

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 los usuarios del servicio prestado por la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), para identificar las debilidades y, de esta manera mejorar la atención a los ciudadanos y ciudadanas.

2. ALCANCE

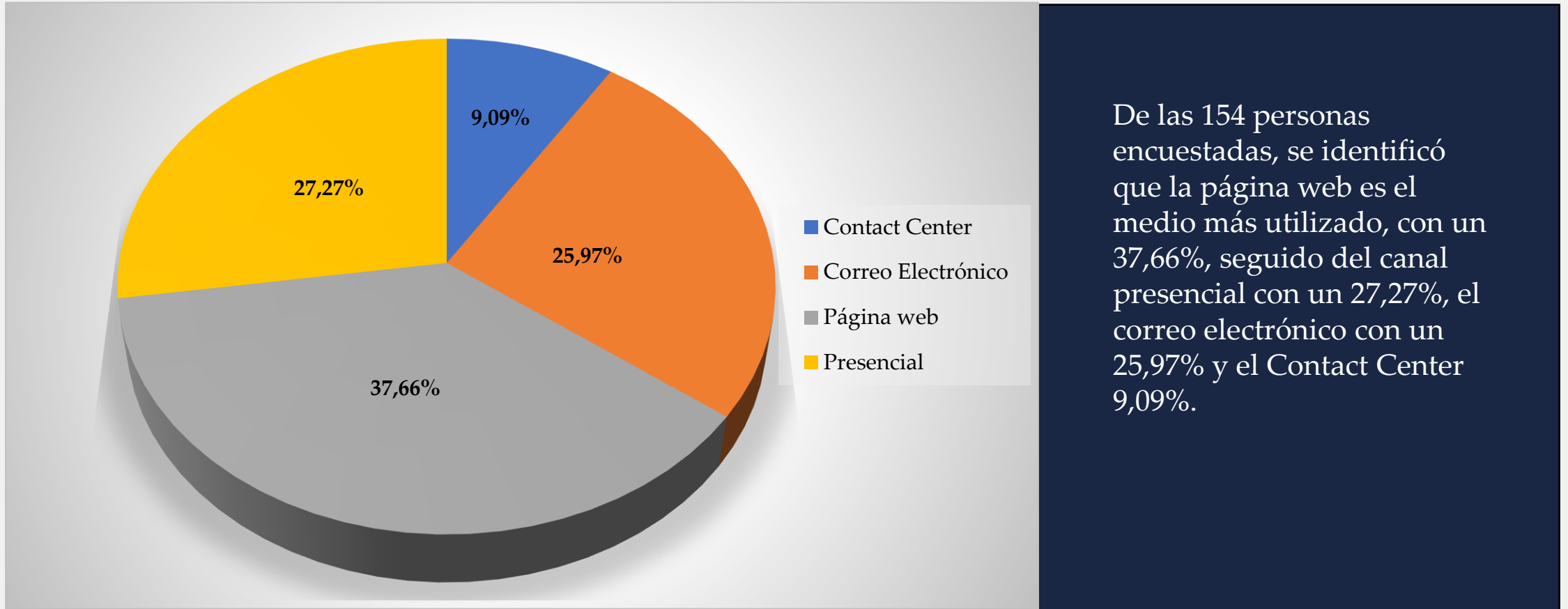
Usuarios de la JEP que han sido atendidos por los diferentes canales de atención y que ingresan a la página web de la entidad para responder la encuesta de percepción del servicio.

3. FICHA TÉCNICA

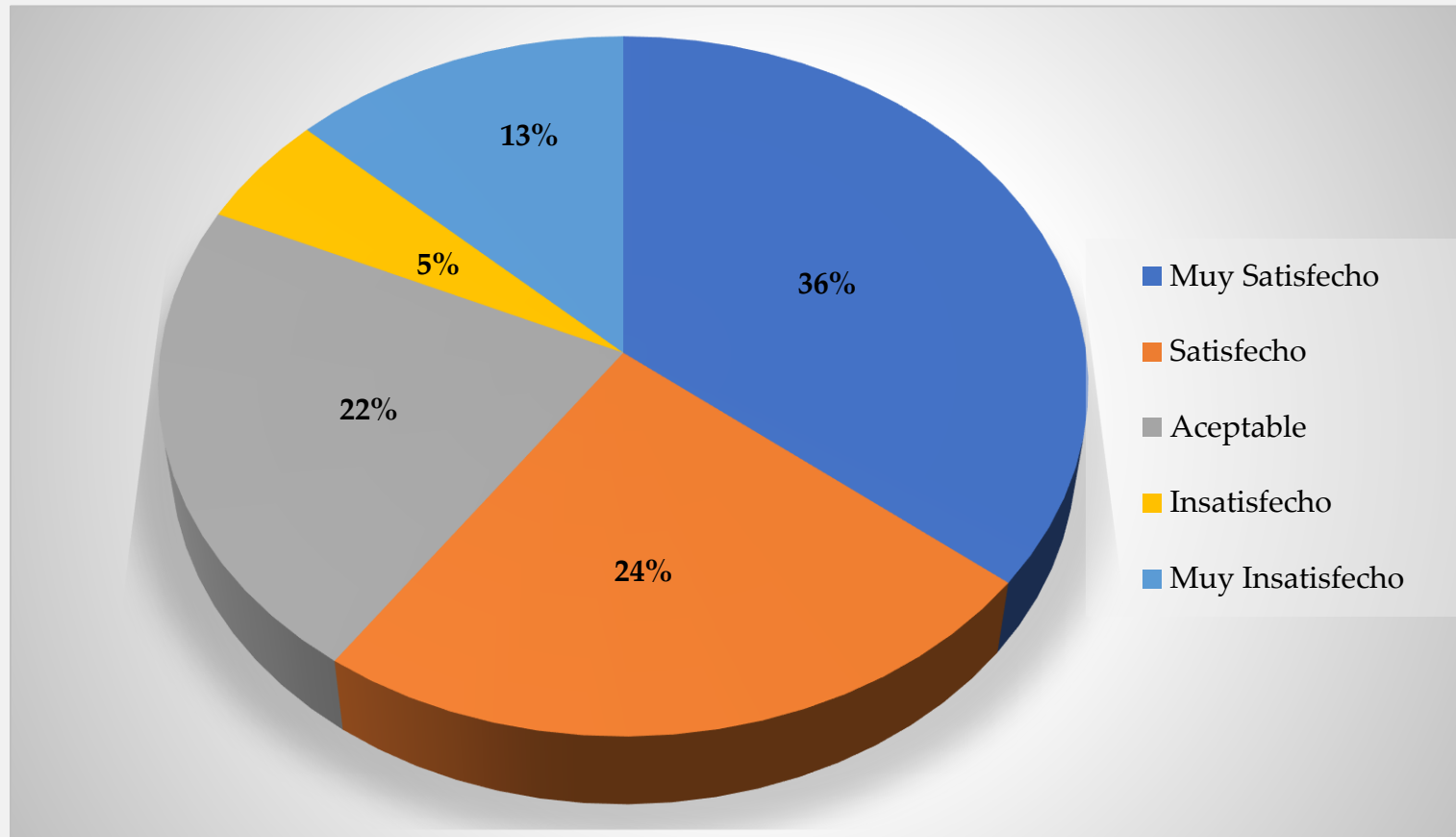
NOMBRE	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
Período	1 de julio al 7 de diciembre de 2020
Encuestas realizadas	154
No. de preguntas realizadas	8
Cobertura de la muestra	Nacional
Canales de aplicación	Página Web https://www.jep.gov.co

4. RESULTADOS

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



2. ¿Cómo califica Usted la atención prestada a través del medio señalado?



Del total de encuestas respondidas, se calificó el servicio positivamente en un 82%, distribuido así:

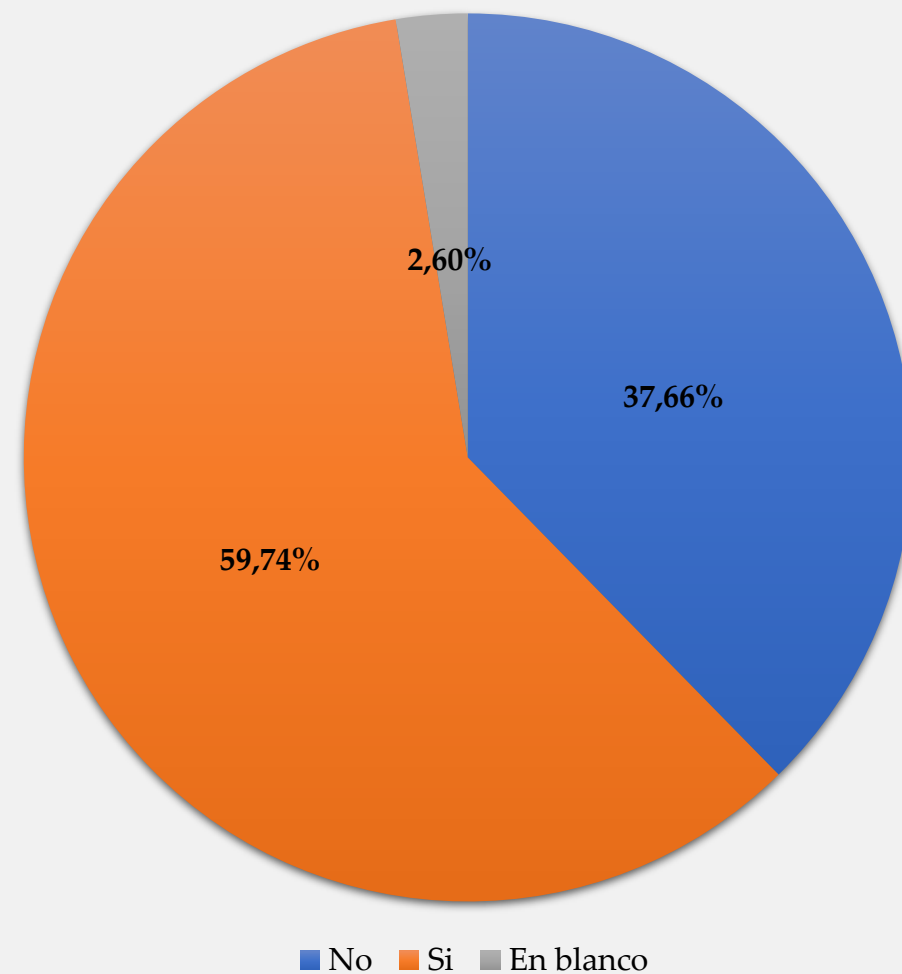
36% muy satisfechos

24% satisfechos

22% aceptable

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

Del total de encuestas realizadas, el 59,74% respondió que los puntos de atención son suficientes, el 37,66% cree que No y el 2,60% no respondió.



Si contestó No, explique por favor.

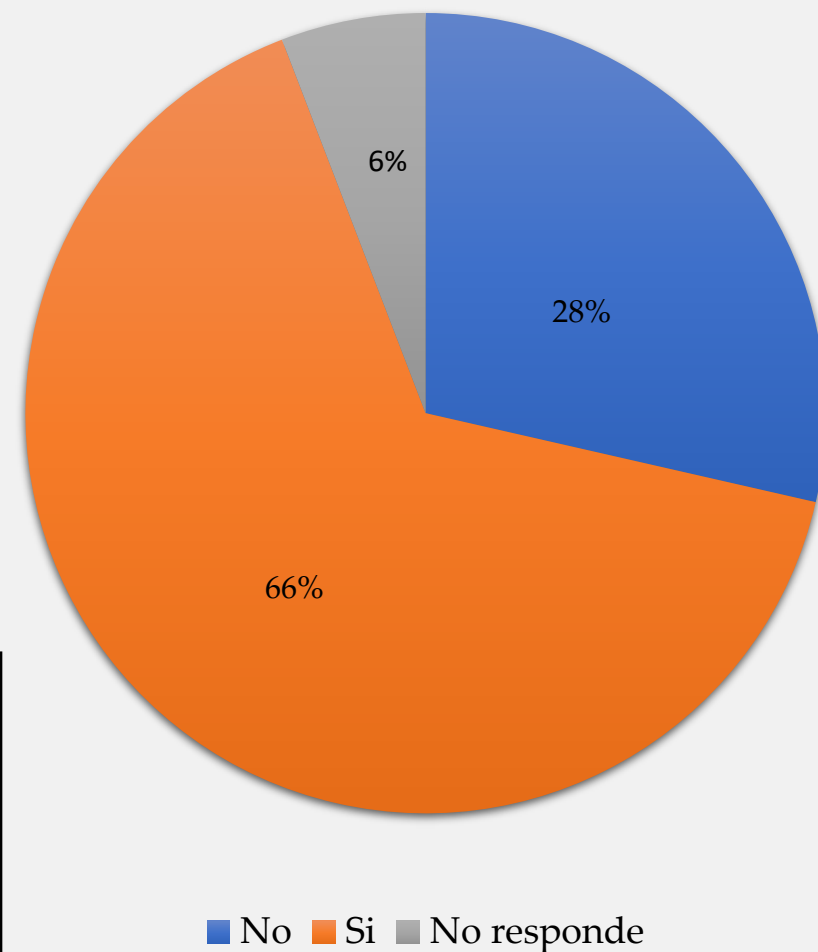
De la pregunta anterior “¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación, dispuestos por la Jurisdicción?”, De 154 ciudadanos y/o ciudadanas correspondientes al 100%, 58 (37,66%)* respondieron **No** y sus explicaciones se relacionan con las siguientes categorías.

1. Servicio centralizado 34,62%: 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. Consultas por página web 32,69%: Manifiestan la importancia de conocer el trámite otorgado a su solicitud de manera virtual.
3. Calidad en el servicio 17,31%: En ventanilla, Contact Center y atención presencial, no se cuenta con oportunidad en la respuesta.
4. Insuficiencia de personal para la atención 13,46%.
5. Participación ciudadana 1,92%: Mayor comunicación con la ciudadanía.

* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que no son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación.

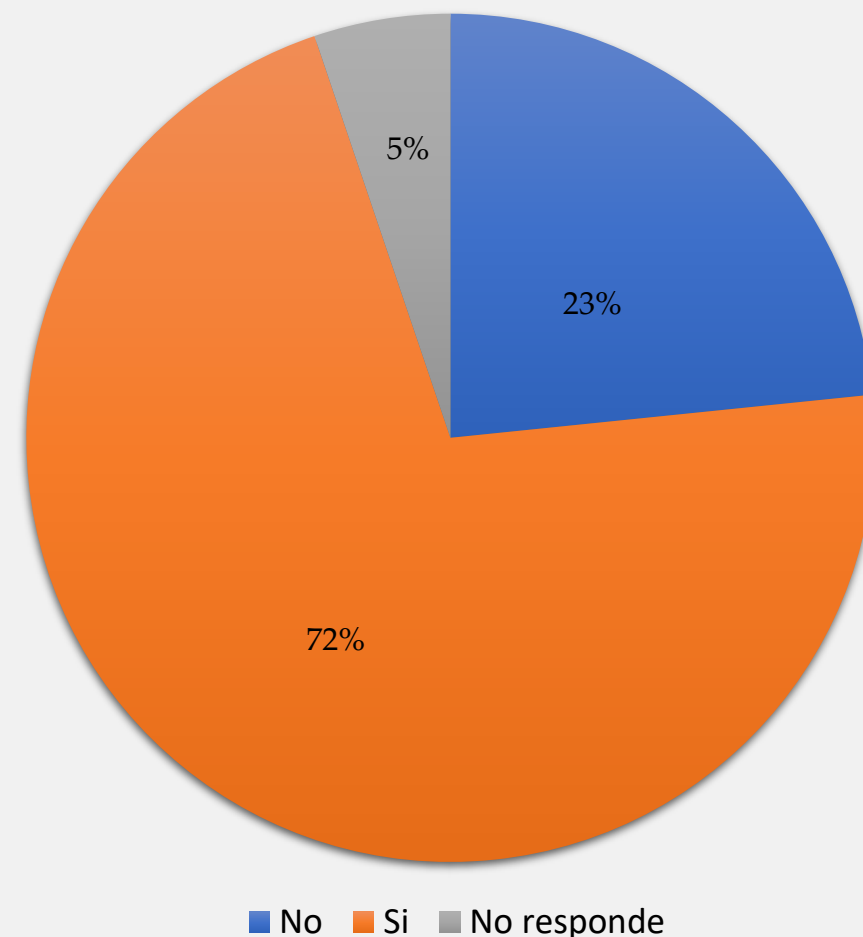
4. ¿La información suministrada por la JEP, fue oportuna?

Del total de encuestados, el 66% considera que la información suministrada fue oportuna, 28% cree que No y el 6% no respondió.



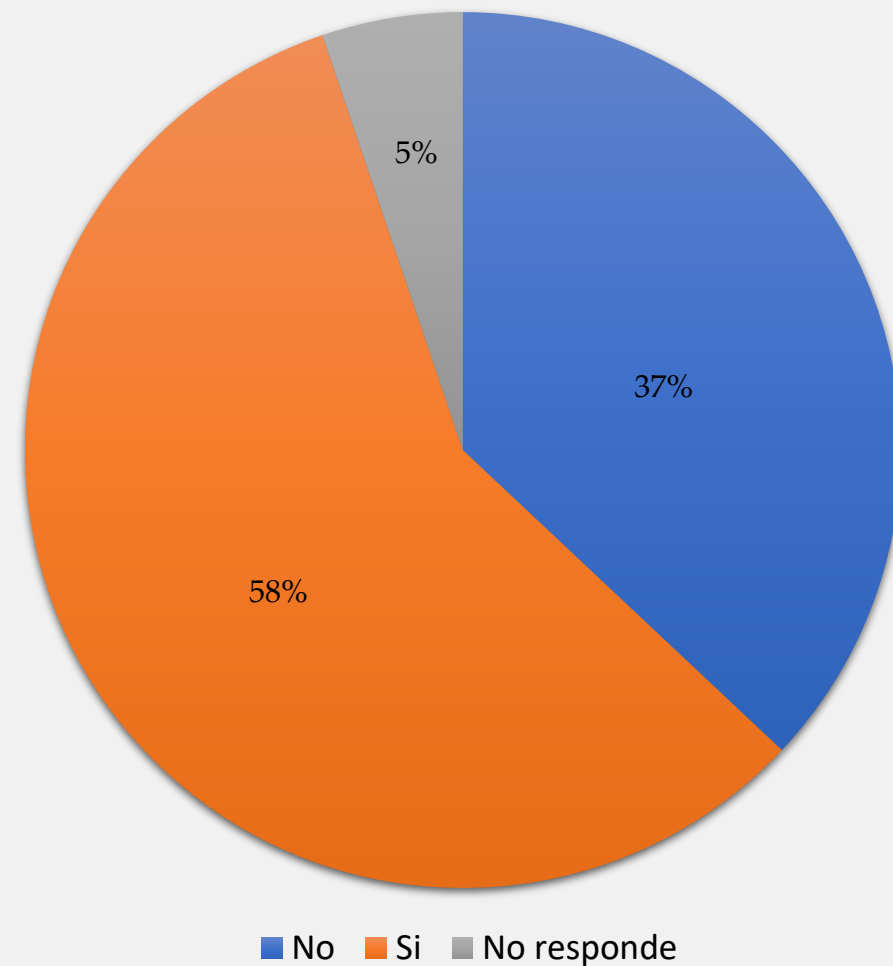
5. ¿La información suministrada por la JEP, fue clara?

Del total de encuestados, el 72% considera que la información suministrada fue clara, 23% cree que **No** y en 5% no respondió.



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

Del total de encuestados, el 58% fue atendido de acuerdo con los plazos y los términos informados, el 37% dice que No y el 5% no respondió.



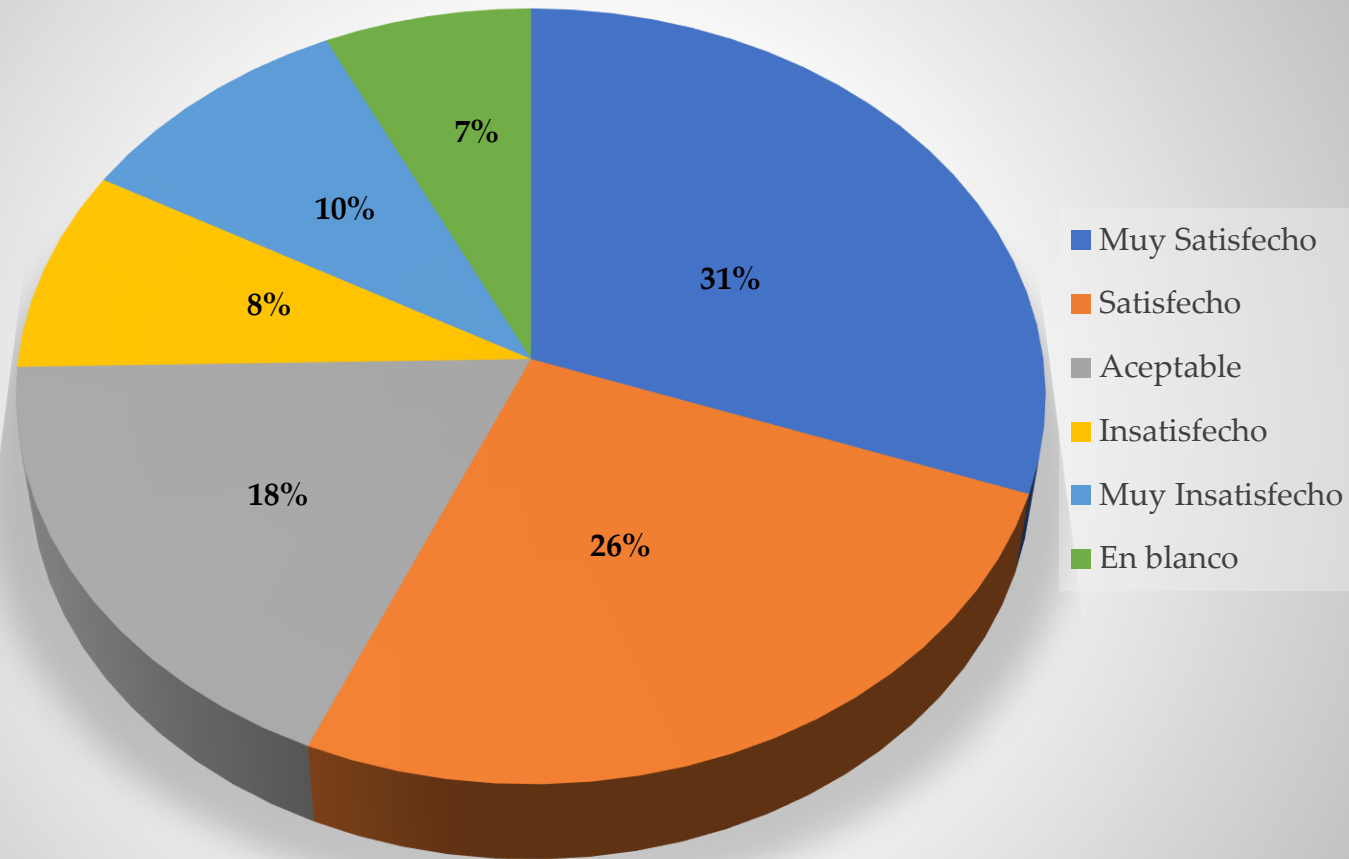
6. Si contestó No, a la pregunta anterior ¿Su solicitud fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que le informaron?, explique por favor:

De los 154 ciudadanos y/o ciudadanas, 57 contestaron **No**, de los cuales solo 51 otorgan explicación, enfocando su respuesta a temas relacionados con:

Oportunidad y calidad en respuestas a trámites judiciales.

- Demoras para otorgar respuestas a peticiones escritas, o la no existencia de respuesta en algunos casos.

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



Del total de encuestas respondidas, se calificó el servicio positivamente en un 75%, distribuido así:

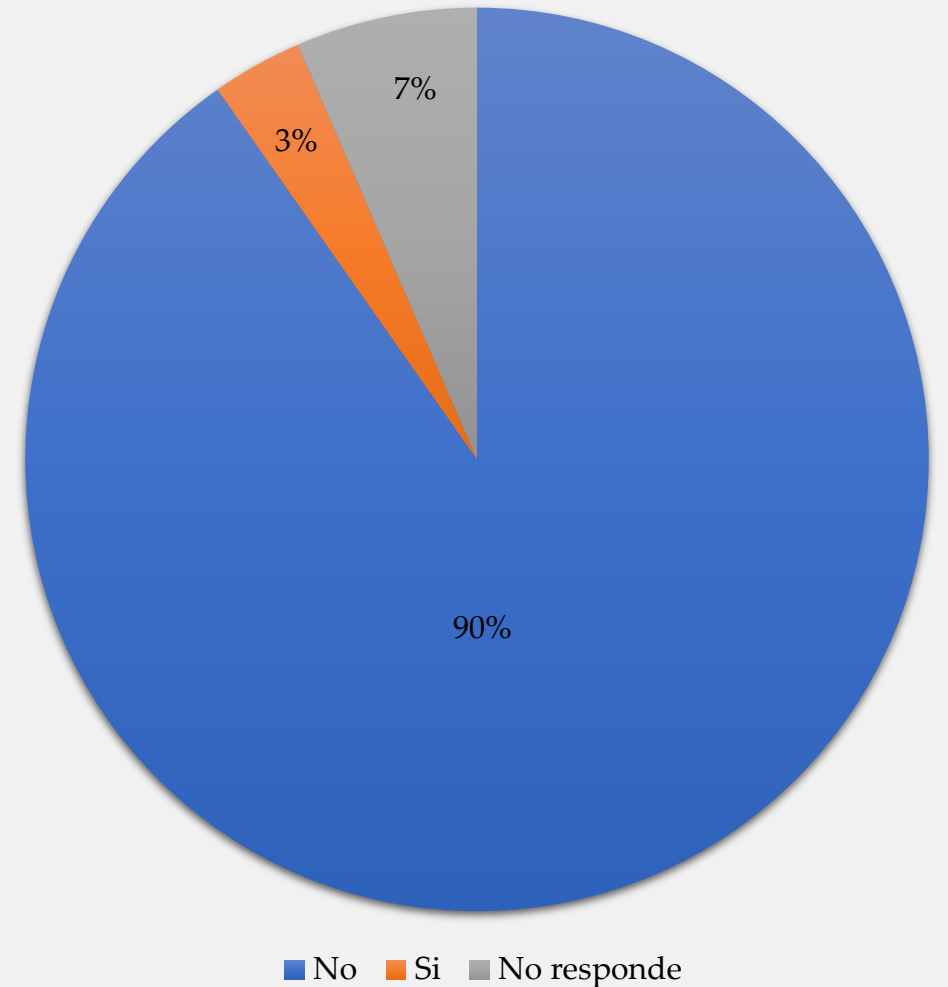
31% muy satisfechos
26% satisfechos
18% aceptable

8. ¿Le propusieron realizar o agilizar un trámite a cambio de algún beneficio material o económico?

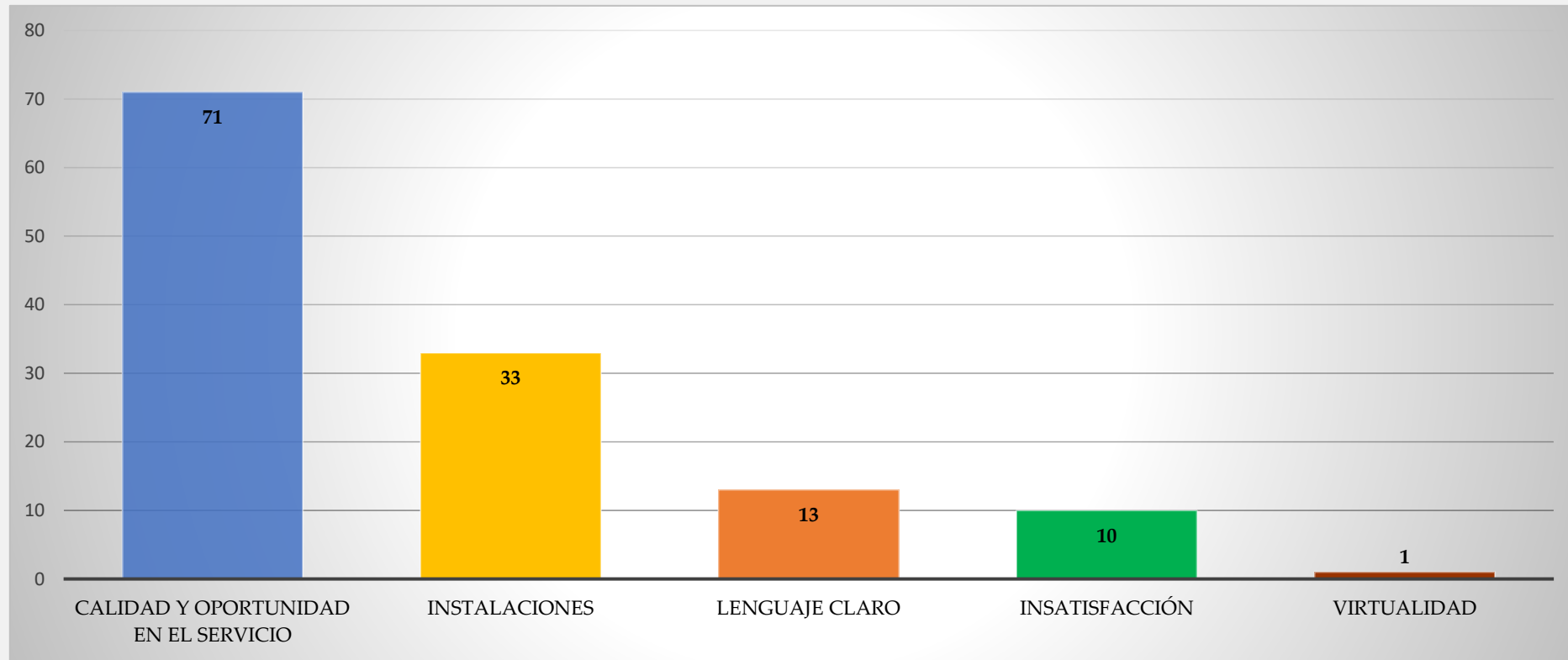
Del total de personas encuestadas, el 90% indicó que en ningún caso les propusieron realizar o agilizar un trámite a cambio de un beneficio material o económico, el 3% indicó que sí y el 7% no respondió.

Si contestó Si, explique por favor:

El 3% correspondiente a 5 personas encuestadas, solo una explica el motivo al referirse de manera genérica: que "*todas las altas cortes son corruptas*". En el caso de las otras 4 personas no se dio detalle alguno respecto de la justificación a esta respuesta.



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



128 ciudadanos y/o ciudadanas, respondieron a la pregunta enunciada y se obtuvo como resultado la siguiente información:

- El 55% reconoce y valora positivamente la calidad y oportunidad en el servicio.
- Un 26% las instalaciones.
- El 10% el lenguaje claro utilizado.
- Un 1% los beneficios de la virtualidad.
- Un 8% de encuestados a quienes no les gustó el servicio.

10. Su opinión es muy importante para nosotros,

¿Tiene Usted alguna sugerencia para mejorar los servicios de la JEP?

1. Consultas por página web 35%: Que se implemente la posibilidad de consultar y hacer seguimiento virtual a las respuestas de peticiones escritas y a los procesos judiciales.
2. Oportunidad 32%: Que disminuyan las demoras al otorgar respuestas a PQRSDF y solicitudes dentro de actuaciones judiciales.
3. Felicitaciones 11%: No se hacen sugerencias, se otorgan felicitaciones y comentarios positivos.
4. Descentralización 6%: Que se instalen más puntos de atención a nivel nacional.
5. Mejor atención por parte del personal 5%: en cuanto a la información que suministran.
6. Participación ciudadana 2%: Que se permita conocer a través de la página web, las diferentes actividades que realiza la Jurisdicción, de tal manera que se pueda participar en ellas.
7. Otros 9%: Que se habiliten Biciparqueadero y que se reconozcan beneficios cuando se brinde información que sirva para aclarar procesos judiciales.

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	Disminuir en un 5% los tiempos de espera de la prestación en la atención de los canales presencial y telefónico.	Departamento de Atención al Ciudadano
Prestación y calidad del servicio	Acordar con la Subdirección de Fortalecimiento Institucional continuar y ampliar las capacitaciones relacionadas con el protocolo de atención al ciudadano y en conocimientos de la jurisdicción para quienes prestan atención en los diferentes canales.	Departamento de Atención al Ciudadano
Acceso al sistema de gestión judicial – Legali- para mejorar la atención a la ciudadanía.	Realizar aportes y mejorar procesos de consulta del sistema Legali.	Departamento de Atención al Ciudadano.
Descentralización del Servicio de Atención	Fortalecer el enfoque de atención a la ciudadanía en los ámbitos territoriales con presencia de la JEP.	Secretaría Ejecutiva.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ