



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia



## MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

### AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

28 de mayo de 2020

**2019-2020**

# Tabla de Contenido

- 1. Objetivo..... 3**
- 2. Descriptivos ..... 3**
  - 2.1. Rangos de edad participantes ..... 3
  - 2.2. Grupo de valor al que pertenece el participante..... 4
  - 2.3. Métodos o canales de comunicación ..... 5
  - 2.4. Lugar de Conexión al evento ..... 5
- 3. Resultados sobre el cuestionario ..... 7**
  - 3.1. Nivel de Satisfacción..... 7
  - 3.2. Satisfacción sobre el tiempo ..... 7
  - 3.3. Satisfacción sobre la Información ..... 8
  - 3.4. Satisfacción sobre la gestión ..... 9
  - 3.5. Satisfacción sobre la Logística ..... 11
  - 3.6. Satisfacción sobre la Socialización..... 12
  - 3.7. Participación en futuras audiencias..... 13
- 4. Resultados sobre las preguntas de tipo abierto ..... 14**
  - 4.1. Opinión sobre la gestión del Consejo Superior de la Judicatura..... 14
  - 4.2. Opinión sobre temas a mejorar en el futuro por el Consejo Superior de la Judicatura..... 15

# 1. Objetivo

Analizar los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de satisfacción en la audiencia pública de rendición de cuentas de la gestión del Consejo Superior de la Judicatura en el año 2019.

# 2. Descriptivos

En esta sección se presenta la composición y caracterización de las personas que respondieron la encuesta de la percepción de la audiencia pública de rendición de cuentas realizada el día 28 de mayo de 2020 a través de medios virtuales.

Se observa que participaron 168 personas en la diligencia de la encuesta, en promedio a cada participante le tomó un tiempo de 8 minutos responder la totalidad del instrumento, el cual resulta adecuado teniendo en cuenta las preguntas de tipo abierto.

## 2.1. Rangos de edad participantes



Figura 1. Rango Edad



Como se observa en la figura 1, el grupo etario de mayor participación es el que comprende edades entre los 36 y 45 años, seguido por las personas de 55 años o más y en tercer lugar se ubica el grupo de 26 a 35 años. Estos tres grupos suman el 76% del total de participantes en la encuesta, por lo que el 24% restante concentra los grupos de edades de 46 a 55 años y de 15 a 25 años.

## 2.2. Grupo de valor al que pertenece el participante

Se encontró dentro de las respuestas dadas por los participantes en la encuesta, que estos se dividen en 9 categorías, siendo el grupo de funcionario o empleado de la rama el de mayor participación con el 68%, seguido por el grupo de Abogados con el 17% y en tercer lugar con el 8% el grupo de Ciudadano.

Cabe resaltar que el porcentaje de participación de los empleados y/o funcionarios de la rama fue bueno, sin embargo, se deben promover acciones para incrementar la participación de otros grupos de valor en la evaluación de los ejercicios de diálogo y audiencias públicas.



Figura 2. Grupo de Valor

### 2.3. Métodos o canales de comunicación

Como se evidencia en la figura 3, las personas que respondieron la encuesta se enteraron del evento principalmente por el sitio web de la rama con un 35% del total de respondientes, seguido por los que se enteraron mediante las redes sociales con un 31%, estos dos grupos suman el 66% del total que respondieron, lo que deja ver la importancia que tienen estos canales para la oportuna y eficaz comunicación, lo cual implica, que debería contemplarse el ser incluido dentro de los planes de mejoramiento, el fortalecimiento de estas herramientas para obtener un crecimiento importante en el impacto de la Rama con este tipo de eventos.

Por otro lado, se observa que el canal de más bajo impacto es de los medios de comunicación, por lo que es importante fortalecer este canal con planes de mejora para que crezca el volumen de participantes en estos eventos, y el impacto sea mayor en la sociedad.



Figura 3. Canales de comunicación

### 2.4. Lugar de Conexión al evento

De acuerdo a lo evidenciado en la figura 3, la ciudad de Bogotá fue la que obtuvo el mayor número de personas conectadas y que además respondieron la encuesta, la cual alcanzó un total de 51 personas, lo que

equivale al 30% del total de participantes de la encuesta, seguido por Cundinamarca y Caldas con el 12% cada uno lo que equivale al 7% del total de personas conectadas y que participaron en la encuesta; le sigue, en tercer lugar el Departamento de Santander con el 6% del total de participantes.

Cabe mencionar que hubo 2 personas conectadas fuera del país, una de ellas en San Francisco, California (Estados Unidos) y la otra en Schaffhausen (Suiza), por esta razón es importante continuar en la mejora de las herramientas tecnológicas disponibles para incrementar la participación de personas en diferentes lugares del mundo.

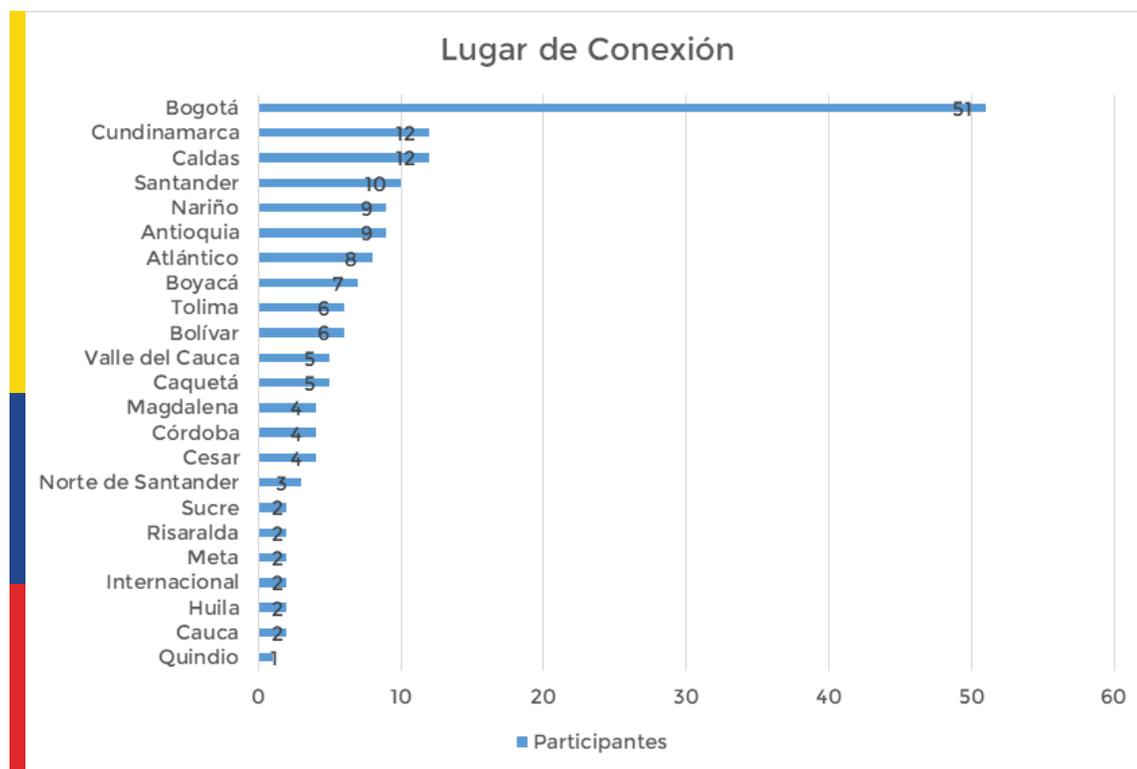


Figura 4. Lugar Conexión



### 3. Resultados sobre el cuestionario

En esta sección se presentan los resultados sobre cada una de las preguntas del cuestionario.

#### 3.1. Nivel de Satisfacción

Este ejercicio de rendición de cuentas deja un balance positivo de conformidad con las respuestas entregadas por los participantes de la encuesta. Se evidencia en la siguiente gráfica que el 67% del total de participantes se clasificó en el nivel alto de satisfacción, seguido por el nivel de satisfacción medio con el 24%, solamente el 9% del total de participantes, es decir 15 personas de las 168, se encuentran insatisfechas con la audiencia de rendición de cuentas, por lo cual se clasificaron en el nivel de satisfacción bajo.



Figura 5. Satisfacción

#### 3.2. Satisfacción sobre el tiempo

*¿Considera que el tiempo empleado para desarrollar la actividad de rendición de cuentas fue el adecuado?*

El 44% del total de participantes considera que el tiempo empleado en la audiencia fue adecuado, seguido con un 37% por los que opinan que el tiempo empleado fue prudente y en tercer lugar los que consideran



que el tiempo empleado fue perfecto así hubiese demorado un poco más de tiempo con el 8%, estos tres grupos suman el 89% del total de respondientes, por lo que se infiere que el tiempo que se empleó en el desarrollo de la actividad fue óptimo.

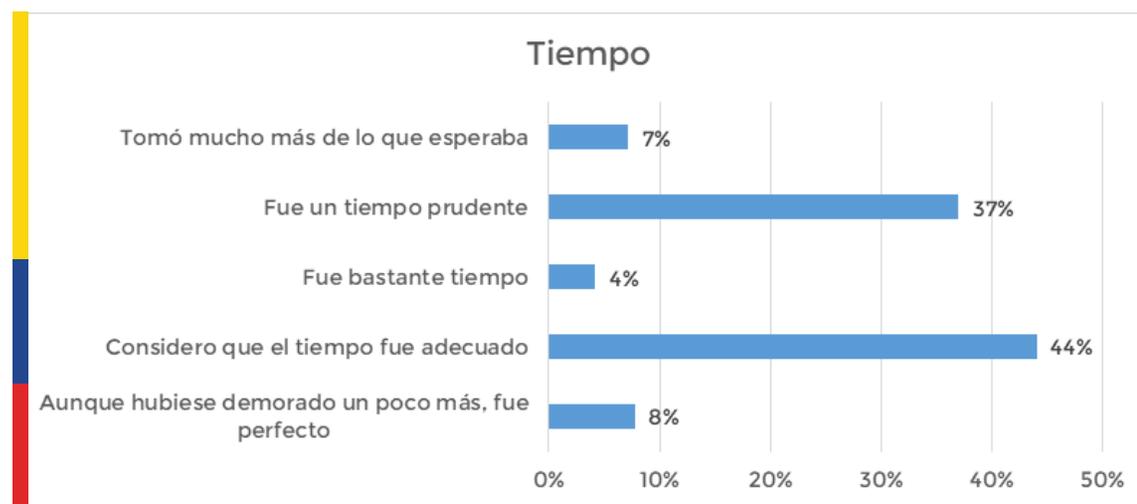


Figura 6. Tiempo

Al realizar un análisis al interior de cada grupo de clasificación (Alto, Medio y Bajo), sobre el comportamiento de cada una de las opciones de respuesta relacionadas al tiempo, se tiene que las respuestas más representativas de aquellas personas que clasificaron en el nivel de satisfacción alto fueron: **Considero que el tiempo fue adecuado** con el 37% y **Fue un tiempo prudente** con el 21%. Por otro lado, dentro del grupo de personas que clasificaron en el nivel de satisfacción bajo, la respuesta **Tomó mucho más de lo que esperaba**, fue la opción de respuesta más representativa de dicho grupo con el 4%.

### 3.3. Satisfacción sobre la Información

*¿Considera usted que la información entregada por la entidad llenó sus expectativas?*

El 44% del total de participantes respondió que las expectativas con la información que fue suministrada en la audiencia fueron satisfechas, por otra parte, el 23% del total de participantes asegura que estas fueron

cumplidas en su totalidad, en tercer lugar, se ubica con el 18% los participantes que aseguran esperaban un poco más de la información que fue entregada por el Consejo Superior de la Judicatura.

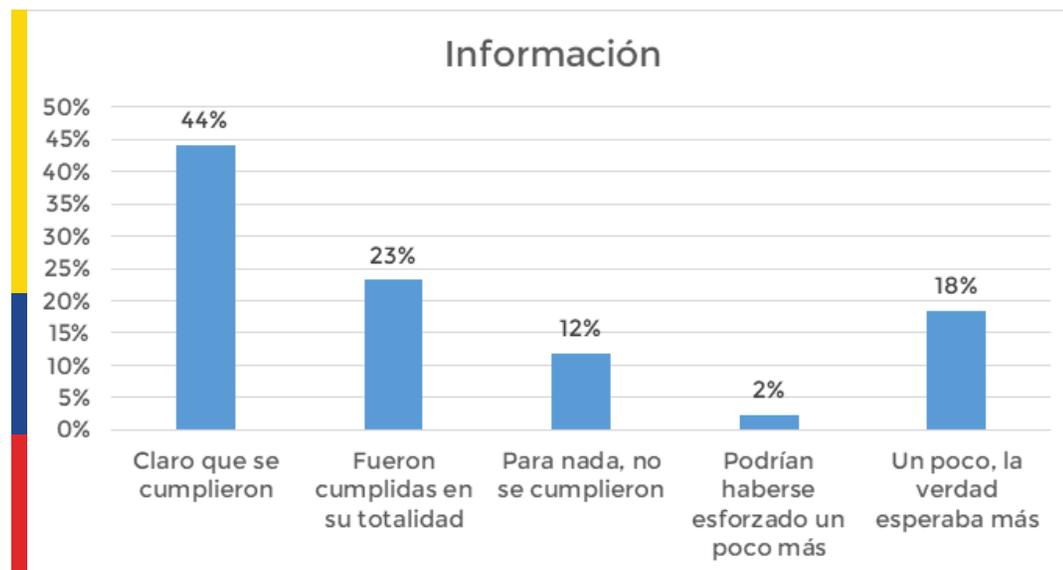


Figura 6. Información

Continuando con el análisis al interior de cada grupo, se evidencia que las respuestas más significativas de aquellas personas que clasificaron en el nivel de satisfacción alto fueron: **Claro que se cumplieron** con el 43% y **Fueron cumplidas en su totalidad** con el 23%. Mientras que la opción: **Para nada, no se cumplieron**, fue la respuesta más representativa dentro del grupo de satisfacción baja con el 5%. Finalmente, la respuesta: **Un Poco, la verdad esperaba más**, con el 15% fue la de mayor relevancia en el grupo de satisfacción media.

### 3.4. Satisfacción sobre la gestión

*¿Cómo se siente frente a la gestión realizada por el Consejo Superior de la Judicatura en la Audiencia de rendición de cuentas?*

Como se observa en la figura 7, el 45% del total de participantes respondió que quedó muy satisfecho en lo que respecta a la gestión realizada por el Consejo Superior de la Judicatura en el 2019, seguido por el

25% de personas que aseguran que el Consejo Superior realizó un buen trabajo durante el periodo anterior. Finalmente, en tercer lugar, se ubican los que creen que los esfuerzos del Consejo Superior durante la gestión del 2019 fueron muy pocos y aquellos que piensan que pudo realizarse un mejor trabajo, con el 11% cada uno.

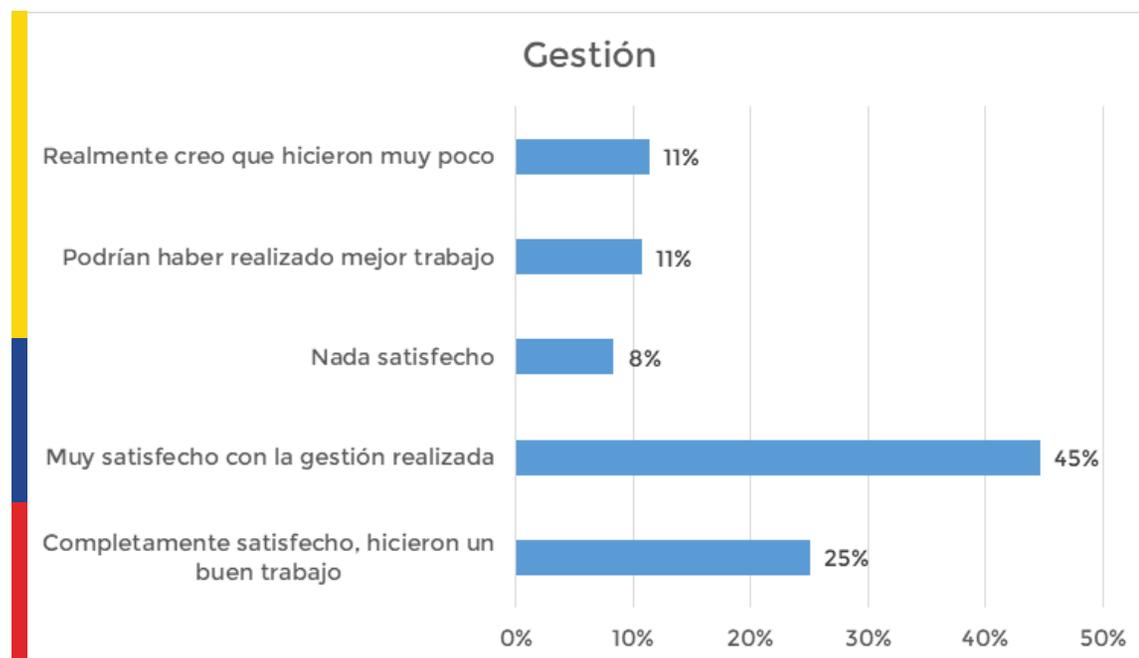


Figura 7. Gestión

En lo concerniente al análisis intragrupos, Las respuestas más representativas de aquellas personas que clasificaron en el nivel de satisfacción alto fueron: **Muy satisfecho con la gestión realizada** con el 41% y **Completamente satisfecho, hicieron un buen trabajo** con el 24%. Por otro lado, la opción: **Realmente creo que hicieron muy poco**, fue la respuesta más representativa dentro del grupo de satisfacción baja con el 5%. Finalmente, la opción de respuesta **Podrían haber realizado un mejor trabajo**, con el 10% fue la de mayor importancia al interior del grupo de satisfacción media.

### 3.5. Satisfacción sobre la Logística

*¿Cómo califica la logística de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas?*

Como se observa en la figura 8, el 45% del total de participantes respondió que en lo que respecta a la logística de la audiencia de rendición de cuentas fue considerada como buena, seguido por el 30% de personas que aseguran que la logística del evento realizado por Consejo Superior fue sobresaliente. Finalmente, en tercer lugar, se ubican los que creen que la logística del evento fue Aceptable con el 20% del total de participantes.

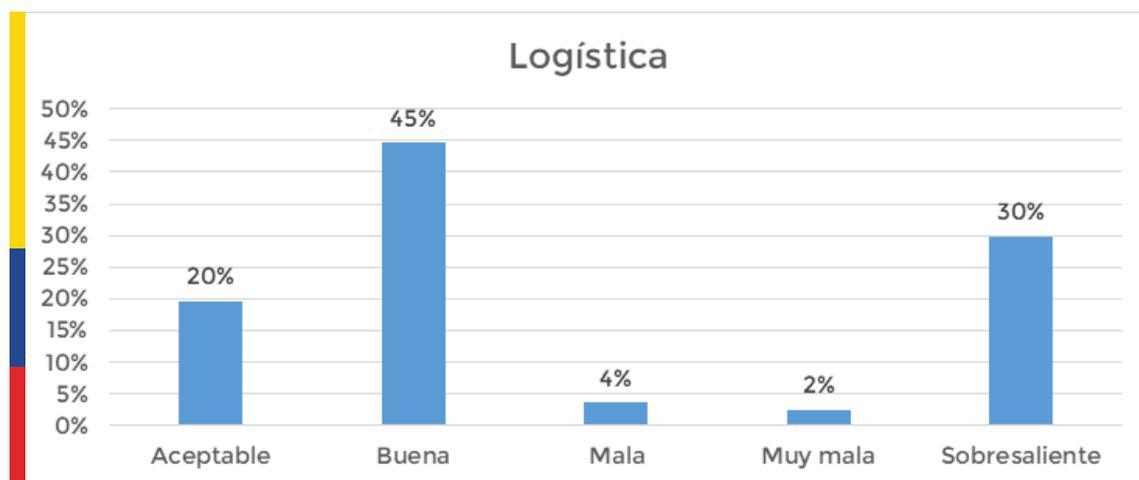


Figura 8. Gestión

Por otro lado, en el análisis por separado de cada grupo, se evidencia que las opciones de respuesta más representativas entre aquellas personas que clasificaron en el nivel de satisfacción alto fueron: **Buena** con el 36% y **Sobresaliente** con el 29%. Por otro lado, la opción de respuesta: **Aceptable**, fue la respuesta más significativa en el grupo de satisfacción baja con el 5%. De la misma manera, esta opción de respuesta fue la de mayor ocurrencia con el 14% dentro del grupo de satisfacción media.

### 3.6. Satisfacción sobre la Socialización

*¿Considera usted que la información que fue socializada se presentó de manera clara y sencilla?*

De conformidad con lo observado en la figura 9, el 46% del total de participantes respondió que entendió claramente lo expuesto en la audiencia gracias a la sencillez y practicidad como fue presentada, seguido por el 26% de personas que aseguran que entendieron casi todo lo que fue expuesto. Finalmente, en tercer lugar, con el 20% se ubican los que aseguran que la información presentada no fue del todo clara ya que algunas cosas se entendieron con facilidad y otras fueron complicadas de comprender.

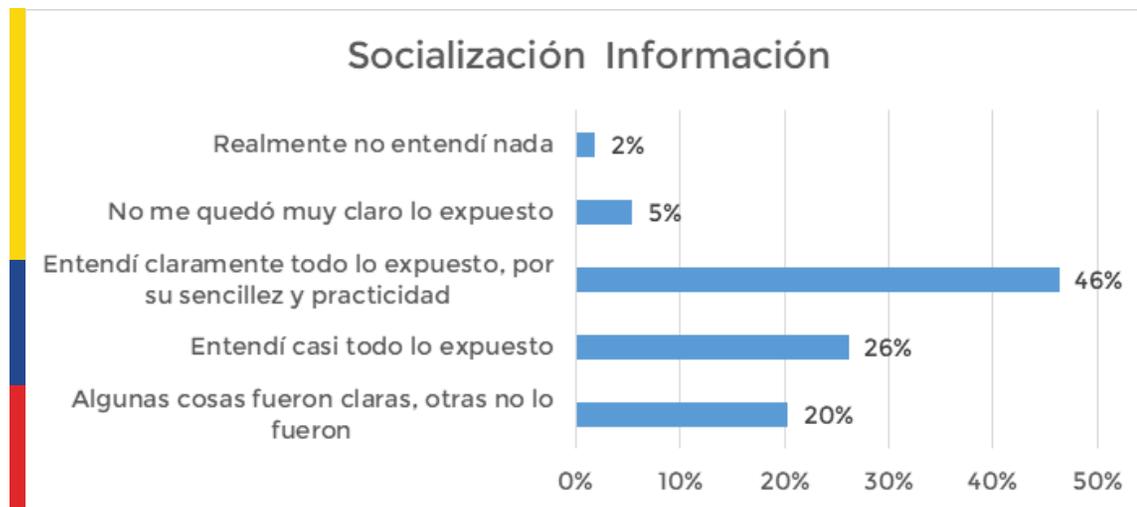


Figura 9. Claridad de la información

Por otro lado, en lo que respecta al análisis intragrupos, las respuestas más representativas entre aquellas personas que clasificaron en el nivel de satisfacción alto fueron: **Entendí claramente todo lo expuesto, por su sencillez y practicidad** con el 45% del total de participantes y **Entendí casi todo lo expuesto** con el 20%. Por otro lado, la opción de respuesta: **No me quedó muy claro lo expuesto**, fue la respuesta más representativa al interior del grupo de satisfacción baja con el 4%. Finalmente, dentro del grupo de satisfacción media, la opción de respuesta: **Algunas cosas fueron claras, otras no lo fueron**, con el 15% fue la de mayor importancia.

### 3.7. Participación en futuras audiencias

*¿Participaría en otra audiencia pública del Consejo Superior de la Judicatura?*

Como se evidencia en la figura 10, el 55% del total de participantes respondió de manera contundente que harán parte en las próximas audiencias de rendición de cuentas programadas por el Consejo Superior de la Judicatura, seguido por el 17% de personas que aseguran que es casi seguro que participarán en el futuro en otro de estos eventos. Finalmente, en tercer lugar, con el 16% se ubican los que contemplan la posibilidad de una próxima participación. Solo el 12% del total de respondientes, asegura que es poco probable o no participaría de nuevo en una audiencia de este tipo.

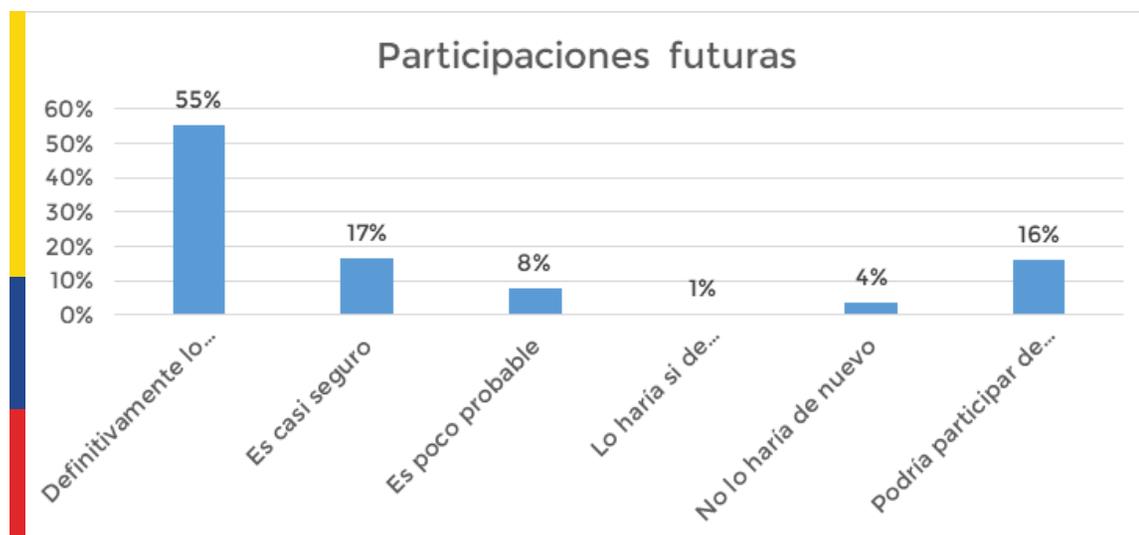


Figura 10. Participación

Por otro lado, en lo que concierne al análisis de cada uno de los grupos de satisfacción, las opciones de respuesta más representativas entre aquellas personas que clasificaron en el nivel de satisfacción alto fueron: **Definitivamente lo haré** con el 51% del total de participantes y **Es casi seguro** con el 12%. De otra manera, la opción de respuesta **Es poco probable**, fue la respuesta más representativa dentro del grupo de satisfacción baja con el 5%. Por otro lado, al interior del grupo de satisfacción media, la opción de respuesta: **Es casi seguro**, con el 5% fue la de mayor importancia.



De acuerdo con lo analizado en la nube de observaciones, las palabras: excelente, gestión, congestión, falta tecnología, aclarar concursos, justicia y pandemia, son el grupo de mayor importancia dentro de las opiniones consignadas por los respondientes de este cuestionario. En un grupo de mayor frecuencia, pero también importante se encuentran las palabras: Excelente gestión, aceptable y eficiente entre otras.

Como se evidencia en la nube de observaciones, las palabras: tecnología, inversión, inclusión, dinamismo, interactividad, más participación, son las observaciones de mayor recurrencia entre las respuestas consignadas por los participantes que respondieron este instrumento y que el Consejo Superior de la Judicatura debería tener en cuenta para fortalecer e incluir en los planes de mejoramiento para el futuro.

#### 4.2. Opinión sobre temas a mejorar en el futuro por el Consejo Superior de la Judicatura

*En su opinión, ¿Qué cree que podría mejorarse a futuro en el proceso de rendición de cuentas?*



Figura 12. Mejora