

ENCUESTA DE
**PERCEPCIÓN DEL
SERVICIO**

PRESENTACIÓN RESULTADOS
-CORTE 30 DE JUNIO DE 2023



ÍNDICE

1. Objetivo.	Página 3.
2. Alcance.	Página 4.
3. Ficha técnica.	Página 5.
4. Resultados.	Página 7.
5. Acciones de mejora.	Página 21.



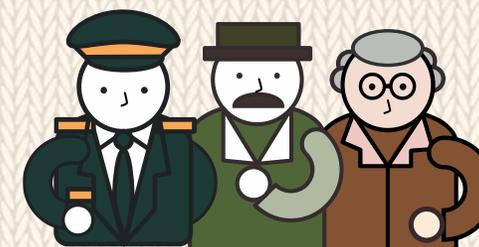
1. OBJETIVO.

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.

Personas usuarias de la JEP que han sido atendidas 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.	31 de Marzo al 30 de junio de 2023.
Encuestas realizadas.	369.
Número de preguntas realizadas.	13.
Cobertura de la muestra.	Nacional.
Canales de aplicación.	Página Web WWW.JEP.GOV.CO.



Tabla 1. Ficha técnica

Durante los primeros 3 meses del año se llevó a cabo la actualización de la encuesta de Percepción donde participaron distintas áreas de la Jurisdicción. Fue puesta en línea una vez validada por todas las áreas involucradas.



4. RESULTADOS.



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



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



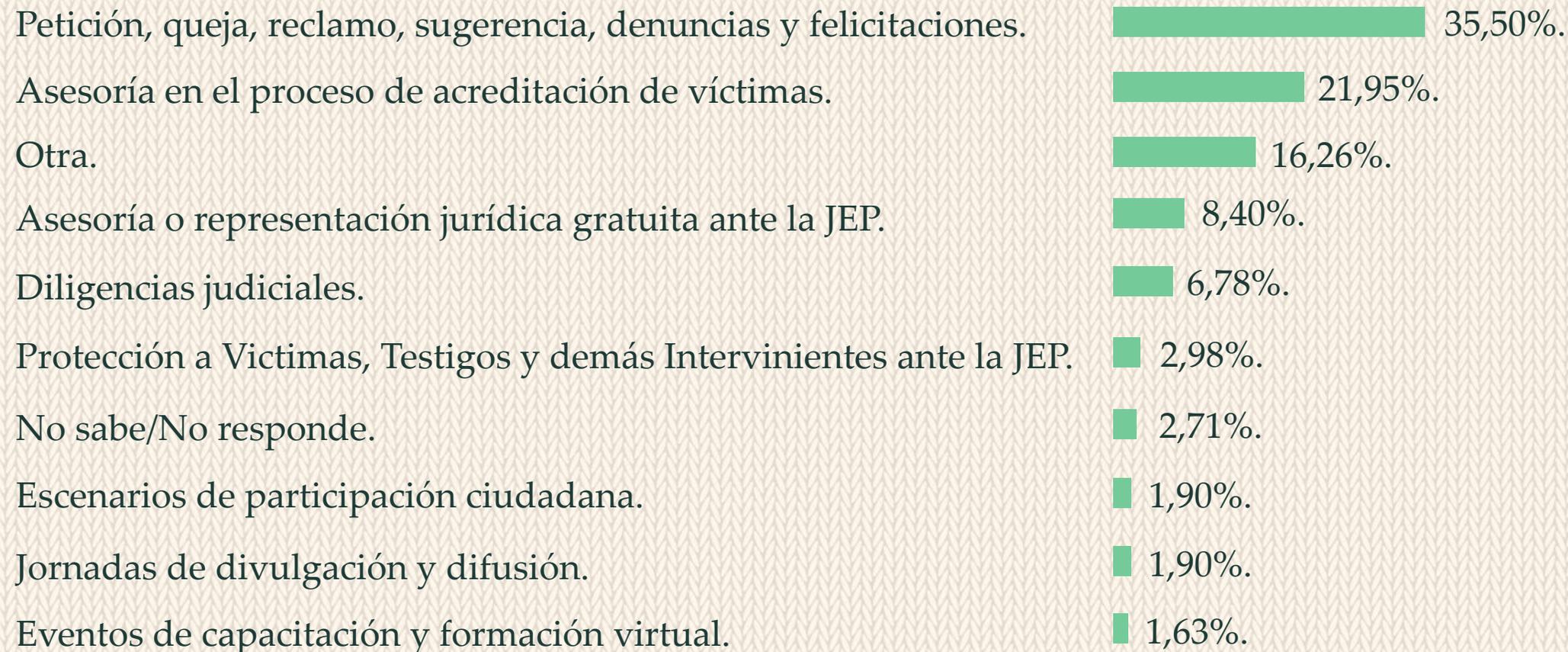
¿Considera que el-la asesor-a fue amable durante toda la atención?



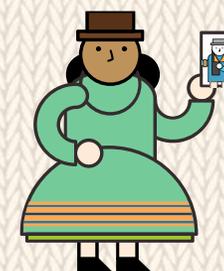
Gráfica 2. Atención amable por porcentaje - Encuesta de Percepción Ciudadana
Primer semestre de 2023.



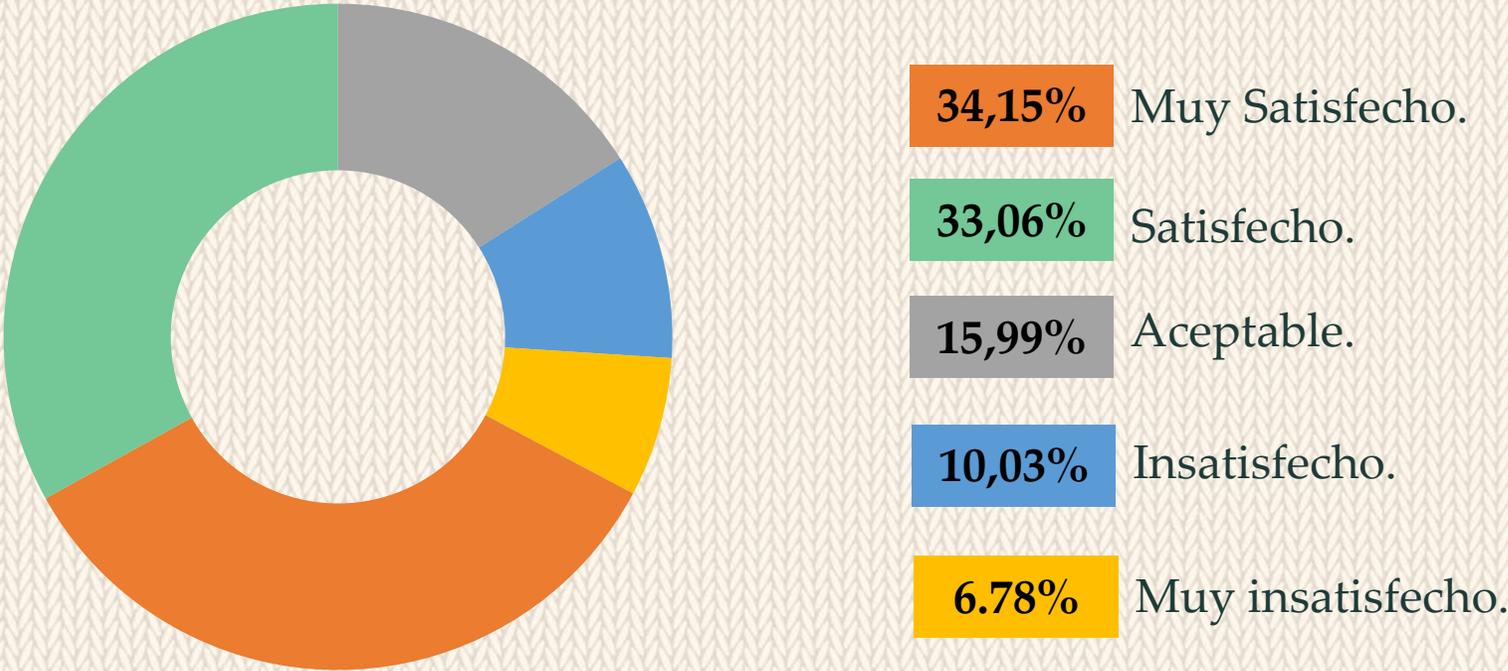
¿Cuál fue el servicio prestado?



Gráfica 3. Servicio prestado por porcentaje
Encuesta de Percepción Ciudadana - Primer semestre de 2023.



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



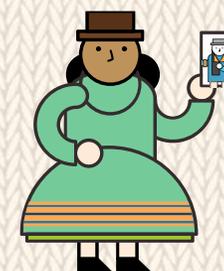
Gráfica 4. Grado de satisfacción por porcentaje
Encuesta de Percepción Ciudadana - Primer semestre de 2023.



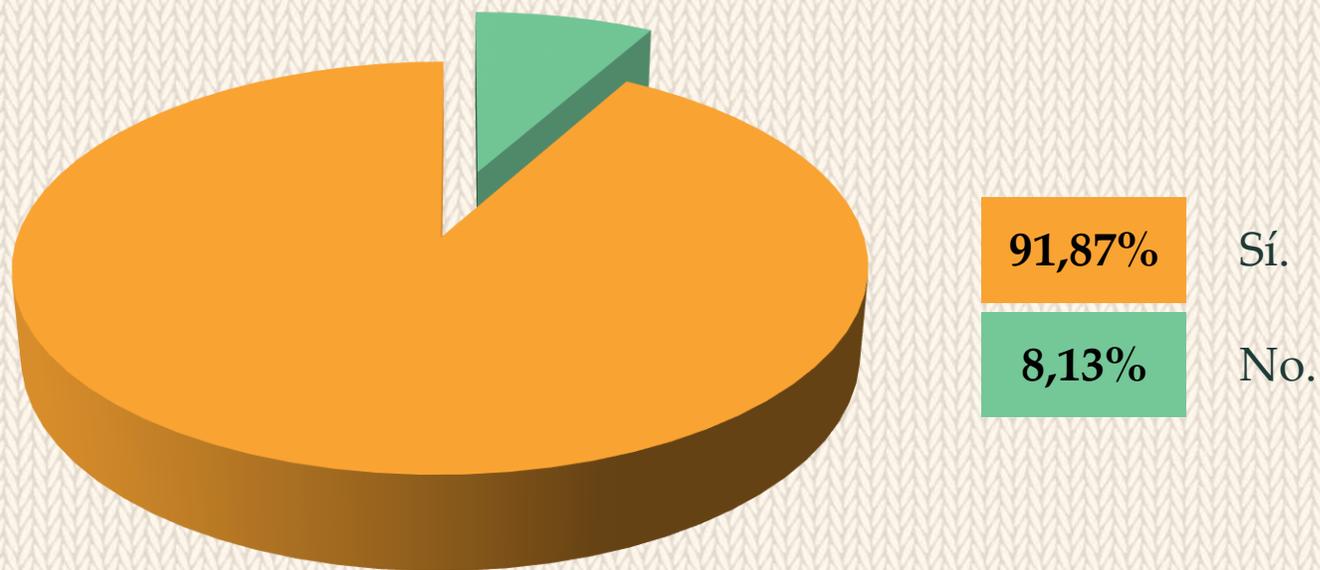
¿Qué fue lo que más le gustó de nuestro servicio?



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



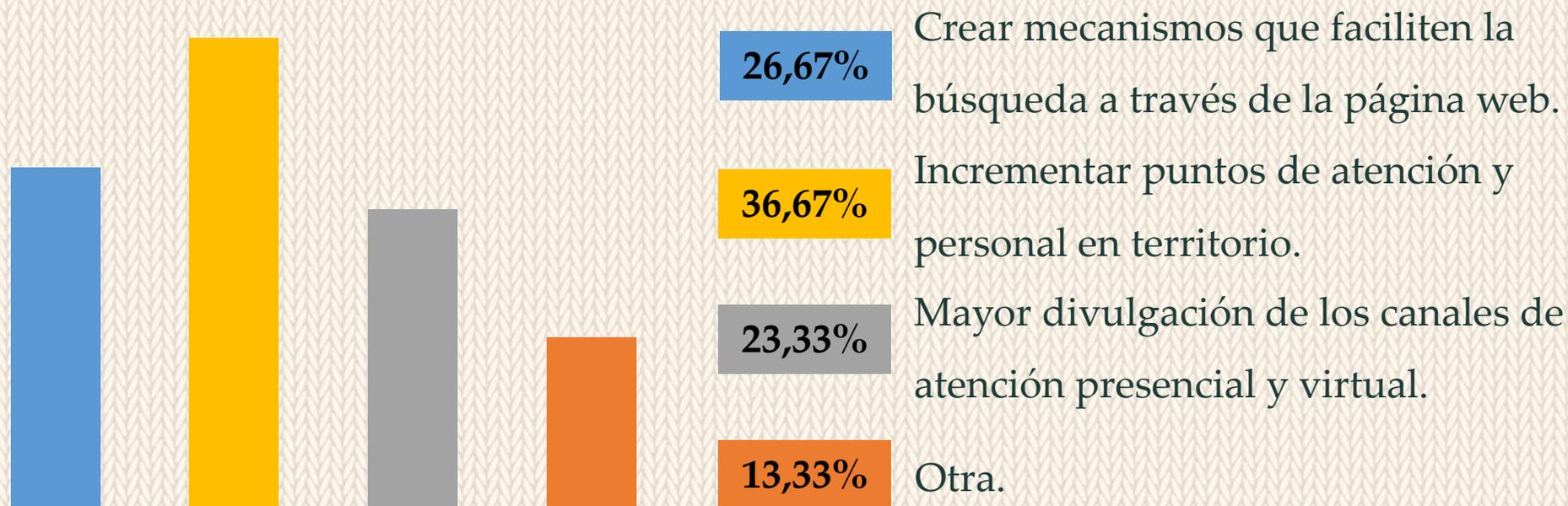
¿Fue fácil acceder a los canales de atención?



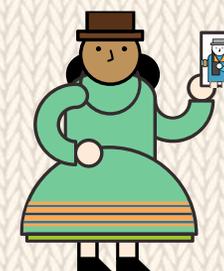
Gráfica 6. Facilidad de acceso a canales por porcentaje
Encuesta de Percepción Ciudadana - Primer semestre de 2023.



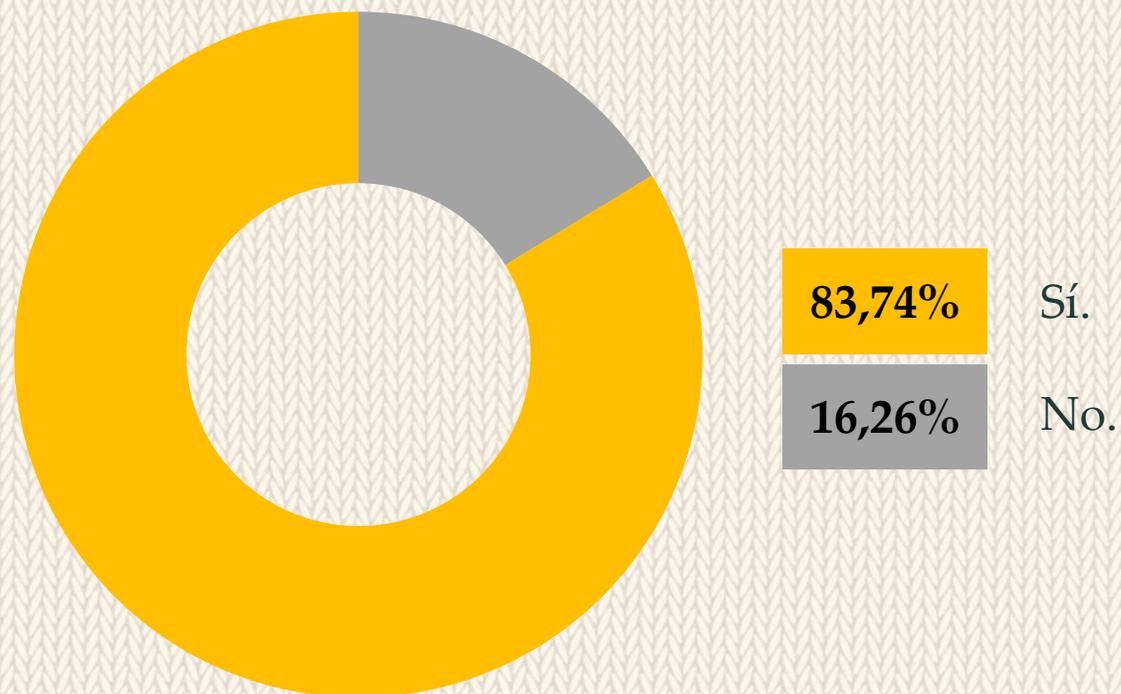
¿Cómo podemos mejorar el acceso a los canales de atención?



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



¿La información suministrada por la JEP, fue clara?



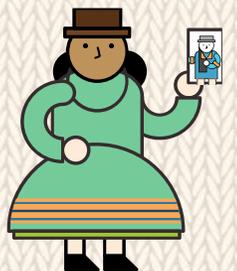
Gráfica 8. Claridad en la información por porcentaje
Encuesta de Percepción Ciudadana - Primer semestre de 2023.



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

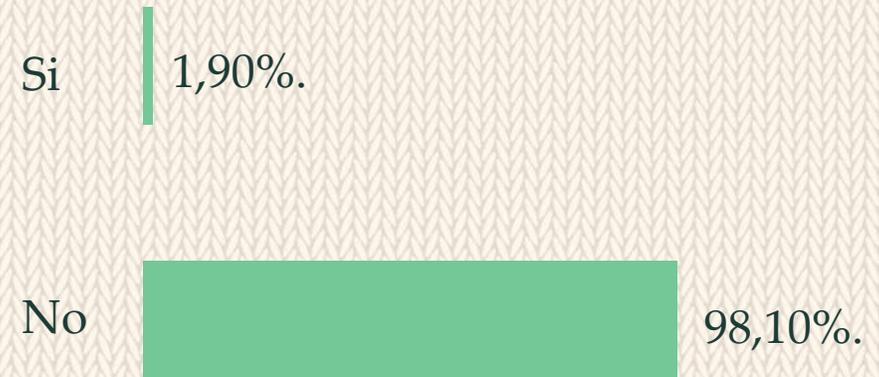


Gráfica 9. No claridad en la información por porcentaje
Encuesta de Percepción Ciudadana - Primer semestre de 2023.



¿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 368 respuestas, de las cuáles 7 corresponden a SI y 361 a NO. De las 7 respondidas con SI, el ciudadano responde algo diferente a lo que se pregunta, tal como se puede detallar en la diapositiva siguiente.



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



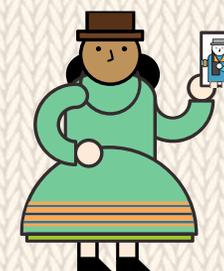
Describa cómo ocurrieron los hechos

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

1. “Mi situación como víctima de mina antipersonal donde perdí mi pierna derecha 20 CM por debajo de rodilla sucedió la mañana del 26 de marzo del 2010 cuando me encontraba realizando trabajos de cerca y separación de potrero en el municipio de Arauquita departamento de Arauca.”

2. “Que un abogado se ponía en contacto con mi situación ya establecida pero no he tenido esa oportunidad para seguir con mi proceso he información para la acreditación frente al reclutamiento de menores de edad, en el frente 19 las FARC EP del bloque. Caribe, ya presenté en escrito ante los canales de JEP.”

3. “Gracias por la atención brindada.”



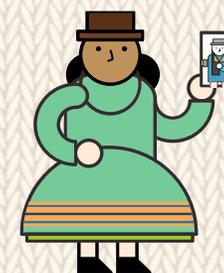
Describa cómo ocurrieron los hechos

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

4. “Un abogado no dice a ciencia cierta le propuso realizar un trámite a cambio de dinero proceso el cual es gratuito ante la JEP.”

5. “Manifiesta el ciudadano que hay abogados que, por asesoría, él presume que tienen intereses económicos.”

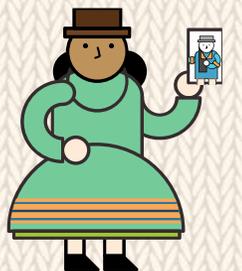
De los hechos relatados por quienes dieron respuesta a la pregunta, no se identifica que un servidor o contratista de la JEP, haya solicitado algún beneficio material o económico para dar trámite a su solicitud. Las respuestas no corresponden con la pregunta realizada o no relacionan datos específicos sobre un posible acto de corrupción. En relación a una respuesta adicional, en la que se menciona de forma anónima un posible acto de corrupción en el año 2018, atribuido a un abogado, no se especifica si pertenece o no a la Jurisdicción, ni se brinda información sobre su identidad.



Su opinión es muy importante para nosotros, ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar los servicios de la JEP?

Se recibieron 183 comentarios por parte de los encuestados, las sugerencias de la mejora de los servicios se agrupan de la siguiente manera:

1. Reducir los tiempos de respuesta a los trámites y solicitudes.
2. Establecer nuevos canales de atención para brindar información.
3. Implementar puntos de atención presencial en áreas geográficas donde no los hay.
4. Entrega de información en lenguaje Claro por parte de toda la Jurisdicción. (Macrocasos)
5. Agilizar los procesos y trámites, especialmente en relación con la acreditación de víctimas y los derechos de petición.
6. Realizar acciones para facilitar el acceso y la inclusión de personas con discapacidad.
7. Ampliación de conocimientos en medidas reparadoras y restaurativas.
8. Remisión de la información a los correos de los apoderados.
9. Felicitaciones y agradecimientos sobre el trabajo adelantado por la JEP.



5. Acciones de Mejora.



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

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
1. Tiempos de respuesta.	Proponer la reducción de los términos de ley, para la modificación de la resolución 602 de 2020, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta, tema en el cual ya se está trabajando.	Departamento de Atención al Ciudadano.
2. Establecer nuevos canales de atención.	Mayor difusión de la nueva herramienta de agendamiento virtual.	Departamento de Atención al Ciudadano.
3. Entrega de información en lenguaje Claro por parte de toda la Jurisdicción.	Consolidación de las herramientas pedagógicas de lenguaje claro.	Departamento de Atención al Ciudadano.

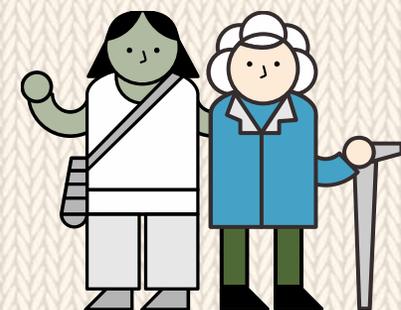


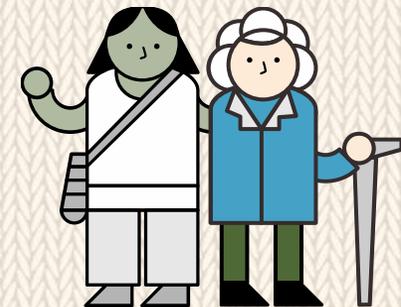
Tabla 2. Mejoras Propuestas.



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

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
4. Agilizar los procesos y trámites, especialmente en relación con la acreditación de víctimas y los derechos de petición.	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al Departamento de Atención a Víctimas fortalecer las acciones relacionadas con la acreditación. • Continuar con el envío de comunicaciones a todas las áreas de la Jurisdicción, para que se otorgue respuesta a los derechos de petición dentro de los términos establecidos. 	Departamento de Atención al Ciudadano.

Tabla 2. Mejoras Propuestas.



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

Situación presentada.	Mejora Propuesta.	Responsable.
5. Realizar acciones para facilitar el acceso y la inclusión de personas con discapacidad.	<ul style="list-style-type: none">• Solicitar a la Subdirección de Talento Humano, continuar con la gestión contractual con el Instituto Nacional Para Sordos- INSOR con el objetivo de facilitar la comunicación a las personas con discapacidad auditiva. Esta actividad ya se viene adelantando.• Solicitar a la Subdirección de Recursos Físicos e Infraestructura, la demarcación de parqueaderos para personas con discapacidad.• Realizar la solicitud ante la autoridad competente, de la adecuación de un paradero para personas con discapacidad.• Requerir la señalización dentro de la estructura física de la Jurisdicción, para personas con discapacidad.	Departamento de Atención al Ciudadano.

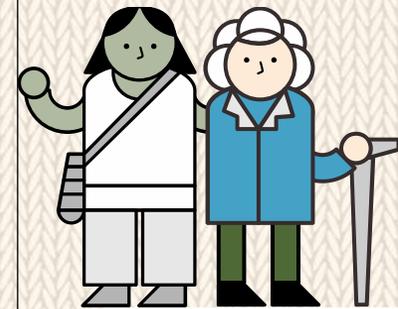


Tabla 2. Mejoras Propuestas.



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.	Solicitar al equipo de medidas reparadoras y restaurativas ampliar y fortalecer los espacios de socialización sobre medidas reparadoras y restaurativas a la ciudadanía en general.	Departamento de Atención al Ciudadano.
7. Remisión de la información a los correos de los apoderados.	Solicitar a SAAD Víctimas y Comparecientes la actualización de correos electrónicos de los apoderados, para envío de copia de las respuestas otorgadas.	Departamento de Atención al Ciudadano.

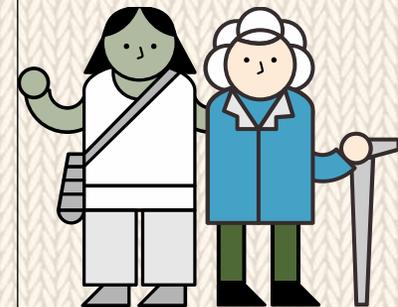


Tabla 2. Mejoras Propuestas.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ

