



#Sistema  
Restaurativo

# Encuesta de percepción del servicio

Presentación de resultados  
Junio – Diciembre  
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 segundo 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, y que acceden a la página web de la entidad para participar en la encuesta de percepción del servicio.

# 3. Ficha técnica

Tabla 1. Ficha técnica

Categoría	Encuesta de percepción del servicio
Periodo	Junio - diciembre del 2025
Encuesta realizadas	282
Número de preguntas	22
Cobertura de la muestra	Nacional
Canales de aplicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Página web <a href="http://www.jep.gov.co">www.jep.gov.co</a></li><li>• Whatsapp institucional</li><li>• Correo electrónico institucional</li></ul>

Fuente: Creación propia del Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía



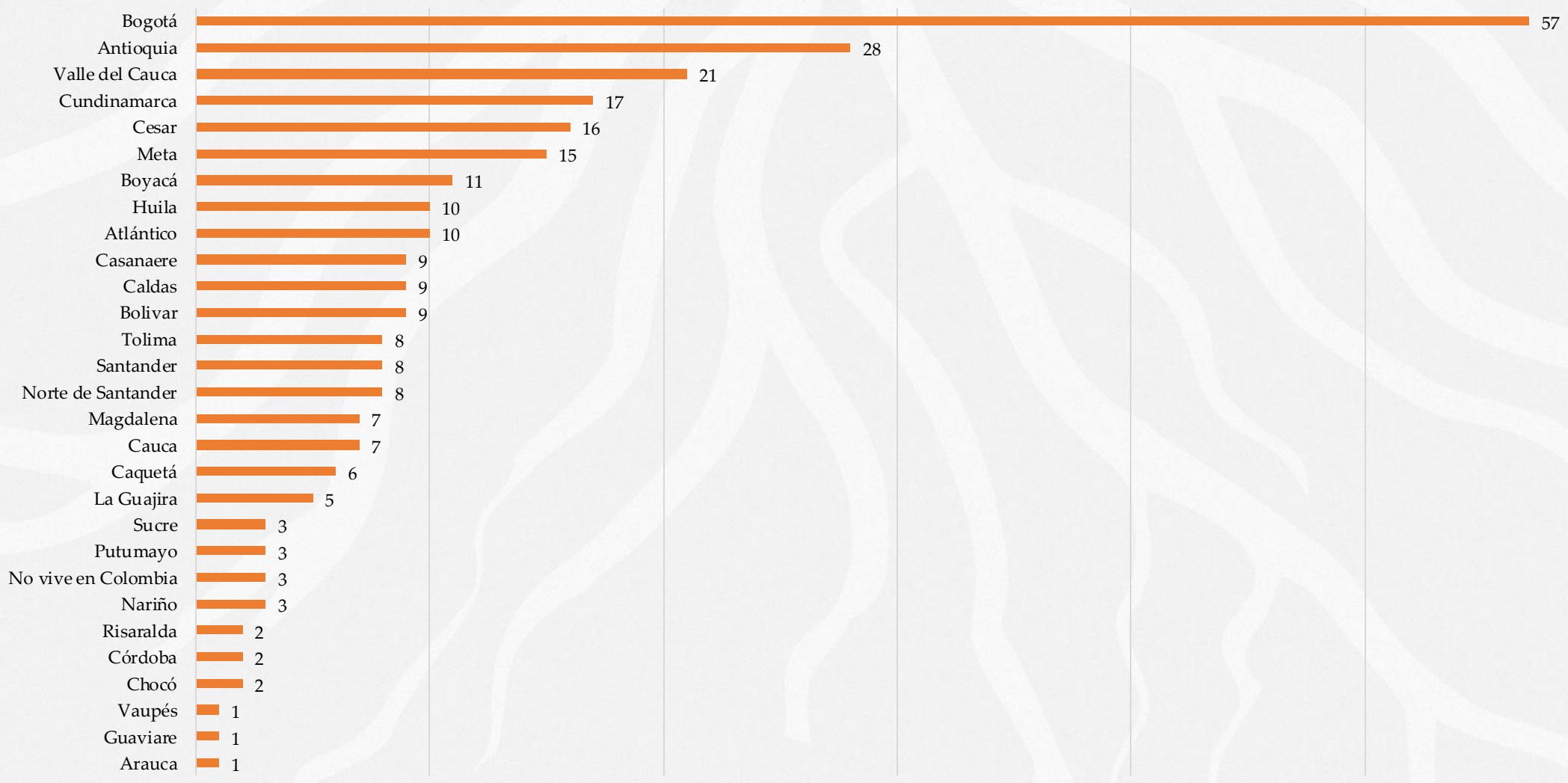
# 4. Resultados



## 4.1 Experiencia general

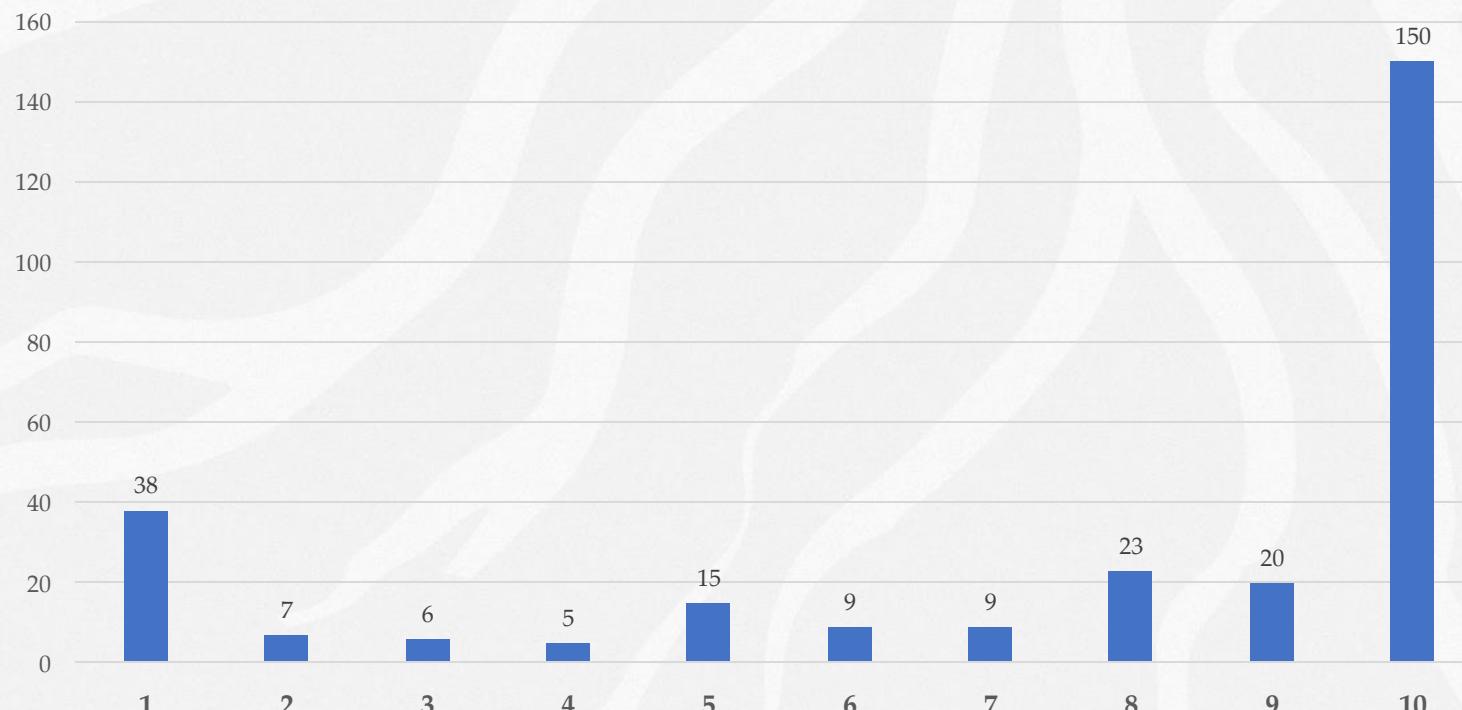
# ¿En cuál departamento reside?

Gráfica 1: Departamento de residencia



# ¿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)



Gráfica 2: Probabilidad de utilizar los servicios de la JEP.  
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

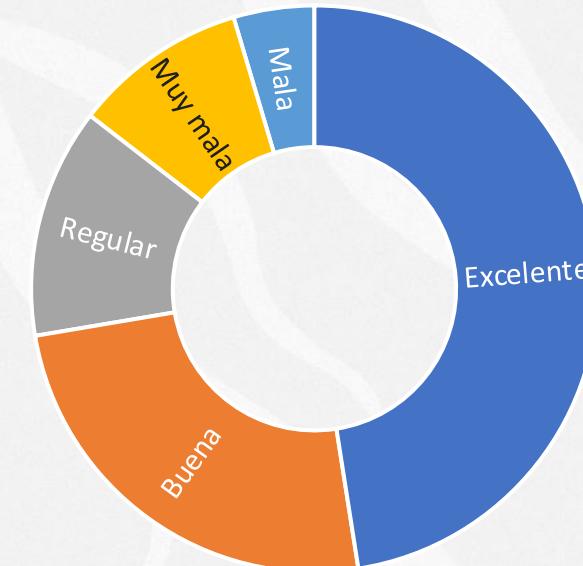
El 71,63 % de las personas encuestadas otorgó una calificación entre 7 y 10, lo que refleja una alta probabilidad de que vuelvan a utilizar los servicios de la JEP.

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

El 47,52% de las personas encuestadas calificó su experiencia como **Excelente**, mientras que el 24,82 % la consideró **Buena**. Un 13,12 % la evaluó como **Regular**, un 9,93 % como **Muy mala**, y el 4,61 % la calificó como **Mala**.

Esto muestra que más de dos tercios de las personas encuestadas percibieron positivamente los servicios recibidos.

■ Excelente ■ Buena ■ Regular ■ Muy mala ■ Mala

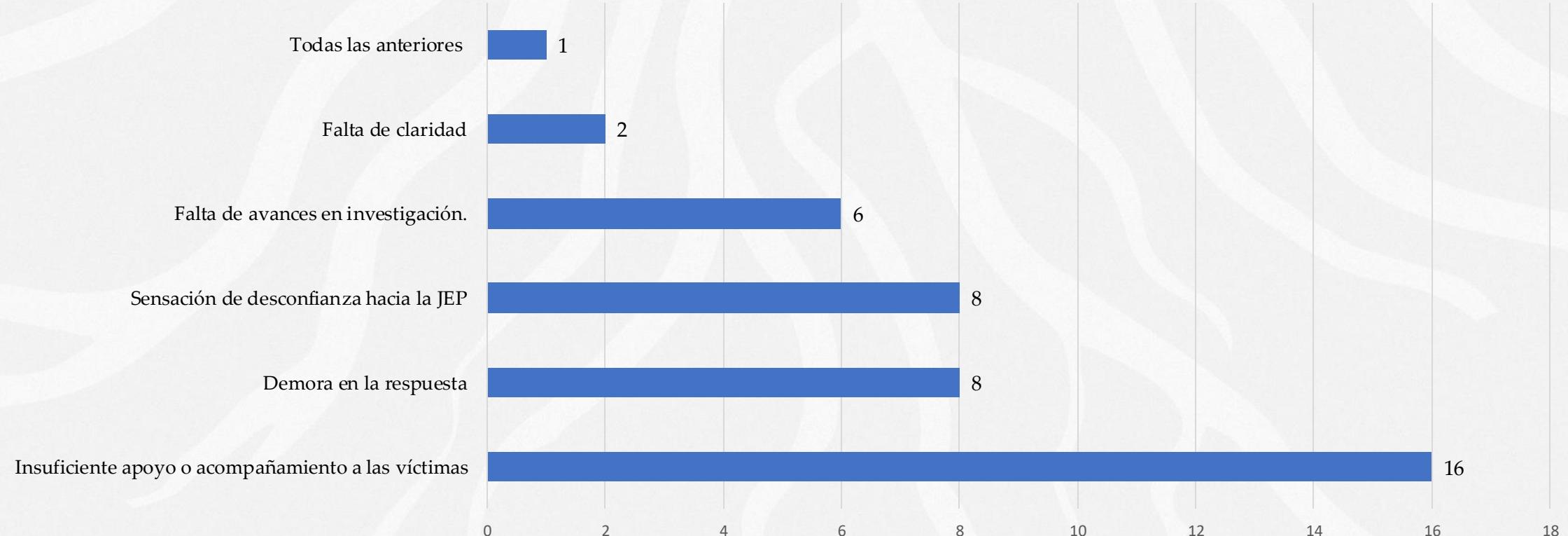


Gráfica 3: Experiencia servicios de la JEP.

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

# Principales razones de insatisfacción

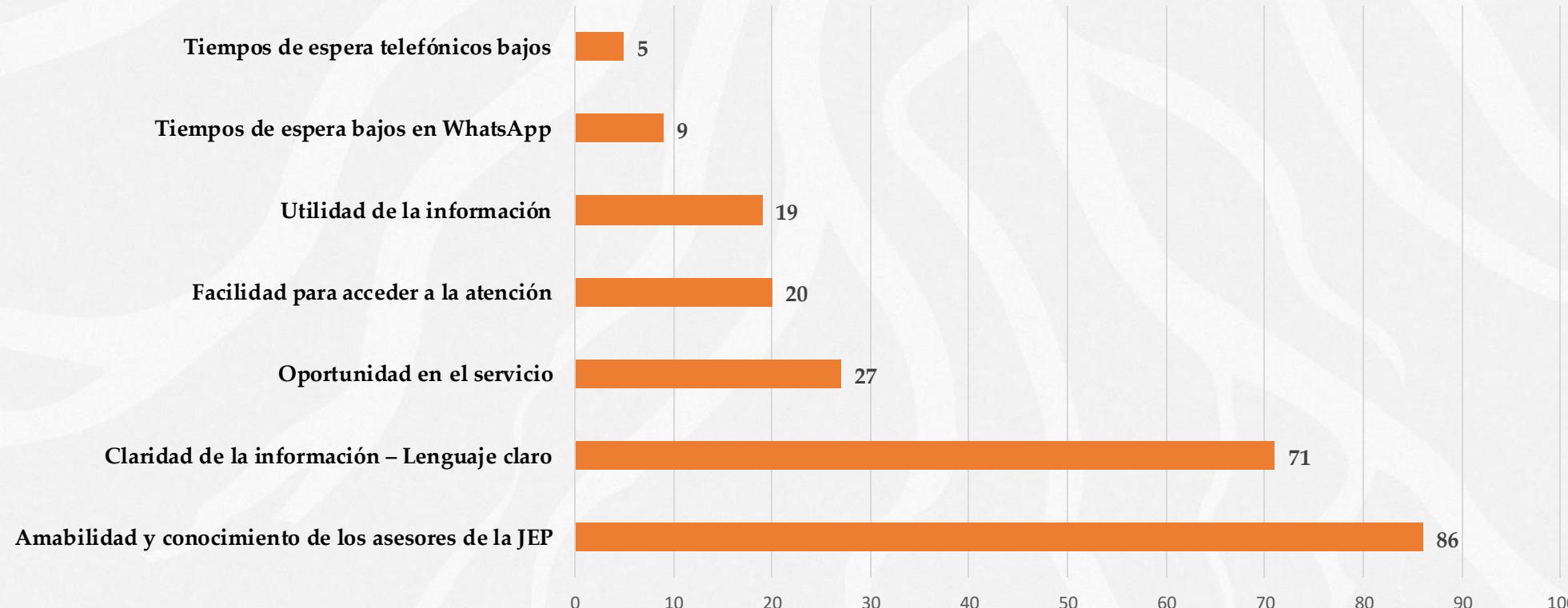
\*Esta pregunta recopila a las 41 personas que calificaron su experiencia entre mala y muy mala.



Gráfica 4: Razones de insatisfacción  
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

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

\*Esta pregunta recopila a las 248 personas que calificaron su experiencia entre excelente, buena y regular. 11 respuestas no tuvieron relación con la pregunta consultada.



Gráfica 5: Razones de satisfacción.

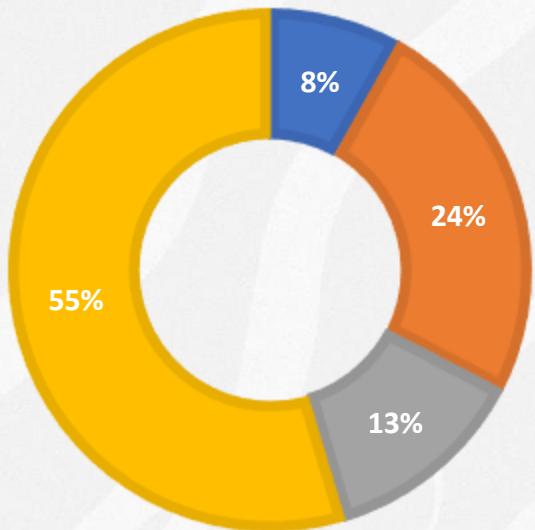
Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana segundo semestre de 2025



## 4.2 Acceso y canales de atención

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

■ Escrito ■ Presencial ■ Telefónico ■ Virtual



De las **282 personas** encuestadas que respondieron esta pregunta, la mayoría accedió a los servicios de la JEP a través del canal **virtual**, con un total de **154 respuestas**. Le siguen la atención **presencial**, con **69 respuestas**, y el canal **telefónico**, con **36 respuestas**. Finalmente, **23 personas** utilizaron el canal **escrito** para acceder a los servicios.

Gráfica 6: Canal de comunicación.

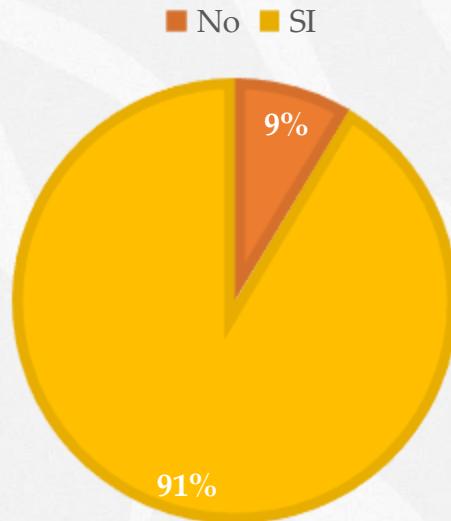
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

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

\*Esta pregunta recopila a las 105 personas que respondieron a los canales utilizados telefónico o presencial.

La gran mayoría de las personas encuestadas respondió **Sí**, con un total de **96 respuestas**, mientras que **9 personas** manifestaron que **no** consideraron amable la atención recibida.

Esto evidencia una percepción ampliamente positiva frente al trato brindado por los profesionales de la JEP.



Gráfica 7: Amabilidad en la asesoría.

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo 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.

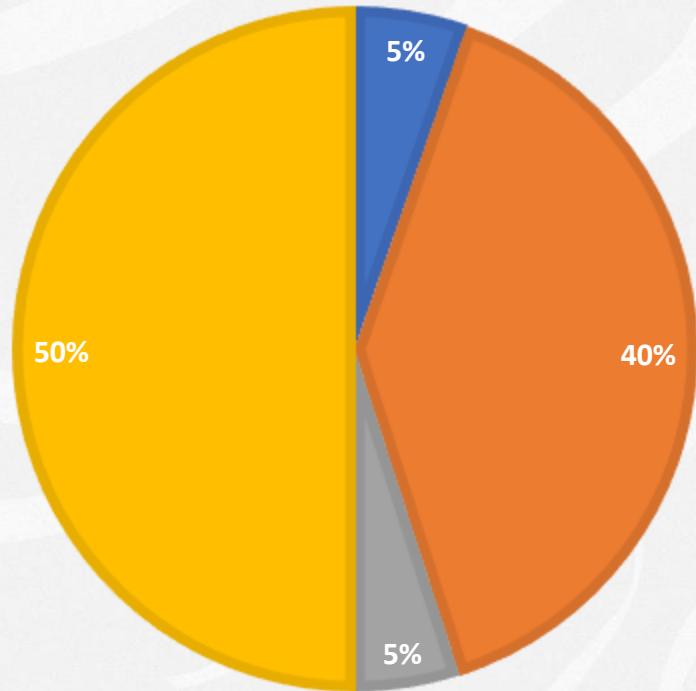
Categoría	Respuestas agrupadas
Falta de información y claridad en el proceso	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desconocimiento total en el procedimiento o proceso para acceder a un caso que sea declarado como delito de lesa humanidad.</li><li>- No dan respuesta clara, no saben, no están empapados en el tema.</li><li>- No tengo claridad de mi proceso.</li><li>- Sí, falta de información real.</li></ul>
Acciones percibidas como discriminación o revictimización	<ul style="list-style-type: none"><li>- Me sentí discriminada contando mi caso.</li><li>- Me ignoró; además, me revictimizó haciéndome a un lado, diciendo que yo como víctima no tenía derecho a ser escuchado.</li></ul>
Maltrato o actitud inadecuada del personal	<ul style="list-style-type: none"><li>- Muy altivo y orgulloso.</li><li>- No me permitieron participar en el programa.</li><li>- n/a</li></ul>

Gráfica 8: Dificultades en la asesoría.

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

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

■ Difícil ■ Fácil ■ Muy difícil ■ Muy fácil

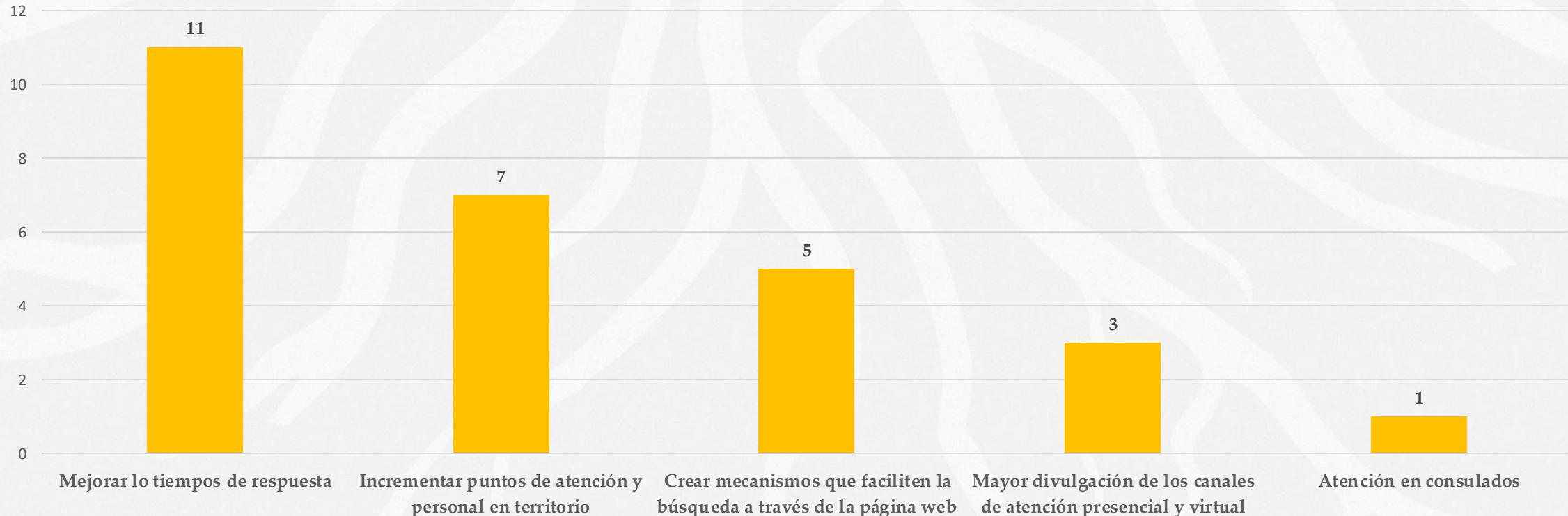


Gráfica 9: Facilidad en el acceso a los canales.

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

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

\*Esta pregunta reúne a las 29 personas que tuvieron alguna dificultad en el acceso a los canales. Dos respuestas no tienen relación con la pregunta.



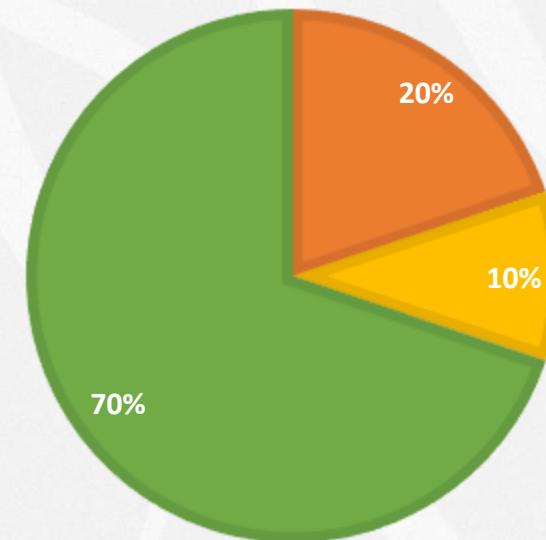
Gráfica 10: Oportunidades de mejora en los canales  
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

# ¿La información suministrada por la JEP fue clara?

La mayoría de las personas encuestadas indicó que **sí** recibió información clara, con **197 respuestas**. Por su parte, **56 personas** señalaron que la información fue clara **en parte**, mientras que **29** manifestaron que **no** fue clara.

Esto evidencia una apreciación mayoritariamente positiva sobre la claridad de la información brindada por la JEP.

En parte      No      Si



Gráfica 11: Claridad en la información.  
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

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

\*Esta pregunta reúne a las 85 personas que tuvieron alguna dificultad con la claridad en la información.

Categoría	Motivos incluidos	Total
Información incompleta o insuficiente	Información incompleta; Estado y avance del proceso del cual hago parte; Solicitud información	28
Inconsistencias o falta de coherencia en la información	Inconsistencias en la información suministrada	24
Lenguaje o forma de comunicación poco clara	El lenguaje empleado dificultó entender la respuesta suministrada	11
Remisión a otra entidad o competencia externa	La respuesta es competencia de otra entidad	11
No respuesta o falta de atención efectiva	No han contestado; No respondieron nada; No se obtuvo respuesta; Nunca me han ayudado en nada	4
Casos específicos de inconformidad o percepción de injusticia	Aparentemente el caso de mi hermano no cumplía con los requisitos o me faltó una mejor asesoría, no lo sé; El menosprecio o indiferencia...; Impunidad si afecta a guerrillas; No dan importancia a los que no somos de la izquierda; No entiendo el motivo por el que se me niega la acreditación...; Se busca reparación...; Tengo una anotación en la procuraduría...	7

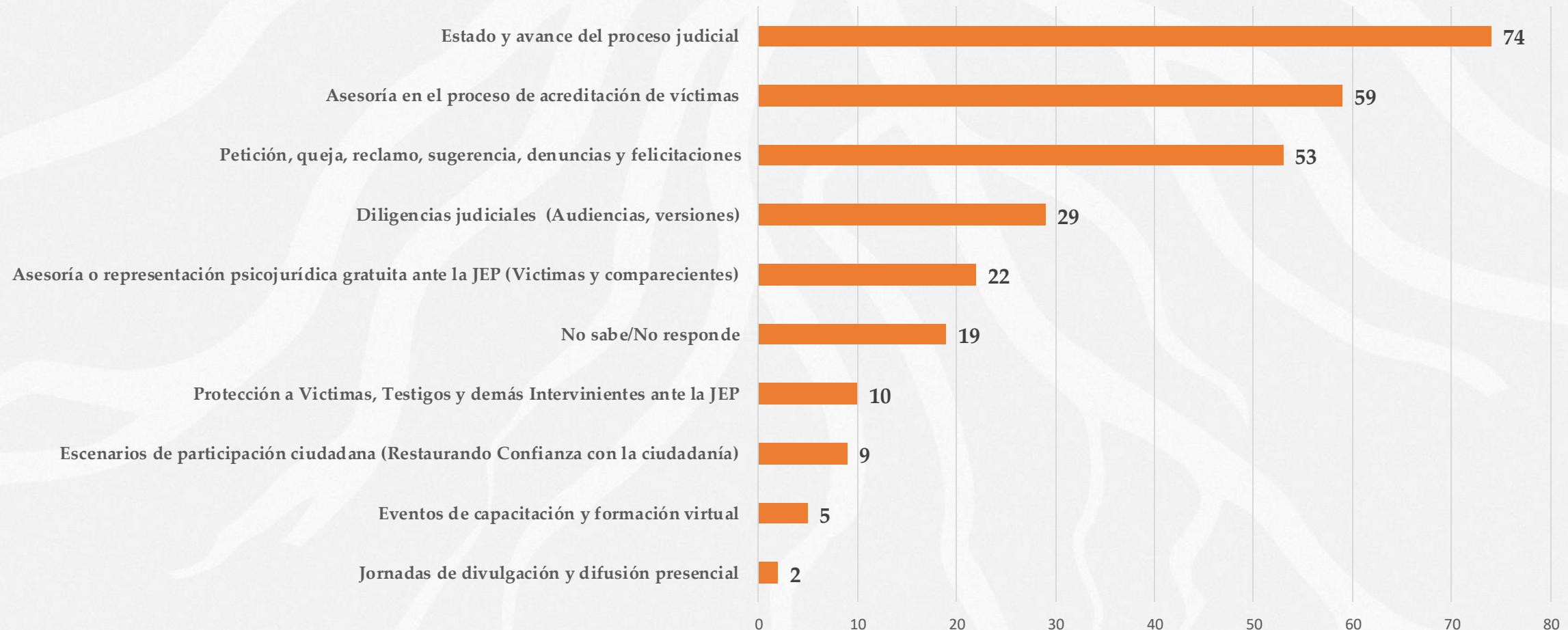
Gráfica 12: Dificultades en la claridad de la información.

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025



## 4.3 Servicio recibido y tipo de solicitud

# ¿Cuál fue el servicio prestado?

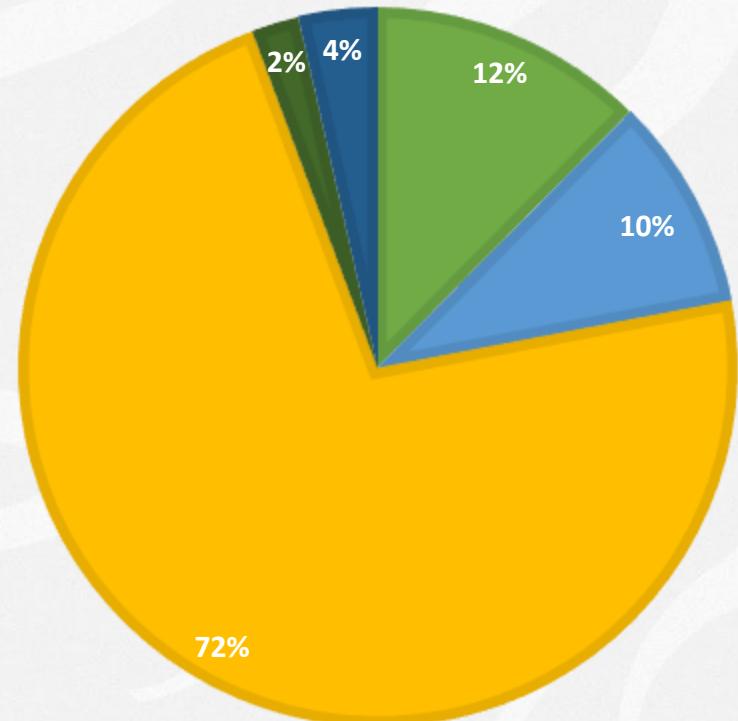


Gráfica 13: Servicio prestado

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

# ¿Qué tipo de solicitud formuló?

■ Denuncia ■ Felicitaciones ■ Petición ■ Queja ■ Reclamo



La mayoría de las personas encuestadas presentó una **petición**, con 204 respuestas. Le siguen las **denuncias**, con 35 respuestas, y las **felicitaciones**, con 27 respuestas. En menor proporción, 10 personas realizaron un **reclamo**, mientras que 6 formularon una **queja**.

Esto refleja que las solicitudes recibidas por la JEP se concentran principalmente en la gestión de peticiones.

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

\*Esta pregunta reúne a las 82 personas que tienen una sugerencia con respecto a la JEP



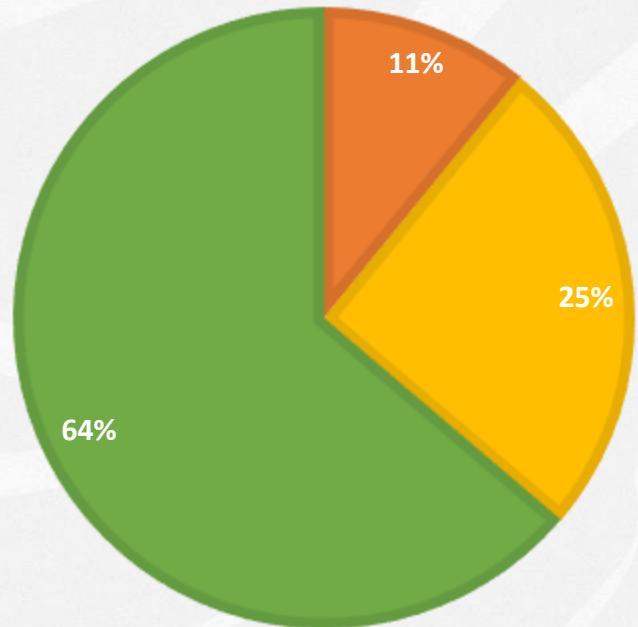
Gráfica 15: Solicitud Formulada  
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

# Describa su sugerencia

Categoría	Descripción	N.º comentarios
Tiempos de respuesta y gestión de solicitudes	Demoras, falta de respuesta, incumplimiento de citas, incertidumbre	22
Derechos de víctimas, reparación y reconocimiento	Falta de reparación, acreditación, apoyo efectivo, reconocimiento como víctima	18
Calidad del servicio y atención del personal	Buen trato o críticas al trato recibido	10
Información clara y accesible	Lenguaje complejo, información incompleta, consultas sin respuesta	8
Cobertura territorial y acceso a canales	Más sedes, atención presencial, acompañamiento territorial	6
Problemas o inconformidades con decisiones del caso	Críticas sobre fallos, protección a victimarios, casos desatendidos	9
Neutralidad e imparcialidad institucional	Menciones a sesgos políticos, legitimidad de la JEP	5
Felicitaciones, agradecimientos y sugerencias positivas	Reconocimiento positivo a la labor y atención	4

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

■ Negativamente ■ No ha tenido impacto ■ Positivamente



La mayor parte de las personas encuestadas afirmó que el servicio de la JEP ha tenido un impacto **positivo**, con **176 respuestas**. Por otro lado, **70 personas** señalaron que **no ha tenido impacto**, mientras que **30** consideraron que el impacto ha sido **negativo**.

Esto evidencia una valoración mayoritariamente favorable frente al impacto generado por los servicios de la JEP.



## 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	269
Si	6

Tabla 3: Denuncias por corrupción

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana segundo semestre de 2025

De las 6 personas que denunciaron posibles actos de corrupción: Tres (3) personas no dejaron comentarios al respecto, dos (2) 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. Una (1) persona denuncio un posible acto de violencia sexual se remite al área competente.



## 5. Análisis de diagnóstico

# Fortalezas identificadas

**71.63%** volvería a usar los servicios (calificación 7-10)

**72.34%** calificó la experiencia como excelente o buena

**91%** percibió amabilidad en la atención presencial/telefónica

**90%** consideró fácil o muy fácil el acceso a los canales

**70%** recibió información clara

# Brechas críticas detectadas

**14.54%** calificó la experiencia como mala o muy mala

**30%** reportó información poco clara o parcialmente clara

**25%** afirma que el servicio no ha tenido impacto

**Principales motivos de insatisfacción:** Insuficiente apoyo a víctimas (39%), demoras en respuesta (19.5%), desconfianza hacia la JEP (19.5%)

# Análisis cualitativo de inconformidades

Tras revisar las respuestas de los participantes sobre casos específicos, se identificaron las siguientes causas principales de insatisfacción:

- Casos que aún se encuentran **en proceso de acreditación, en una etapa inicial**.
- Situaciones que son **competencia de otras entidades**.
- Comentarios con **información insuficiente** para verificar los casos, a pesar de señalar que no se atendió la cita.

Frente a estas situaciones, se evidencia la necesidad de fortalecer la orientación al usuario, clarificar los alcances y competencias institucionales, y mejorar la comunicación sobre el estado de los procesos, con el fin de gestionar adecuadamente las expectativas de los usuarios y reducir percepciones de insatisfacción.

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.

Acción de mejora	Descripción	Responsable
Realizar jornadas interinstitucionales	Desarrollar jornadas interinstitucionales con entidades del orden nacional y territorial para reconocer competencias, fortalecer los canales de articulación y orientar adecuadamente a la ciudadanía sobre las rutas y jornadas de atención disponibles.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
Fortalecer la divulgación de canales virtuales	Continuar la divulgación de los canales de atención vía WhatsApp y del sistema de agendamiento virtual, especialmente en zonas sin acceso a puntos físicos de atención de la JEP.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a peticiones y solicitudes	Continuar adelantando ejercicios de seguimiento al estado de las peticiones y solicitudes, con el fin de garantizar respuestas oportunas y mejorar la percepción de atención por parte de la ciudadanía.	Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía



#Sistema  
Restaurativo

JEP | JURISDICCIÓN  
ESPECIAL PARA LA PAZ