



## **Caracterización de usuarios y grupos de valor Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué**

### **Objetivos de la caracterización**

1. Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo
2. Identificar las características de la ciudadanía y grupos de valor para establecer los canales de interacción y comunicación en el proceso de rendición de cuentas.

### **Contexto**

Para un desarrollo adecuado de las acciones de rendición de cuentas es necesario conocer las necesidades de información y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor a quienes les afecta directamente la consecución de los logros del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué.

El conocimiento de las características de los ciudadanos y grupos de valor facilita la identificación de mecanismos, canales y estrategias para entregar la información y que la misma genere impacto.

A partir de un ejercicio de identificación de los grupos de valor y canales de interacción, se pretende llegar a quienes se benefician con los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional en aras de mejorarlos y divulgar la información necesaria y relevante de acuerdo a la experiencia y competencias para atender los servicios prestado y satisfacer sus necesidades

En el marco de la virtualidad, se evidencia que la mayoría de los grupos de valor cuentan con acceso a medios electrónicos y tienen un nivel alto de conocimiento de la organización, lo que facilita la interacción con estos, en un sano ejercicio de rendición de cuentas para dar a conocer la gestión realizada durante el año 2021.

Desde la implementación del Acuerdo PCSJA20-11478 de 2020 (lineamientos de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura y Consejos Seccionales de la Judicatura se ha observado que los grupos de valor participantes del proceso de rendición de cuentas y usuarios de la información no han variado de forma sustancial.

### **Resultados esperados**

- Mejora de la percepción sobre la gestión del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima
- Participación efectiva del grupo de valor en las acciones de rendición de cuentas programadas por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima.



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia

EL CONSEJO SUPERIOR  
DE LA JUDICATURA  
RINDE CUENTAS 2022



## CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS Y GRUPOS DE VALOR



## Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

### Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Valor

La caracterización nos permite conocer los requerimientos y necesidades de los ciudadanos y grupos de valor, para diseñar estrategias de comunicación y diálogo dirigidas a grupos específicos, y establecer los mecanismos adecuados para asegurar su activa participación en la gestión pública. Se pudo evidenciar que la mayoría de los grupos de valor cuentan con acceso a medios electrónicos y tienen un nivel alto de conocimiento de la organización, lo cual facilita el desarrollo de las acciones dando privilegio a las tecnologías de la información y las comunicaciones.

#### Paso 1. Identificar los actores y grupos de interés

Considerando la gestión realizada durante el año 2021, se identificaron los grupos de valor que han participado en la gestión del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional quienes se beneficiaron con los bienes y servicios prestados y que pueden incidir en este ejercicio de control social.

- Servidores Judiciales
- Órganos de Control (Procuraduría – Contraloría)
- Abogados
- Instituciones de Educación Superior (Universidades, SENA, ESAP).
- Ciudadanía en General
- Veedurías
- Establecimientos penitenciarios y carcelarios
- Sindicatos
- Otras entidades de la Administración Pública
- Estudiantes

#### Paso 2. Identificar los actores y grupos de interés

**Tabla 1.** Identificación general ciudadanos y grupos de valor Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima

Clasificación	Nombre del actor o grupo de interés	Temas de interés
Rama Judicial	Servidores judiciales	Modernización de la Infraestructura judicial y seguridad
	Ex Servidores Judiciales	Medidas para mejorar la atención al usuario



Sindicatos	Asonal Judicial	Gestión Presupuestal
Abogados	Abogados (as) Litigantes	Avances en la modernización tecnológica y transformación digital
Órganos de control	Contraloría	Gestión Presupuestal
	Procuraduría	Medidas para mejorar la atención al usuario
Otras entidades de la administración pública	Ministerio de Hacienda SIIF	Gestión Presupuestal
	Servidores Públicos	Avances en la modernización tecnológica y transformación digital
Veedurías	Veedurías	Gestión Presupuestal
Ciudadanos	Estudiantes	Comunicación Institucional
	Ciudadanía en general	Comunicación Institucional
Institutos de educación superior	Universidades	Comunicación institucional
	ESAP	Comunicación institucional
	SENA	Comunicación institucional
Establecimientos penitenciarios y carcelarios	Centros Penitenciarios y Carcelarios	Mecanismo de la Vigilancia Judicial Administrativa
	Internos(as)	Mecanismo de la Vigilancia Judicial Administrativa
Otros	Proveedores	Gestión presupuestal
	EPS	Avances de la modernización tecnológica
	ARL	Medidas adoptadas durante la emergencia sanitaria
	Cajas de Compensación Familiar	Comunicación institucional
	Otros	

### Paso 3. Analizar niveles de conocimiento, participación y relaciones con la entidad para la rendición de cuentas.

En este paso se analizó de acuerdo a la influencia que tiene cada actor o grupo de interés en la rendición de cuentas de la Corporación según su nivel de conocimiento, participación y relación que guarda con la misma.



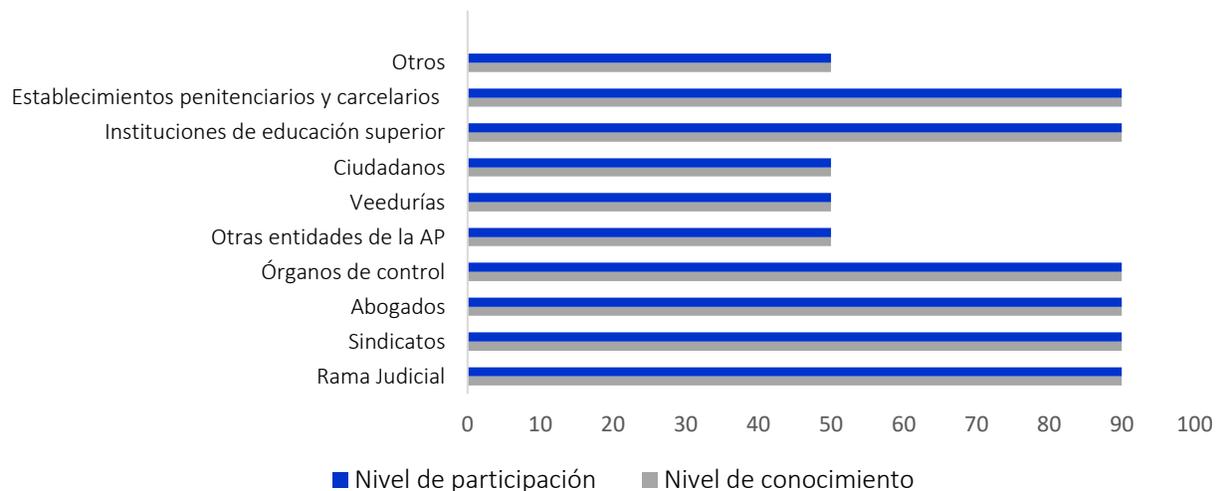
**Tabla 2. Tabla de actores según niveles de interacción**

	Actores y grupos de valor	Nivel de conocimiento	Nivel de participación	Nivel relación	Resultado	Calificación
1	Rama Judicial	90	90	90	270	Alto
2	Sindicatos	90	90	90	270	Alto
3	Abogados	90	90	90	270	Alto
4	Órganos de control	90	90	90	270	Alto
5	Otras entidades de la AP	50	50	50	150	Medio
6	Veedurías	50	50	50	150	Medio
7	Ciudadanos	50	50	50	150	Medio
8	Instituciones de educación superior	90	90	90	270	Alto
9	Establecimientos penitenciarios y carcelarios	90	90	90	270	Alto
10	Otros	50	50	50	150	Medio

**Gráfico 1 . Niveles de interacción grupos de valor**

**Análisis ciudadanos y grupos de valor**

**Participación vs Conocimiento**



**Paso 4. Caracterización y análisis de la información**



Analizar la influencia que tiene cada actor o grupo de interés en la rendición de cuentas de la organización de acuerdo con su nivel de conocimiento, participación y relación que guarda con la misma.

Grupo de valor	Necesidades Observadas	Consideraciones
Rama Judicial	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servidores judiciales</li><li>• Ex servidores judiciales</li></ul> <b>Infraestructura Judicial, Medidas adoptadas durante la emergencia sanitaria y los avances en la modernización tecnológica.</b>	<b>El interés de estos grupos de valor radica en la capacidad instalada para atender la demanda de justicia, y la modernización del parque tecnológico, como también la capacitación en las tecnologías de la información y las comunicaciones</b>
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asonal Judicial</li></ul> <b>Gestión presupuestal</b>	<b>El interés de este grupo de valor radica en los proyectos de inversión en época de pandemia y la implementación de las medidas de bioseguridad y provisión de insumos</b>
Abogados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abogados litigantes</li></ul> <b>Avances en la modernización tecnológica y transformación digital</b>	<b>Su inquietud radica en la digitalización de los expedientes judiciales y el ingreso a los palacios de justicia y sedes judiciales</b>
Órganos de Control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contraloría</li><li>• Procuraduría</li></ul> <b>Gestión presupuestal y Medida para mejorar la atención al ciudadano</b>	<b>El interés de estos grupos de valor es la ejecución presupuestal en el marco de la contratación pública y los canales de comunicación con los ciudadanos para obtener la información</b>
Otras entidades de la Administración Pública	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servidores Públicos</li><li>• Ministerio de Hacienda</li></ul> <b>SIIF</b> <b>Gestión presupuestal y Avances en la modernización Tecnológica y Transformación Digital</b>	<b>Requieren un mayor acceso a la justicia en el marco de la virtualidad y el uso de las plataformas tecnológicas para una mayor conectividad y uso de los recursos</b>



<b>Veedurías</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veedurías</li></ul> <b>Gestión Presupuestal</b>	<b>Los requerimientos radican en la inversión de los recursos</b>
<b>Ciudadanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudiantes</li><li>• Ciudadanía en general</li></ul> <b>Comunicación Institucional</b>	<b>Su interés radica en conocer la información que se produce y los servicios que se prestan al interior de la organización</b>
<b>Instituciones de educación superior</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Universidades</li><li>• SENA</li><li>• ESAP</li></ul> <b>Comunicación Institucional</b>	<b>Sus requerimientos tienen que ver especialmente con la comunicación institucional, coordinación y articulación de su gestión y la de la organización</b>
<b>Establecimientos penitenciarios y carcelarios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centros Penitenciarios y Carcelarios</li><li>• Internos(as)</li></ul> <b>Mecanismos de la Vigilancia Judicial</b>	<b>Los requerimientos que hacen desde las cárceles se focalizan en la atención a los internos a través del mecanismo de la vigilancia judicial administrativa por la mora judicial</b>
<b>Otros</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proveedores</li><li>• EPS</li><li>• ARL</li><li>• Cajas de Compensación Familiar</li><li>• Otros</li></ul> <b>Gestión Presupuestal, Avances en la modernización tecnológica y Transformación Digital, Medidas adoptadas durante la emergencia sanitaria y Comunicación Institucional.</b>	<b>En general sus solicitudes apuntan al pago de sus servicios y la implementación de mecanismos de coordinación y comunicación institucional</b>