**INTRODUCCIÓN**

La Rama Judicial del Tolima en su misión de *“Impartir Justicia de la mejor manera para que haya una convivencia pacífica y se resuelvan los conflictos o problemas, respetando la dignidad del hombre, la diversidad racial y cultural, de acuerdo a la organización de nuestro País*.”, se trazó como tarea durante el año 2018, realizar una encuesta de satisfacción en el Distrito Judicial de Ibagué, con el fin de monitorear la percepción que tienen los servidores(as) judiciales sobre los servicios prestados, para lograr el mejoramiento continuo de la Administración de Justicia, específicamente en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de administración Judicial

La satisfacción del cliente representa la retroalimentación más valiosa que la organización puede obtener sobre su desempeño, conocer los aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de decisiones para implantar los planes de mejora en el desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la Rama Judicial del Tolima y lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.[[1]](#footnote-1)

Generalmente los indicadores de satisfacción del cliente en una encuesta no serán perfectos, siempre se contará con servidores judiciales que por más que se haga algo bueno por ellos, no parecen estar satisfechos, por lo tanto, el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial deberán trabajar bajo un método clarificando los siguientes requisitos.

En esta encuesta se evaluaron 10 componentes con sus diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial.

La encuesta aplicada se realizó con una muestra representativa de 103 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, los que fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación a saber:

|  |  |
| --- | --- |
| **PUNTAJE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **5** | Muy Satisfecho |
| **4** | Satisfecho |
| **3** | Deficiente |
| **2** | Malo |
| **1** | Muy Malo |
| **NS/NR** | No Sabe /No responde |

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2018**

**COMPONENTE Nº 1. “*NECESIDADES BÁSICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 1: NECESIDADES BÁSICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Suministro de papelería | 5 | 18 | 44 | 31 | 4 | 1 | 103 |
| Suministro de Lapiceros y Lápices | 3 | 14 | 39 | 33 | 12 | 2 | 103 |
| Suministro de Perforadoras, Grapadoras | 3 | 16 | 43 | 15 | 19 | 7 | 103 |
| Suministro de elementos para el archivo | 2 | 13 | 44 | 23 | 15 | 6 | 103 |
| Suministro de Tóner | 3 | 9 | 29 | 34 | 23 | 5 | 103 |
| **TOTAL** | **16** | **70** | **199** | **136** | **73** | **21** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **3.1%** | **13.59%** | **38.64%** | **26.41%** | **14.17%** | **4.08%** | **100%** |

**GRAFICA N°1**

**ANÁLISI:** El 17% en necesidades básica para el servidor judicial cumplió con las expectivas; El 39% el servicio es deficiente; El 40% el servicio no cumple con las expectativas y el 4% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE Nº 2. *“NECESIDADES TECNOLÓGICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 2: NECESIDADES TECNOLÓGICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Equipo de Cómputo | 5 | 53 | 33 | 6 | 4 | 2 | 103 |
| Impresoras | 5 | 36 | 27 | 15 | 14 | 6 | 103 |
| Dispositivos para el almacenamiento de información (CD, Discos de almacenamiento externo) | 7 | 34 | 31 | 6 | 14 | 11 | 103 |
| Cámara o video cámaras, scanner, Grabadoras | 5 | 43 | 19 | 15 | 5 | 16 | 103 |
| Sala de audiencias | 10 | 42 | 15 | 7 | 2 | 27 | 103 |
| **TOTAL** | **32** | **208** | **125** | **49** | **39** | **62** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **6%** | **40%** | **24%** | **10%** | **8%** | **12%** | **100%** |

**GRÁFICA No. 2**

**ANÁLISIS:** El 46% en necesidades tecnológicas para el servidor judicial cumplió con las expectativas; El 24% el servicio es deficiente; El 18% el servicio no cumple con las expectativas y el 12% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE Nº 3. *“NECESIDADES INFORMÁTICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 3: NECESIDADES INFORMÁTICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Conexión Internet | 6 | 45 | 22 | 11 | 17 | 2 | 103 |
| Necesidades de software ofimático (Excel, Word) | 10 | 42 | 26 | 8 | 11 | 6 | 103 |
| Necesidades de aplicativos informáticos (SIGLO XXI, SIERJU, TYBA y Otros) | 5 | 32 | 27 | 11 | 14 | 14 | 103 |
| Utiliza usted el correo Institucional | 29 | 52 | 10 | 5 | 0 | 7 | 103 |
| ¿Con qué frecuencia consulta usted la página web de la Rama Judicial link Consejo Seccional de la judicatura del Tolima http//:www.ramajudicial.gov.co? | 18 | 56 | 15 | 5 | 0 | 9 | 103 |
| **TOTAL** | **68** | **227** | **100** | **40** | **42** | **38** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **13.20%** | **44.08%** | **19.42%** | **7.77%** | **8.16%** | **7.38%** | **100%** |

**GRAFICA N°3**

**ANÁLISIS:** El 57% de los servidores judiciales considera que el servicio en necesidades informáticas cumplió con las expectativas; El 20% considera que el servicio es deficiente; El 16% considera que es malo y el 7% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE Nº 4. *“SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 4: SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Su oficina cuenta con iluminación suficiente? | 29 | 44 | 13 | 12 | 4 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con espacio suficiente para el desempeño de sus funciones? | 28 | 46 | 20 | 5 | 3 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones? | 23 | 42 | 20 | 8 | 9 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad físicas para el desempeño de sus funciones? | 19 | 42 | 26 | 10 | 5 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de sus funciones? | 20 | 38 | 23 | 9 | 11 | 2 | 103 |
| Considera que el mobiliario (Escritorio, silla, puesto de trabajo) es adecuado para el desempeño de sus funciones? | 16 | 40 | 25 | 9 | 12 | 1 | 103 |
| **TOTAL** | **135** | **252** | **127** | **53** | **44** | **7** | **618** |
| **Resultado Porcentual** | **21.84%** | **40.78%** | **20.55%** | **8.58%** | **7.12%** | **1.13%** | **100%** |

**GRAFICA N°4**

**ANÁLISIS:** El 63% de los servidores judiciales considera que el servicio en infraestructura física cumple con sus expectativas; El 21% es deficiente; El 16% es malo y el 1% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE Nº 5. *“TALENTO HUMANO”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 5: TALENTO HUMANO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Está usted satisfecho se encuentra con los temas que son desarrollados en las capacitaciones que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla? | 3 | 26 | 28 | 3 | 7 | 36 | 103 |
| Está usted satisfecho se encuentra con la atención a las necesidades de formación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla?. | 3 | 26 | 23 | 6 | 7 | 38 | 103 |
| Está usted satisfecho con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales?. | 22 | 53 | 23 | 1 | 1 | 3 | 103 |
| Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva? | 9 | 53 | 25 | 4 | 4 | 8 | 103 |
| Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social? | 4 | 36 | 21 | 9 | 11 | 22 | 103 |
| **TOTAL** | **41** | **194** | **120** | **23** | **30** | **107** | **515** |
| **Resultado porcentual** | **8%** | **38%** | **23%** | **4%** | **6%** | **21%** | **100%** |

**GRAFICA N°5**

**ANÁLISIS:** El 46% de los servidores judiciales considera que el servicio del área de Talento Humano cumple con sus expectativas; El 23% es deficiente; El 10% es malo y el 21% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE Nº 6. *“SISTEMAS DE INFORMACIÓN”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 6: SISTEMAS DE INFORMACIÓN** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial? | 10 | 65 | 20 | 5 | 2 | 2 | 103 |
| **TOTAL** | **10** | **65** | **20** | **5** | **1** | **2** | **103** |
| **Resultado porcentual** | **11%** | **62%** | **19%** | **5%** | **1%** | **2%** | **100%** |

**GRAFICA N°6**

**ANÁLISIS:** El 73% de los servidores judiciales considera que el servicio del Sistema de Información de la Rama Judicial cumple con sus expectativas; El 19% es deficiente; El 6% es malo y el 2% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE Nº 7. *“ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 7: ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Está usted de acuerdo con la manera que el Consejo Seccional de la Judicatura Tolima, Administra la Carrera Judicial? | 12 | 62 | 24 | 0 | 0 | 5 | 103 |
| Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 sobre calificación integral de servicios de los servidores judiciales? | 17 | 66 | 7 | 1 | 0 | 12 | 103 |
| Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial | 9 | 40 | 12 | 4 | 5 | 33 | 103 |
| **TOTAL** | **38** | **168** | **43** | **5** | **5** | **50** | **309** |
| **Resultado Porcentual** | **12%** | **54%** | **14%** | **2%** | **2%** | **16%** | **100%** |

**GRAFICA N°7**

**ANÁLISIS:** El 66% de los servidores judiciales considera que la administración de la Carrera Judicial del Consejo Seccional de la Judicatura cumple con sus expectativas; El 14% es deficiente; El 4% es malo y el 16% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE Nº 8. “*PLAN NACIONAL DE DESARROLLO”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 8: PLAN NACIONAL DE DESARROLLO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| En el Marco del Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1753 de 2015, "**Todos por un nuevo País"**, conoce usted el capítulo cuarto, asignado al sector justicia titulado "Seguridad, Justicia y Democracia para la construcción de la paz? | 2 | 17 | 28 | 3 | 3 | 50 | 103 |
| **TOTAL** | **2** | **17** | **28** | **3** | **3** | **50** | **103** |
| **Resultado Porcentual** | **2%** | **16%** | **27%** | **3%** | **3%** | **49%** | **100%** |

**GRAFICA N°8**

**ANÁLISIS:** El 18% de los servidores judiciales dicen conocer el capítulo 4° asignado al sector Justicia, titulado “Seguridad, Justicia y Democracia para la construcción de la paz” de la Ley 1753 de 2015 “**Todos por un nuevo país”**; El 27% ha escuchado hablar de ella; 6% no la conoce y el 49% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE N° 9. “SALUD OCUPACIONAL”**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 9: SALUD OCUPACIONAL** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| ¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo? | 9 | 54 | 17 | 2 | 4 | 17 | 103 |
| ¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral? | 8 | 45 | 23 | 4 | 3 | 20 | 103 |
| ¿En algún momento ha sentido usted Estrés Laboral? | 12 | 38 | 21 | 9 | 7 | 16 | 103 |
| ¿Conoce usted conductas de acoso laboral? | 14 | 36 | 11 | 4 | 9 | 29 | 103 |
| ¿Sabe usted que es un incidente y un accidente? | 21 | 53 | 10 | 2 | 2 | 15 | 103 |
| **TOTAL** | **64** | **226** | **82** | **21** | **25** | **97** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **11%** | **44%** | **17%** | **4%** | **5%** | **19%** | **100%** |

**GRÁFICA N°9.**

**ANÁLISIS:** Si bien es cierto este componente corresponde a una respuesta de SI/NO, se puede concluir que el 56% tiene conocimiento sobre los temas de un accidente de trabajo, de acoso laboral; El 16% tienen poco conocimiento sobre los temas del presente componente; El 9% no tiene conocimiento sobre estos temas y no está de acuerdo como se formuló la pregunta y 19% Considera que la calificación de la pregunta no corresponde a su medición y por tanto respondieron No sabe/No corresponde.

**COMPONENTE N° 10. “PERSPECTIVA DE GÉNERO”**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 10: PERSPECTIVA DE GÉNERO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| ¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género? | 7 | 43 | 18 | 4 | 1 | 30 | 103 |
| ¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género? | 2 | 17 | 13 | 1 | 11 | 59 | 103 |
| ¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género? | 6 | 33 | 28 | 3 | 3 | 30 | 103 |
| ¿Le gustaría vincularse cómo formador o facilitador en temas de perspectiva de género? | 6 | 20 | 10 | 2 | 3 | 62 | 103 |
| ¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género? | 3 | 20 | 19 | 4 | 7 | 50 | 103 |
| **TOTAL** | **24** | **133** | **88** | **14** | **25** | **231** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **4%** | **26%** | **17%** | **3%** | **5%** | **45%** | **100%** |

**GRÁFICA N° 10.**

**ANÁLISIS:** En cuanto al componente sobre perspectiva de género el 30% considera tener conocimientos sobre el tema; El 17% considera que conoce de algunos temas descrito; El 8% no conocen de estos temas y el 45% considera que la pregunta no corresponde al modo de calificación, siendo una pregunta de SI/NO, por lo tanto, respondieron que no saben / No responden.

Por lo anterior, en los componentes 8, 9 y 10 se deberán reformar la forma de calificación de la pregunta para así establecer con más claridad si el servidor judicial tiene o no conocimiento de los temas allí relacionados.

**ANÁLISI COMPOMENTE No. 9 SALUD OCUPACIONAL**

Si bien es cierto, las preguntas de los componentes 9 y 10 quedaron mal formulada frente al nivel de satisfacción, calificación y descripción, se tomó como referencias los porcentajes arrojados por la descripción de la calificación (Muy Satisfecho, Satisfecho y Deficiente) como SÍ y (Malo, Muy malo y No sabe/No responde) como NO, donde se puede entender que:

* El 72.23% tienen conocimientos sobre los temas descritos en el componente; Y el 27.77% no saben/ no responden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo? | 77.67% Lo sabe | 22.33% No sabe no responde. |
| ¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral? | 73.79% Conoce del procedimiento | 26.21% No sabe no responde. |
| ¿En algún momento ha sentido usted Estrés Laboral? | 68.93% ha sentido estrés | 31.07% No sabe no responde. |
| ¿Conoce usted conductas de acoso laboral? | 59.22% Conoce estas conductas. | 40.78% No sabe no responde |
| ¿Sabe usted que es un incidente y un accidente? | 81.56% sabe que es un incidente y un incidente | 18.44% No sabe no responde |

**ANÁLISIS DEL COMPONENTE No. 10**

El 47.58% tienen conocimiento sobre perspectiva de género; Y el 52.42% no sabe/ no responde.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género? | 66.03% Conoce del tema. | 33.97% No sabe/ No responde. |
| ¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género? | 31.06% Ha proferido decisiones. | 68.94% No sabe/ No responde |
| ¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género? | 64.95% tiene conocimientos del tema | 35.05% No sabe/ No responde. |
| ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de violencia de género? | 34.96% Le gustaría ser formador en temas de género. | 65.04% No sabe/ No responde |
| ¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género? | 40.78% Sabe cómo está integrado el Comité. | 59.22% No sabe/ No responde |

1. Requisito 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 “Descubrir lo bien que se satisfacen las necesidades y expectativas del cliente. [↑](#footnote-ref-1)