

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PRESENTACIÓN RESULTADOS
II Semestre - 2024

**SISTEMA
RESTAURATIVO**

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ



Índice

1. Objetivo.	Página 3.
2. Alcance.	Página 4.
3. Ficha técnica.	Página 5.
4. Resultados.	Página 7.
5. Acciones de mejora.	Página 32.



1. Objetivo

Conocer la percepción y opinión de las personas usuarias sobre el servicio de la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP) para identificar debilidades y mejorar la atención a la ciudadanía.



2. ALCANCE.

Grupos de valor 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, y que acceden a la página web de la entidad para participar en la encuesta de percepción del servicio.



3. FICHA TÉCNICA.



NOMBRE.	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.
Período.	Segundo Semestre - 2024
Encuestas realizadas.	304
Número de preguntas realizadas.	21
Cobertura de la muestra.	Nacional.
Canales de aplicación.	Página Web WWW.JEP.GOV.CO.



Tabla 1. Ficha técnica

La encuesta de percepción correspondiente al segundo semestre incluye las mismas preguntas formuladas en el primer semestre. Esto permite realizar comparaciones entre los resultados obtenidos en diferentes periodos, facilitando el análisis de tendencias y cambios a lo largo del tiempo.

4. RESULTADOS.

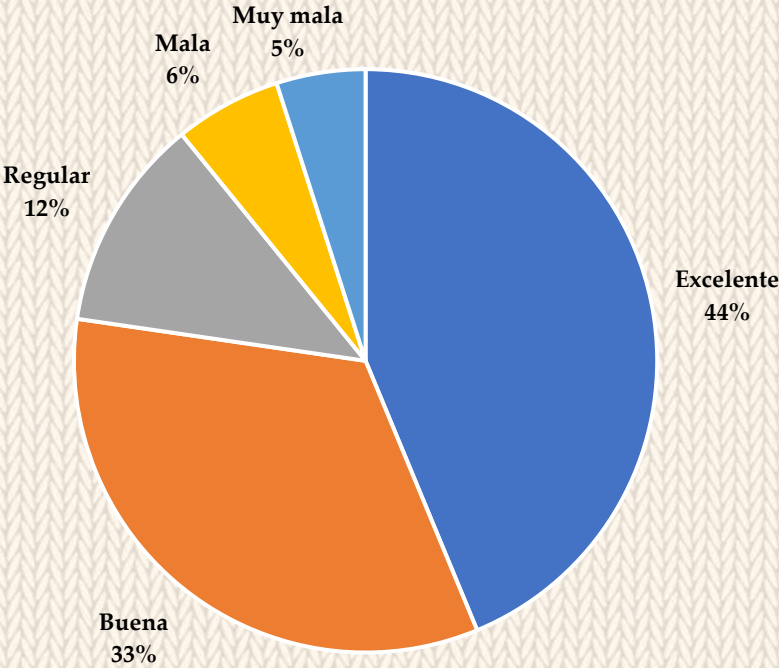


4.1. Experiencia General

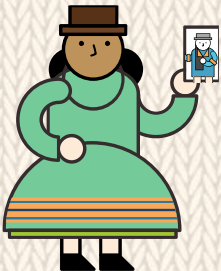


En general, ¿cómo calificaría su experiencia con los servicios de la JEP?

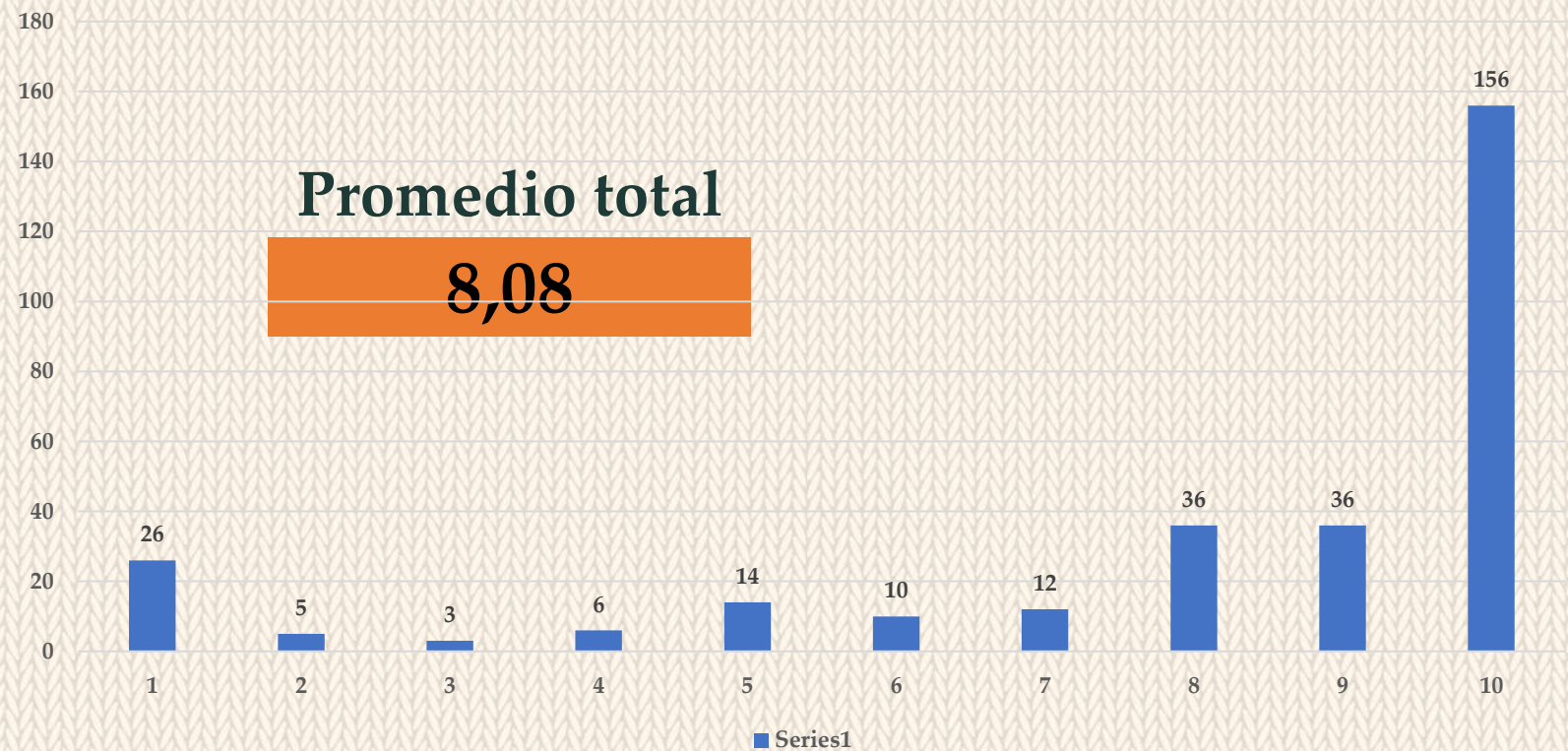
Excelente	133
Buena	102
Regular	36
Mala	18
Muy mala	15



Gráfica 1. Experiencia servicios de la JEP- Encuesta de Percepción Ciudadana segundo semestre de 2024.



En una escala del 1 al 10, (1 Nada probable y 10 Muy probable)
¿Qué tan probable es que vuelva a utilizar los servicios de la JEP?



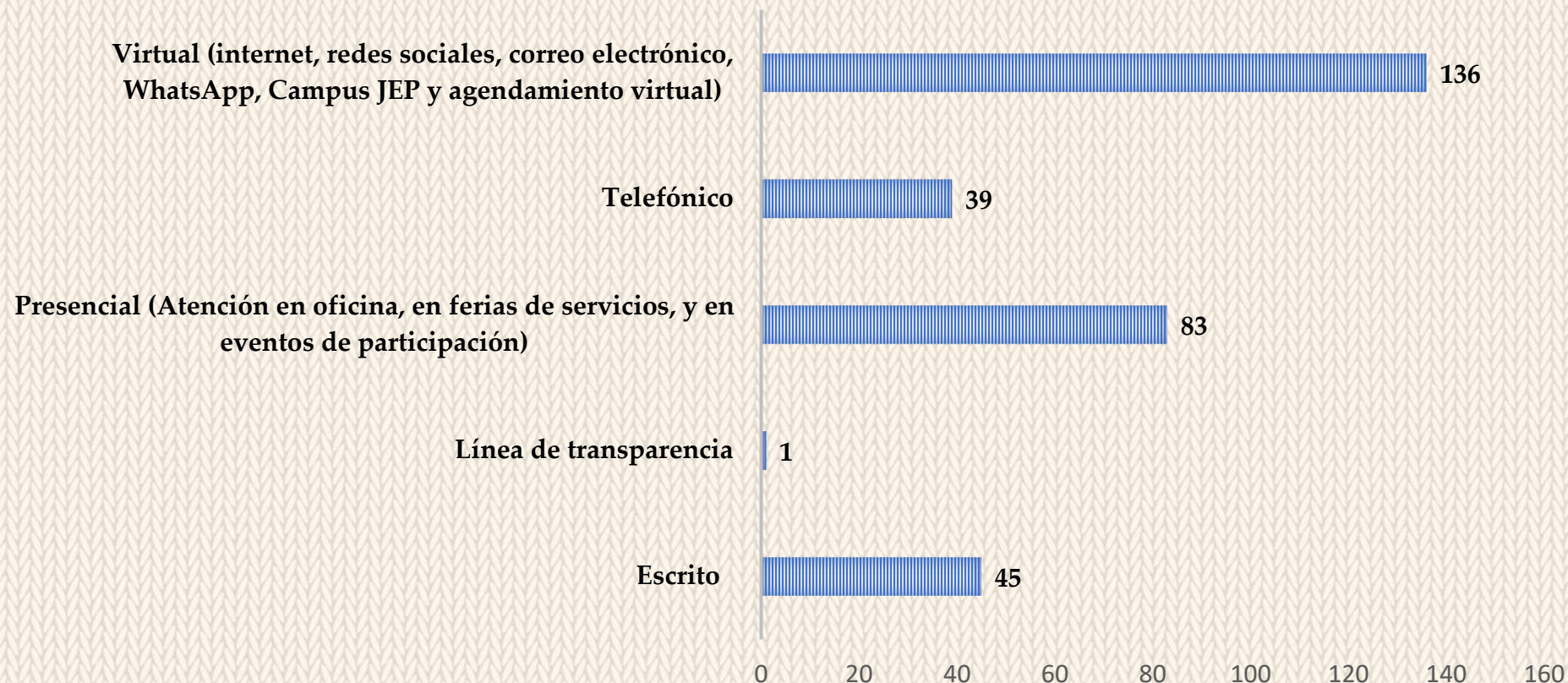
El 78,95% de los encuestados otorgó una calificación entre los niveles 7 al 10, lo que indica que es muy probable que vuelvan a utilizar los servicios de la JEP

Gráfica 2. Probabilidad de utilizar los servicios de la JEP -Encuesta de Percepción Ciudadana segundo semestre de 2024.

4.2 Acceso a los servicios y atención recibida



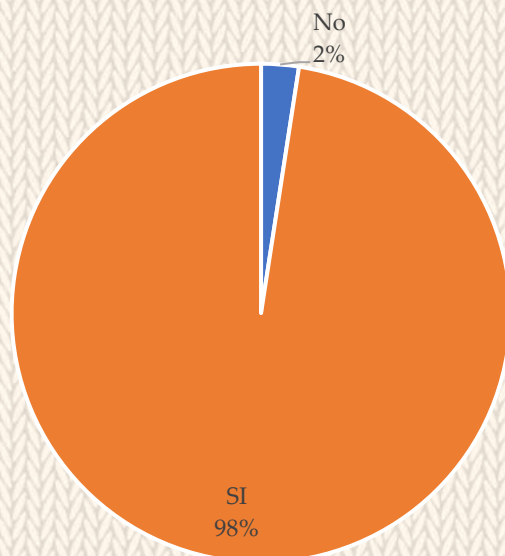
¿Qué canal utilizó para acceder a los servicios de la JEP?



Gráfica 3. Canal usado por porcentaje - Encuesta de Percepción Ciudadana segundo semestre de 2024.



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

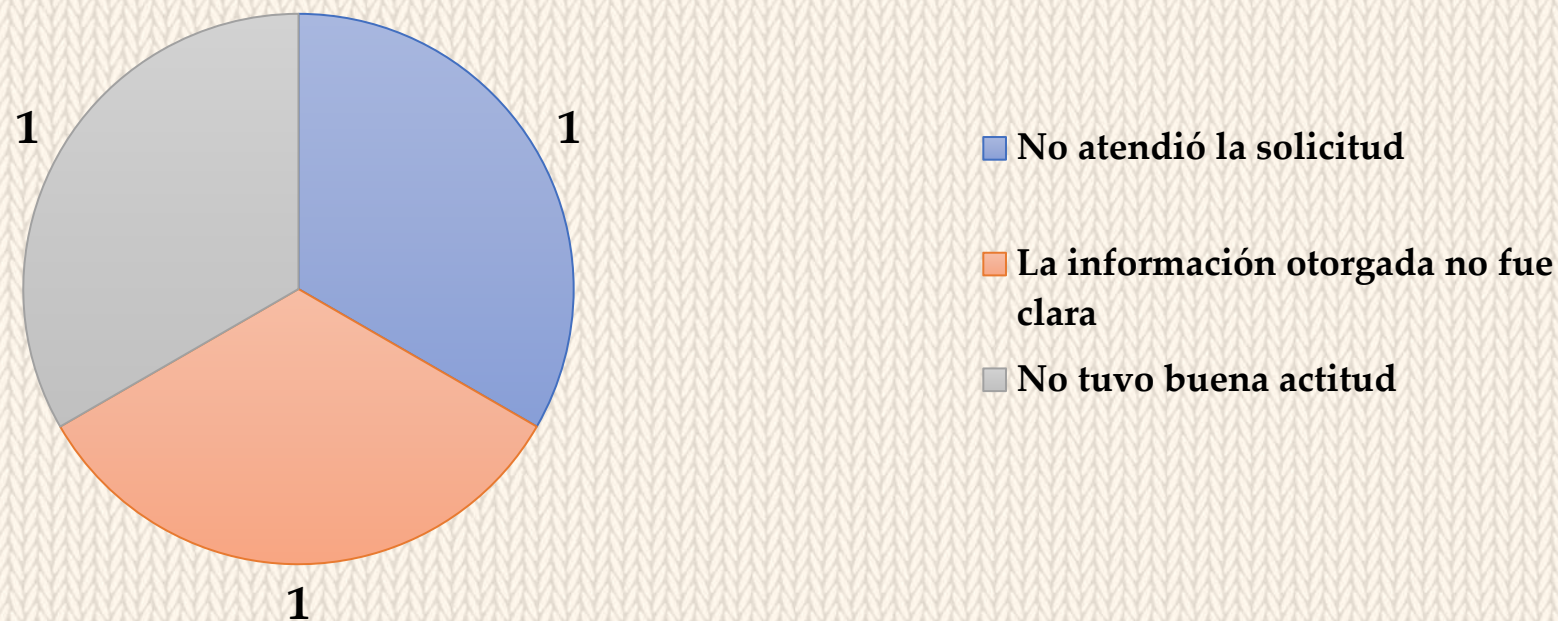


*El número de respuestas en esta pregunta corresponde únicamente a los canales presencial y telefónico.



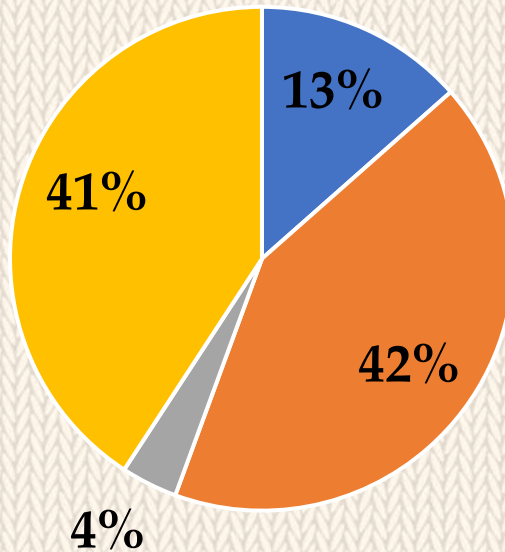
Gráfica 4. Atención amable por porcentaje - Encuesta de Percepción Ciudadana segundo semestre de 2024.

De acuerdo con la opción anterior, indique la razón por la que el/la asesor(a) no fue amable durante toda la atención.



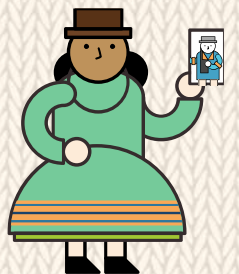
Gráfica 5. Razones por las que no fue amable
Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

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



Muy fácil	124
Fácil	128
Difícil	41
Muy difícil	11

"El 82,89% de los encuestados otorgó una calificación **muy fácil y fácil** al acceso a los canales de la JEP."



Gráfica 6. Acceso a canales de interés.

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

¿Cómo podemos mejorar el acceso a los canales de atención?

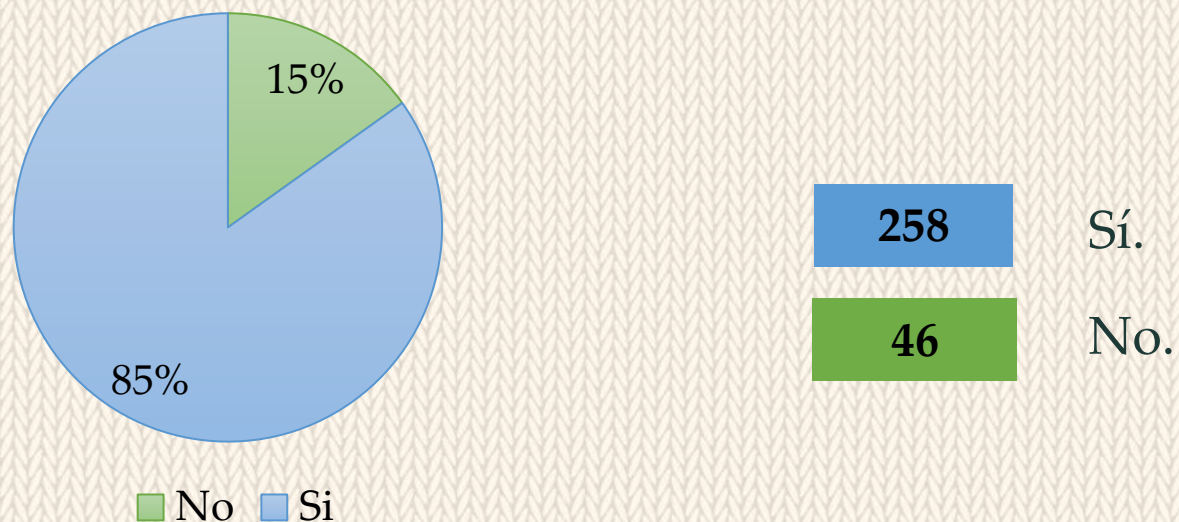
*Esta pregunta fue respondida únicamente por los ciudadanos que calificaron la anterior como difícil o muy difícil.



Gráfica 7. ¿Cómo podemos mejorar el acceso a los canales de atención?

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

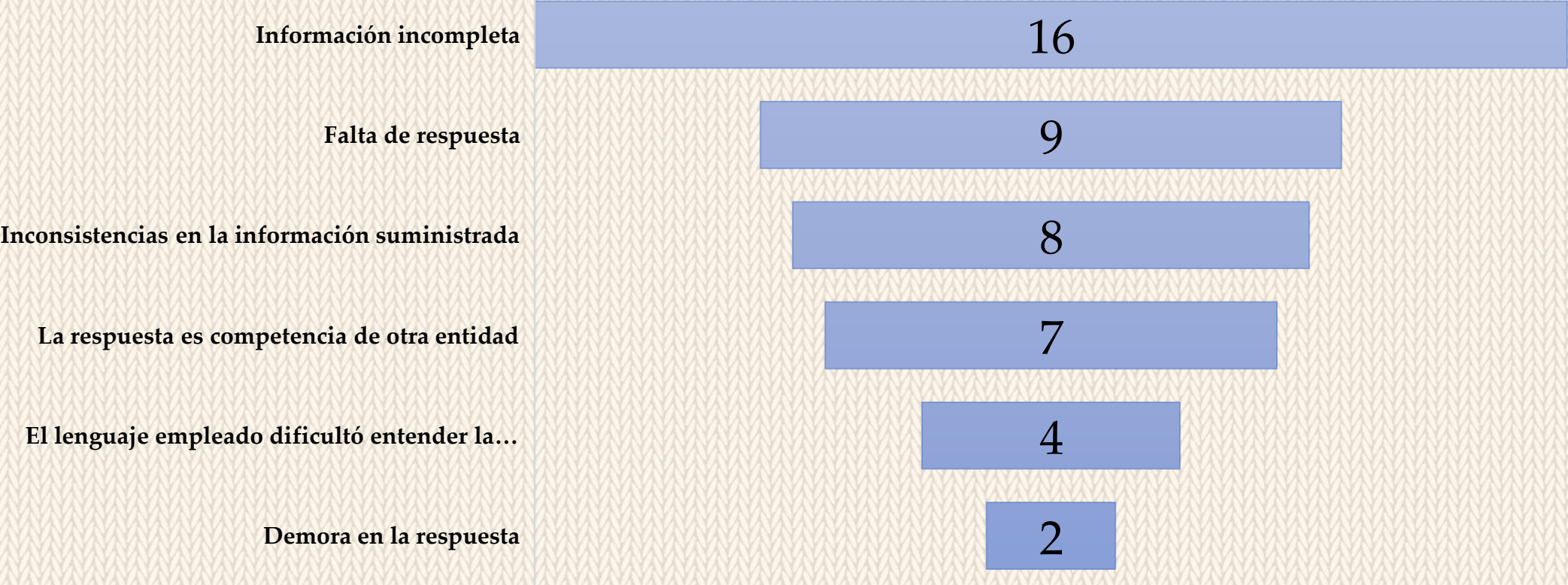
¿La información suministrada por la JEP fue clara?



Gráfica 8. La información suministrada por la JEP fue clara
Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

Motivos de información poco clara

*Esta pregunta fue respondida únicamente por los ciudadanos que calificaron la anterior como NO clara.



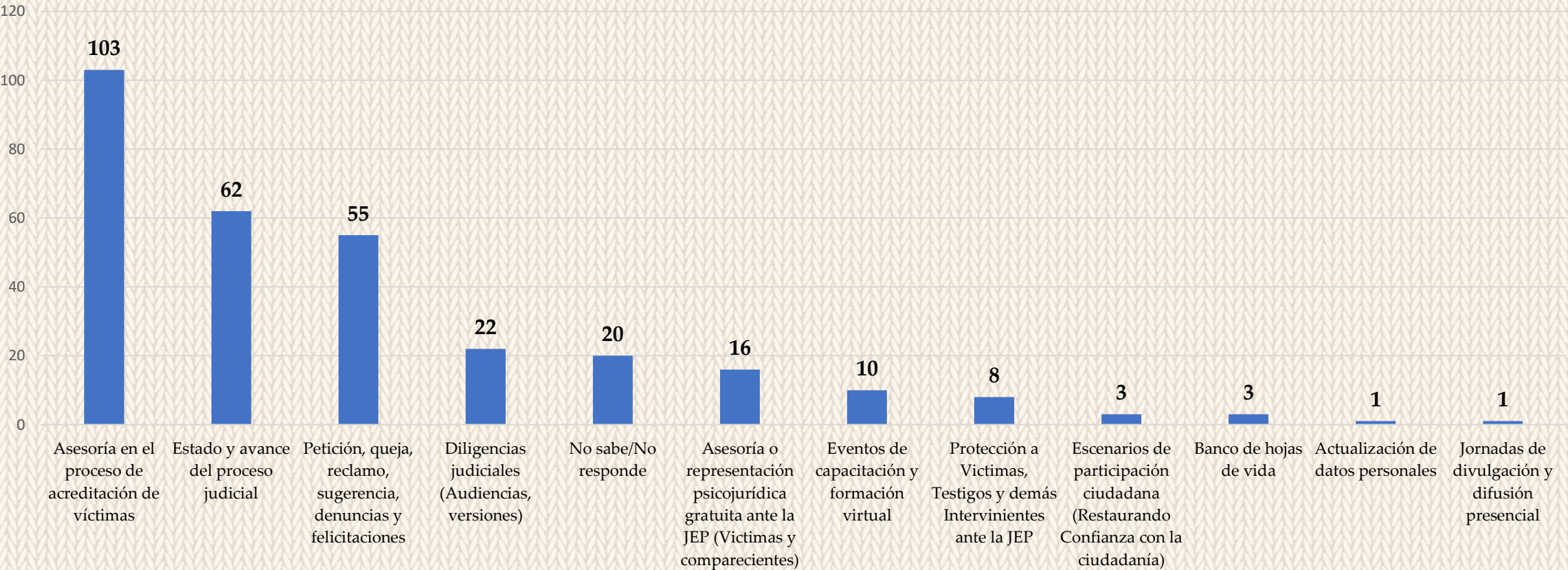
Gráfica 8. Motivos de información poco clara

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

4.3 Servicio prestado



¿Cuál fue el tema de su consulta?

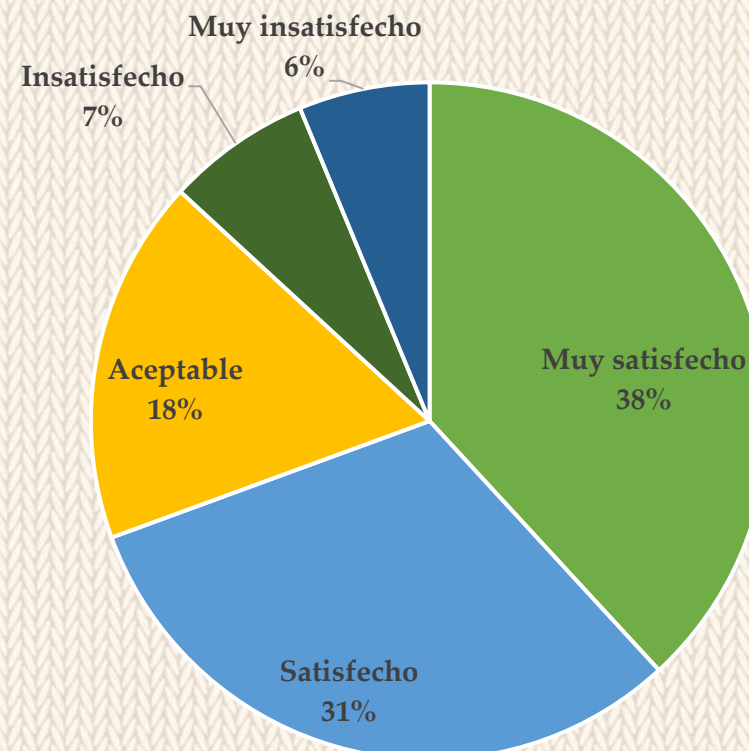


Gráfica 9. Servicio prestado.

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

Grado de satisfacción con el servicio

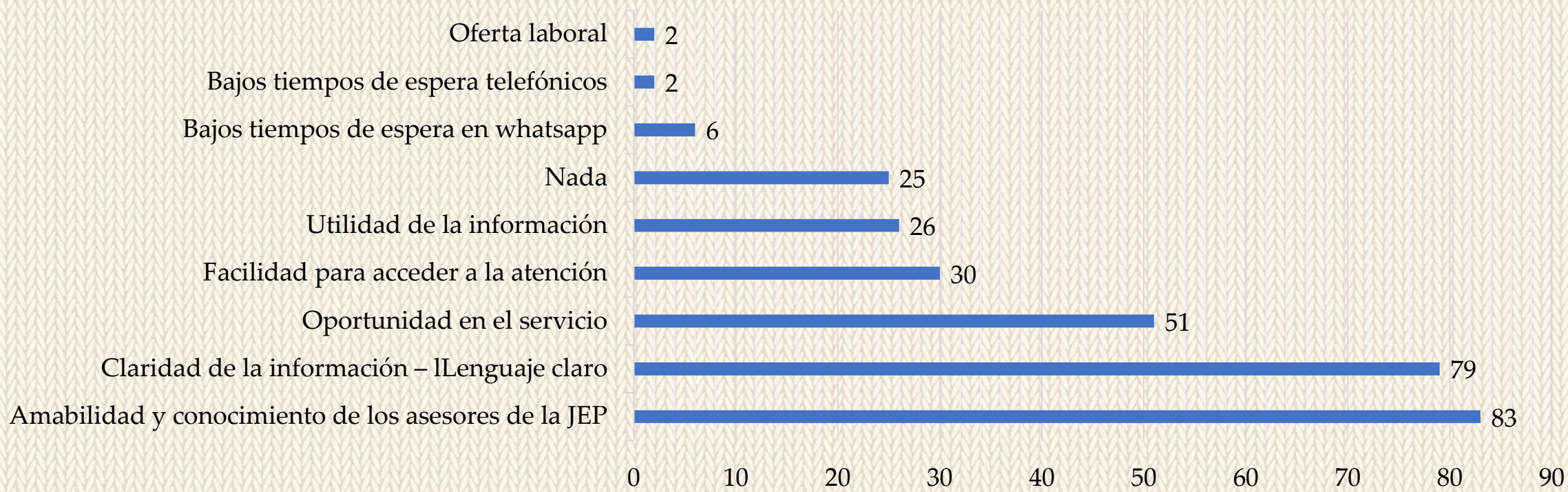
Muy satisfecho	116
Satisfecho	95
Aceptable	53
Insatisfecho	21
Muy insatisfecho	19



Gráfica 10. Grado de satisfacción con el servicio.

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

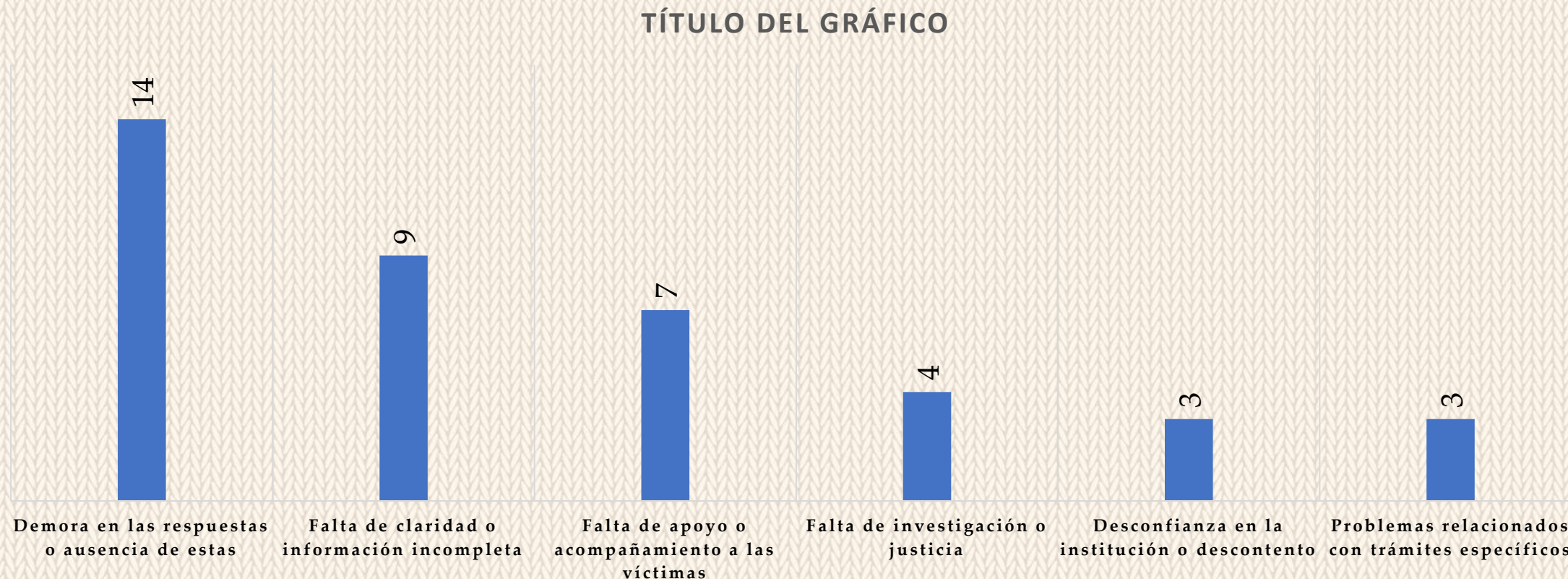
Principales motivos de satisfacción con el servicio



Gráfica 11. Motivos de satisfacción con el servicio.

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

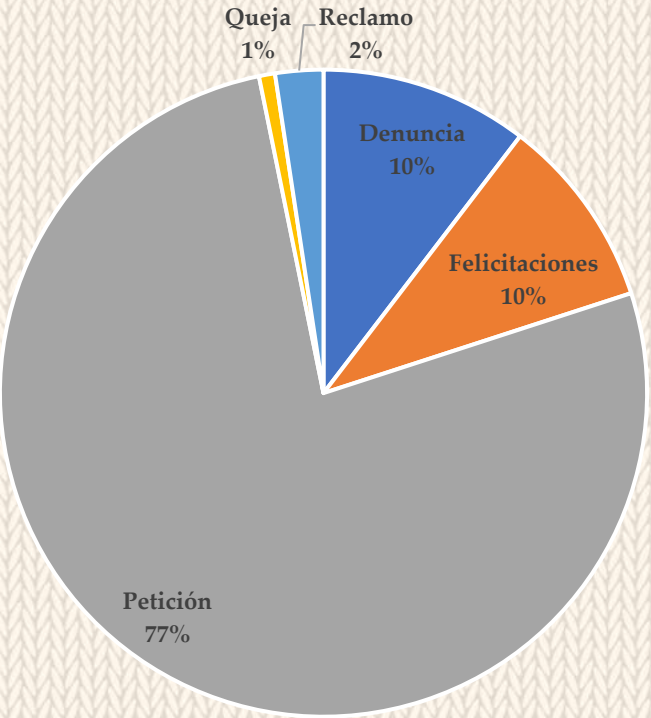
Principales motivos de insatisfacción con el servicio



Gráfica 12. Motivos de insatisfacción con el servicio.

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

¿Qué tipo de PQRSDF formuló?



Denuncia	13
Felicitaciones	12
Petición	96
Queja	1
Reclamo	3

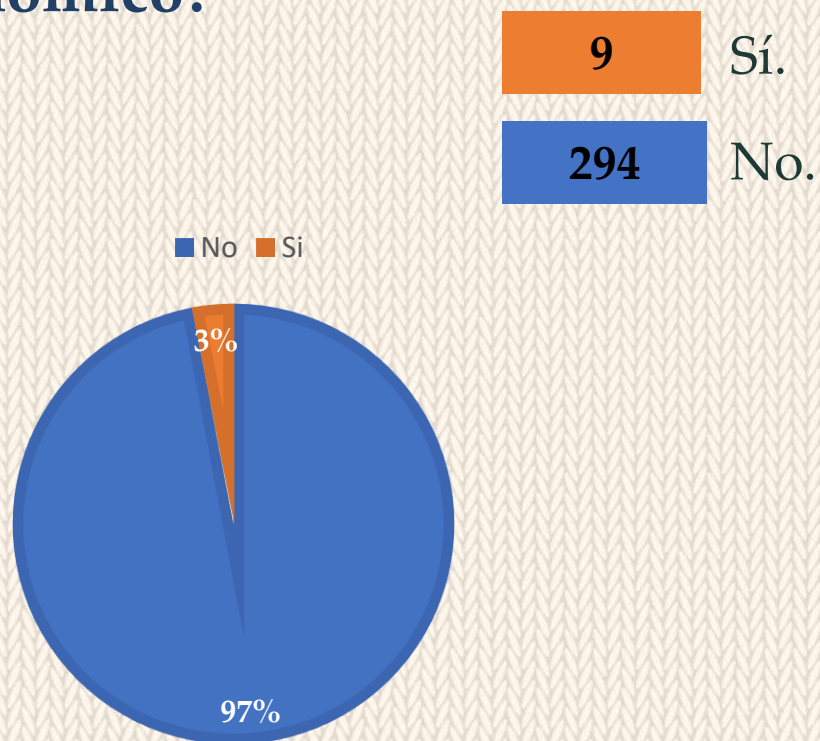
Gráfica 13. Tipo de solicitud formulada.

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

4.3 Posibles acciones de corrupción.



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



Para esta pregunta se registraron 303 respuestas, de las cuáles 9 corresponden a SI y 294 a NO.

De las 9 respuestas con SI, el ciudadano responde algo diferente a lo que se pregunta o no detalla las situaciones de tiempo, modo y lugar.

Gráfica 14. Posibles actos de corrupción.

Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

Describa cómo ocurrieron los hechos

De las respuestas marcadas con SI en la pregunta anterior se manifiesta lo siguiente:

- 5 respuestas no registraron ninguna información.
- 3 respuestas indicaron información sin relación con la pregunta:
 - *“respuesta correo electronico ”, “No sotros fuimos desplazados de sus territorio y todo lo que teníamos se nos perdió y nos desplazamos por grupos armado ” y “Desaparición hace más 37 años .*
- 1 respuestas relacionan información personal en procesos judiciales.

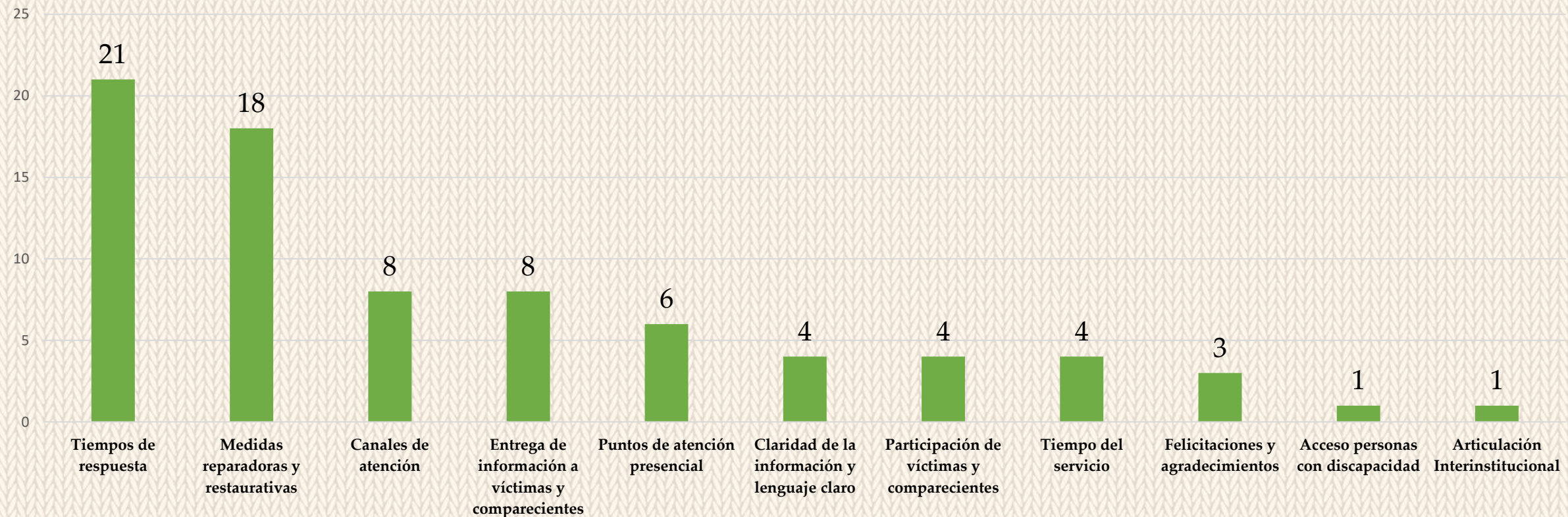
Con base en lo anterior, se evidencia que ninguna de las respuestas está relacionada con posibles actos de corrupción.



4.5 Acciones de mejora



De acuerdo con las preguntas de selección múltiple, las acciones de mejora deben estar orientadas hacia los siguientes temas:



Gráfica 15. Escoja el tema con el que está relacionada la sugerencia
Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2023.

De acuerdo con las 77 sugerencias expresadas por los encuestados, se recogen los siguientes temas con las mejoras propuestas:

Agilidad en la acreditación y respuestas

- Incluye comentarios sobre la demora en los tiempos de respuesta, falta de celeridad en los procesos, y agilidad en las acreditaciones y trámites para víctimas.

Información y comunicación con las víctimas

- Sugereencias relacionadas con mejorar la frecuencia, claridad y accesibilidad de la información sobre los procesos; fortalecer canales de comunicación (virtuales y presenciales).

Prioridad y atención integral a las víctimas

- Demandas de mayor apoyo a las víctimas, priorización de sus casos frente a los victimarios, empatía, y atención personalizada e integral.

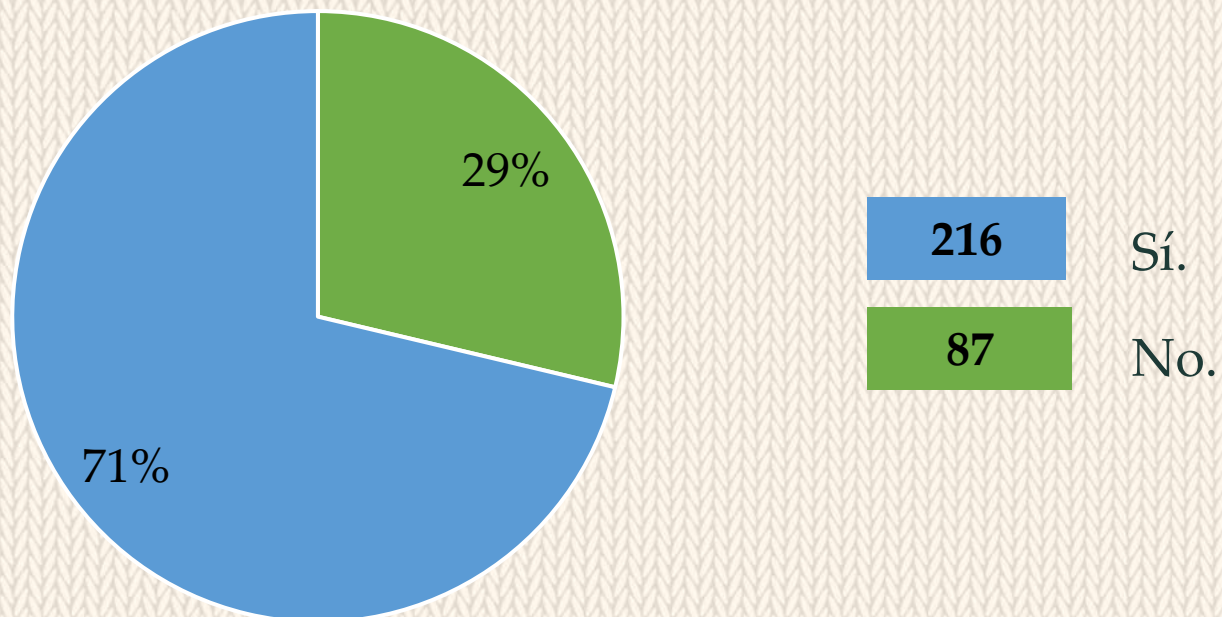
Cumplimiento de proyectos restaurativos y medidas reparadoras

- Peticiones de cumplimiento en tiempos y ejecución de proyectos restaurativos, reparación económica y medidas individuales para garantizar justicia y reparación efectiva.

Acceso y efectividad de justicia transicional y ordinaria

- Críticas y sugerencias para fortalecer la investigación de hechos, representación judicial, y alternativas claras para acceder a justicia y reparación bajo el marco de la justicia transicional.

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



Gráfica 16. Conocer el resultado de la encuesta y plan de mejora
Encuesta de Percepción Ciudadana - segundo semestre de 2024.

5. Acciones de Mejora.



Con base en las sugerencias expresadas por los encuestados y lo identificado por la oficina asesora, se recogen en la siguiente tabla las acciones de mejora propuesta.

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
Claridad en la Información	Desarrollar materiales informativos que utilicen un lenguaje claro y accesible, asegurando que toda la información proporcionada sea comprensible para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con discapacidades.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
Capacitación del Personal	Realizar capacitaciones periódicas para el personal de atención al ciudadano, enfocándose en la empatía, la comunicación efectiva y el manejo de situaciones difíciles, para mejorar la calidad del servicio.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
Accesibilidad para Personas con Discapacidad	Evaluar y mejorar la infraestructura de los puntos de atención presencial para garantizar que sean accesibles para personas con discapacidad, incluyendo rampas, señalización adecuada y personal capacitado para brindar asistencia.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

Tabla 2. Acciones de mejora propuestas.

Con base en las sugerencias expresadas por los encuestados, se recogen en la siguiente tabla las mejoras propuestas.

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
Optimización de Tiempos de Respuesta	Implementar un sistema de seguimiento que permita a los ciudadanos conocer el estado de sus solicitudes y tiempos estimados de respuesta.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
Mejoras en Canales de Atención	Continuar divulgando los canales de whatsapp y agendamiento virtual para las zonas sin acceso a los puntos físicos de la JEP.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía

Tabla 2. Acciones de mejora propuestas.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

