

PRESENTACIÓN

# RESULTADOS

# ENCUESTA

DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

**JEP** | JURISDICCIÓN  
ESPECIAL PARA LA PAZ

Secretaría Ejecutiva – Departamento de Atención al Ciudadano

# ÍNDICE

1. Objetivo
2. Alcance
3. Ficha técnica
4. Resultados
5. Plan de mejora

# 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

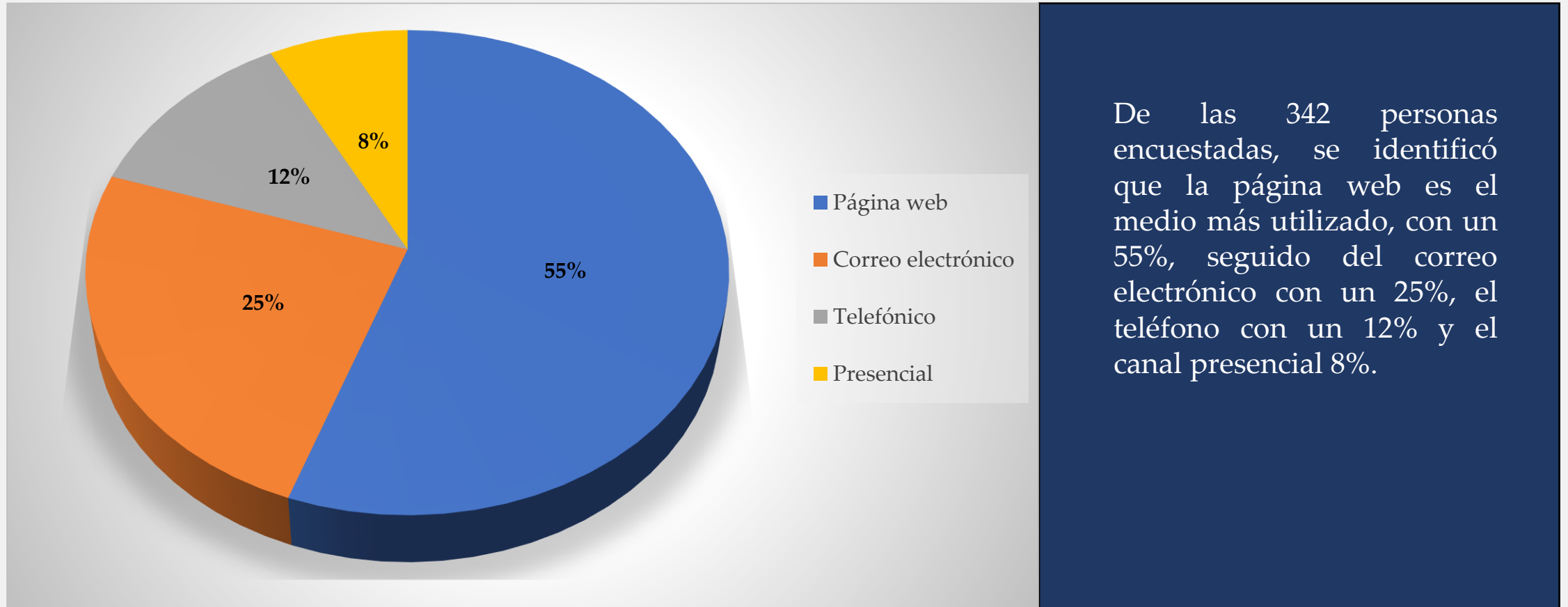
Personas usuarias de la JEP que han sido atendidas por los diferentes canales de atención y que ingresan a la página web de la entidad para responder la encuesta de percepción del servicio.

### 3. FICHA TÉCNICA

NOMBRE	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
Período	1 de agosto al 9 de diciembre de 2021
Encuestas realizadas	342
No. de preguntas realizadas	9
Cobertura de la muestra	Nacional
Canales de aplicación	Página Web <a href="https://www.jep.gov.co">https://www.jep.gov.co</a>

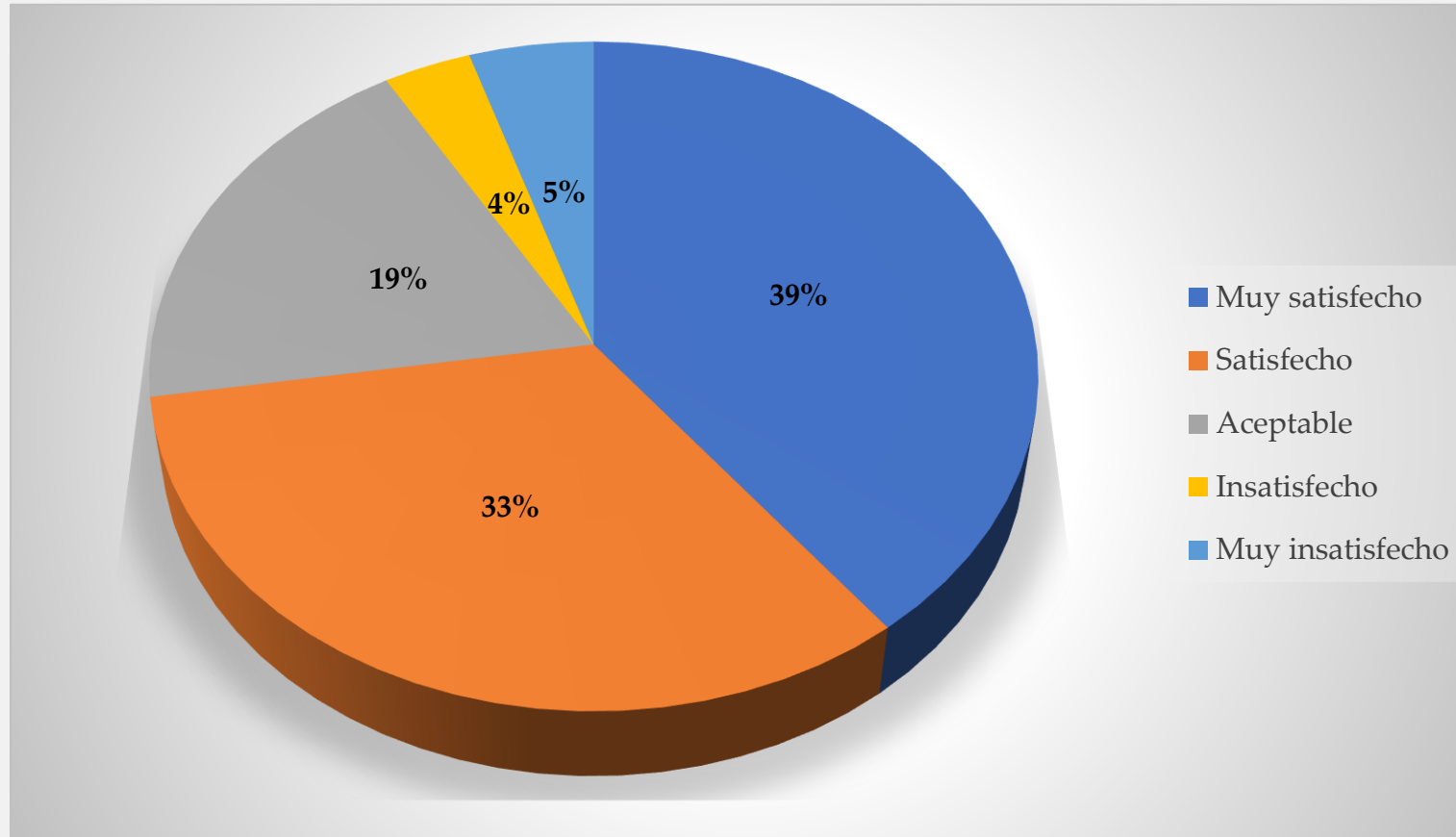
## 4. RESULTADOS

### 1. ¿Cuál medio o canal utilizó para acceder a los servicios de la JEP? Múltiple respuesta \*



\* 49 ciudadanos utilizan dos o más medios o canales para acceder a los servicios.

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



Del total de respuestas obtenidas se calificó el servicio positivamente en un 91%, de la siguiente manera:

39% muy satisfechos

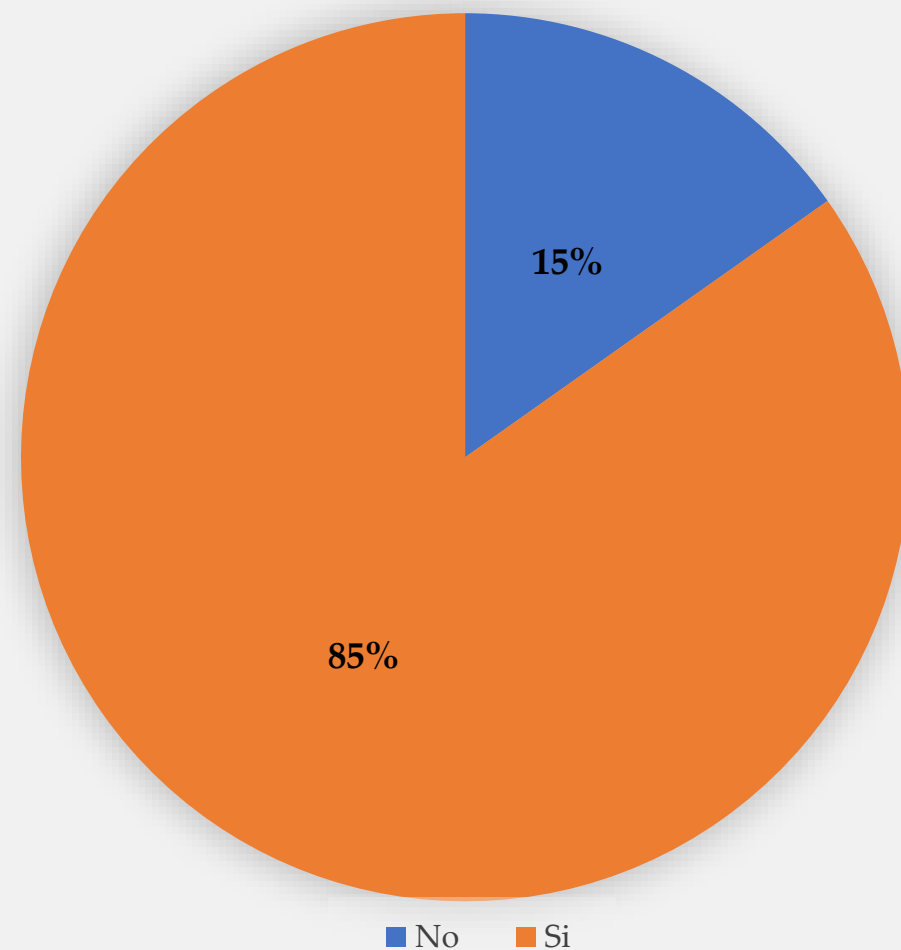
33% satisfechos

19% aceptable



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

Del total de las respuestas obtenidas, el 85% respondió que los puntos de atención son suficientes y el 15% cree que No.



## 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 342 respuestas obtenidas, 52 (15%)\* corresponden a No. De éstas, 48 se fundamentaron en las siguientes opiniones:

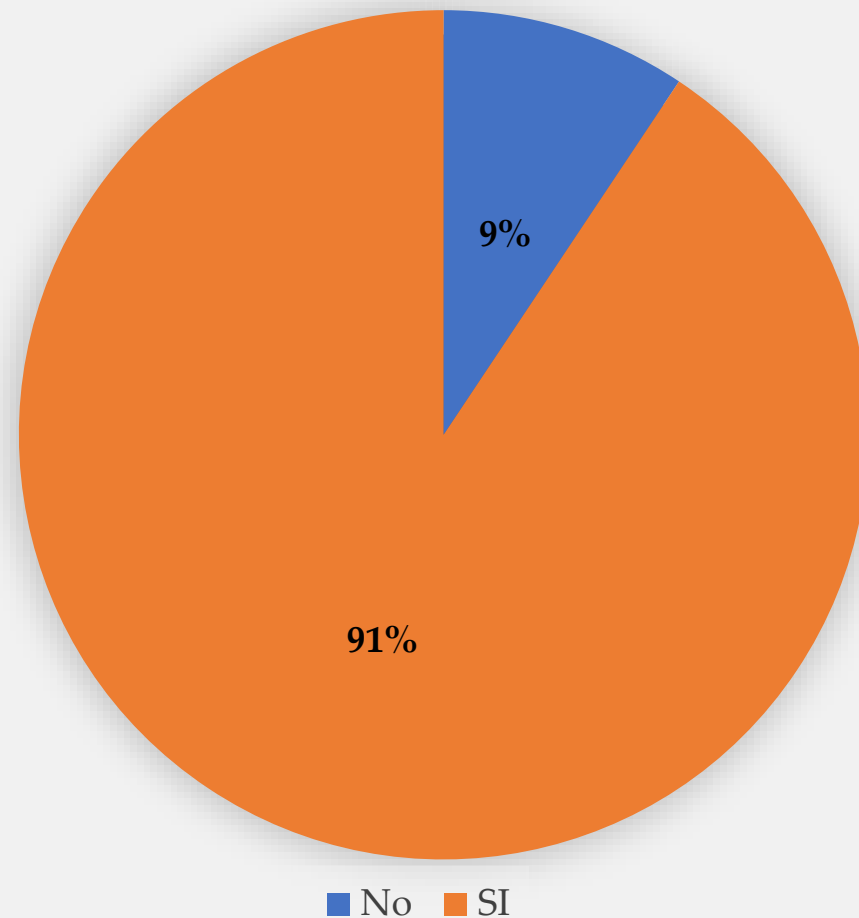
1. Incrementar puntos de atención y personal en territorio (54%): Se manifiesta que no son suficientes los puntos de atención, ya que solo se encuentran ubicados en las ciudades principales, situación que los obliga a desplazarse desde municipios apartados y zonas rurales hasta la capital, para cualquier averiguación o trámite.
2. Incrementar la divulgación de la gestión de la JEP a través de medios de comunicación (13%). Solicitan ampliar los canales a través de los cuales se divulga información de la entidad, ya que no todos cuentan con dispositivos electrónicos. Y en especial en los municipios.
3. Mecanismos electrónicos para seguimiento a peticiones (8%). Se solicita un acceso fácil y oportuno a través de la página web, donde se pueda visualizar el estado de las peticiones radicadas en la entidad.
4. Otros (25%): Se solicita aumentar canales de participación para las víctimas, dar a conocer de manera más efectiva los canales de comunicación, mejorar accesibilidad en la página web, mejorar la capacidad de cargue de archivos en el formulario web, mejorar la comunicación telefónica y mayor participación de víctimas en el exterior.

\* 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 respuestas obtenidas, el 91% considera que la información suministrada fue oportuna. El 9% dice que No.



**Si contestó No, explique por favor.**

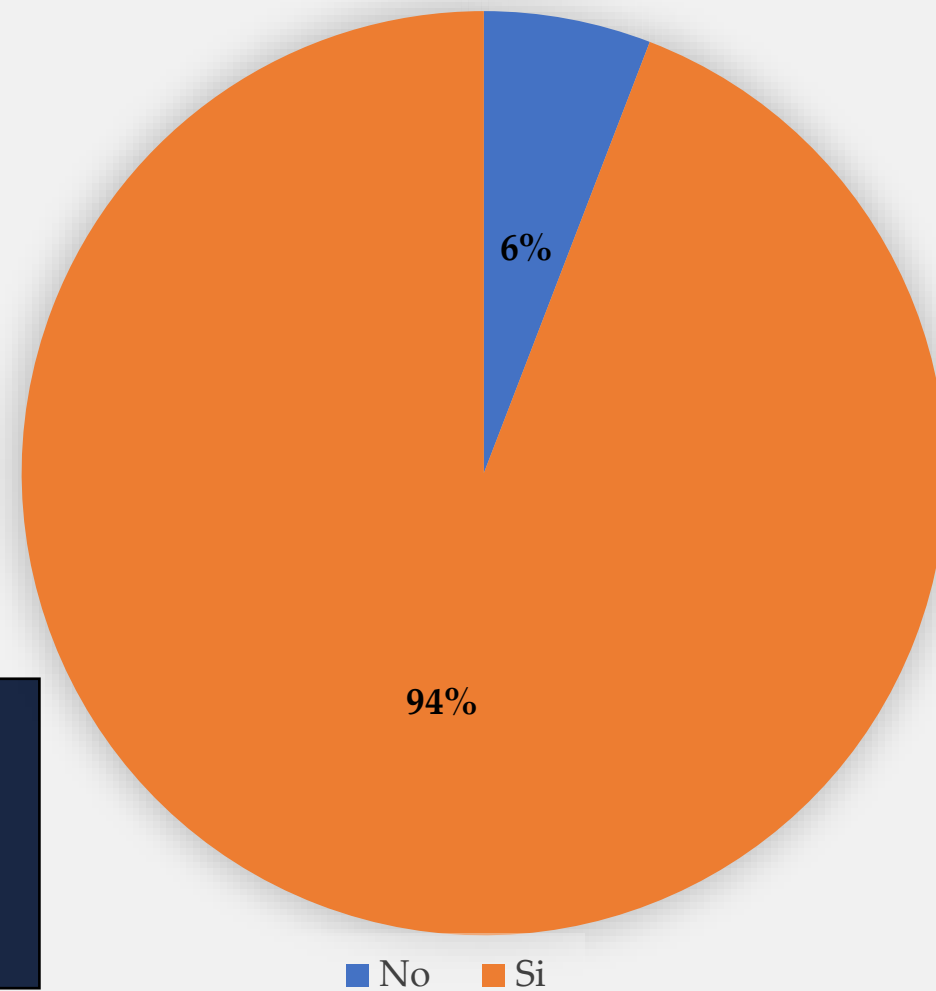
De la pregunta anterior “¿La información suministrada por la JEP, fue oportuna? “. De 342 respuestas obtenidas, **32 (9%)\*** corresponden a **No**. De éstas, 25 se fundamentaron en las siguientes opiniones:

1. Demora en la respuesta (76%).
2. No cuentan con mecanismos que faciliten la búsqueda a través de la página web (20%).
3. Por cuanto la difusión de la JEP es insuficiente a través de los medios de comunicación (4%).

\* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que la información suministrada por la JEP no fue oportuna.

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

Del total de respuestas obtenidas, el 94% de las personas considera que la información suministrada fue clara. El 6% cree que No.



**Si contestó No, explique por favor.**

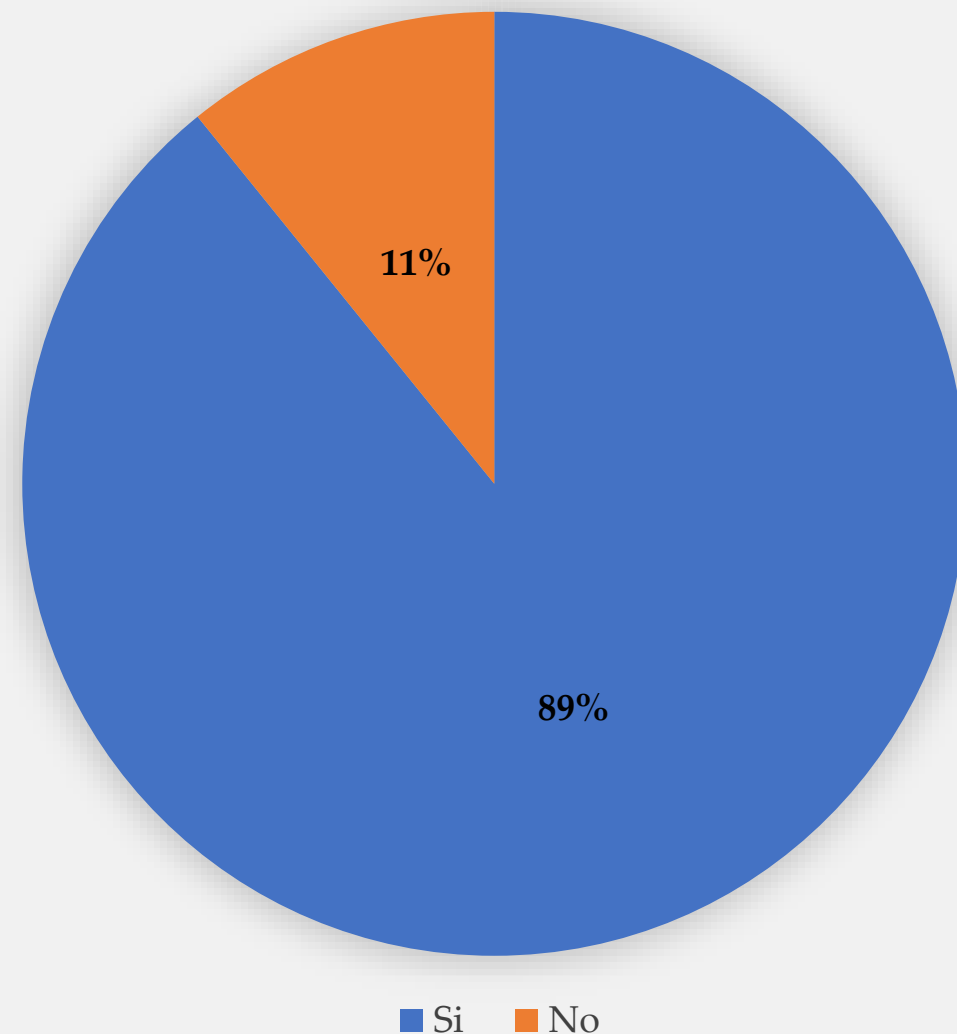
De la pregunta anterior “**¿La información suministrada por la JEP, fue clara?**”. De 342 respuestas obtenidas, **20 personas (6%)\*** respondieron **No**. De éstas, 17 basaron sus respuestas en las siguientes razones:

1. Dificultad para entender las respuestas suministradas (65%).
2. Demora en la respuesta (24%).
3. Información incompleta (12%).

\* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que la información suministrada por la JEP no fue clara.

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

Del total de respuestas obtenidas, el 89% de las personas considera que fueron atendidas de acuerdo con los plazos y los términos informados. El 11% dice que **No fue así**.



**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 las 342 respuestas obtenidas 37 personas **(11%)\*** contestaron **No**, de las cuales 33 basaron su respuestas en las siguientes razones:

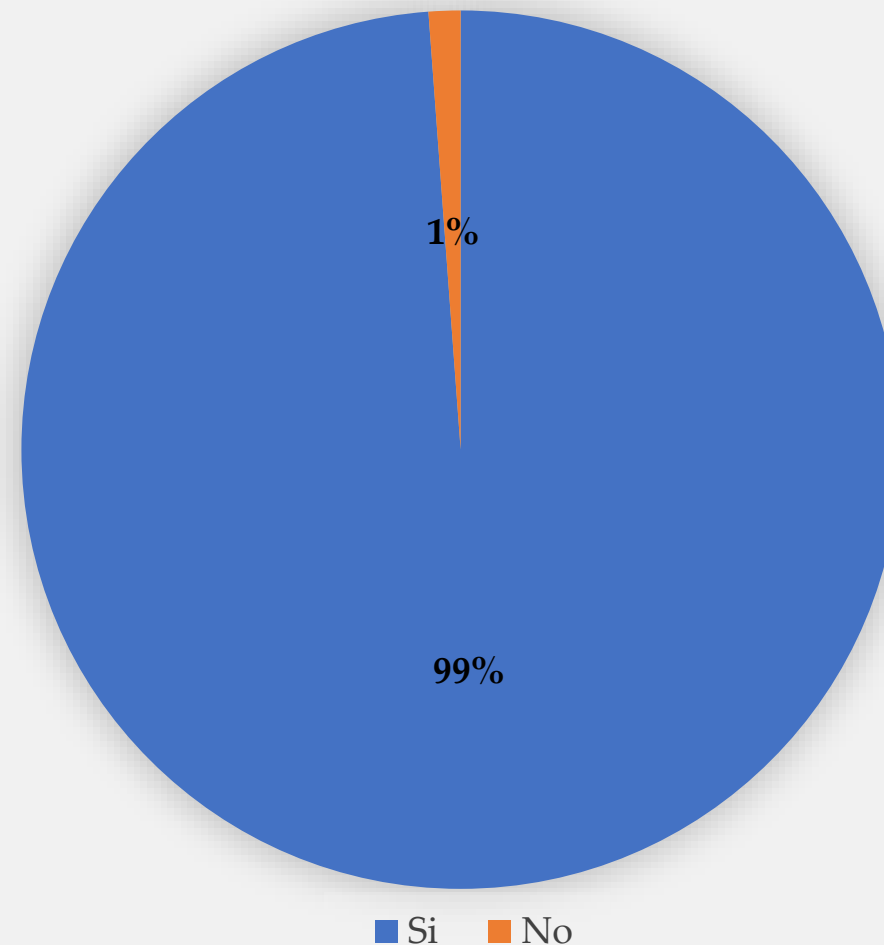
- Falta de oportunidad en las respuestas (100%): Demoras para brindar respuesta a peticiones escritas, o la no existencia de respuesta en algunos casos.

\* La descripción corresponde al 100% de las personas que manifestaron que su solicitud no fue atendida de acuerdo a los plazos o términos que le informaron.

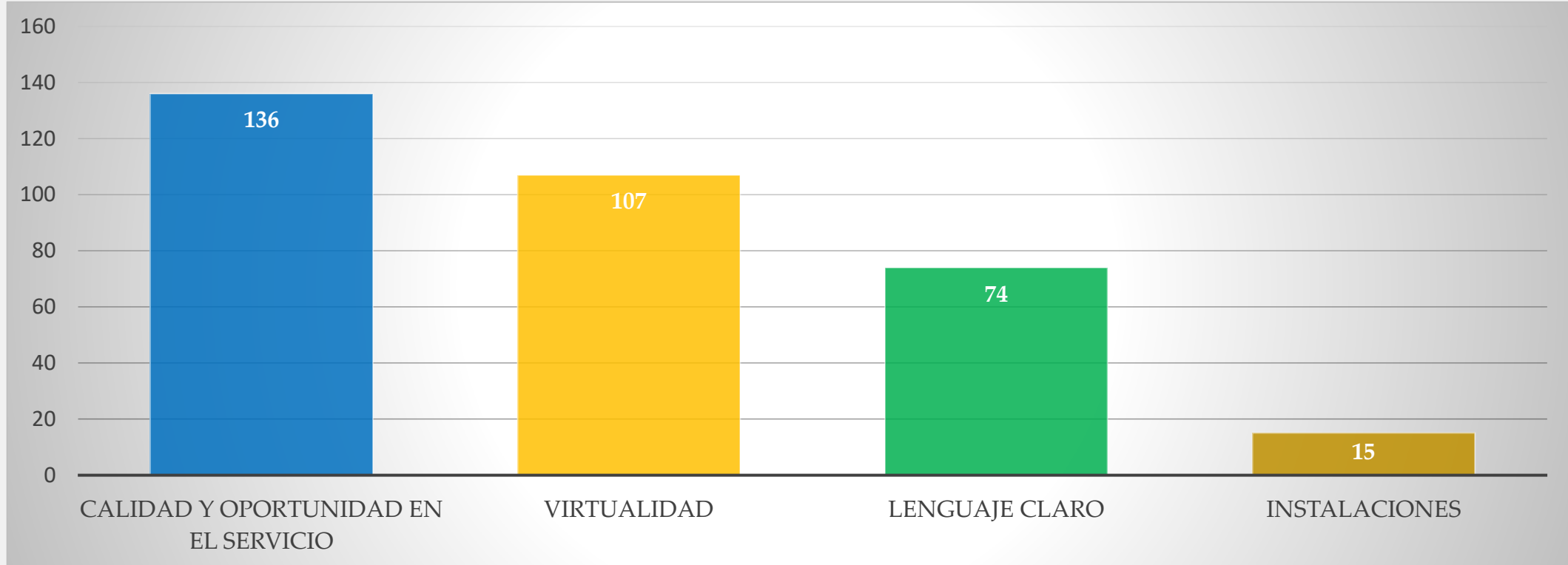


**7. ¿Algún funcionario o funcionaria de la JEP le propuso realizar o agilizar un trámite a cambio de algún beneficio material o económico?**

Del total de respuestas obtenidas, el 99% de las personas indicaron que no les propusieron realizar o agilizar un trámite a cambio de un beneficio material o económico y 4 personas (1%) manifestaron que si, pero no justificaron su respuesta, a pesar de tener la oportunidad de hacerlo.



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



En las 342 respuestas obtenidas, se resaltó lo siguiente:

- 41% valora positivamente la calidad y oportunidad en el servicio.
- 32% reconoce la importancia de los canales virtuales dispuestos.
- 22% considera que es utilizado un lenguaje claro.
- 5% resalta las instalaciones.

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

1. Felicitaciones y comentarios positivos (45%).
2. Disminución en el tiempo de respuestas (9%).
3. Mayor participación ciudadana (9%).
4. Facilidad para navegación en la página web (8%).
5. Mayor presencia en territorio (6%).
6. Realizar procesos pedagógicos con la comunidad (5%).
7. Ampliación de los canales de comunicación (4%).
8. Disponibilidad de información sobre el estado de los trámites judiciales (3%).
9. Lenguaje claro (2%).
10. Realizar comunicados a través de los medios de comunicación (2%).

Otros (5%). Relacionados con los siguientes temas:

- Disminución en el tiempo de respuestas a comparecientes.
- Mayor aplicación de temas psicosociales.
- Mayor información sobre solicitudes de acreditación.
- Mayor resultado de los procesos judiciales.
- Mecanismos de ingreso a LEGALI para conocer estado de los trámites judiciales.
- Mejorar la investigación de los informes.
- Participación a víctimas de manera virtual.

## 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	Otorgar el 100% de las respuestas dentro de los términos de ley.	Departamento de Atención al Ciudadano
Necesidad de brindar información del servicio de atención a la ciudadanía en las oficinas en territorio.	Continuar con las acciones necesarias para mejorar las condiciones de conectividad y dotación de equipos en territorio, así como capacitación para el uso de las herramientas que permitan registrar la información del servicio prestado.	Departamento de Atención al Ciudadano
Demanda de consulta de los procesos judiciales y notificaciones a través de la página web.	Escalar la solicitud al Secretario Ejecutivo sobre la posibilidad que la Magistratura permita el acceso a los usuarios al sistema de gestión documental CONTi para consulta de procesos y notificaciones.	Departamento de Atención al Ciudadano
Ampliación de los canales de atención	Continuar con la implementación de las herramientas de WhatsApp y agendamiento virtual.	Departamento de Atención al Ciudadano
Mecanismos que faciliten el acceso a la página web	Solicitar a la Subdirección de Comunicaciones, el desarrollo de alguna funcionalidad en la página web que facilite su acceso.	Departamento de Atención al Ciudadano.

JEP

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ