

Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de Rendición de cuentas 2022 de la Jurisdicción Especial para la Paz

La opinión de la ciudadanía frente al proceso realizado en la rendición de cuentas constituye una parte fundamental y razón de ser del esfuerzo que se hace para acercar la entidad a las personas interesadas en las dinámicas y avances de la misma. Por ello, se plantea mediante un instrumento de recolección de información conocer las percepciones y puntos de vista de la ciudadanía acerca del quehacer de la JEP durante la realización del diálogo de Rendición de cuentas 2022 en la ciudad de Medellín el 1º de noviembre de 2022. Este capítulo está estructurado en 3 secciones. La primera contiene la descripción del instrumento de recolección de información. En la segunda sección se aborda la recopilación y crítica de los datos. Por último, la tercera sección contiene los resultados estadísticos de la aplicación del instrumento.

1. Descripción del instrumento

El instrumento de valoración de la rendición de cuentas al evento fue construido de acuerdo con los parámetros del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública. El instrumento se diseñó para ser autodilucidado de forma anónima presencial y virtual por parte de los ciudadanos asistentes al evento de Rendición de cuentas. El diseño de las preguntas integradas en el instrumento consideró asuntos relativos a la convocatoria, accesibilidad presencial y virtual al evento, características de la información suministrada, temas de mayor interés, lenguaje claro, atención para resolver inquietudes, posibilidad de ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad con la información presentada, aspectos logísticos e interés en participar en futuros ejercicios de rendición de cuentas. El instrumento contiene 9 preguntas.



2. Recopilación y crítica de los datos

El instrumento fue entregado de manera física a los asistentes presenciales al diálogo de Rendición de cuentas 2022 en el Museo Casa de la Memoria y quedó a disposición de los asistentes virtuales a través de un vínculo a un formulario electrónico. Al final se obtuvieron 26 formatos diligenciados, 4 de ellos virtuales.

A partir de las encuestas recopiladas se realizó la digitación de las respuestas en una hoja de cálculo. Al revisar, la calidad de las respuestas frente criterios de completitud¹ y coherencia² se obtuvieron los siguientes resultados:

A. Completitud

Las respuestas registradas en los formatos de evaluación tienen un 18% de datos perdidos o missings³ que indica un buen balance teniendo en cuenta que el instrumento fue autodiligenciado.

B. Coherencia

El instrumento al ser diseñado con una estructura sencilla asegura que la información recopilada mantenga coherencia entre las preguntas formuladas.

3. Análisis estadístico

El 23% de la ciudadanía que diligenció el instrumento de evaluación tanto de manera presencial como virtual, manifestaron que se enteraron de la realización de la rendición de cuentas a través de correo electrónico. 23% se enteró mediante llamada telefónica, 9% a través de la página web de la entidad, 14% supo del evento a través de las redes sociales, 27% se enteró por el contacto vía WhatsApp y, el 5% de las personas que diligenciaron el formato, se enteraron a través prensa u otros medios de comunicación. Debe tenerse en cuenta que las llamadas telefónicas hacen referencia a la confirmación realizada por el *Contact Center* del Departamento de Atención al Ciudadano de la JEP.

¹ Se refiere a que los datos del formato sean diligenciados en su totalidad.

² Consiste en la cualidad de los datos para guardar relación entre las preguntas con los datos.

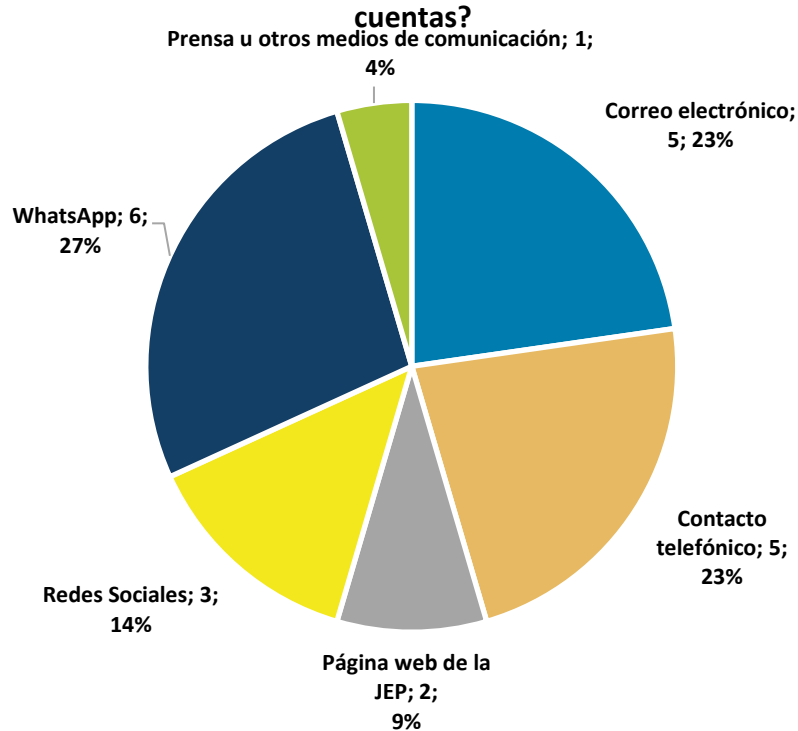
³ Un dato perdido o missing es un dato que no fue recopilado por omisión del respondiente.



SE-Subdirección de Planeación | Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas 2022 | 2023.05.05

Gráfica 1. Medio por el que se enteraron los asistentes de la convocatoria al evento

¿Cómo se enteró de la realización del diálogo de Rendición de cuentas?



En relación con los aspectos relacionados con la convocatoria y organización logística del evento se obtuvo que, en promedio un 78% de los que respondieron el formulario evaluaron con un puntaje de 5, que es el máximo nivel de evaluación. 13% consideraron que este aspecto merecía una calificación de 4. Hubo un 4% de estas personas que consideró que la evaluación que merecía el evento era 3 y un 3% consideró que la evaluación adecuada debía ser 2. Hubo solo un 1% de personas que consideraron que la calificación debería ser 1. La tabla 1 a continuación muestra el detalle por aspecto (convocatoria, instalaciones, ayudas audiovisuales, stand/atención a la ciudadanía). La tabla permite apreciar que ese 1% promedio que calificó con el menor puntaje lo relacionado con la convocatoria y organización logística del evento, realmente corresponde a una persona que evaluó el aspecto de Stand/punto de atención a la ciudadanía con el nivel más bajo. Esta persona representa el 5% de los 26 formularios diligenciados.

También se observa que el aspecto con mayor calificación fue el de las ayudas audiovisuales (90% calificaron con 5) y los aspectos con evaluación más deficiente fueron instalaciones



SE-Subdirección de Planeación | Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas 2022 | 2023.05.05

(10% evaluaron con 2), convocatoria (4% evaluaron con 2) y el punto de atención a la ciudadanía (5% evaluaron con 1).

Tabla 1. Valoración de aspectos logísticos y de soporte dispuestos para el evento

Calificación	Convocatoria	Instalaciones	Ayudas audiovisuales (sonido e imagen)	Stand/ punto de atención a la ciudadanía	Promedio
5	63%	81%	90%	80%	78%
4	17%	10%	10%	15%	13%
3	17%	0%	0%	0%	4%
2	4%	10%	0%	0%	3%
1	0%	0%	0%	5%	1%

Con relación a la pregunta sobre la información suministrada en el evento, según los criterios de relevancia, oportunidad, actualización, claridad y calidad, se obtuvo que en promedio el 58% de las personas que diligenciaron el formulario, manifiesta que la información suministrada merece ser calificada con la máxima evaluación (5). Un 17% dice que la información suministrada bajo esos criterios debería calificarse con un 4. Otro 16% considera que, si se evalúa la información bajo estos criterios, esta debería calificarse con un 3. Hay un 3% que califica con 2 y un 6% evalúa con 1. La Tabla 2 a continuación, muestra esta evaluación promedio y el detalle de la evaluación en cada uno de los 5 criterios.

Tabla 2. Valoración de la información suministrada

Calificación	Relevante	Oportuna	Actualizada	Clara	De calidad	Promedio
5	56%	59%	65%	53%	57%	58%
4	22%	18%	12%	16%	19%	17%
3	17%	18%	12%	21%	14%	16%
2	0%	0%	0%	11%	5%	3%
1	6%	6%	12%	0%	5%	6%

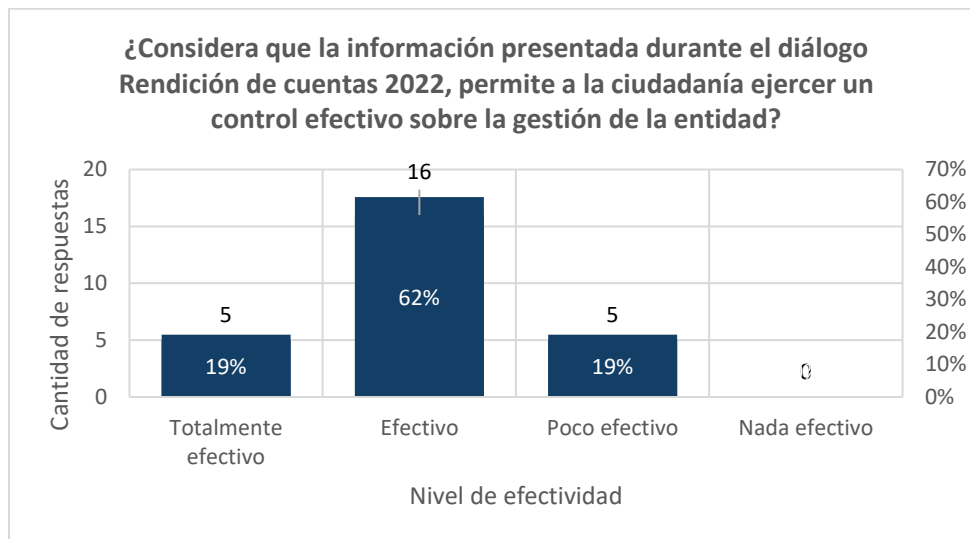


SE-Subdirección de Planeación | Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas 2022 | 2023.05.05

Al consultar a la ciudadanía asistente si consideraba que la información presentada durante el diálogo de Rendición de cuentas 2022 le permite ejercer un control efectivo sobre la gestión de la entidad, el 19% consideró que esta información es totalmente efectiva para dicho control, el 62% pensó que es efectivo, otro 19% consideró la información suministrada es poco efectiva para el control de la gestión. No hubo ninguna persona que considerara que la información no es nada efectiva para realizar control sobre la gestión de la JEP. La

Gráfica 2 a continuación muestra este resultado.

Gráfica 2. *Efectividad de la información suministrada durante el evento*

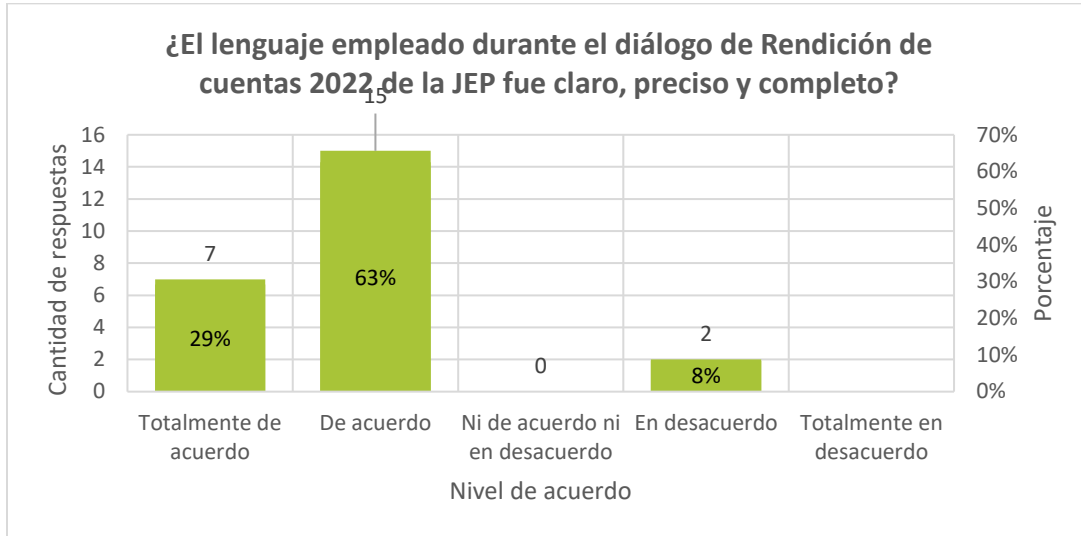


También se consultó acerca del lenguaje empleado durante el diálogo. Tal como lo muestra la Gráfica 3, el 29% de las personas que diligenciaron el instrumento estuvo totalmente de acuerdo en considerar que dicho lenguaje fue claro, preciso y completo. El 63% estuvo de acuerdo con ello, solo un 8% estuvo en desacuerdo. Nadie manifiesta estar totalmente en desacuerdo.



SE-Subdirección de Planeación | Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas 2022 | 2023.05.05

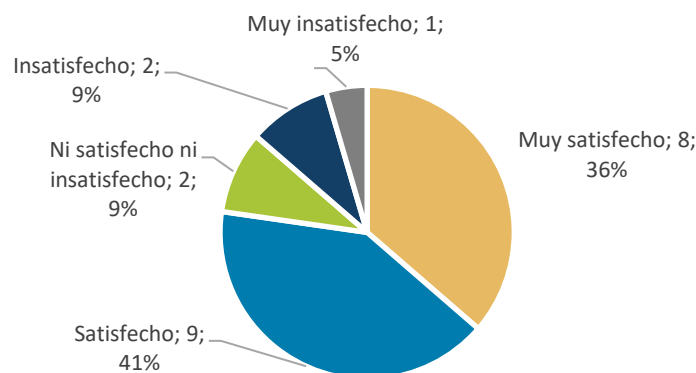
Gráfica 3. *Evaluación del lenguaje empleado durante el diálogo de Rendición de cuentas*



En cuanto al nivel de satisfacción con la información aportada en el diálogo, el 36% de las personas manifestó haber quedado muy satisfecho, 41% indicó estar satisfecho, 9% dijo no estar satisfecho ni insatisfecho con dicha información. Un 9% expresó estar insatisfecho y una persona que corresponde al 5% dijo estar muy insatisfecho con la información. La Gráfica 4 que sigue, muestra esta distribución de satisfacción entre los asistentes.

Gráfica 4. *Nivel de satisfacción con la información presentada*

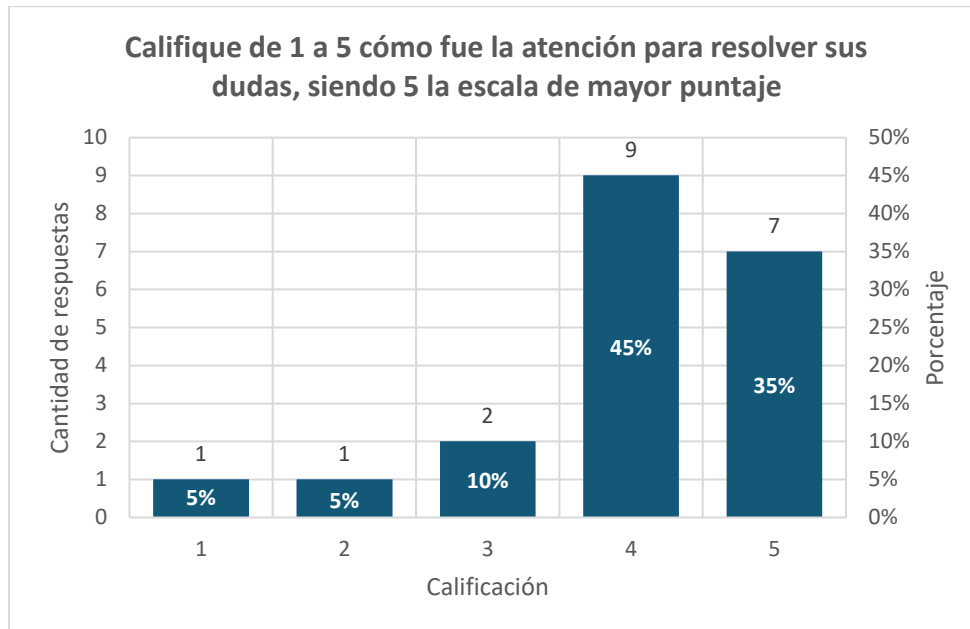
¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información aportada durante el diálogo de Rendición de cuentas 2022?



SE-Subdirección de Planeación | Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas 2022 | 2023.05.05

Al indagar acerca de cómo fue la atención para resolver las dudas durante el diálogo de Rendición de cuentas 2022, en una escala de 1 a 5 en la que 5 es la mejor evaluación, el 35% de los participantes que diligenciaron el instrumento consideraron que este aspecto se debería calificar con 5, el máximo nivel de evaluación. 45% calificaron con 4 y el otro 20% calificaron con 3, 2 o 1 como se muestra en la Gráfica 5 que sigue.

Gráfica 5. Evaluación del nivel de atención para resolver las dudas



Por último, se pidió a las personas que participaron de manera virtual, que calificaran los aspectos de accesibilidad al evento, calidad de la transmisión, atención a las preguntas y registro de asistencia. En una escala de 1 a 5, siendo 5 el máximo nivel de evaluación, los 4 participantes que contestaron el instrumento de manera virtual calificaron por encima de 4 todos los aspectos, como se muestra en la Tabla 3 que sigue.



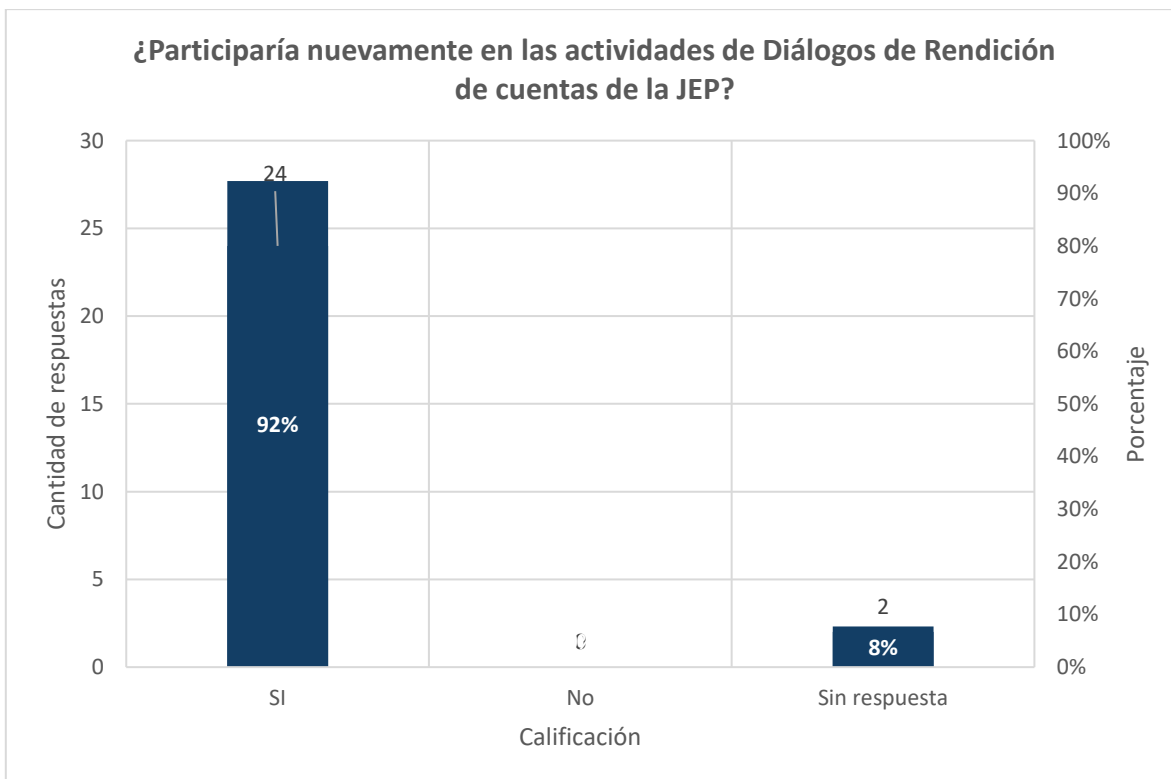
SE-Subdirección de Planeación | Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas 2022 | 2023.05.05

Tabla 3. Evaluación de la transmisión virtual

Calificación	Acceso al evento	Calidad de la transmisión	Atención a preguntas	Registro de asistencia	Promedio
5	100%	75%	50%	75%	75%
4	0%	25%	50%	25%	25%
3	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%

Por último, se consultó a los asistentes, si participaría de nuevo en las actividades del diálogo de Rendición de cuentas de la JEP. De los 26 que diligenciaron el instrumento, 2 que corresponden al 8% no contestaron. Los 24 restantes, es decir el 92% respondieron que sí participarían tal como se observa en la Gráfica 6 a continuación.

Gráfica 6. Interés en participar en futuros eventos de rendición de cuentas



SE-Subdirección de Planeación | Resultado de la encuesta realizada en el ejercicio de rendición de cuentas 2022 | 2023.05.05

Las razones por las que estas personas participarían en futuros eventos de rendición de cuentas se presentan de manera textual a continuación:

- *“Para aprender y valorar el enorme trabajo de la JEP”*
- *“si escucharla porque es un aprendizaje ...”*
- *“Por supuesto por la importancia de la información”*
- *“Por la importancia del acompañamiento para las víctimas en Colombia, en especial en mi municipio, por la violación de los derechos humanos cometidos por el conflicto armado”*
- *“Este espacio es supremamente importante para nosotras las víctimas”*
- *“El sistema restaurativo, que debe liderar la JEP es importante para una transformación en nuestra sociedad y debe ser de conocimiento de todos, de como avanza”*

