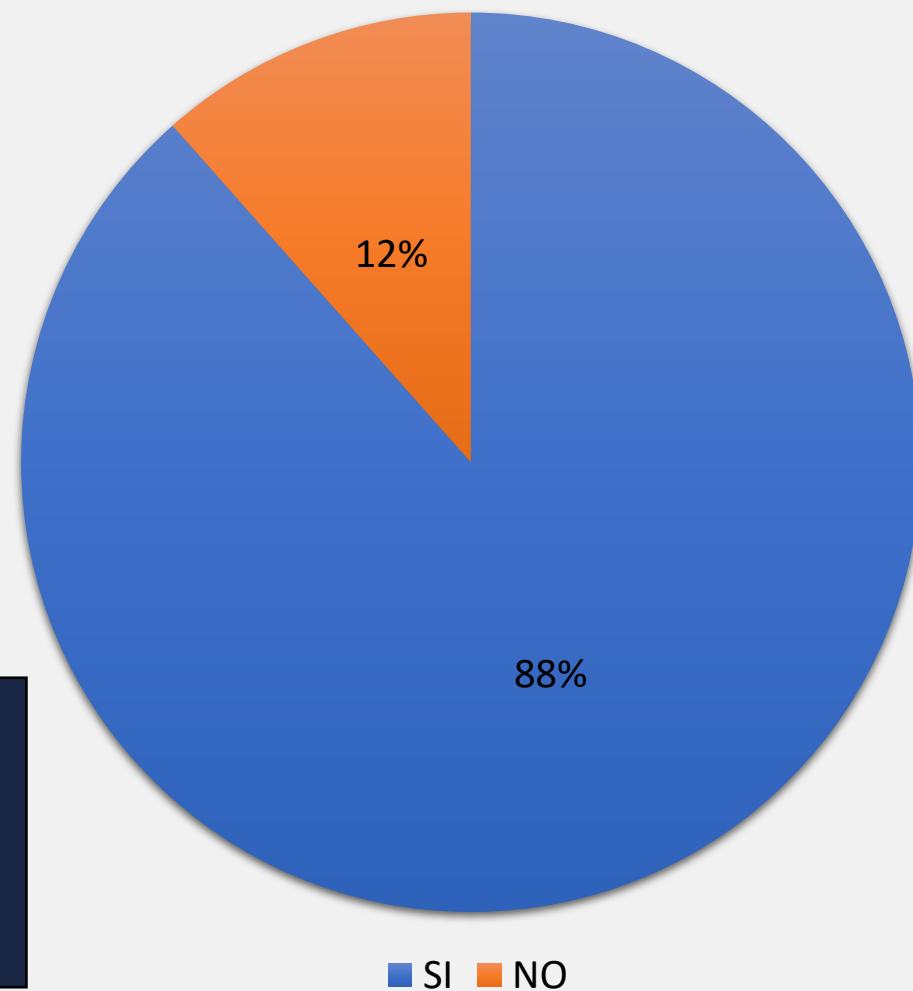
De la pregunta anterior “¿La información suministrada por la JEP, fue oportuna? ”, De 286 respuestas obtenidas, **40 personas (14%)*** respondieron **No**. De éstas, 33 personas respondieron no por las siguientes razones:

1. Demora en la respuesta (73%).
2. Falta de comunicación y notificación en trámites judiciales (15%).
3. Otros (12%): Relacionadas con falta de mecanismos de comunicación, falta de la utilización de un lenguaje claro en las respuestas, e información no detallada ni actualizada.

* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que la información suministrada por la JEP no fue oportuna.

5. ¿La información suministrada por la JEP, fue clara?

Del total de respuestas obtenidas, el 88% de las personas considera que la información suministrada fue clara. El 12% cree que No.



Si contestó No, explique por favor.

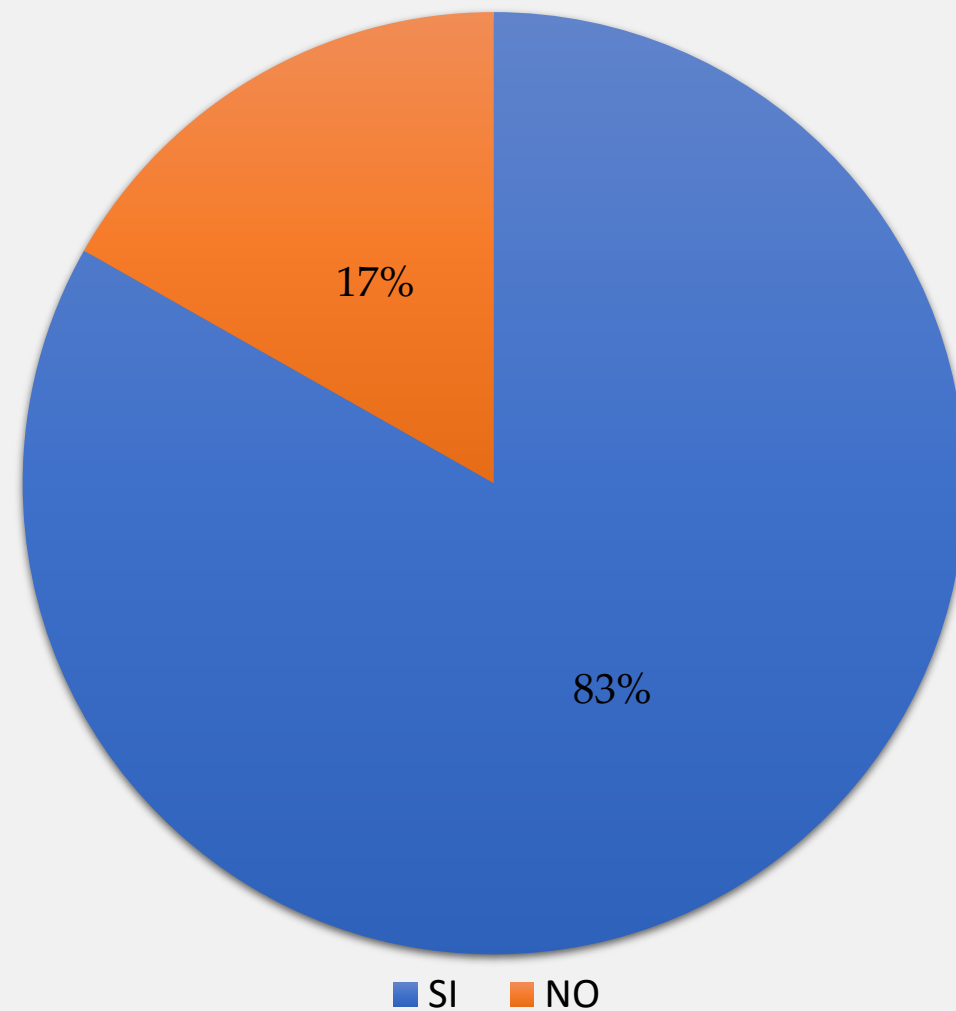
De la pregunta anterior “¿La información suministrada por la JEP, fue clara? “. De 286 respuestas obtenidas, **34 personas (12%)*** respondieron **No**. De éstas, 24 basaron sus respuestas en las siguientes razones:

1. Demora en la respuesta (50%).
2. Dificultad para entender las respuestas suministradas (8%).
3. La JEP no cuenta con toda la información de lo ocurrido (8%).
4. Falta de claridad en el lenguaje utilizado (8%).
5. Otros (26%): Relacionadas con la falta de información, respuestas de fondo y de detalle de los procesos judiciales. También, la dificultad para navegar la página web.

* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que la información suministrada por la JEP no fue clara.

6. ¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que le informaron?

Del total de respuestas obtenidas, el 83% de las personas considera que fueron atendidas de acuerdo con los plazos y los términos informados. El 17% dice que **No fue así.**



6. Si contestó No, a la pregunta anterior ¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que le informaron?, explique por favor:

De las 286 respuestas obtenidas 48 personas (17%)* contestaron **No**, de las cuales 46 basaron su respuestas en las siguientes razones:

Falta de oportunidad y calidad en respuestas a trámites judiciales: Demoras para brindar respuesta a peticiones escritas, o la no existencia de respuesta en algunos casos.

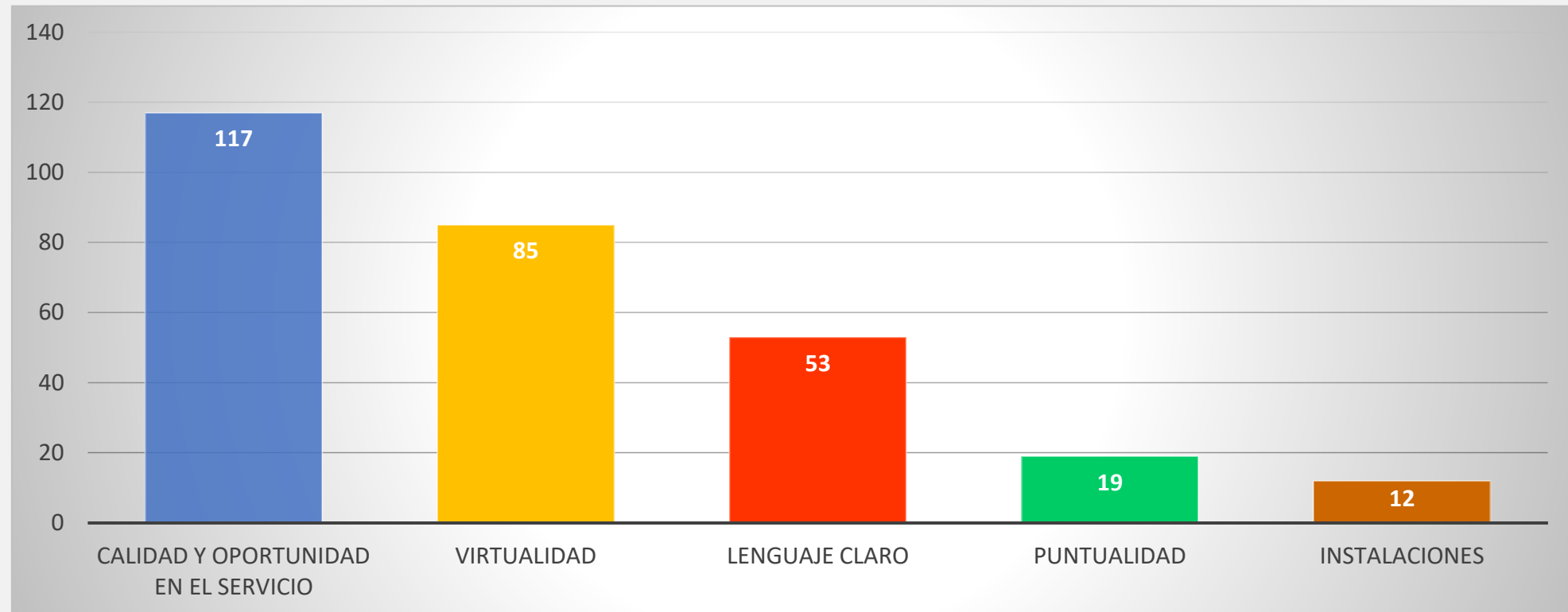
* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que la información suministrada por la JEP no fue clara.

7. ¿Algún o alguna funcionario o funcionaria de la JEP le propuso realizar o agilizar un trámite a cambio de algún beneficio material o económico?

Del total de respuestas obtenidas, el 100% de las personas indicaron que no les propusieron realizar o agilizar un trámite a cambio de un beneficio material o económico.



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



En las 286 respuestas obtenidas, se resaltó lo siguiente:

- 41% valora positivamente la calidad y oportunidad en el servicio.
- 30% reconoce la importancia de los canales virtuales dispuestos.
- 18% considera que es utilizado un lenguaje claro.
- 7% valora la puntualidad.
- 4% resalta las instalaciones.

9. Su opinión es muy importante para nosotros, ¿Tiene Usted alguna sugerencia para mejorar los servicios de la JEP?

1. Felicitaciones y comentarios positivos (26%).
2. Mayor presencia en territorio (6%).
3. Disminución en el tiempo de respuestas (6%).
4. Ampliación de los canales de comunicación (5%).
5. Información para facilitar la navegación en la página web (8%)
6. Capacitación en territorio a titulares de derecho (3%).
7. Disponibilidad de información sobre el estado de los trámites judiciales(3%).

Otros (43%). Relacionados con los siguientes temas:

- Explicación de las decisiones judiciales a titulares de derecho.
- Información actualizada y en lenguaje claro.
- Aumento del personal disponible para realizar atención en territorio.
- Divulgación del mecanismo de acceso a la relatoría.
- Ampliación del horario canal telefónico.
- Ampliación de la capacidad de carga de documentos anexos a las peticiones.
- Interés manifiesto en recibir atención presencial.
- Información sobre el proceso de asignación de abogados.
- Publicación de un tutorial para la navegación y búsqueda de información en la página web.
- Ampliación de los canales de participación ciudadana.
- Publicación del flujograma de proceso judicial.
- Envío de respuestas por medios virtuales.
- Otras respuestas no relacionadas con el mejoramiento en la prestación del servicio al ciudadano.

5. ACCIONES DE MEJORA

Revisados los resultados de la encuesta de percepción se evidencia la necesidad de realizar mejoras en los siguientes aspectos:

SITUACIÓN PRESENTADA	MEJORA PROPUESTA	RESPONSABLES
Tiempos de respuesta	Disminución en un 30% del tiempo de respuesta frente a la solicitud efectiva de quien pide la información.	Departamento de Atención al Ciudadano
Demanda de consulta de los procesos judiciales y notificaciones a través de la página web	Explorar la posibilidad de desarrollar alguna funcionalidad en la página web que facilite las consultas.	Departamento de Atención al Ciudadano
Necesidad de contar con información del servicio de atención a la ciudadanía en territorio.	Capacitar equipos en territorio para el uso de las herramientas que permitan registrar la información del servicio prestado.	Departamento de Atención al Ciudadano
Lenguaje Claro	Continuar con la estrategia de sensibilización para la construcción de respuestas en términos claros y sencillos.	Departamento de Atención al Ciudadano.
Mecanismos que faciliten el acceso a la página web y a la relatoría	Explorar la posibilidad de desarrollar alguna funcionalidad en la página web que facilite el acceso a la página web y la Relatoría	Departamento de Atención al Ciudadano.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ