



ENCUESTA DE  
**PERCEPCIÓN DEL  
SERVICIO**

PRESENTACIÓN RESULTADOS  
II Semestre



# ÍNDICE

1. Objetivo.	Página 3.
2. Alcance.	Página 4.
3. Ficha técnica.	Página 5.
4. Resultados.	Página 7.
5. Acciones de mejora.	Página 20.



# 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.

Grupos de valor que han interactuado con la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), a través de los diferentes canales de atención, y que acceden a la página web de la entidad con el fin de participar en la encuesta de percepción del servicio.



### 3. FICHA TÉCNICA.



NOMBRE.	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.
Período.	1 de agosto al 31 de diciembre de 2023.
Encuestas realizadas.	214
Número de preguntas realizadas.	17
Cobertura de la muestra.	Nacional.
Canales de aplicación.	Página Web WWW.JEP.GOV.CO.



Tabla 1. Ficha técnica

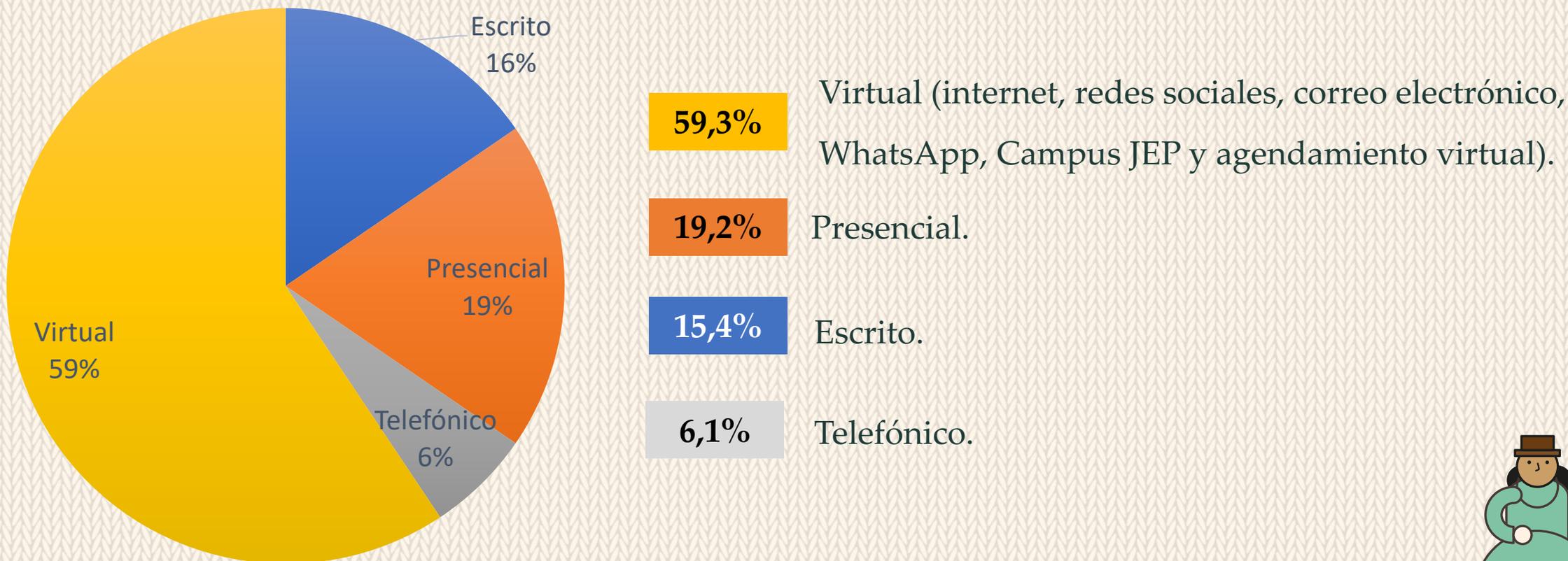
Durante el mes de julio, la encuesta estuvo en fase de revisión y ajuste, con el objetivo de mejorar la correlación entre las preguntas. Una vez validada por todas las áreas involucradas, fue publicada en línea.



# 4. RESULTADOS.



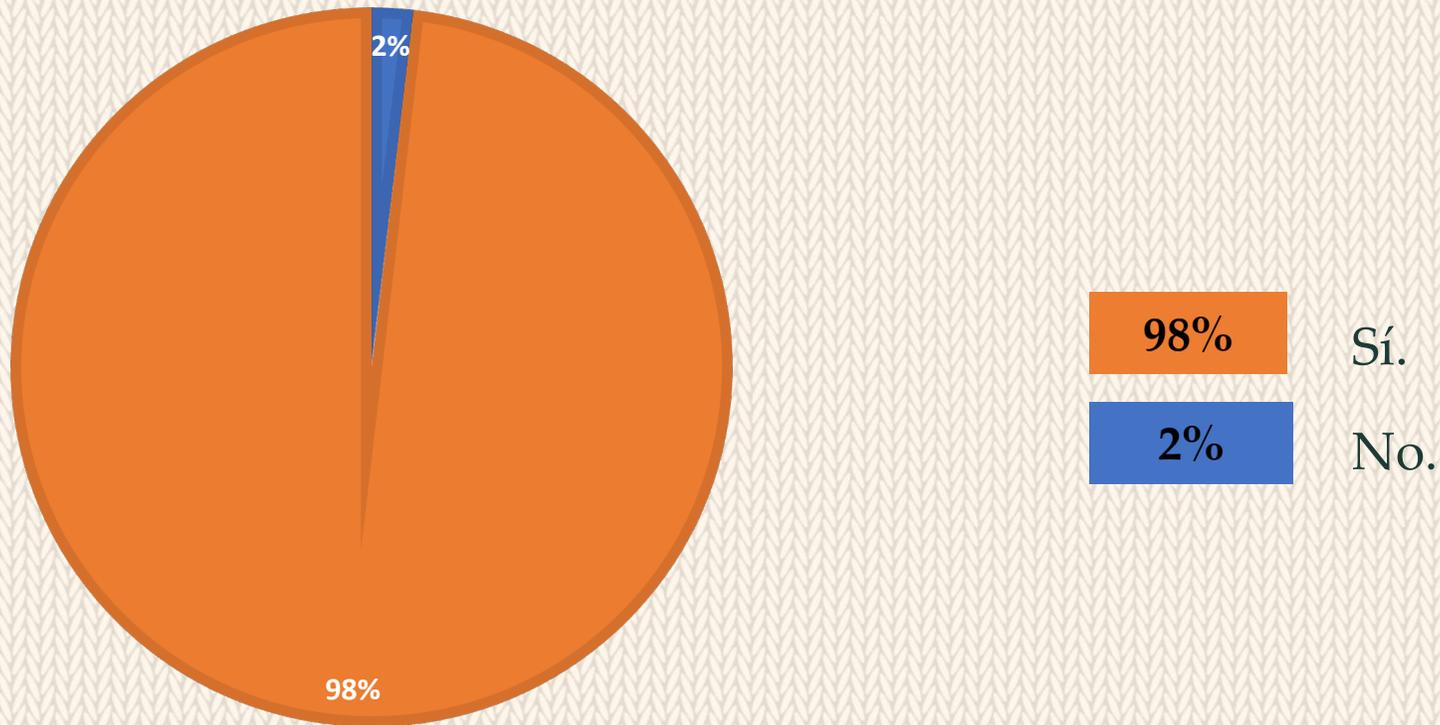
# ¿Cuál canal utilizó para acceder a los servicios de la JEP?



Gráfica 1. Canal usado por porcentaje - Encuesta de Percepción Ciudadana Segundo semestre de 2023.

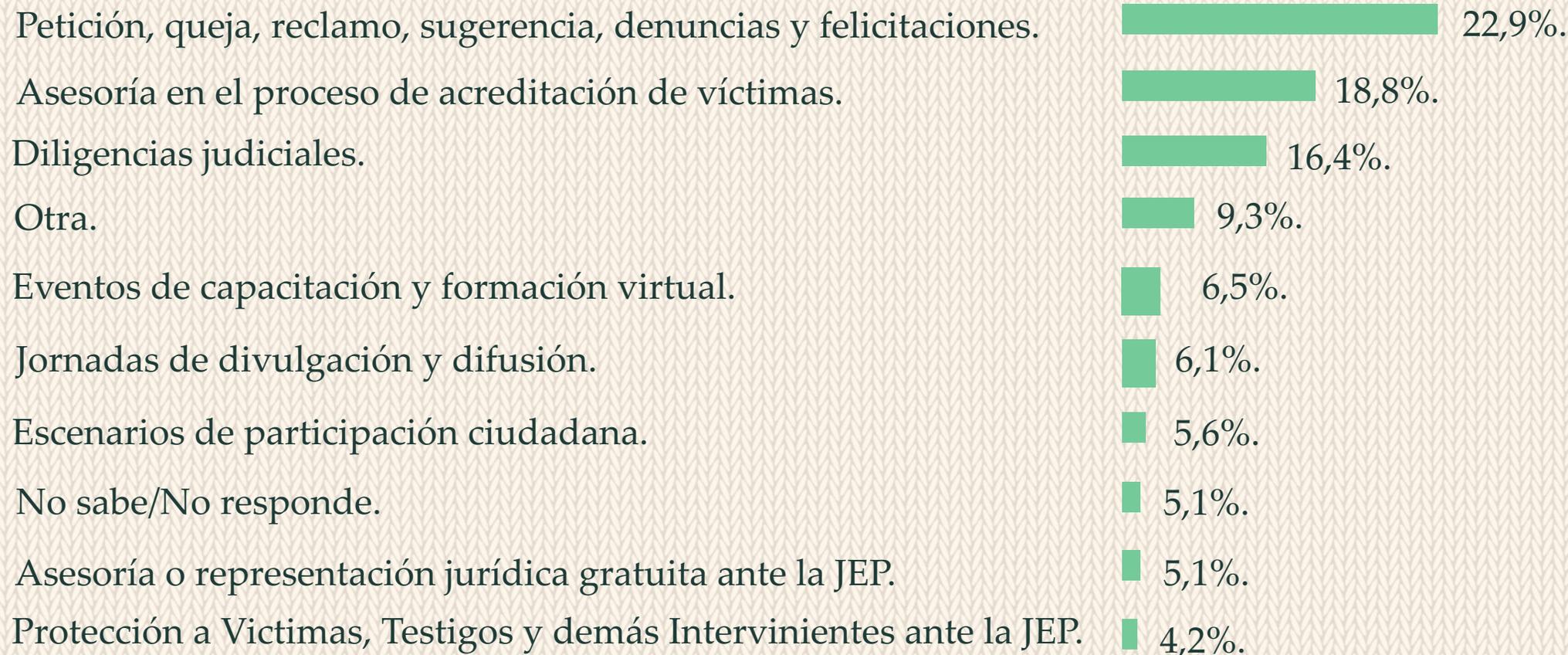


# ¿Considera que el-la asesor-a fue amable durante toda la atención?



Gráfica 2. Atención amable por porcentaje - Encuesta de Percepción Ciudadana  
Segundo semestre de 2023.

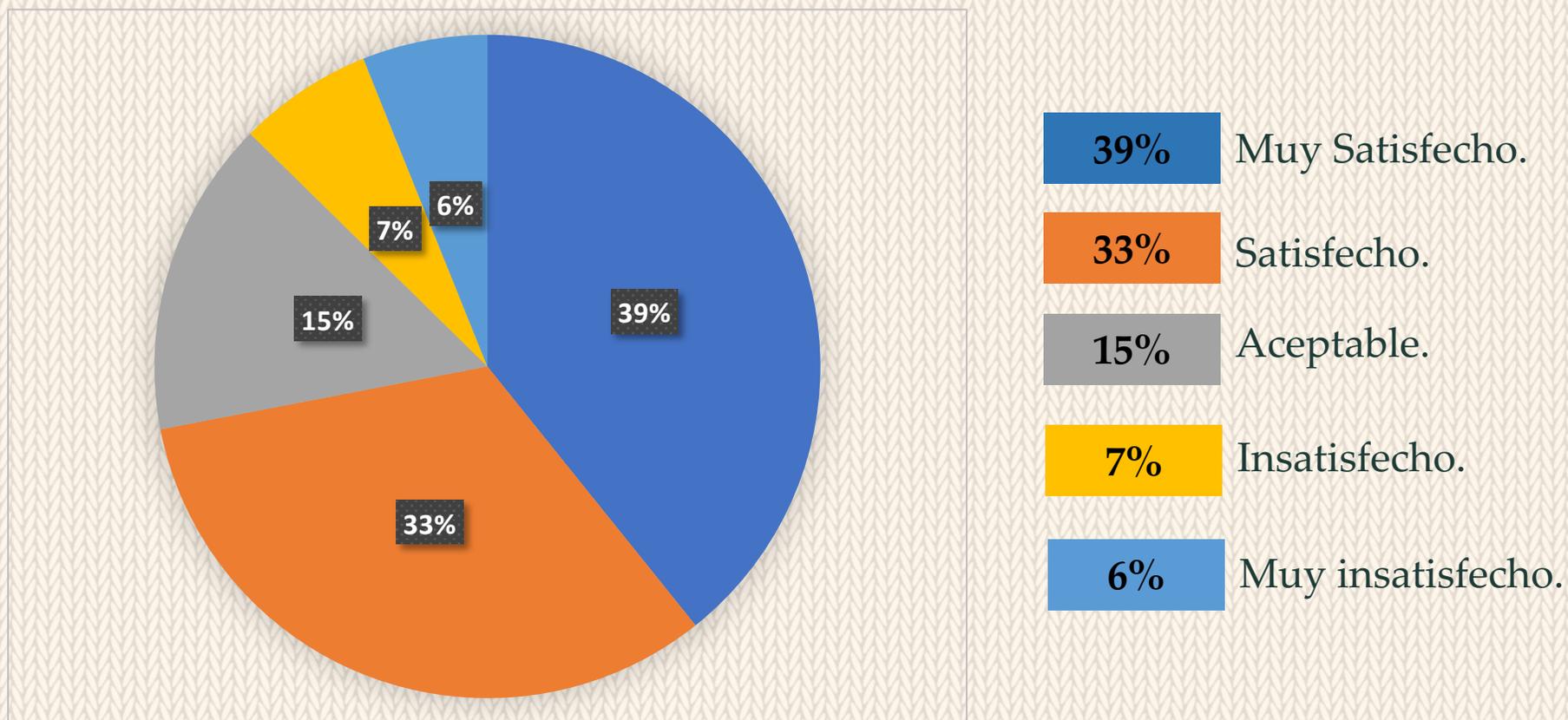
## ¿Cuál fue el servicio prestado?



Gráfica 3. Servicio prestado por porcentaje

Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.

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



Gráfica 4. Grado de satisfacción por porcentaje

Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.



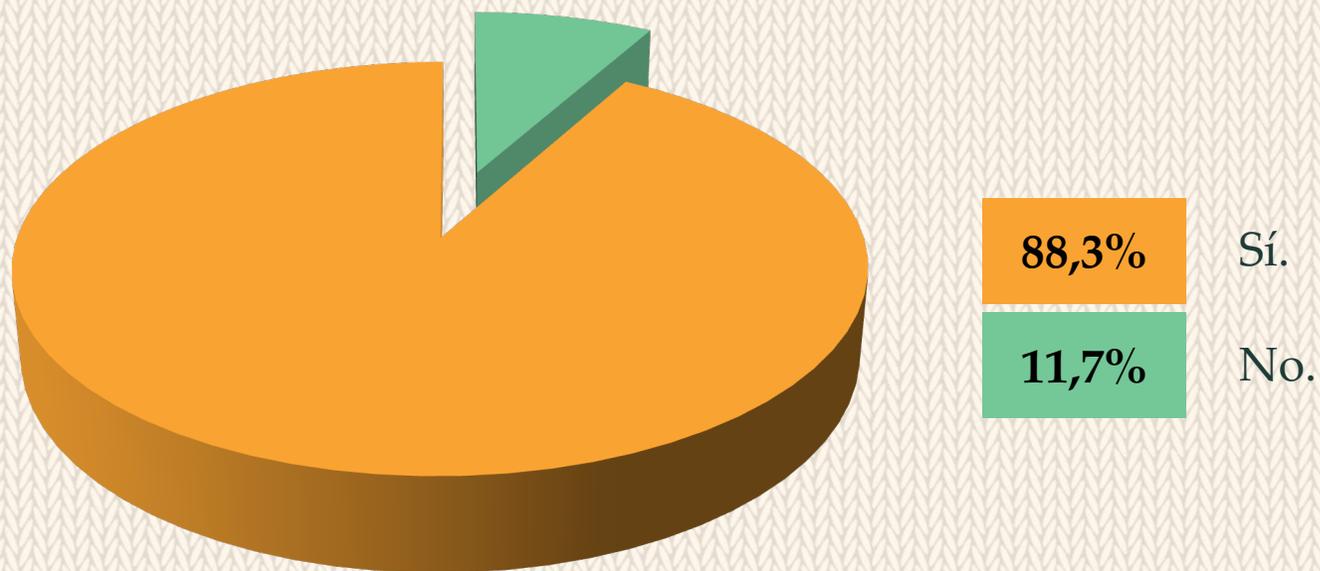
# ¿Qué fue lo que más le gustó de nuestro servicio?



Gráfica 5. Aspectos destacables del servicio por porcentaje  
Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.

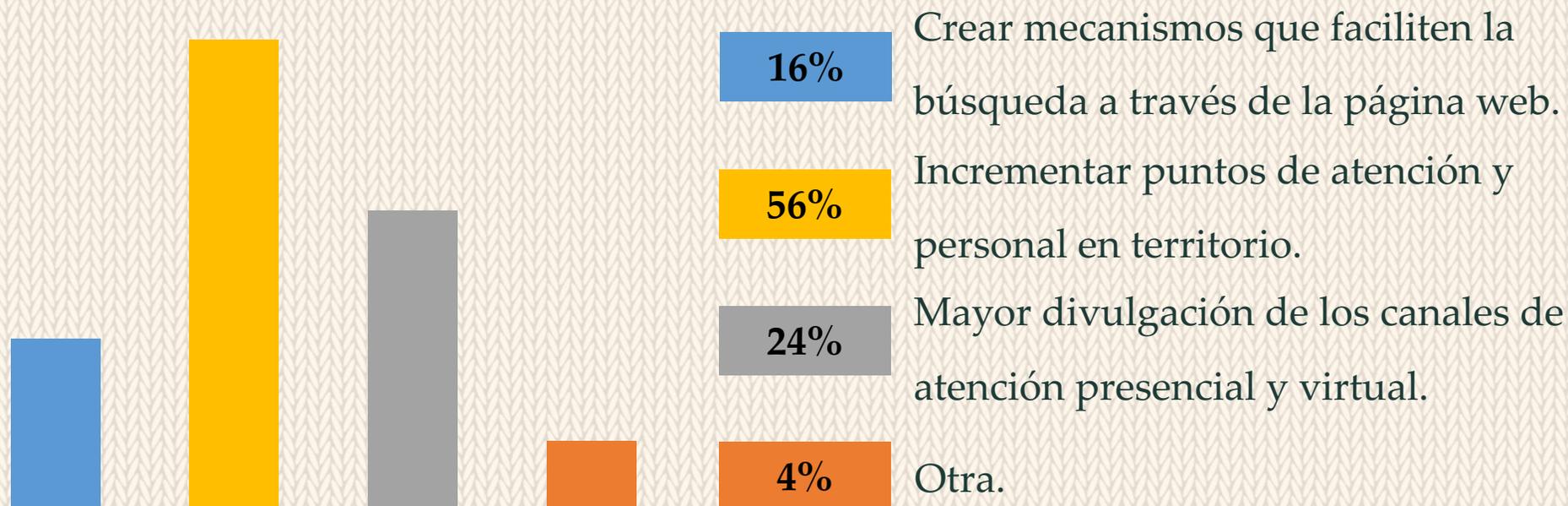


# ¿Fue fácil acceder a los canales de atención?



Gráfica 6. Facilidad de acceso a canales por porcentaje  
Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.

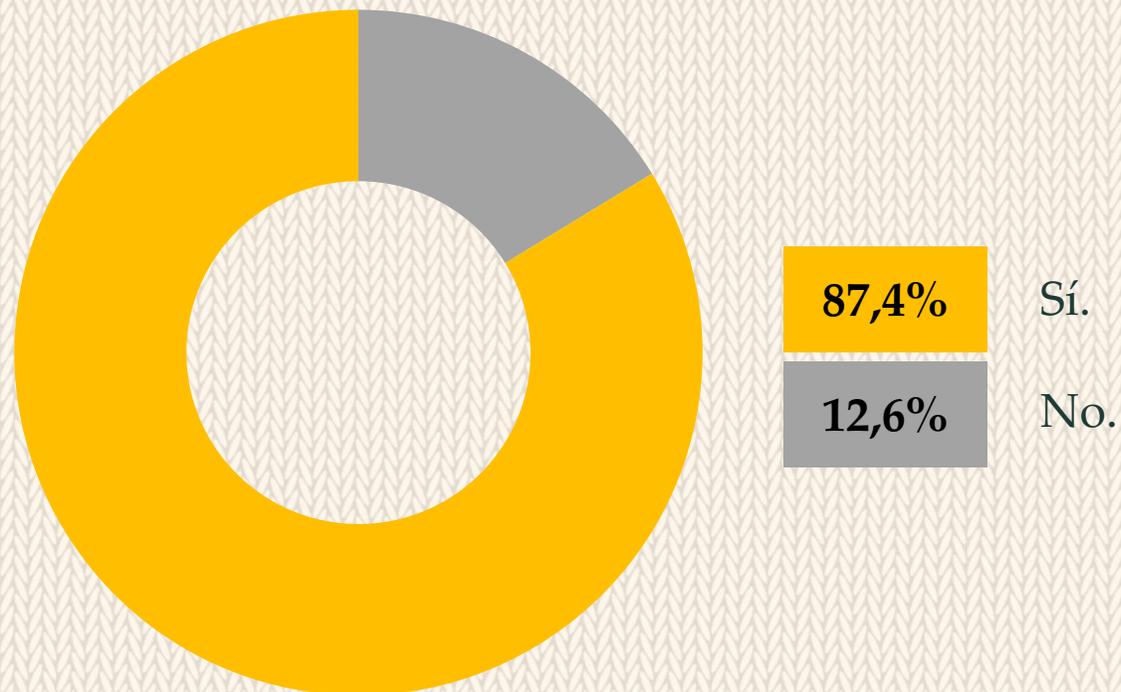
# ¿Cómo podemos mejorar el acceso a los canales de atención?



Gráfica 7. Alternativas para mejora de acceso a canales por porcentaje  
Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.



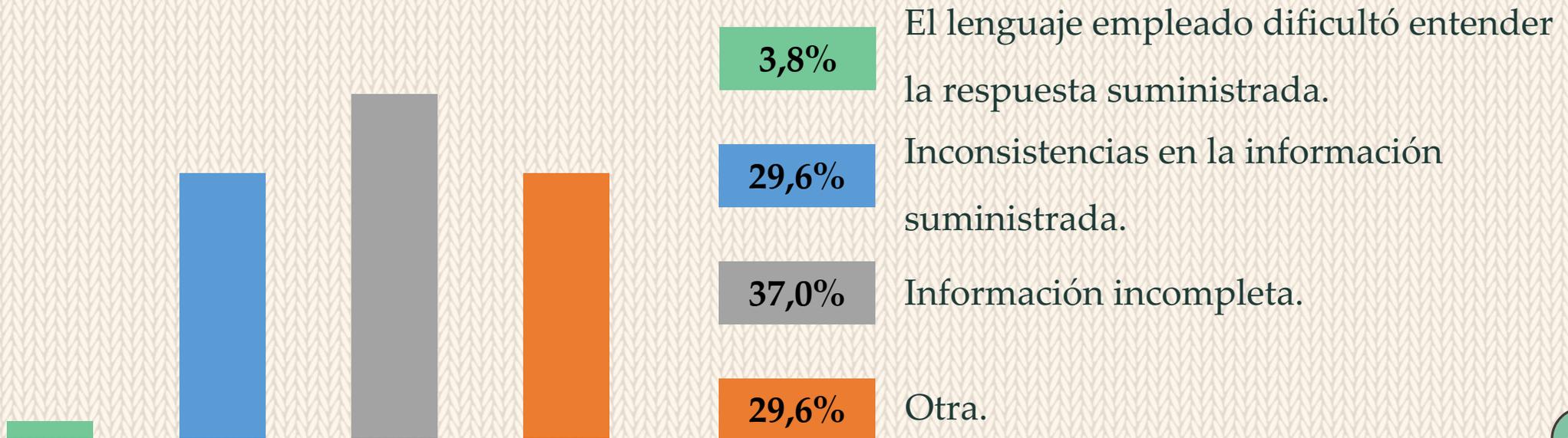
# ¿La información suministrada por la JEP, fue clara?



Gráfica 8. Claridad en la información por porcentaje  
Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.



# Seleccione el motivo por el cual la información suministrada por la JEP NO fue clara.



Gráfica 9. No claridad en la información por porcentaje

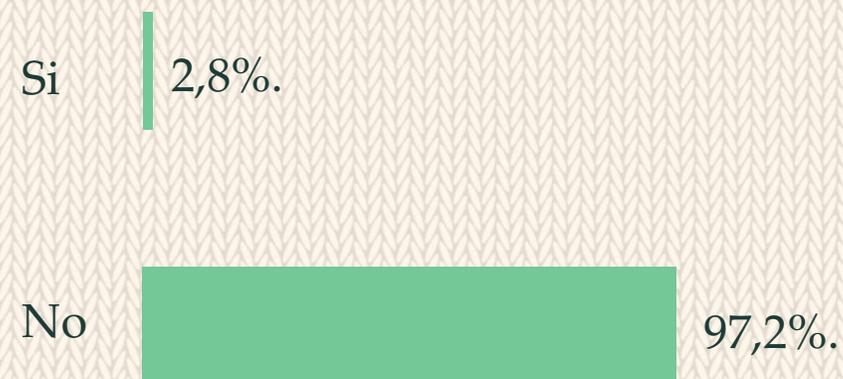
Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.



# ¿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 212 respuestas, de las cuáles 6 corresponden a SI y 206 a NO.

De las 6 respondidas con SI, el ciudadano responde algo diferente a lo que se pregunta, tal como se detalla en la diapositiva siguiente.



Gráfica 10. Agilización de trámites a cambio de beneficios por porcentaje  
Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023

## Describa cómo ocurrieron los hechos

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

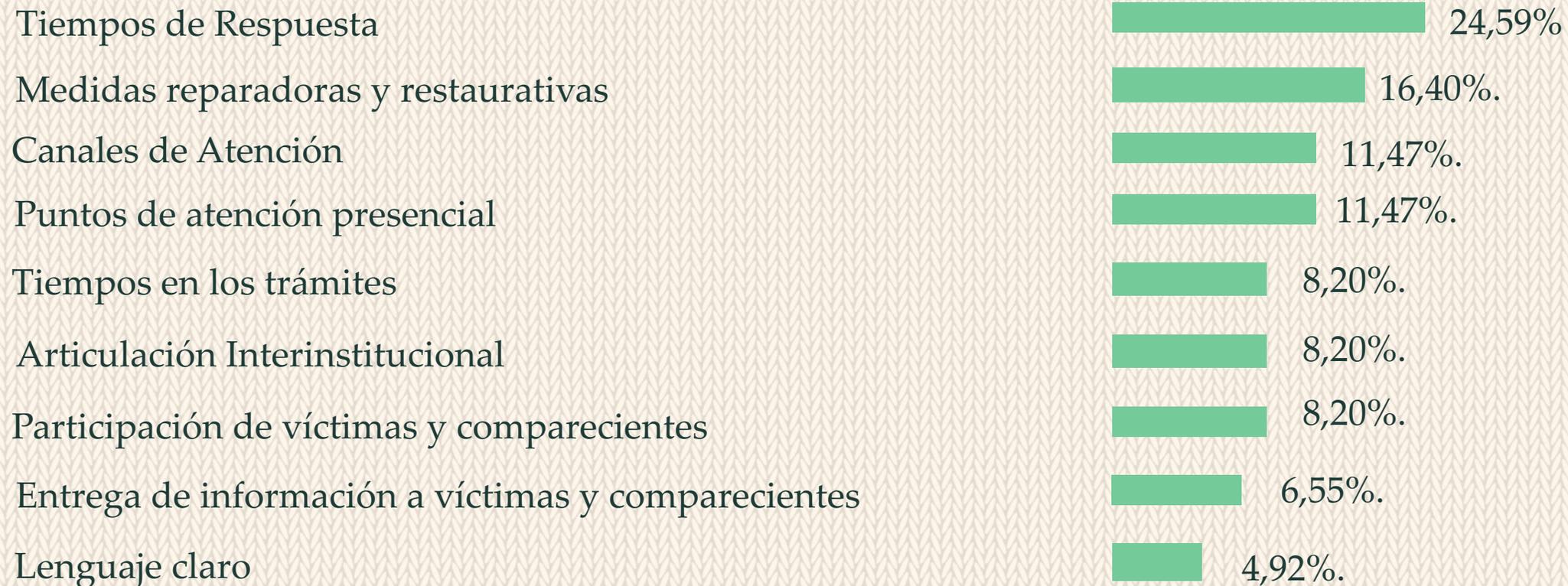
1. “No dan respuesta clara e información de proceso .”

2. “Fue en Neiva la primera capacitación .”

De los hechos relatados por quienes dieron respuesta a la pregunta, no se identifica que un servidor o contratista de la JEP, haya solicitado algún beneficio material o económico para dar trámite a su solicitud. Las respuestas no corresponden con la pregunta realizada o no relacionan datos específicos sobre un posible acto de corrupción. Las otras 4 personas no registraron ningún tipo de información.



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



Gráfica 11. Escoja el tema con el que está relacionada la sugerencia  
Encuesta de Percepción Ciudadana - Segundo semestre de 2023.

## 5. Acciones de Mejora.



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

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
1. Canales de comunicación	Solicitar a la subdirección de comunicación una mayor difusión sobre encuentros, audiencias, convocatorias y progreso en los macro casos, en especial a regiones con baja conectividad a internet	Departamento de Atención al Ciudadano.
2. Acreditación de víctimas	Solicitar al Departamento de Atención a Víctimas fortalecer las acciones relacionadas con la acreditación.	Departamento de Atención al Ciudadano.
3. Respuestas a PQRSDF	Involucrar a las áreas que dan lugar al vencimiento de términos en el plan de mejoramiento para que se otorgue respuesta a los derechos de petición dentro de los términos establecidos	Departamento de Atención al Ciudadano.

Tabla 2. Acciones de mejora propuestas.

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

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
4. Canales de Atención	Continuar con la difusión de la herramienta de agendamiento virtual que permita la atención en los sitios donde no se cuenta con punto presencial.	Departamento de Atención al Ciudadano.
5. Capacitación	Fortalecer las jornadas de capacitación en el uso del sistema de Gestión Documental a las personas encargadas de los canales de atención para dar respuesta oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada	Departamento de Atención al Ciudadano.

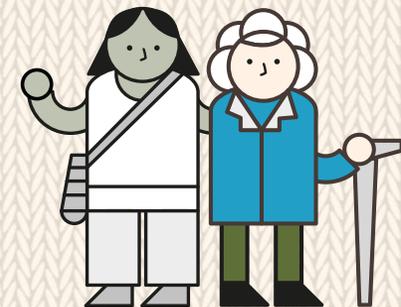


Tabla 2. Acciones de mejora propuestas.

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

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
5. Trato digno y enfoques diferenciales	<p>Realizar la difusión de la carta de trato digno entre todos los servidores y contratistas de la jurisdicción para que la prestación del servicio sea inclusiva y respetuosa.</p> <p>Solicitar al Departamento de Enfoques Diferenciales la difusión del Capítulo étnico y los lineamientos conforme a cada uno los enfoques diferenciales con el fin de evitar actos de discriminación.</p>	Departamento de Atención al Ciudadano.

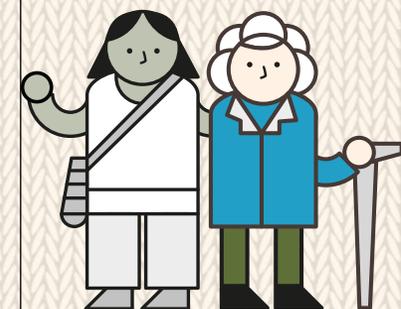
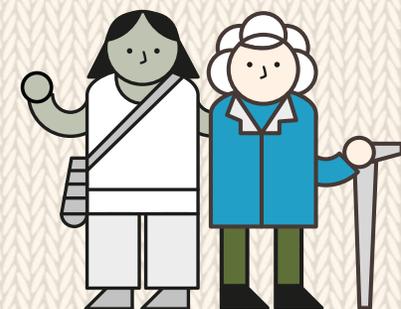


Tabla 2. Acciones de mejora propuestas.

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

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
6. Ampliación de conocimientos en medidas reparadoras y restaurativas.	Apoyar al equipo de medidas reparadoras y restaurativas para ampliar y fortalecer los espacios de socialización sobre medidas reparadoras y restaurativas a la ciudadanía en general.	Departamento de Atención al Ciudadano.

Tabla 2. Acciones de mejora propuestas.



# JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

