

PRESENTACIÓN

RESULTADOS

ENCUESTA

DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

JEP | JURISDICCIÓN
ESPECIAL PARA LA PAZ



ÍNDICE

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Ficha técnica**
- 4. Cuestionario**
- 5. Resultados**
- 6. Plan de mejora**

1. OBJETIVO

Conocer la percepción y opinión que tienen los usuarios del servicio prestado por la JEP, para identificar las debilidades y, de esta manera mejorar la prestación del servicio.

2. ALCANCE

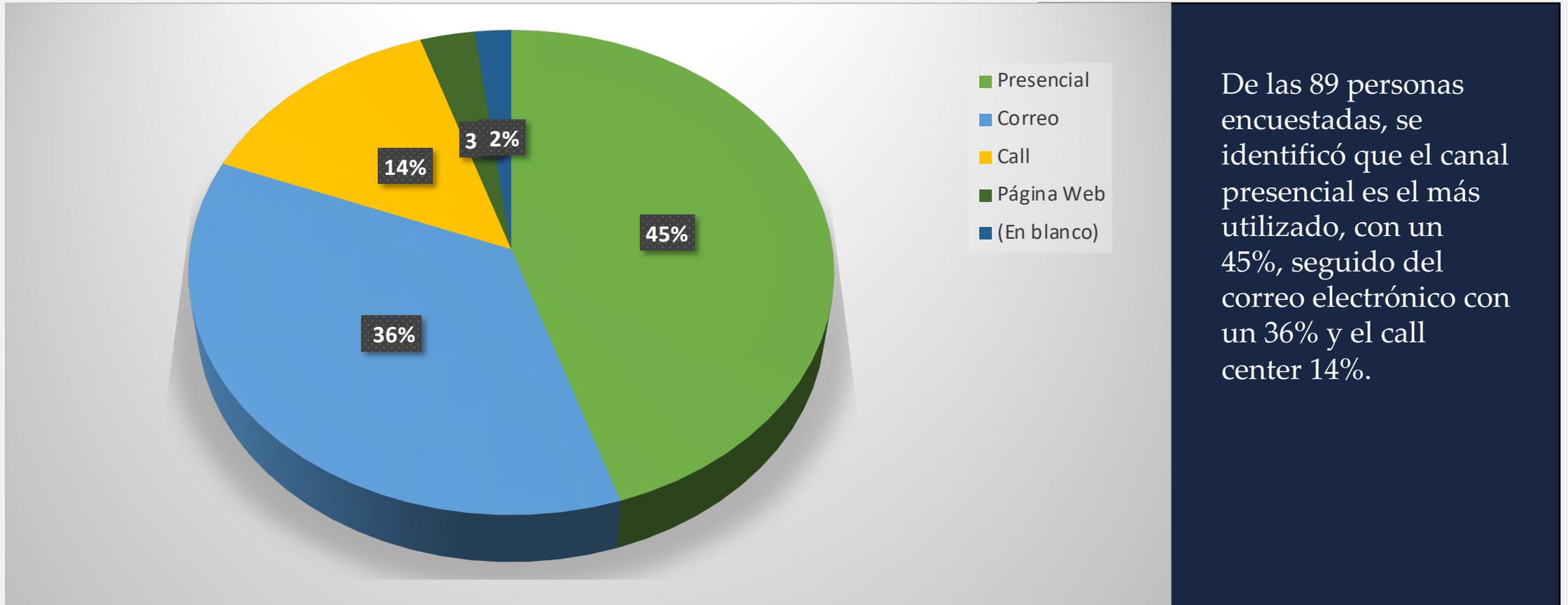
Usuarios de la JEP, que han sido atendidos por los diferentes canales de servicio, o que estén registrados en las bases de datos de los diferentes departamentos de la JEP a nivel nacional, para la aplicación de la encuesta de percepción del servicio.

3. FICHA TÉCNICA

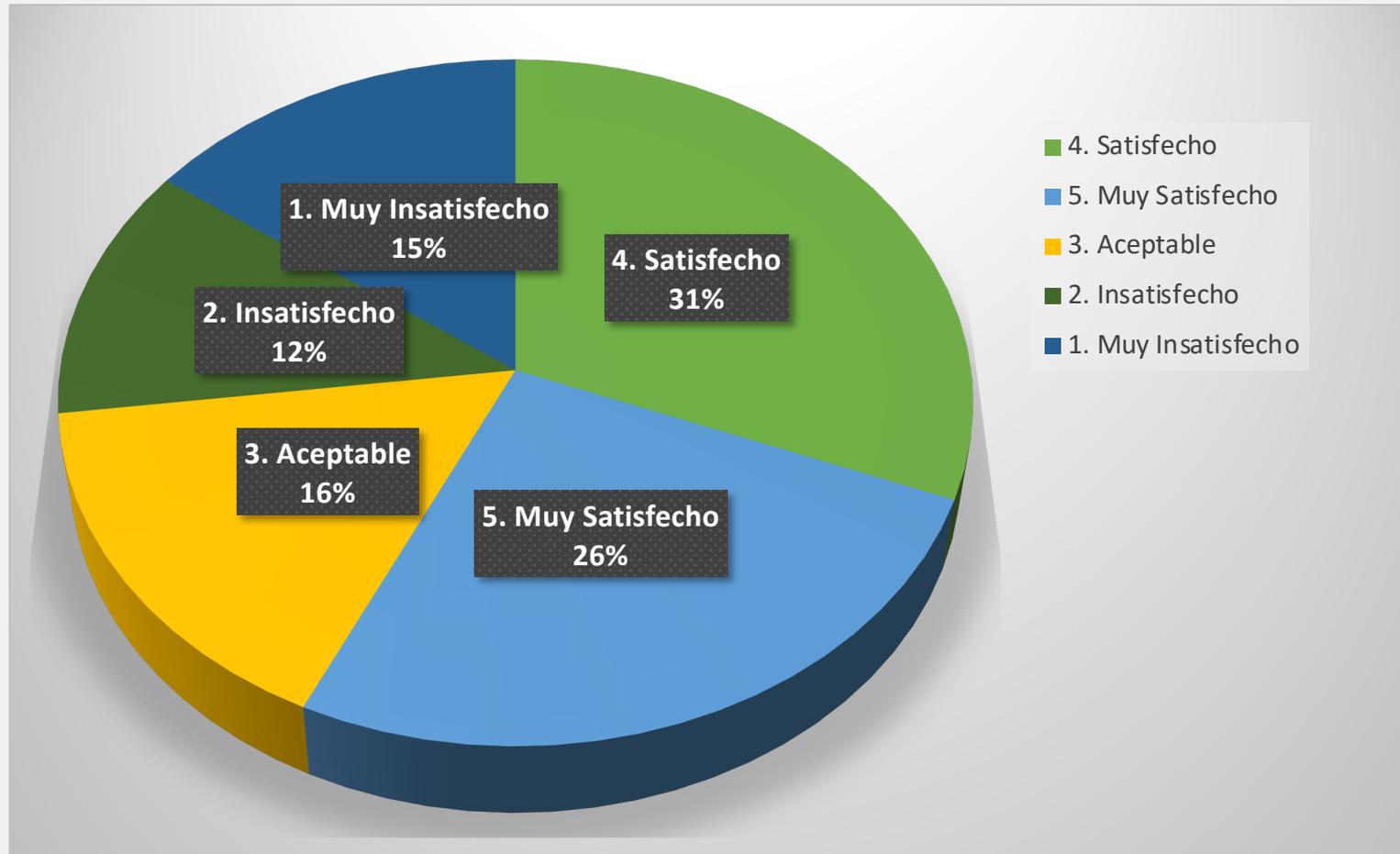
NOMBRE	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
PERIODO	29 de Junio al 28 de Agosto de 2020
TAMAÑO DE LA MUESTRA	888
ENCUESTAS REALIZADAS	89
No. DE PREGUNTAS REALIZADAS	13
COBERTURA DE LA MUESTRA	Nacional
CANALES DE APLICACIÓN	Correos Electrónicos

5. RESULTADOS

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

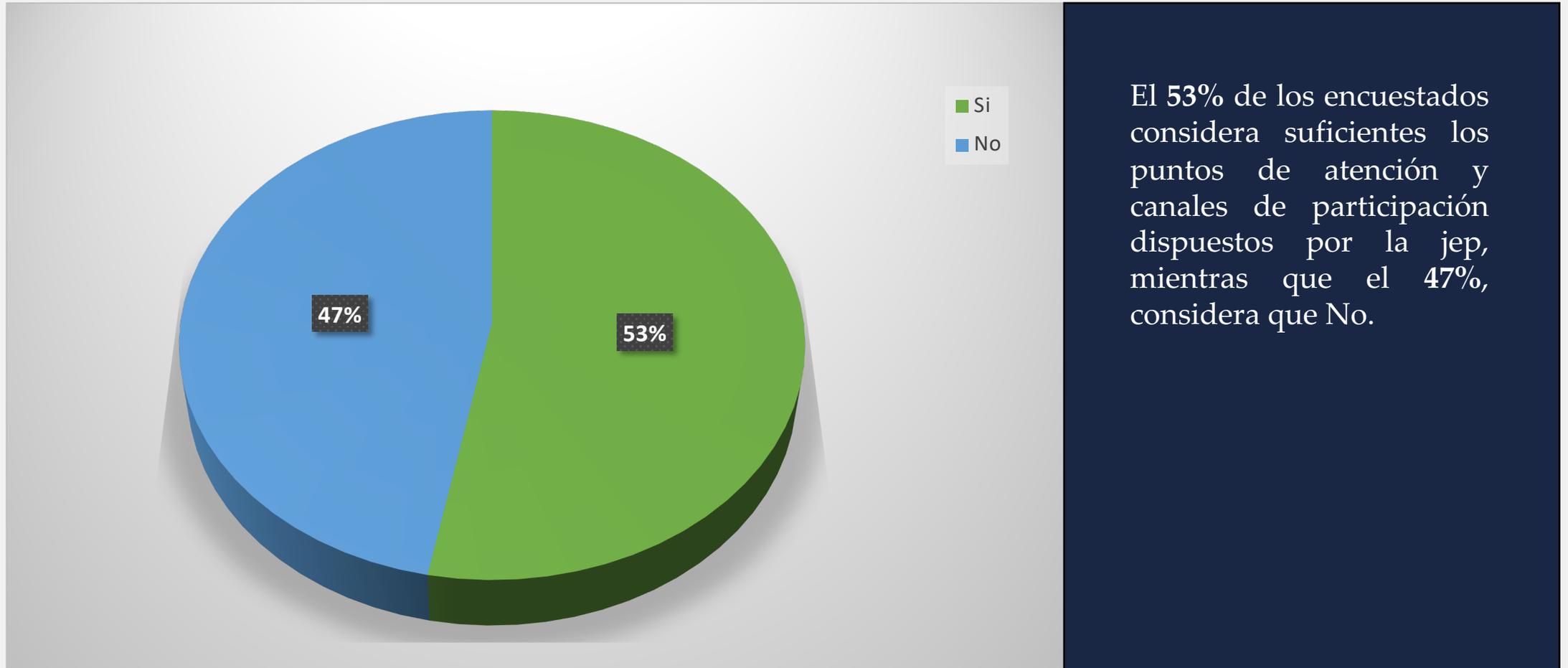


2. De 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho(a) y 5 muy satisfecho(a); Cuál fue su grado de satisfacción con la prestación del servicio?.



Del total de encuestas efectuadas, el servicio prestado por la JEP fue calificado positivamente en un 73%, distribuido así: 31% se sienten satisfechos, el 26% muy satisfechos y el 16% califican el servicio como aceptable.

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



4. Si contestó No, explique por favor.

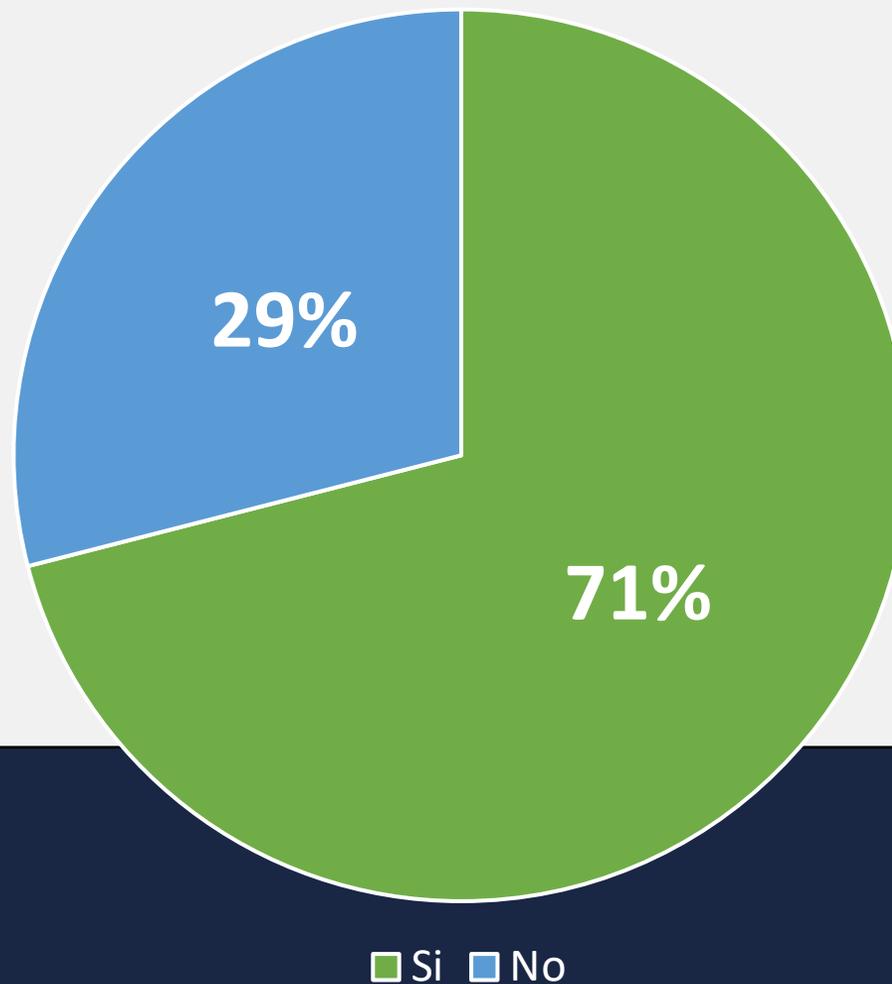
De la pregunta anterior “¿Considera que son suficientes los puntos de atención y/o canales de participación, dispuestos por la Jurisdicción?”, De 89 personas, 41 respondieron **No** y sus explicaciones se relacionan con las siguientes categorías.

1. Centralización 39%: 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.

Adicionalmente, con las respuestas se mencionaron otros aspectos de interés.

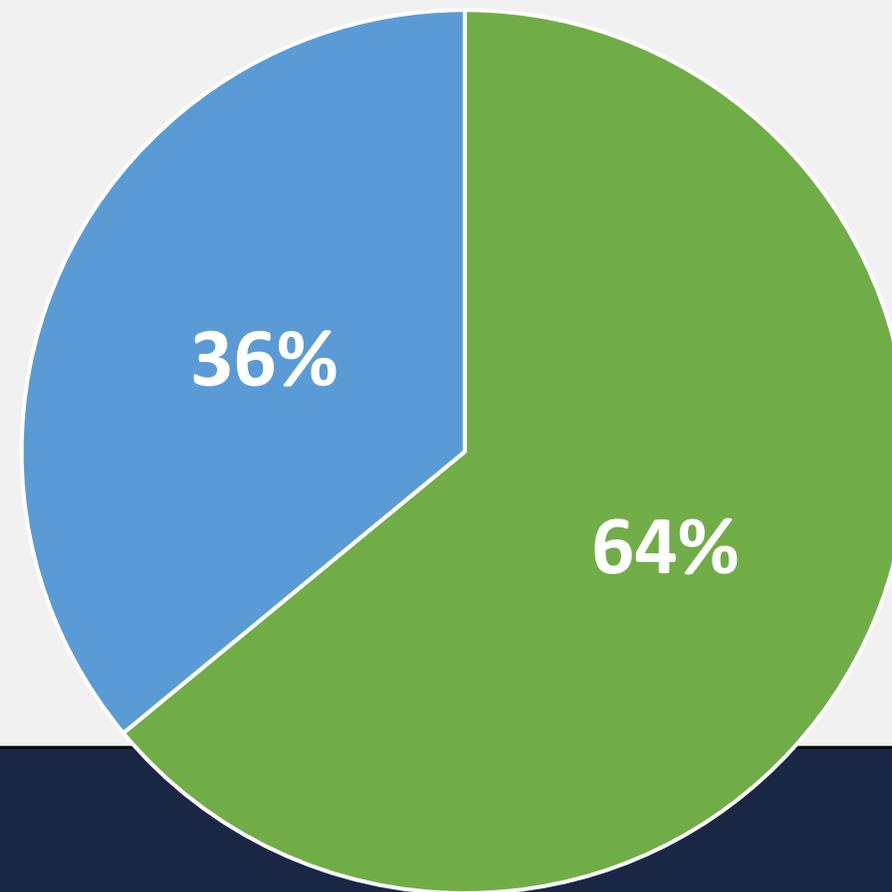
1. Calidad en el servicio 7.3% : En ventanilla, contact center y atención presencial, no se cuenta con pertinencia en la respuesta.
2. Oportunidad en la respuesta 34%:
 - Tiempo: Demoras para otorgar respuestas a PQRSDF y peticiones escritas de carácter judicial, 24%.
 - Personal: Demoras para recibir atención en el punto presencial, 10%.
3. Virtualidad 12%: La posibilidad de consultar y hacer seguimiento virtual a las respuestas de peticiones escritas y a los procesos judiciales.
4. Otros 7%: No hay claridad en la asignación de los casos al interior de la JEP.

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



Del total de encuestas realizadas, el 71% respondió que la información suministrada fue clara y el 29% cree que No.

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



Del total de encuestados, el 64% considera que la información suministrada fue oportuna y el 36% cree que No.

■ Si ■ No

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



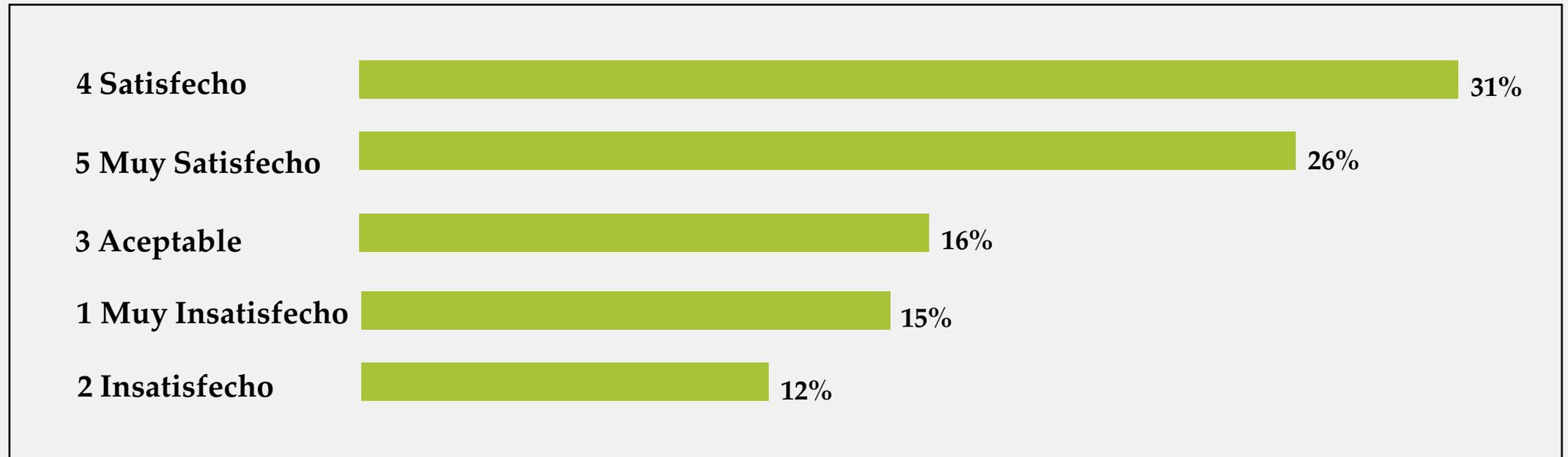
De las 89 personas encuestadas, el 52% considera que No fue atendido de acuerdo con los plazos y los términos informados, el 47% dice que Si.

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

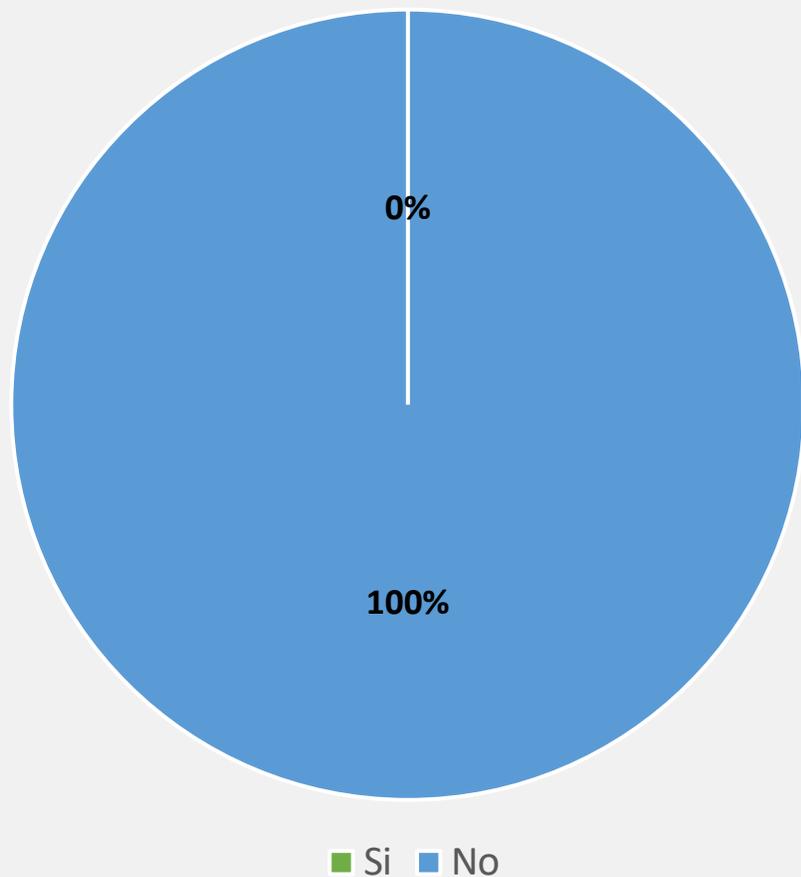
De las 89 personas, 42 contestaron **No** y sus explicaciones se relacionan con:

- **Oportunidad 100%:** Tiempo: Demoras para otorgar respuestas a peticiones escritas, o la no existencia de respuesta en algunos casos; en su mayoría dentro de actuaciones judiciales.
- Los términos en las actuaciones judiciales difieren de los establecidos por la ley 1755 de 2015.

9. De 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho(a) y 5 muy satisfecho(a). ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la prestación del servicio?.



De las 89 encuestas efectuadas, la calificación fue positiva en relación con el servicio, para 73% de los encuestados, quienes en un 31% se sienten satisfechos, 26% muy satisfechos y 16% califican el servicio de aceptable.



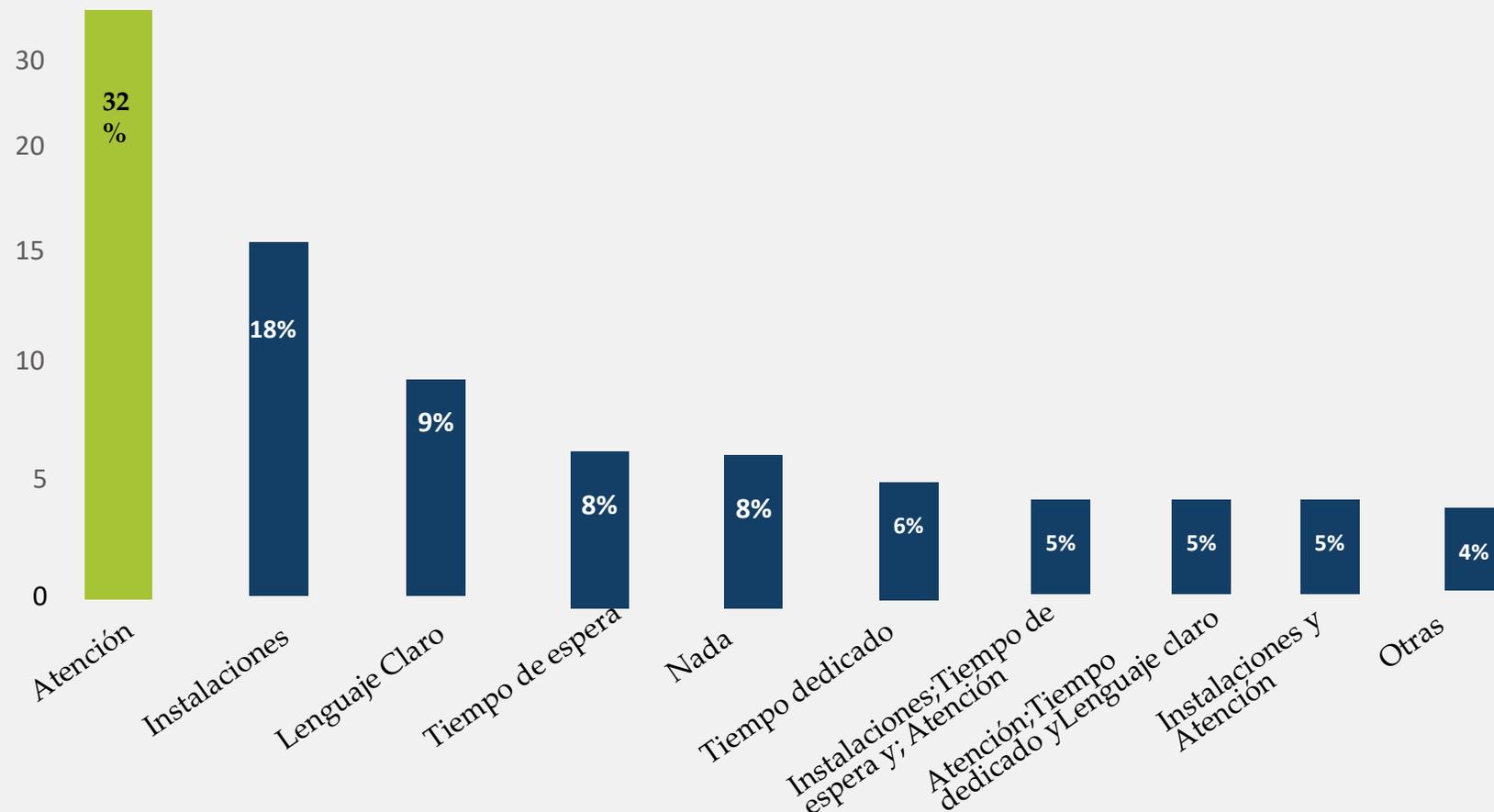
10.¿Le propusieron realizar o agilizar un trámite a cambio de algún beneficio material o económico ?.

El 100% de los encuestados respondió **No**.

11. Si contestó Si, explique por favor:

No hubo respuestas afirmativas para esta pregunta, lo cual demuestra que en la población encuestada no existe una percepción de corrupción en los Servidores públicos de la JEP.

12. ¿Qué fue lo que más le gusto de nuestro servicio?



Las 89 personas encuestadas, un 32% habla bien de la atención brindada, un 15% de los beneficios que ofrecen las instalaciones, un 9% del lenguaje claro utilizado y un 8% del tiempo de espera; sin embargo hay un 8% de personas a quienes no les gusta el servicio.

13. Su opinión es muy importante para nosotros,

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

1. Oportunidad 35%: Tiempo: Que disminuyan las demoras al otorgar respuestas a PQRSDF y solicitudes dentro de actuaciones judiciales.
2. Virtualidad 22%: Que se implemente la posibilidad de consultar y hacer seguimiento virtual a las respuestas de peticiones escritas y a los procesos judiciales.
3. Felicidades 12%: No se hacen sugerencias, se otorgan felicitaciones.
4. Se de claridad en el procedimiento para asignación de defensores a comparecientes 10%.
5. Calidad en el servicio 6%: Que se otorguen respuestas por ventanilla única, contact center y atención presencial, que satisfagan las necesidades de los usuarios.
6. Participación ciudadana 3%: 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. Ruta de atención 3%: Se de mayor claridad y orientación para el ingreso a la Jurisdicción.
8. Otros 3%: Que se habiliten Biciparqueadero y que se reconozcan beneficios cuando se brinde información que sirva para aclarar procesos judiciales.
9. Ns/Nr: 7%.

6. PLAN DE MEJORA

Revisados los resultados de la Encuesta de Percepción se evidencia la necesidad de realizar mejoras tanto estructurales como de procesos

SITUACIÓN PRESENTADA	MEJORA PROPUESTA	RESPONSABLES
Descentralización del Servicio	Contar con atención a la ciudadanía en las oficinas en territorio	Secretaría Ejecutiva
Demoras en las respuestas PQRSDF	Continuar con las campañas y seguimiento y control a las respuestas de cada una de las áreas de la Jurisdicción, que permitan cumplir con los términos de ley.	Departamento de Atención al Ciudadano
Necesidad de Consultar los procesos judiciales a través de la página web	Desarrollo de la funcionalidad de consulta a través de la pagina web	Dirección de Tecnologías de la Información y Departamento de Gestión Documental.
Calidad del servicio	Capacitación a las personas de la ventanilla única, call center y del DAC que atienden personal.	Departamento de Atención al Ciudadano
Desconocimiento de las actividades de participación ciudadana.	Publicación de actividades en la página web	Secretaria Ejecutiva
Necesidad de contar con Bici parqueaderos para los Usuarios	Disposición de Bici parqueaderos	Dirección Administrativa

JEP

JURISDICCION ESPECIAL PARA LA PAZ