

PRESENTACIÓN

RESULTADOS

ENCUESTA

DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
I SEMESTRE 2022

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano

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 sus debilidades y, de esta manera, mejorar la atención a la ciudadanía en general.

2. ALCANCE

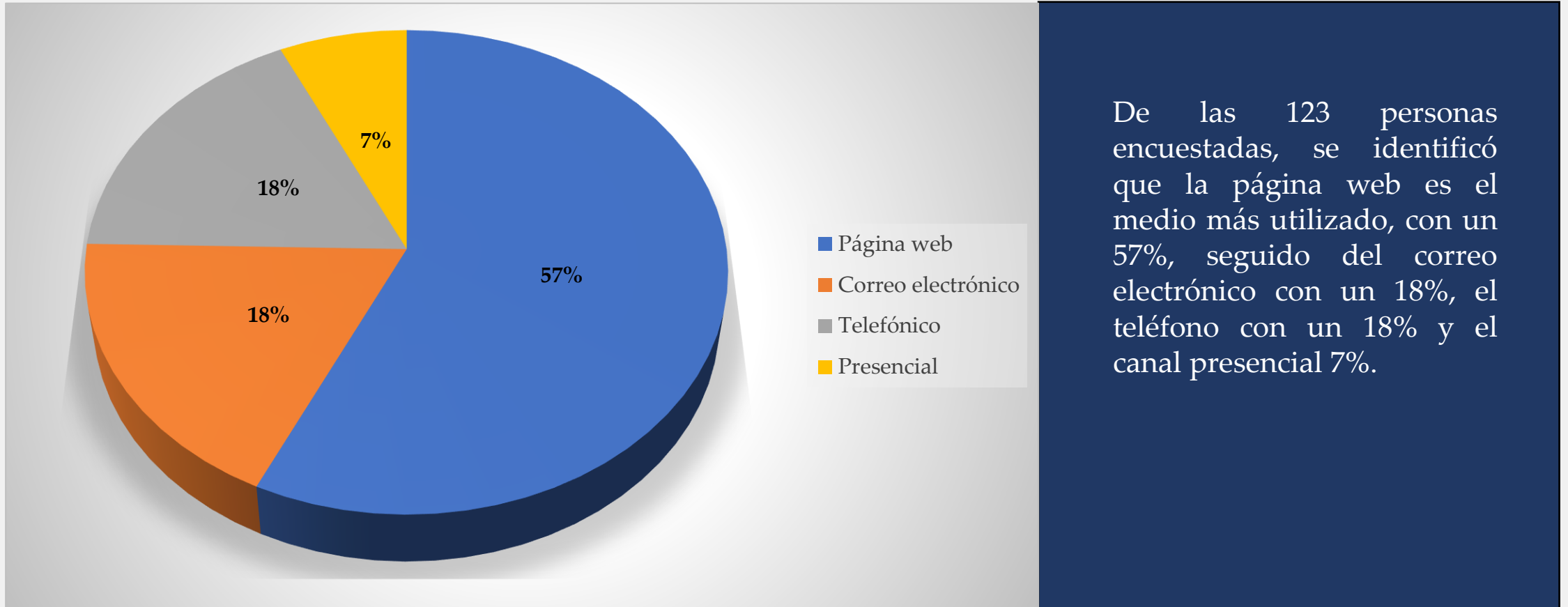
Personas usuarias de la JEP que han sido atendidas a través de los diferentes canales de atención y que ingresan a la página web de la entidad para responder la encuesta de percepción del servicio.

3. FICHA TÉCNICA

NOMBRE	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
Período	31 de enero al 30 de junio de 2022
Encuestas realizadas	123
No. de preguntas realizadas	9
Cobertura de la muestra	Nacional
Canales de aplicación	Página Web https://www.jep.gov.co

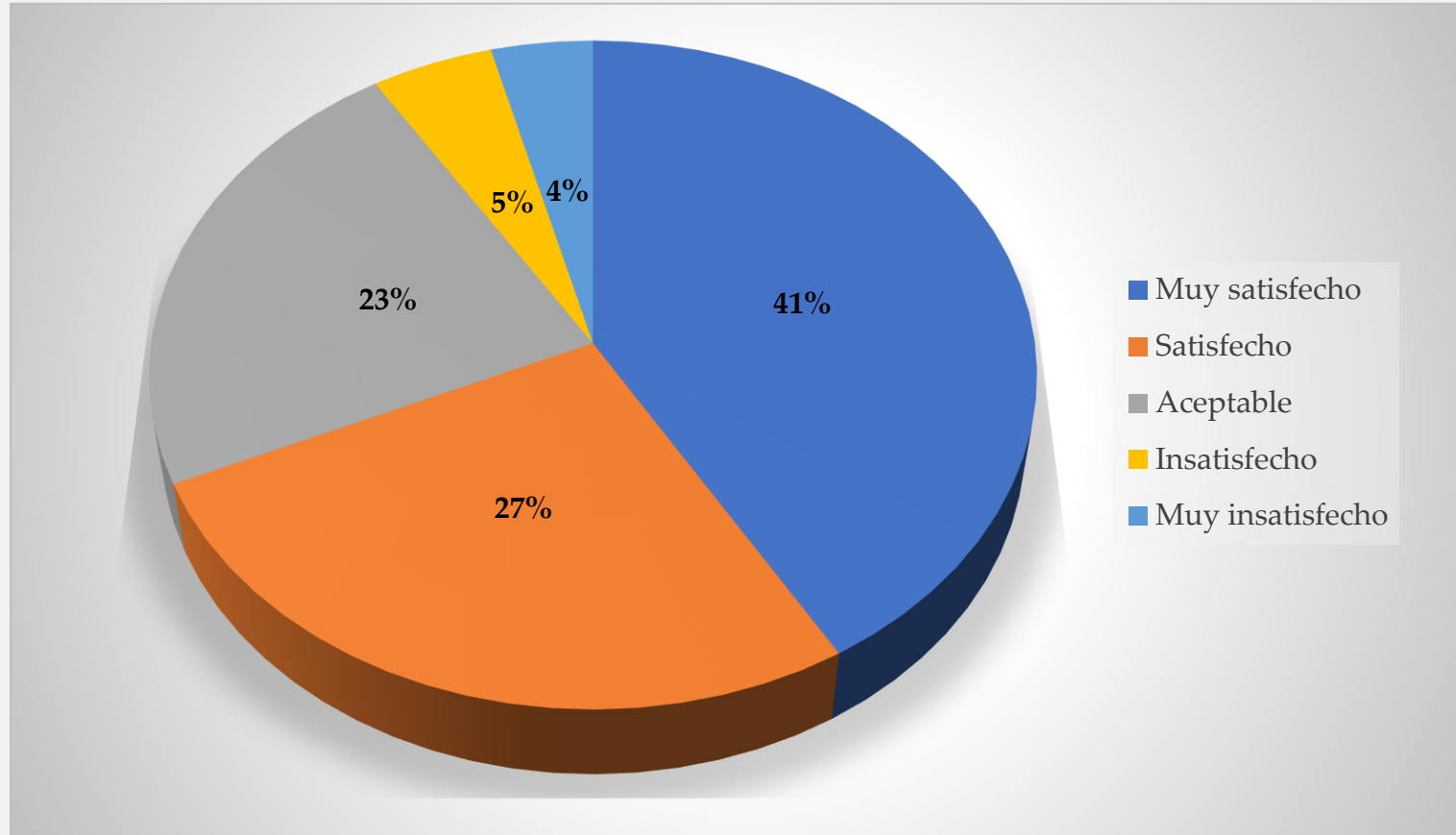
4. RESULTADOS

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



* 15 ciudadanos utilizan dos o más medios o canales para acceder a los servicios.

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



Del total de respuestas obtenidas se calificó el servicio positivamente en un 91%, de la siguiente manera:

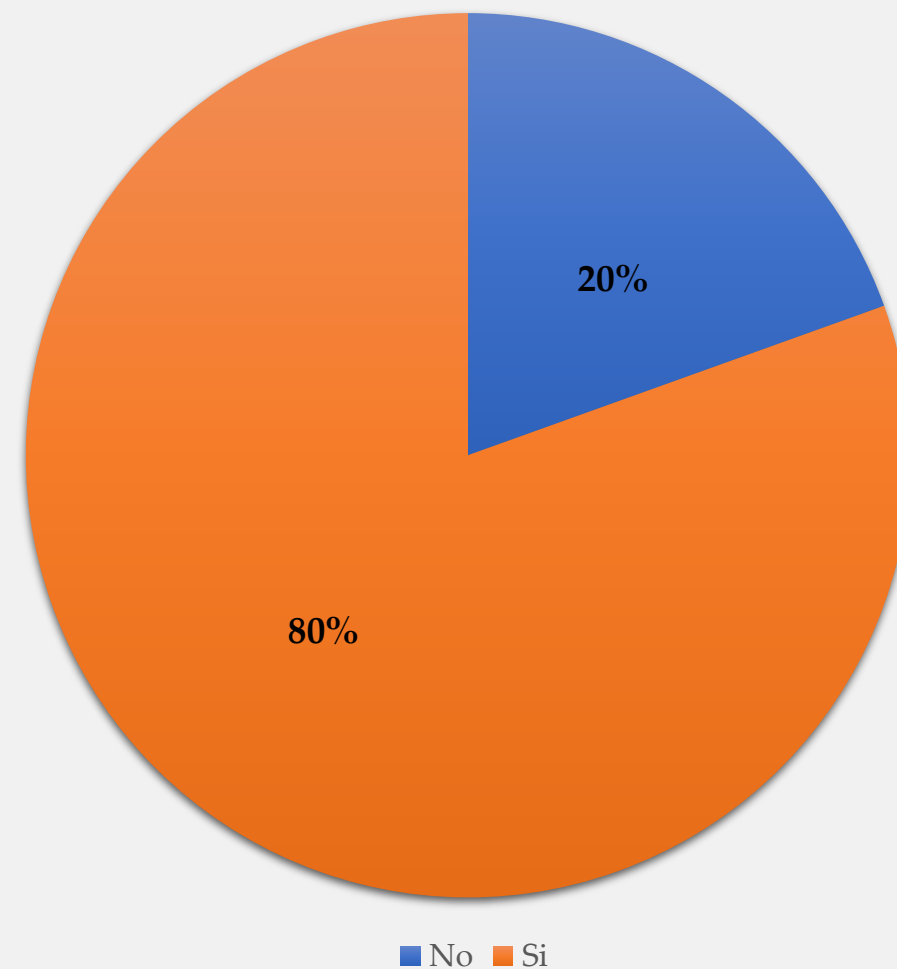
41% muy satisfechos

27% satisfechos

23% 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 80% respondió que los puntos de atención son suficientes y el 20% cree que No.



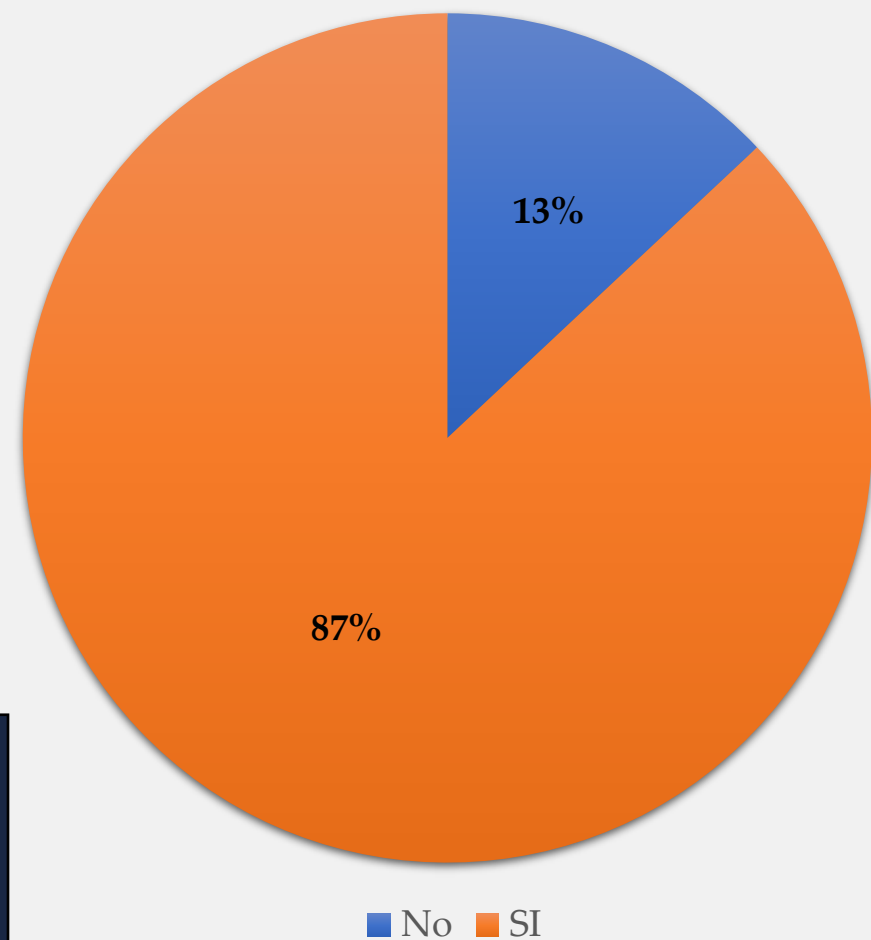
Si contestó No, explique por favor.

De la pregunta anterior “¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación, dispuestos por la Jurisdicción?”. De 123 respuestas obtenidas, 24 (20%)* corresponden a No. De éstas, 11 no explicaron la razón y 13 fundamentaron su respuesta en las siguientes opiniones:

1. Incrementar puntos de atención y personal en territorio (1 opinión).
2. Mayor difusión de los canales de atención que tiene la Jurisdicción (1 opinión).
3. La respuesta no tiene relación con la pregunta (11 opiniones)
 - Respuestas particulares sobre el hecho victimizante.
 - Ampliar explicación sobre la normatividad de la JEP.
 - Otros.

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

Del total de respuestas obtenidas, el 87% considera que la información suministrada fue oportuna. El 13% dice que No.



Si contestó No, explique por favor.

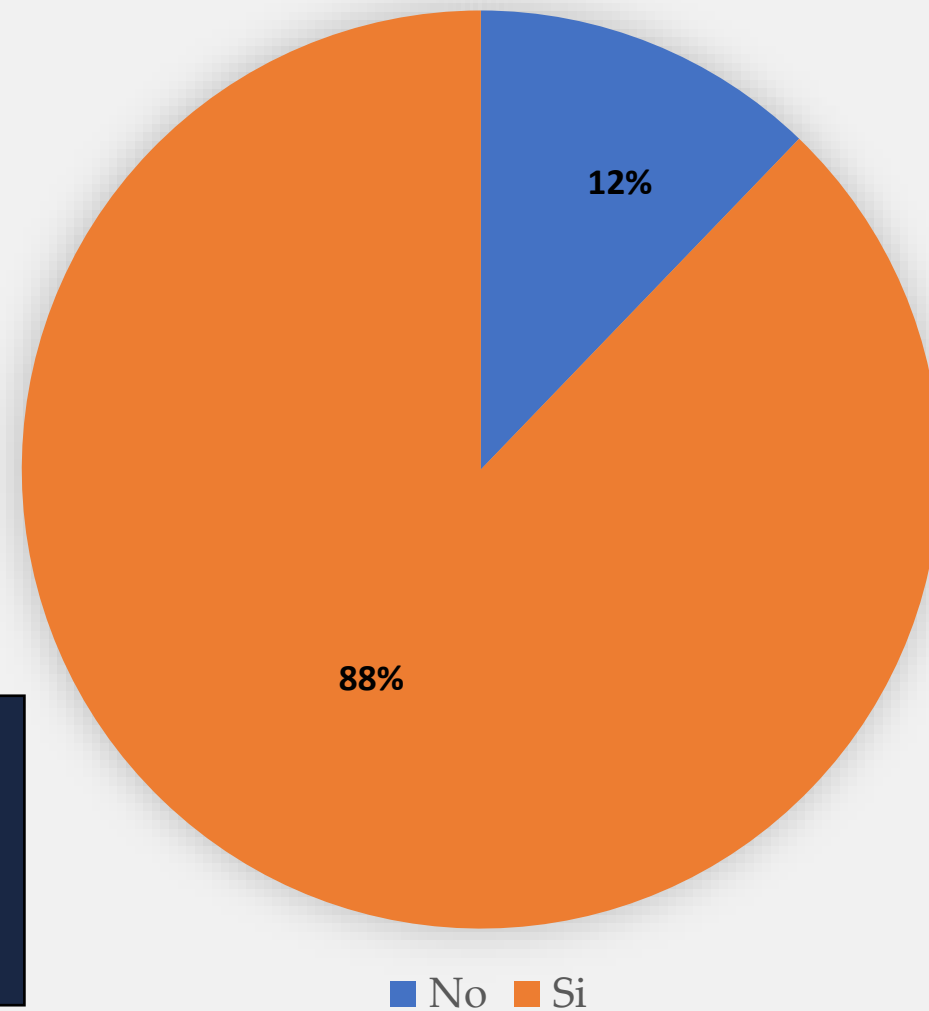
De la pregunta anterior “¿La información suministrada por la JEP, fue oportuna? “. De 123 respuestas obtenidas, **16 (13%)*** respondieron **No**.

- 3 relacionadas directamente con la pregunta. Indicando sobre la demora en la entrega de respuesta.
- 9 no tienen relación con la pregunta
 - Creación de mecanismos que faciliten la búsqueda a través de la página web.
 - Ampliar la difusión de la gestión de la JEP a través de medios de comunicación.
 - Ampliar puntos de atención.
 - Falta de claridad en las respuestas.
- 4 no justificaron su respuesta.

* 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.

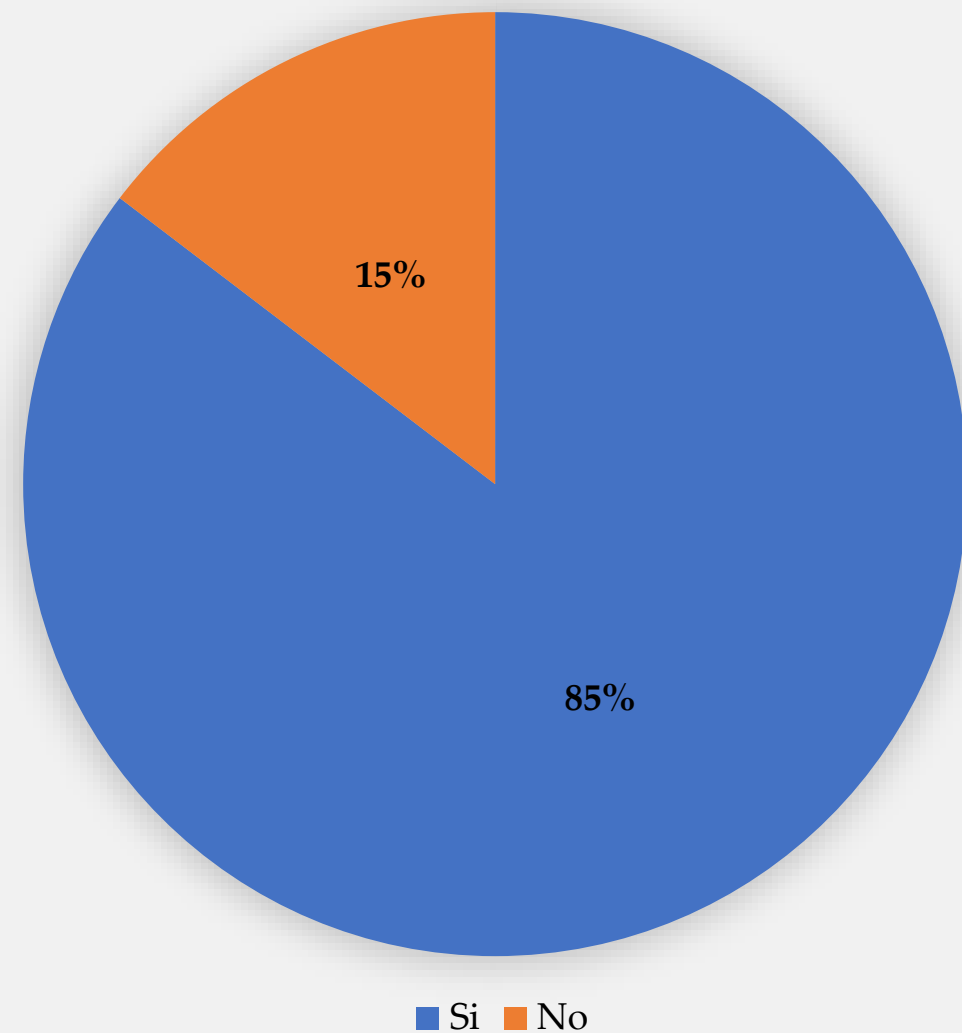
De la pregunta anterior “¿La información suministrada por la JEP, fue clara? “. De 123 respuestas obtenidas, **15 personas (12%)*** respondieron **No**.

- 1 relacionada directamente con la pregunta. Indicando sobre la falta de claridad en la respuesta.
- 7 no tienen relación con la pregunta
 - Ampliar la difusión de la gestión de la JEP a través de medios de comunicación.
 - Respuestas particulares sobre el hecho victimizante.
 - Creación de mecanismos que faciliten la búsqueda a través de la página web.
- 7 no justificaron su respuesta.

* 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 85% de las personas considera que fueron atendidas de acuerdo con los plazos y los términos informados. El 15% 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:

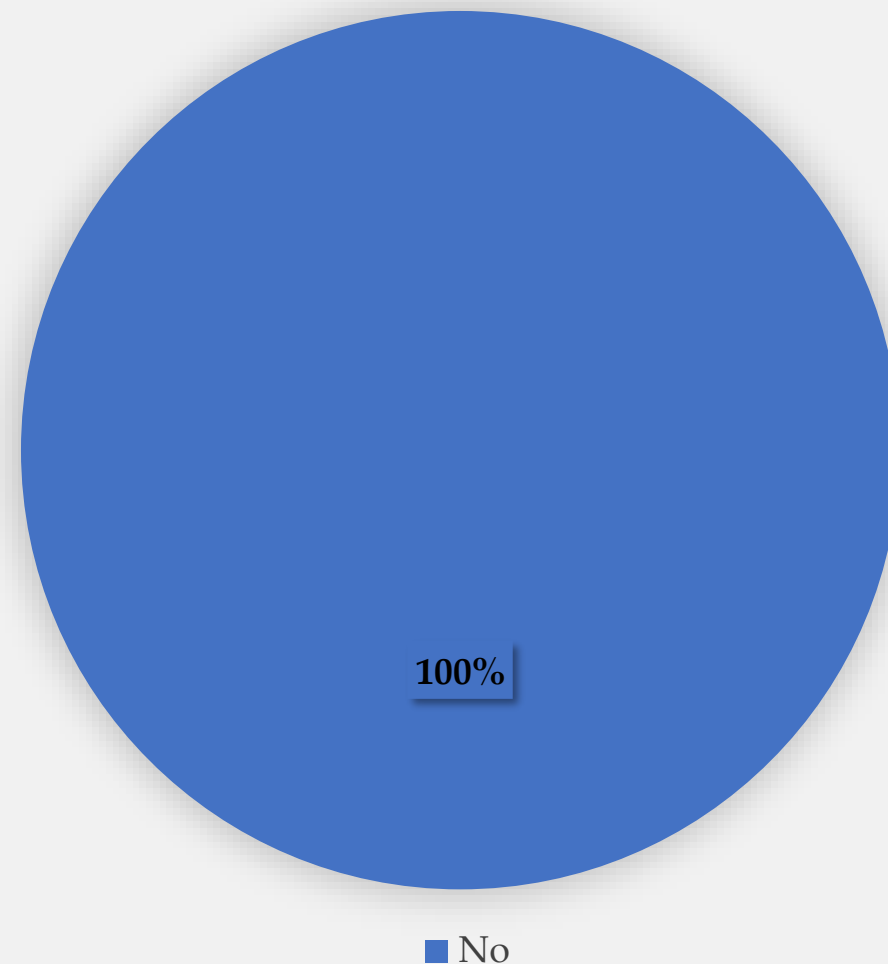
De las 123 respuestas obtenidas, **18 personas (15%)*** contestaron **No**.

- 14 basaron sus respuestas en la falta de oportunidad en las respuestas
- 4 no justificaron su respuesta

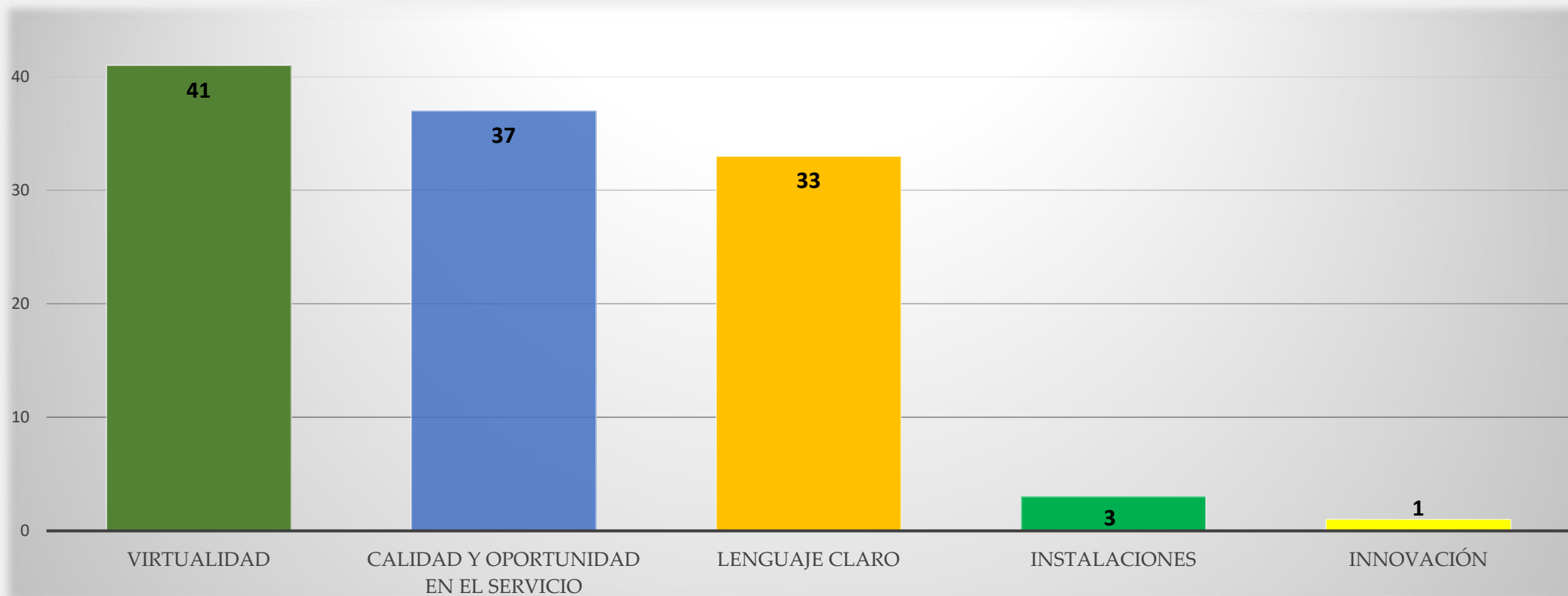
* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que su solicitud no fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que le informaron.

7. ¿Algún 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 115 respuestas obtenidas, se resaltó lo siguiente:

- 35% reconoce la importancia de los canales virtuales dispuestos.
- 32% valora positivamente la calidad y oportunidad en el servicio.
- 29% considera que es utilizado un lenguaje claro.
- 3% resalta las instalaciones.
- 1% valora la innovación.

* De las 123 personas encuestadas solo 115 respondieron esta pregunta

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

1. Felicitaciones y comentarios positivos, 35 personas (52%).
2. Ampliar la difusión de la gestión de la JEP a través de medios de comunicación, 4 personas (6%).
3. Conocimiento de las decisiones de la magistratura, 4 personas(6%).
4. Creación de mecanismos que faciliten la búsqueda a través de la página web, 3 personas (4%).
5. Oportunidad en las respuestas, 3 personas (4%).
6. Mayor participación a las víctimas, 2 personas (3%).

* De las 123 personas encuestadas solo 67 manifestaron su opinión.

Otros 16 personas (25%). Relacionados con los siguientes temas:

- Ampliación de puntos de atención.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Atención a víctimas en el exterior
- Canal de comunicación exclusivo para víctimas
- Crear mecanismos de contactos directos con las víctimas
- Inclusión de víctimas en audiencias y diligencias
- Fechas de audiencias acordadas con las víctimas
- Mejorar comunicación con víctimas y abogados
- Audiencias regionales
- Mayor articulación con la UARIV
- Mayor participación de niños y jóvenes
- Oportunidad en la atención telefónica
- Presencia de la JEP en lugares apartados del país
- Reparación económica

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	Continuar con la implementación de los mecanismos que permitan otorgar el 100% de las respuestas dentro de los términos de ley.	Departamento de Atención al Ciudadano
Necesidad de brindar información del servicio de atención a la ciudadanía en las oficinas en territorio.	Continuar con las acciones necesarias para mejorar las condiciones de conectividad y dotación de equipos en territorio, así como capacitación para el uso de las herramientas que permitan registrar la información del servicio prestado.	Departamento de Atención al Ciudadano
Ampliación de los canales de atención	Continuar con la implementación de la herramienta de agendamiento virtual.	Departamento de Atención al Ciudadano
Mecanismos que faciliten el acceso a la página web	Solicitar a la Subdirección de Comunicaciones continuar con el desarrollo de funcionalidades en la página web que faciliten su acceso.	Departamento de Atención al Ciudadano.
Conocimiento de las decisiones de la magistratura	Solicitar a la relatoría dar a conocer de manera sencilla a la ciudadanía en general como acceder a las decisiones de la magistratura.	Departamento de Atención al Ciudadano.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ