

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ
(JEP)

OFICINA ASESORA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SISTEMATIZACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA INSTITUCIONAL
“RESTAURANDO CONFIANZA CON LA CIUDADANÍA”

Fecha: XX de Diciembre de 2024

JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ – JEP

RESTAURANDO CONFIANZA CON LA CIUDADANÍA

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
3. RESULTADOS Y LOGROS	5
4. IMPACTO EN LAS COMUNIDADES	7
5. PRINCIPALES APRENDIZAJES IDENTIFICADOS	8
6. BARRERAS EN LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN	9
7. SOLUCIONES APLICADAS	10

1. Introducción

La Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), en el marco de su compromiso con la justicia abierta, ha desarrollado diversas estrategias y actividades fundamentadas en los pilares de participación ciudadana y transparencia, con el propósito de involucrar activamente a sus grupos de interés. En este contexto, surge la **Estrategia Integral para la Participación de Víctimas y la Ciudadanía de la JEP**, concebida como una herramienta clave para la planeación, ejecución y seguimiento de las actividades de participación ciudadana en cada vigencia.

En 2023, la **Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía (OAAC)** anteriormente conocida como el Departamento de Atención a la Ciudadanía (DAC)— estableció como



meta la realización de 30 encuentros de participación ciudadana, fortaleciendo así su compromiso con la inclusión y el diálogo constructivo entre la ciudadanía y la jurisdicción. En este contexto, surge la iniciativa *Restaurando Confianza con la Ciudadanía*, en 2023 llamados Construyendo Confianza con la Ciudadanía, que son encuentros diseñados para fortalecer la participación y la mejorar la confianza ciudadana, buscando la reconstrucción del tejido social del país.

Después de dos años de ejecución, estos encuentros se han consolidado a nivel nacional como un espacio de diálogo directo entre la Jurisdicción y la ciudadanía para la promoción de la inclusión, la escucha activa, el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los participantes y el fortalecimiento de la gestión institucional.

La sistematización de esta buena práctica tiene como objetivo documentar los aprendizajes institucionales generados para uso y replica de otros equipos de trabajo, resaltar las lecciones aprendidas y los elementos clave que han permitido el éxito de esta iniciativa. Asimismo, busca identificar oportunidades de mejora que fortalezcan su impacto en las comunidades y su adopción en otros contextos, asegurando la sostenibilidad de los logros alcanzados y su aporte a la memoria institucional de la JEP.

2. Descripción de la buena práctica

Restaurando Confianza con la Ciudadanía nace en el 2023 con el objetivo de desarrollar encuentros presenciales, virtuales o de manera virtual, con el propósito de fortalecer la participación y la construcción de confianza con la ciudadanía en general y así contribuir al proceso de reconstrucción del tejido social en el país.

Para el desarrollo de los encuentros, no se ha priorizado exclusivamente a actores como víctimas, organizaciones de víctimas y comparecientes que son los principales grupos de interés de la Jurisdicción y la población objeto de otras Oficinas Asesoras de la Subsecretaría Ejecutiva. En cambio, se ha focalizado en los grupos poblacionales definidos por OAAC: ciudadanía en general, en ella encontramos organizaciones de mujeres; organizaciones indígenas, negra, afrodescendiente, raizal, palenquera y Rrom; Asociaciones y agrupaciones económicas; organizaciones campesinas; Juntas de acción comunal y líderes sociales; servidores públicos y contratistas, líderes juveniles, entre otros.

El equipo organizador y líder de estos espacios es la Oficina Asesora de Atención a la Ciudadanía. Además, para la realización de los encuentros dependiendo del público objetivo priorizado y el territorio seleccionado, se coordina la participación de las distintas Oficinas Asesoras de la Subsecretaría Ejecutiva, el Grupo de Análisis de la Información (GRAI), la Unidad de Investigación y Acusación (UIA), y los distintos despachos de magistratura.

Por su parte, externamente se ha contado con el apoyo de entidades públicas del orden nacional y territorial, ministerio público, personerías, organizaciones no gubernamentales (ONG), y en algunas ocasiones se ha contado con el acompañamiento de La Misión de Verificación de las Naciones Unidas en Colombia (UNVMC). La articulación con estos aliados estratégicos ha permitido el desarrollo de las actividades de participación a bajo costo, una convocatoria más fluida y efectiva y la realización de encuentros con la asistencia de un mayor número de personas.

Para seleccionar los lugares en los que se han llevado a cabo los encuentros de participación, se han priorizado municipios según los siguientes criterios: i) aquellos que cuentan con profesional de la OAAC, ii) que tengan en curso o hayan tenido investigaciones relacionadas con los macro casos priorizados por la JEP, iii) que forman parte de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), iv) que pertenecen a las Zonas Más Afectadas por el Conflicto (ZOMAC), v) o donde entidades nacionales o territoriales están realizando ferias de servicios.

Finalmente, frente a la metodología utilizada para los encuentros “Restaurando Confianza con la Ciudadanía”, y con base en el documento **Metodología de Participación Ciudadana con Lenguaje Claro**¹, se establecieron tres fases clave: 1) Diagnóstico y planeación, 2) Implementación, y 3) Revisión y mejora. Estas fases orientaron el diseño de actividades con enfoque restaurativo, diferencial y territorial, asegurando la inclusión de víctimas, organizaciones sociales y ciudadanía en general. Además, se destacó el uso de herramientas pedagógicas y dinámicas participativas que fomentaron la confianza y el acceso efectivo a la información, fortaleciendo la interacción entre la JEP y sus grupos poblacionales o grupos de interés.

3. Resultados y logros

Durante el 2023, en el marco de la estrategia "**Construyendo Confianza con la Ciudadanía**", se alcanzaron los siguientes resultados:

¹ Anexo 1

- Se llevó a cabo 37 encuentros de participación, con un promedio de 45 asistentes por evento, para un total cercano de más de 1.681 personas con las que diálogo la JEP.
- Las actividades se desarrollaron en 10 departamentos y 12 municipios, ampliando la cobertura territorial, el acceso a la información y el cierre de brechas para la participación de las comunidades de estos territorios.
- En estos encuentros se facilitó la participación y el diálogo con adultos mayores, ciudadanía en general, comparecientes, estudiantes, comunidades indígenas, integrantes de juntas de acción comunal, líderes sociales, mujeres, población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera, campesinado, servidores públicos, víctimas, entre otros.

En el 2024, con la implementación de la estrategia "**Restaurando Confianza con la Ciudadanía**", se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se realizaron 47 encuentros de participación, superando el número de actividades del año anterior, aunque con un promedio de 29 asistentes por evento, evidenciando una menor afluencia por actividad, contando con una participación de 1.381 personas.
- Las actividades se llevaron a cabo en 11 departamentos y 18 municipios, incrementando la cobertura territorial en términos de localidades atendidas.
- En estos encuentros se facilitó la participación y el diálogo con adultos mayores, ciudadanía en general, comparecientes, estudiantes, comunidades indígenas, integrantes de juntas de acción comunal, líderes sociales, mujeres, población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera, servidores públicos y víctimas.

Estos resultados reflejan un aumento en la cantidad de encuentros realizados y una ampliación en la cobertura geográfica en el 2024.

4. Impacto en las comunidades

- **Fortalecimiento del tejido social:** Los encuentros promovieron la reconstrucción del tejido social mediante el desarrollo de actividades que fortalecieron la confianza entre las comunidades y la Jurisdicción Especial para la Paz (JEP). Este impacto fue especialmente significativo en territorios afectados por el conflicto armado, donde las comunidades han tenido pocas interacciones con entidades del Estado, dado que no hacen presencia en estos municipios y las dificultades que enfrentan las comunidades para acceder a ellas (desplazamientos, desconocimiento de sus derechos, de las competencias institucionales, costos de asociados al acceso de los servicios del Estado, entre otros).
- **Participación de diversos grupos poblacionales:** Se logró vincular a una amplia variedad de grupos, entre ellos mujeres, poblaciones afrocolombianas, indígenas, víctimas del conflicto armado, juntas de acción comunal, líderes comunitarios, campesinado y estudiantes. Esta diversidad permitió que los espacios fueran representativos y que las actividades se adaptaran a las necesidades específicas de cada población y sus territorios.
- **Reducción de barreras de acceso a la justicia:** La JEP, a través de estos encuentros, llevó su labor a regiones donde no tiene presencia permanente, lo que cerró brechas en el acceso a la justicia transicional. Las personas participantes destacaron que pudieron aclarar dudas, conocer los canales y mecanismos de atención y familiarizarse con los procesos de acreditación como víctimas de la entidad.

- **Fortalecimiento del liderazgo comunitario:** Las mujeres son protagonistas en estos espacios, destacando su rol en el liderazgo comunitario y su capacidad para impulsar procesos de paz desde las bases sociales. También se reconoció el papel de líderes de comunidades étnicas y rurales, lo que fortalece los mecanismos de representación territorial. Adicionalmente se evidenció el potencial del trabajo con líderes de juntas de acción comunal, para que estos a su vez se conviertan en orientadores de sus comunidades para facilitar el acceso a la justicia transicional y participar en los procesos restaurativos.
- **Educación con lenguaje claro sobre la justicia restaurativa:** Las actividades promovieron una mayor comprensión a través del uso del lenguaje claro como un elemento fundamental en el relacionamiento de los servidores y contratistas de la JEP y los diferentes grupos poblacionales, facilitando así el acceso, reconocimiento y adopción de los principios de la justicia restaurativa, generando conciencia en las comunidades para priorizar el enfoque centrado en la reparación, reconciliación y no repetición, en lugar del castigo tradicional.

5. Principales aprendizajes identificados

- **Enfoque territorial e inclusión:** La experiencia mostró que adaptar las actividades al contexto territorial y cultural de cada comunidad es esencial. Por ejemplo, en regiones como Tumaco y Barbacoas, se destacó la importancia de trabajar en conjunto con organizaciones locales de mujeres para mejorar el alcance de los programas.
- **Colaboración interinstitucional:** La articulación con otras instituciones, como el Ministerio de Justicia, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la

Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), permitió ampliar la oferta de servicios y garantizar una intervención integral en los territorios.

- **Retroalimentación directa de la comunidad:** Los mecanismos participativos, como murales de compromisos y tableros de evaluación, proporcionaron información valiosa sobre las percepciones y necesidades de los asistentes. Se destaca la importancia de recoger y utilizar estas opiniones para ajustar y mejorar futuros espacios de participación.
- **Construcción de confianza:** El contacto directo con la ciudadanía, en muchos casos el primero con la JEP, demostró que este tipo de encuentros son fundamentales para desmitificar el sistema de justicia transicional y generar confianza en su funcionamiento.
- **Dificultades operativas:** Algunos retos logísticos, como retrasos en las sesiones o limitaciones de tiempo y espacio, subrayaron la necesidad de mejorar la planificación y coordinación, especialmente en el marco de ferias o actividades con alta afluencia de personas.
- **Fomento de la continuidad:** Se identificó un interés generalizado de parte de las comunidades por mantener y ampliar estos espacios. Los participantes sugirieron incluir más actividades educativas y llevar estas iniciativas a universidades, gremios y otros espacios comunitarios y rurales.

6. Barreras en los espacios de participación

- **Falta de coordinación interinstitucional:** En eventos como las ferias de servicios realizadas en Santa Rosa del Sur (Bolívar) y Tierralta (Córdoba), la ausencia de la Fiscalía General de la Nación y del Programa de Justicia y Paz limitó la capacidad de atención a las víctimas que buscaban respuestas o acompañamiento en casos

que no eran competencia de la JEP. Esta situación generó frustración en los participantes y dejó temas pendientes para futuras gestiones.

- **Retrasos en la logística local:** En Santa Rosa del Sur (Bolívar), la alcaldía municipal no dispuso a tiempo del espacio físico programado para el desarrollo del encuentro, lo que generó un retraso en su inicio. Este tipo de situaciones afecta la agenda planeada y la percepción de la comunidad sobre la planeación y organización de la jornada.
- **Condiciones climáticas adversas:** En Tierralta (Córdoba), fuertes lluvias retrasaron el inicio de la feria y disminuyeron la afluencia temprana de participantes al módulo de atención de la JEP. Este tipo de barreras, aunque externas, complican el alcance de los objetivos de participación.
- **Limitaciones de infraestructura y acceso:** En municipios como San Juanito (Meta), la ausencia de transporte público formal obligó a gestionar soluciones especiales para el traslado del equipo de servidores y contratistas de la JEP, lo que aumentó costos y complicó la logística para garantizar la participación de todos los actores involucrados.
- **Desconocimiento por parte de la comunidad:** Durante los encuentros, muchos participantes expresaron dudas sobre las competencias específicas de la JEP, cómo se relaciona con otras entidades (por ejemplo: Justicia y Paz), y los beneficios tangibles de participar en los procesos de acreditación individual y colectiva.

7. Soluciones aplicadas



- **Mitigación inmediata de problemas logísticos y reprogramaciones estratégicas:** En Santa Rosa del Sur (Bolívar), el equipo reprogramó el encuentro con líderes comunitarios para garantizar que se llevará a cabo, a pesar del retraso inicial.
- **Ajustes a condiciones climáticas:** En Tierralta (Córdoba), se esperó a que mejoraran las condiciones de lluvia, lo que permitió a los asistentes acercarse a los espacios de la feria con mayor seguridad.
- **Incremento en el apoyo comunitario:** En San Juanito (Meta), se logró un compromiso por parte de los líderes comunitarios para divulgar en sus respectivas veredas, la información sobre los procesos de acreditación colectiva y otros temas relacionados con la JEP. En eventos como el de Turbo y Apartadó (Antioquia), se compartieron contactos de enlaces territoriales para fortalecer la comunicación y el acompañamiento posterior al cierre del encuentro.
- **Evaluaciones y reuniones de seguimiento:** En Turbo (Antioquia), con una reunión posterior al encuentro se evaluó las actividades realizadas, así mismo se identificó las áreas de mejora y planear acciones para garantizar una mayor articulación con otras entidades en el futuro.
- **Fortalecimiento de la comunicación y la pedagogía:** Durante los encuentros, se adelantaron diálogos de fácil comprensión con el uso de presentaciones claras sobre los macro casos de la JEP, los canales de comunicación, los procesos de acreditación y los proyectos restaurativos. Esta estrategia dispuso dudas y aumentar el conocimiento de los asistentes sobre los beneficios y alcance de la Jurisdicción.

- **Gestión de alianzas interinstitucionales:** En la feria de Tierralta (Córdoba), representantes de la Gobernación ofrecieron apoyo para los proyectos restaurativos, destacando la importancia de escalar solicitudes de colaboración con las autoridades locales y departamentales.
- **Optimización del acceso y transporte:** En regiones como San Juanito (Meta), se aseguraron vehículos especiales para garantizar el traslado seguro y puntual del equipo organizador de la JEP, facilitando así la realización de las actividades.
- **Interés de la comunidad:** A pesar de las barreras, los eventos demostraron un fuerte interés por parte de los líderes comunitarios en involucrarse activamente en los procesos de justicia y reparación. Esto refuerza la necesidad de continuar fortaleciendo la relación entre la JEP y las comunidades.
- **Importancia de la coordinación:** La ausencia de entidades clave en algunos eventos subrayó la necesidad de una planificación y coordinación más efectiva entre todas las instituciones involucradas.
- **Adaptabilidad como clave del éxito:** Las soluciones aplicadas muestran la capacidad de los equipos organizadores para adaptarse a circunstancias imprevistas, lo que contribuye a mantener el impacto positivo en las comunidades.