

**Análisis del resultado
Encuesta de satisfacción
Rendición de cuentas 2024**



La JEP dialoga con el país

**Secretaría Ejecutiva (SEJEP)
Subdirección de Planeación
2024**

Equipo técnico

ADELA DEL PILAR PARRA GONZÁLEZ

Subdirectora de Planeación

Elaborado por:

LINA MARÍA GARCÍA HENAO

Contratista

Subdirección de Planeación

Revisado por:

POLO FÉLIX SUÁREZ GÓMEZ

Profesional especializado II

Subdirección de Planeación

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	4
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	5
4.1. Recopilación y crítica de los datos.....	6
4.2. Análisis estadístico.....	7
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	12

INTRODUCCIÓN

El diálogo de Rendición de cuentas 2024 de *LA JEP DIALOGA CON EL PAÍS* fue pensado como un espacio para en línea con las actividades propuestas para desarrollar el Plan Anual del Programa de Transparencia y Ética Pública de esta vigencia y la Estrategia aprobada, la Jurisdicción realizó su Rendición de cuentas 2024 *La JEP Dialoga con el País*, con la participación de la ciudadanía, de organizaciones de la sociedad civil, cooperación internacional, colaboradores de diferentes entidades del Estado, la academia, víctimas y comparecientes.

Particularmente, este año, la Rendición de cuentas además de responder a la Política y Lineamientos adoptados por la JEP para tal efecto, se desarrolló en el marco de la campaña de sensibilización adelantada por la Secretaría Ejecutiva con el propósito de recordar y promocionar los valores, instrumentos y fundamentos que orientan una gestión transparente, haciendo hincapié en aquello que significa una gestión judicial transparente y eficiente denominada TRANSPARENCIA QUE INSPIRA, implementada durante el segundo semestre de 2024.

De este modo, se destaca la transparencia no solo como práctica cotidiana en la gestión judicial sino también como herramienta para que la ciudadanía se acerque a la entidad y fortalezca su vínculo de confianza con la JEP cuyo compromiso es entregar información clara, pertinente y oportuna, puntualmente a sus grupos de interés y, al público en general.

Por eso, el Dialogo puso especial interés en mostrar a nuestros grupos de interés los resultados de la gestión de la entidad durante este último año haciendo foco en el cierre de mandato del Presidente de la magistratura, tomando en consideración aquellos temas que fueron identificados de mayor interés como resultado de la consulta hecha a la ciudadanía para tal efecto.

Al finalizar el evento, la jurisdicción solicitó a los asistentes diligenciar la encuesta de satisfacción que había sido entregada al comienzo con el material ilustrativo relacionado con el espacio. Este documento presenta el análisis de los resultados y las oportunidades de mejora identificadas.

1. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO UTILIZADO

Al cierre de la rendición de cuentas se puso a disposición de la ciudadanía el formato denominado “LA JEP DIALOGA CON EL PAÍS, RENDICIÓN DE CUENTAS 2024” para ser diligenciada de manera anónima y voluntaria. Las respuestas permitieron conocer el grado de satisfacción y la experiencia de los asistentes la jornada, tanto presenciales como virtuales.

El objetivo de esta encuesta fue identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora para los siguientes ejercicios de Rendición de cuentas de la JEP y con base en los resultados, implementar acciones para lograr mejores niveles de satisfacción de la ciudadanía.

El instrumento utilizado fue diseñado como se muestra a continuación:

Imagen No. 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024

Apreciada ciudadana o ciudadano,

La Jurisdicción Especial para la Paz (JEP), lo invita a diligenciar la siguiente encuesta para conocer su opinión sobre el desarrollo del espacio de diálogo de Rendición de cuentas (Rc) 2024. La información solicitada tiene fines estadísticos y su aporte contribuye al mejoramiento continuo de nuestra entidad.



1. ¿Cómo se enteró de la realización del espacio 2024?

- Correo electrónico
- Contacto telefónico
- Página web de la JEP
- Redes Sociales
- WhatsApp
- Prensa u otros medios de comunicación
- Por invitación de un tercero
- Otro, ¿cuál? _____

2. Respecto de la información entregada durante el Diálogo de Rc, califique del 1 a 5, teniendo en cuenta que 5 es el mejor puntaje posible ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos? (marque con una X)

Aspecto	1	2	3	4	5	No responde
Relevante						
Oportuna						
Actualizada						
Clara						
De calidad						

Si lo considera necesario, déjenos su comentario:

3. Desde su experiencia, ¿el lenguaje utilizado por la entidad y quienes intervinieron durante el espacio de Diálogo 2024 fue claro, preciso y fácil de entender? (marque con una X)

Si _____

No _____ ¿Por qué? _____

4. ¿Considera que la información presentada durante el espacio de Diálogo 2024 permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la JEP? (marque con una X)

Si _____

No _____ ¿Por qué? _____

5. Para asistente presencial: Califique del 1 a 5, teniendo en cuenta que 5 es el mejor puntaje posible ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos relacionados con la logística y organización del espacio?

Aspectos	1	2	3	4	5	No responde
Convocatoria						
Registro de asistencia						
Instalaciones						
Sonido						
Alimentación						
Ayudas audiovisuales						

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el desarrollo del diálogo 2024? (marque con una x)

Aspecto	
Muy satisfecho	
Satisfecho	
Ni satisfecho ni insatisfecho	
Insatisfecho	
Muy insatisfecho	

Si lo considera necesario, déjenos su comentario:

7. ¿Participaría nuevamente en este tipo de actividades?

Si _____

No _____ ¿Por qué? _____

8. Déjenos saber si hay algún aspecto adicional, bueno o por mejorar, que considere importante destacar:

Gracias por su participación



Fuente: Subdirección de Planeación, JEP 2024

La encuesta fue construida teniendo en cuenta aspectos tales como la información recibida durante el evento en cuanto a su relevancia, oportunidad, actualidad y claridad; si el lenguaje utilizado fue claro; si, en efecto, estos espacios permiten ejercer un control efectivo de la gestión de la JEP; los aspectos logísticos y de organización; convocatoria, acceso, calidad de la transmisión, y registro de asistencia, entre otros; y, por último, el grado de interés en la participación en futuros ejercicios de Rendición de cuentas como así también comentarios generales y oportunidades de mejora, de llegar a considerarlos

Este instrumento permite evaluar la efectividad institucional en la comunicación con los grupos de interés de la JEP y la ciudadanía en general y su percepción a cerca de la gestión de la entidad. Los resultados son los que se presentan paso seguido.

1.1.RECOPILACIÓN Y CRÍTICA DE LOS DATOS

La encuesta fue entregada de manera física a la totalidad de asistentes presenciales y quedó a disposición de los asistentes virtuales a través de un vínculo dispuesto en la página Web y YOUTUBE para ser direccionado al formulario electrónico. Se obtuvieron 64 formatos diligenciados, 5 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 8%³ de datos perdidos o *missings*⁴ que indica un excelente balance en la recolección teniendo en cuenta que el instrumento fue auto diligenciado. No obstante, presenta una oportunidad de mejora para evitar la pérdida de estos datos.

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 Al respecto se destaca que se trata de 84 respuesta no respondidas sobre las 1024 requeridas.

⁴ Un dato perdido o missing es un dato que no fue recopilado por omisión del respondiente.

Al respecto, es oportuno señalar que en el análisis que a continuación se presenta, incluye dentro de los números bajo el criterio *vacías*, las casillas de los formularios que no fueron diligenciadas y que son tomadas como datos perdidos.

b. Coherencia

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

1.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La tabla No. 1, muestra las respuestas a la pregunta No 1. ¿Cómo se enteró de la realización del espacio 2024?,

Tabla No. 1. Medio por el que se enteró del evento de RC

MEDIO	Cant.	%
contacto telefónico	6	9%
correo electrónico	28	44%
invitación de un tercero	5	8%
otro: visita al museo	3	5%
página web	5	8%
prensa	1	2%
Redes Sociales	4	6%
WhatsApp	12	19%
TOTAL	64	100%

Se concluye entonces que, el canal más efectivo fue la categoría correo electrónico con un 44%, es decir, 28 del total de las 64 personas que respondieron, se enteraron por ese medio. Esto demuestra la importancia que mantener depuradas y actualizadas nuestras bases de datos. Un 19% se enteró por medio de WhatsApp y el contacto telefónico ocupó el tercer puesto con un 9%. Se debe resaltar que un 5% de las personas que respondieron que se enteraron al entrar al visitar el Museo.

Por otra parte, al preguntar respecto de los atributos de la información recibida durante el desarrollo del diálogo de rendición de cuentas 2024, se pidió a los participantes



calificar del 1 a 5, teniendo en cuenta que 5 el mejor puntaje posible, los siguientes aspectos:

Tabla 2. Valoración de aspectos relacionados con la información recibida.

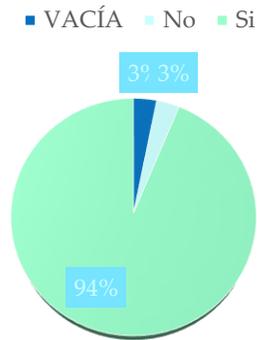
CALIFICACIÓN	Relevante	Oportuna	actualizada	Clara	De calidad	Promedio
5	63%	59%	61%	64%	50%	59%
4	19%	16%	11%	13%	20%	16%
3	8%	9%	5%	9%	6%	8%
2	2%	3%	2%	3%	5%	3%
vacías	9%	13%	22%	11%	19%	15%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Así, con relación a la pregunta sobre la información suministrada en el evento, según los criterios de relevancia, oportunidad, actualización y claridad se obtuvo que en promedio el 59% de las personas que diligenciaron el formulario, coincidieron en que la información suministrada merece ser calificada con la máxima evaluación (5). Un 16% la calificó con 4; un 8% con 3 y, un 3% la calificaron con 2. En proporción, el 15 % de los encuestados, dejaron vacíos alguno de esos criterios, esto muestra que persiste una falta de comprensión en la manera en cómo se debe diligenciar el instrumento, hemos identificado allí una oportunidad de mejora.

Para complementar su respuesta, también se le dio la oportunidad a quienes diligenciaron la encuesta de que, si lo consideraba necesario, dejaran comentarios adicionales. En ese sentido, recibimos 11 comentarios, 9 de ellos haciendo un llamado para entregar cifras y datos más contundentes como así también señalando que la información que se entregue en la Rc responda a las necesidades de la ciudadanía y se entregue en forma clara. También, es menester decirlo, recibimos dos felicitaciones y dos comentarios que no estaban relacionados directamente con la pregunta hecha.

Adicionalmente y con base en la experiencia en desarrollo de la jornada, se solicitó que respondieran si el lenguaje utilizado por la entidad y quienes intervinieron tanto en los paneles y conversatorios como el de los colaboradores que brindaron información en los stands fue claro, preciso y completo y estas fueron las respuestas:

Gráfica No. 1. Desde su experiencia el lenguaje utilizado por la entidad y quienes intervinieron fue claro, preciso y fácil de entender



Conforme lo anterior, el 94% (60 personas) respondió sí a la pregunta formulada mientras que un 3% dijeron que no, y dos personas más, no respondieron. Al preguntarles por qué, consideraban una cosa o la otra, 7 personas nos respondieron señalando que, por ejemplo, hay palabras poco comunes o difíciles de entender. Particularmente, se refirieron al lenguaje jurídico diciendo que se deben tratar de aclarar pues todo esto garantiza que la ciudadanía reciba y entienda el mensaje del ejercicio de rendición de cuentas. En ese sentido, y aun cuando también recibimos comentarios positivos, debemos seguir trabajando en uso de un lenguaje claro, preciso y fácil de entender.

En lo que tiene que ver con la posibilidad de ejercer un control ciudadano respecto de la gestión de la entidad y el contenido presentado durante el desarrollo del espacio, quienes diligenciaron la encuesta, respondieron como se muestra en la Tabla No. 3

Tabla No. 3 ¿Considera que la información presentada durante el espacio de Diálogo 2024 permite a la ciudadanía ejercer un control efectivo sobre la gestión de la JEP? (marque con una X)

Respuesta	CANT	%
No	10	16%
Si	54	84%
TOTAL	64	100%

Si bien, el 84% de los encuestados contestó que este ejercicio, tal cual está planteado sí permite ejercer control sobre la gestión de la Entida, a la pregunta de porqué consideraban una cuestión u otras, 11 de los 64 que respondieron, señalaron, entre otras cosas que, por un lado la información entregada era muy general y no se presentaban cifras contundentes ni datos desagregados que permitieran ejercer ese control de manera eficiente ni efectiva y, por otro, no había suficiente interacción con víctimas ni participación de ellas en el espacio. Se presenta también como una oportunidad de mejora para tener en cuenta en ejercicios posteriores.

En relación con la convocatoria y organización logística del evento se obtuvo que, en promedio un 57% de los que respondieron el formulario evaluaron con un puntaje de 5 dichos aspectos, mientras que, el 24%, consideró que este aspecto merecía una calificación de 4, finalmente, un promedio del 4% de las personas evaluó con una calificación de 3 el evento. La tabla No. 4 muestra el detalle por aspecto:

Tabla No. 4. Valoración de aspectos relacionados con la logística y organización

CALIFICACIÓN	Convocatoria	Registro de asistencia	Instalaciones	Sonido	Alimentación	Ayudas Audiovisuales
5	55%	63%	78%	77%	56%	64%
4	19%	14%	13%	14%	19%	16%
3	8%	6%	2%	2%	5%	9%
2	8%	8%	NA	NA	3%	3%
1	3%	NA	NA	NA	3%	NA
VACÍAS	8%	9%	8%	8%	14%	8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

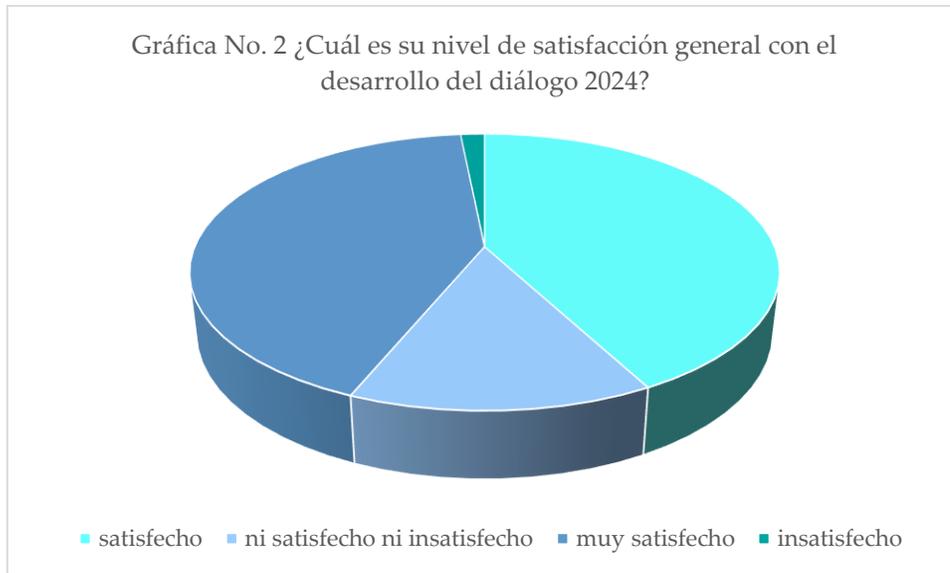
Así, el aspecto con mayor calificación fue el de las instalaciones (78%) seguido por sonido (77%) – vale la pena señalar que fue una mejora significativa con el resultado del año pasado - y luego ayudas audiovisuales (64%); por su parte, los aspectos con menor calificación fue la convocatoria, el 8 % la evaluó con 3. Finalmente, un 9% del total de los campos estaba vacío.

Al respecto, es importante señalar que debemos seguir trabajando en los aspectos logísticos porque un cuando el registro de asistencia y la calidad de los datos recolectados, mejoró, en ciertos momentos el registro de desordena y eso genera subregistros. También, es importante revisar que el tamaño de las letras de las



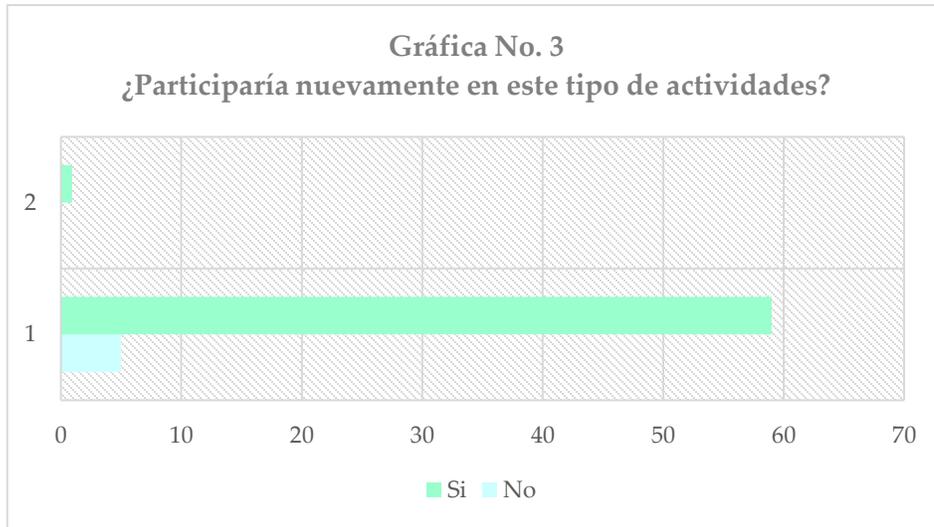
presentaciones sea adecuado para el auditorio.

Respecto del nivel de satisfacción de quienes diligenciaron el instrumento, los resultados son los siguientes:



De conformidad con los datos recopilados, el 84 % (54 personas) se sintió satisfecho con los contenidos desarrollados durante el Diálogo de rendición de cuentas 2024, específicamente, el 42 % muy satisfechos y el 42 % satisfecho. Por otro lado, un 14 % de quienes diligenciaron la encuesta respondieron no estar ni satisfechas ni insatisfechos y un 2 % (una persona) insatisfecho. Se destaca que, se recibieron comentarios que giraron respecto de una mayor participación del público y más espacio para preguntas de la audiencia.

Posteriormente, al preguntar si participaría nuevamente en este tipo de actividades, el 92% de quienes diligenciaron la encuesta contestó que sí lo haría y, al inquirir sobre las razones por que, respondieron que, porque se trata de un espacio valioso en el que se entrega información de primera mano, no obstante, es importante mejorar en la calidad y cantidad de la que se entrega, apuntando a satisfacer la necesidad de las víctimas y la ciudadanía.



Corolario de lo anterior se puede indicar que los participantes consideran este espacio provechoso para no solo hacer control respecto la gestión de la JEP sino también para conocer la misionalidad e importancia de la JEP en lo que tiene que ver con paz y reconciliación.

2. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para finalizar, con fundamento en los resultados de la encuesta y la que fue la experiencia 2024, el equipo de Rendición de cuentas de la JEP, identificó retos y oportunidades de mejora para ser puestas en práctica en diálogos posteriores con el propósito de mejorar la experiencia y cumplir con las expectativas de nuestros grupos de valor y la ciudadanía en general.

A propósito, se resalta que, al final del instrumento aplicado al cierre de la jornada, la jurisdicción preguntó si había algún aspecto adicional, bueno o por mejorar, que se considerara importante destacar. A esta pregunta, respondieron, textualmente, 29 persona así:

1	Saber dónde están, como podemos trabajar por la paz, con quién podemos hacerlo
2	proyectar cifras estratégicas de cómo va la JEP con respecto al PMI
3	intervenciones más concretas

4	excelente rendición
5	es calve publicar datos, ponerlos a disposición oportunamente
6	la claridad en la precisión en la información
7	no eran claras presentadas por el tamaño de la letra.
8	sería importante la participación directa de las áreas sobre las que se hacen preguntas para documentar de manera amplia las inquietudes que se preguntan
9	Deben ser eventos más dinámicos no por cumplir
10	que se hagan realidad ya muchas xxxx y espera
11	que en verdad den una rendición de cuentas
12	resultados requieren cifras
13	reducir el tiempo
14	la promoción de la participación ciudadana debe ser cercana y generar acuerdos para poder ajustar la gestión institucional
15	que se nos contacte y se nos indemnice hay mucha necesidad
16	por favor, informes administrativos del gestión y más cifras de datos judiciales.
17	más preguntas de parte de los asistentes
18	una pausa a mitad del evento
19	es por el interés de las víctimas
20	muchas gracias
21	excelente rendición
22	muy bien todo
23	destaca la excelente organización y uso de canales para difusión (página web y redes sociales) felicitaciones!
24	más divulgación
25	éxitos, ojalá continúen con su excelente labor
26	muy bien organizado
27	estos espacios deberían tener mayor participación de víctimas
28	más espacio para preguntas así sean pregrabadas

Se considera entonces importante, poner especial cuidado en las siguientes cuestiones durante la preparación, el desarrollo y el cierre del ejercicio del ejercicio de Rendición de cuentas:

- Revisar, actualizar y depurar las bases para actualizar los datos de la ciudadanía para asegurar no solo la asistencia sino también la convocatoria a todos los titulares de derechos interesados.
- Revisar el proceso de construcción y publicación de los documentos asociados a la Rendición, con el propósito de incluir en la invitación la mención de dónde pueden ser consultados por la ciudadanía, con suficiente antelación.
- Promover entre nuestros colaboradores la cultura de la rendición de cuentas como parte fundamental de las actividades y quehacer misional de la JEP y recordar la importancia de tener la información disponible, oportunamente. (campañas de comunicaciones internas).
- Identificar maneras alternativas y promover alianzas estratégicas e para la promoción de la información (no solo a través de la página web y medios digitales) para que las comunidades accedan a la información producida por la JEP.
- Realizar las pruebas necesarias para asegurar que las ayudas visuales, el sonido del recinto y la organización logística resulten óptimos
- Aunque hemos mejorado en ese aspecto, durante el inicio del ejercicio se deben reforzar los esfuerzos para asegurar que todas las personas que asisten al evento se registren y reciban su escarapela y seguir promoviendo el registro digital de toda la audiencia virtual. Es probable que existan subregistros.
- Promover entre los participantes la cultura del diálogo a través de la formulación de preguntas para ser contestadas en tiempo real como ejercicio de control social. Ampliar los espacios de preguntas y respuestas durante el evento
- Revisar el formulario de la encuesta de satisfacción para hacerlo más sencillo y así minimizar la pérdida de datos
- Hacer énfasis, durante el desarrollo de la jornada de Diálogo, respecto de la importancia de diligenciamiento de la encuesta final, dónde se encuentra y a quien se debe entregar y/o pedir asistencia, en caso de requerirla.
- Fortalecer el uso del lenguaje claro en el ejercicio del Diálogo y el utilizado en los documentos puestos al público resultado del ejercicio para evitar interpretaciones erróneas o confusiones pus aun cuando también recibimos comentarios positivos, debemos seguir trabajando en uso de un lenguaje claro, preciso y fácil de entender.
- Mejorar la calidad de los datos recopilados en el registro de asistencia e implementar una estrategia para asegurar que el 100% de los participantes se registren completando todos los campos.

- También, debemos trabajar en los temas que pondremos a disposición, entregar informes con cifras de interés y que muestren y promueven los resultados y avances de la JEP tanto en materia judicial como misional. Del mismo modo, promover el conocimiento respecto de sus obligaciones y responsabilidad en el marco del PMI y cómo hemos avanzado en ello.
- La información entregada debe ser contundente y desagregada para facilitar el ejercicio de control de manera eficiente ni efectiva

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 todo aquel que esté interesado en conocer sus dinámicas, avances y gestión.

Estas oportunidades permitirán a la JEP, de manera progresiva lograr los resultados deseados en este espacio, en términos de impacto y participación, enfocándose en el logro de objetivos fundamentados en buenas prácticas identificadas como, por ejemplo, la definición de un cronograma estricto de trabajo, hitos de entrega de información relevante y organización logística, todos los cuales han dado resultados positivos, por lo que se debe seguir trabajando para asegurar el éxito del espacio.