



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA

**DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN
JUDICIAL DE IBAGUÉ**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2021



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. POBLACIÓN OBJETIVO
4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO
5. COMPONENTES DE LA ENCUESTA
6. RESULTADOS
7. FICHA TÉCNICA
8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
9. MEJORA
10. CONCLUSIONES



INTRODUCCIÓN

El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, como órganos de gobierno de la Administración de Justicia, en el marco de los pilares del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial y los objetivos de la política de calidad del SIGCMA, formuló el plan de acción 2021, y dentro de sus actividades estableció adelantar una encuesta de satisfacción de usuarios, la cual se aplicó del 3 de Febrero al 31 de Marzo de 2021, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios y productos brindados por el Consejo y la Dirección Seccional, y el nivel de atención de los requerimientos y necesidades que surgen en la gestión administrativa y el quehacer judicial en el Distrito Judicial de Ibagué.

La satisfacción del cliente representa la retroalimentación más valiosa que la organización puede obtener sobre su desempeño, conocer los aspectos positivos y negativos, permite una oportuna toma de decisiones para implementar los planes de mejora en el desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la organización, y así lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios¹.

En esta encuesta se evaluaron doce (12) componentes con diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los productos y servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué de acuerdo a las necesidades a saber:

¹ Requisito 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 y NTC 6256 de 20180020 “Descubrir lo bien que se satisfacen las necesidades y expectativas del cliente” “Satisfacción del Usuario”.



1. OBJETIVO GENERAL

Conocer el grado de satisfacción y percepción de los servidores judiciales en el ambiente de trabajo, frente a los productos y servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, con el fin de identificar las áreas de especial atención y tomar acciones para mejorar la prestación del servicio.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar a través de la consolidación de las encuestas de evaluación del servicio, las deficiencias y las acciones de mejoras a implementar.
- Evaluar la efectividad Institucional en los servicios prestados, administrativos, sistemas de información, capacitación, infraestructura física, técnica, tecnológica, Talento Humano, conocimiento del Plan Sectorial de Desarrollo y la perspectiva de género en el Distrito Judicial de Ibagué

3. POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo de esta encuesta son los servidores judiciales de la Rama Judicial en el Distrito Judicial de Ibagué, habiéndose realizado con una muestra de 139 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, quienes evaluaron el servicio de la siguiente manera:

4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Las tres (3) primeras preguntas se aplicaron a partir de cinco criterios de calificación así:

| PUNTAJE | DESCRIPCIÓN |
|---------|----------------|
| 5 | Muy Satisfecho |
| 4 | Satisfecho |
| 3 | Deficiente |



| | |
|--------------|----------------------|
| 2 | Malo |
| 1 | Muy Malo |
| NS/NR | No Sabe /No responde |

Las preguntas de la 4 a la 12, se evaluaron de la siguiente manera:

| | |
|-----------|-----------|
| SÍ | NO |
|-----------|-----------|



5. COMPONENTES



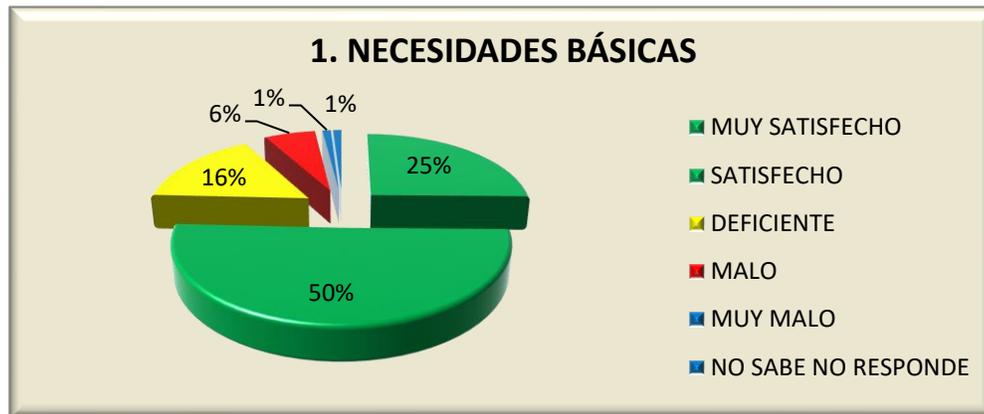
6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2021

A continuación, se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción.

COMPONENTE N° 1. “NECESIDADES BÁSICAS”

| DESCRIPCIÓN | Muy Satisfecho | Satisfecho | Deficiente | Malo | Muy Malo | No Sabe/No Responde | Total Encuestas |
|--|----------------|--------------|--------------|-------------|-------------|---------------------|-----------------|
| ¿Cómo califica usted el servicio que presta la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué en la entrega de útiles de oficina- Papelería y Tóner? | 35 | 70 | 22 | 8 | 2 | 2 | 139 |
| % Cumplimiento | 25.2% | 50.4% | 15.8% | 5.8% | 1.4% | 1.4% | 100,0% |

GRAFICA N°1



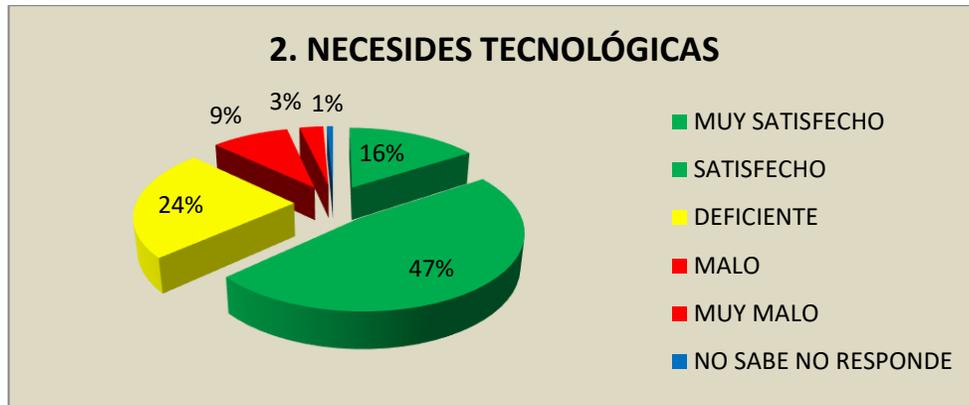
El 50% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos, el 25% satisfechos, el 16% de los encuestados consideran que el servicio prestado por la Dirección Seccional de administración judicial es deficiente. El 6% manifiestan que es malo, un 1 % considera que es muy malo y 1% no sabe no responde.

COMPONENTE Nº2. “NECESIDADES TECNOLÓGICAS”

| DESCRIPCIÓN | Muy Satisfecho | Satisfecho | Deficiente | Malo | Muy Malo | No Sabe/No Responde | Total Encuesta |
|---|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------------|----------------|
| ¿Cómo califica usted el servicio que presta el Área de Gestión Tecnológica (Equipos de cómputo, impresoras, dispositivos de almacenamiento, Scanner, Grabadoras y Salas de Audiencias?) | 22 | 66 | 33 | 13 | 4 | 1 | 139 |
| % Cumplimiento | 15,83% | 47,48% | 23,74% | 9,35% | 2,88% | 0,72% | 100,00% |



GRAFICA N° 2.

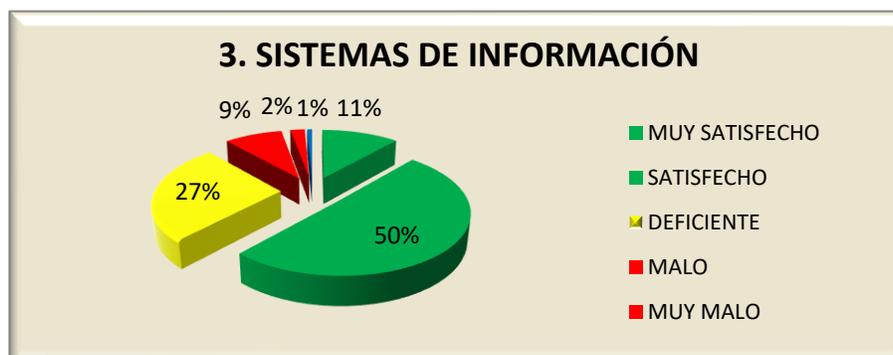


El 47% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos, el 16% satisfechos con el servicio prestado por el Área de Gestión Tecnológica; Sin embargo, se presentan algunas deficiencias que representan el porcentaje de resultados deficientes (24%) y malo (9%). Por su parte un 1% de los encuestados No sabe/ No responde y el (3%) lo califica como muy malo.

COMPONENTE N° 3. “SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

| DESCRIPCIÓN | Muy Satisfecho | Satisfecho | Deficiente | Malo | Muy Malo | No Sabe/No Responde | Total Encuesta |
|---|----------------|------------|------------|-------|----------|---------------------|----------------|
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial? | 16 | 70 | 37 | 12 | 3 | 1 | 139 |
| % Cumplimiento | 11,51% | 50,36% | 26,62% | 8,63% | 2,16% | 0,72% | 100,0% |

GRAFICA N° 3.





El 50% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos y el 11% satisfechos con la utilidad que presta el portal web de la Rama Judicial, cumpliendo así con sus expectativas; el 27% considera que el servicio es deficiente; El 9% considera que es malo, un 2% considera que es muy malo y el 1% No sabe/ No responde.

COMPONENTE N° 4. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|---|---------------|--------------|---------------|
| ¿Su oficina cuenta con conexión a internet? | 132 | 7 | 139 |
| ¿Utiliza usted el correo institucional? | 137 | 2 | 139 |
| ¿Consulta usted la página web de la Rama Judicial Link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima: http://www.ramajudicial.gov.co ? | 127 | 12 | 139 |
| Cumplimiento | 94,96% | 5,04% | 100,0% |

GRAFICA N°4



El 95% de los servidores judiciales manifestaron que su oficina cuenta con conexión a internet, utiliza el correo institucional y consultan constantemente la página web link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima <http://www.ramajudicial.gov.co>, colmando sus expectativas, mientras que el 5% considera que no llena sus expectativas, bien porque no se cuenta con acceso a internet o porque su conexión es deficiente.

COMPONENTE N° 5. “INFRAESTRUCTURA FÍSICA”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|--|-----|----|--------------|
| ¿Su oficina cuenta con iluminación suficiente? | 124 | 15 | 139 |
| ¿Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de sus funciones? | 121 | 18 | 139 |
| ¿Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones? | 109 | 30 | 139 |
| ¿Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad física para el desempeño de sus funciones? | 115 | 24 | 139 |
| ¿ su oficina cuenta con las condiciones propias para evitar la contaminación auditiva exigidas para el desempeño de sus funciones? | 98 | 41 | 139 |



| | | | |
|---|---------------|---------------|-------------|
| ¿Considera que el mobiliario (Escritorio, silla, puesto de trabajo) es adecuado para el desempeño de sus funciones? | 105 | 34 | 139 |
| ¿Contribuye usted en el Despacho al uso racional del papel, tóner, Agua, Energía? | 138 | 1 | 139 |
| Cumplimiento | 83.25% | 16.75% | 100% |

GRAFICA N°5

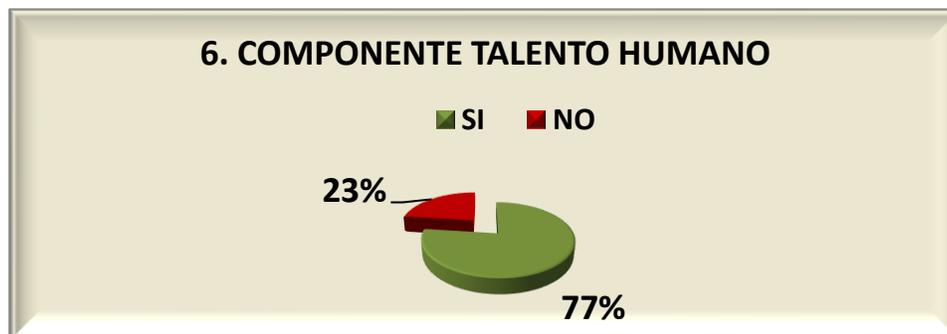


El 83% de los servidores judiciales dicen que la infraestructura donde funciona los despachos judiciales colman sus expectativas, y el 17% manifestaron que no las satisfacen.

COMPONENTE N° 6. “TALENTO HUMANO”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|--|------------|------------|--------------|
| ¿Está usted satisfecho con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales? | 135 | 4 | 139 |
| ¿Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva? | 93 | 46 | 139 |
| ¿Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social? | 92 | 47 | 139 |
| cumplimiento | 77% | 23% | 100% |

GRAFICA N°6





EL 97% de los servidores judiciales consideran que el área de gestión humana paga oportunamente la nómina, cumpliendo sus expectativas, y el 3% no lo considera así.

COMPONENTE N° 7. “ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL Y GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|--|---------------|---------------|--------------|
| ¿Está usted satisfecho con la forma que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima del Tolima Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros) | 126 | 13 | 139 |
| ¿Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales? | 119 | 20 | 139 |
| ¿Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial? | 97 | 42 | 139 |
| ¿Está usted satisfecho con los temas desarrollados en las jornadas de formación y capacitación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla? | 113 | 26 | 139 |
| ¿Está usted satisfecho con las capacitaciones a través de videoconferencia? | 107 | 32 | 139 |
| Cumplimiento Administración de la Carrera Judicial | 88,13% | 11,87% | 100% |
| Cumplimiento Gestión de la Formación Judicial | 76,02% | 23,98% | 100% |

GRAFICA N°7





El 88% de los servidores judiciales encuestados dicen estar satisfechos con la forma como el Consejo Seccional de la Judicatura administra la carrera (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia y expedición de listas de elegibles), mientras el 12% considera no estar satisfecho.

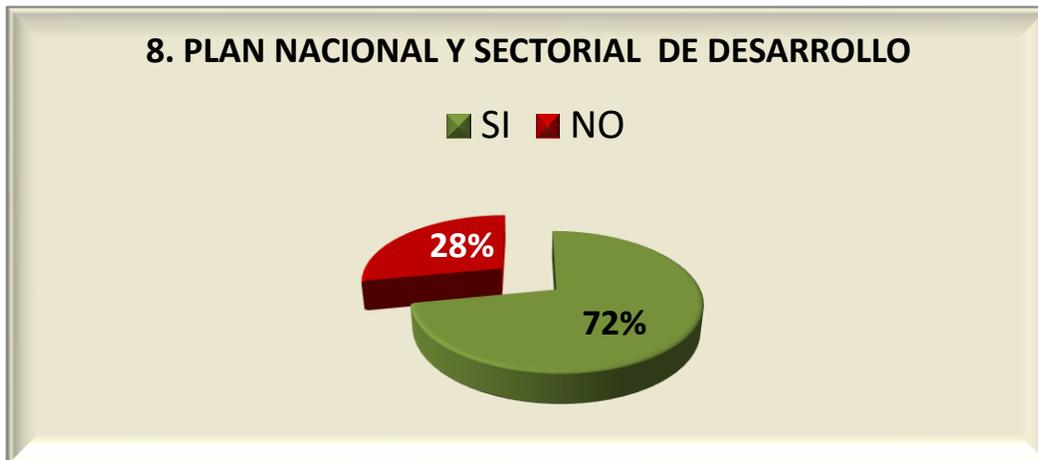


El 76% de los servidores judiciales consideran estar satisfechos con la forma como se Administra la Carrera Judicial y conoce el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016, por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales, y además conoce el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial que imparte la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, y las capacitaciones por video conferencia, cumplen con sus expectativas. El 24% dicen que no.

COMPONENTE Nº 8. “PLAN NACIONAL Y SECTORIAL DE DESARROLLO DE LA RAMA JUDICIAL”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|--|--------|--------|--------------|
| ¿Conoce usted el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" y el Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial 2019-2022? | 100 | 39 | 139 |
| Cumplimiento | 71.94% | 28.06% | 100% |

GRAFICA N°8



El 55.40% de los servidores judiciales dicen conocer el Plan Nacional de Desarrollo titulado “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” y el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, y el 44.60% dicen no conocerlo.

COMPONENTE N° 9. “SALUD OCUPACIONAL”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|--|---------------|---------------|--------------|
| ¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo? | 107 | 32 | 139 |
| ¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral? | 87 | 52 | 139 |
| ¿En algún momento ha sentido usted Estrés laboral? | 114 | 25 | 139 |
| ¿Conoce usted conductas de acoso laboral? | 22 | 117 | 139 |
| ¿Sabe usted que es un incidente y un accidente? | 112 | 27 | 139 |
| Cumplimiento | 63.60% | 36.40% | 100% |

GRÁFICA N°9.





El 64% de los servidores judiciales manifestaron saber cómo se reporta un accidente de trabajo, conocen el procedimiento para reportar una enfermedad laboral, en alguna oportunidad han sentido estrés laboral, conocen de conductas de acoso laboral, y tienen claro la diferencia entre un incidente y un accidente, mientras que el 36% manifestaron no saber.

COMPONENTE N° 10. “PERSPECTIVA DE GÉNERO”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|---|---------------|---------------|--------------|
| ¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género? | 105 | 34 | 139 |
| ¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género? | 32 | 107 | 139 |
| ¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género? | 120 | 19 | 139 |
| ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? | 37 | 102 | 139 |
| ¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género? | 81 | 58 | 139 |
| Cumplimiento | 53.96% | 46.04% | 100% |

GRÁFICA N° 10



El 54%, consideran tener conocimientos sobre el tema; Mientras que el 46% manifestó no conocerlo. A la pregunta ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? La respuesta fue, el 27% manifestó que sí y el 73% que no.

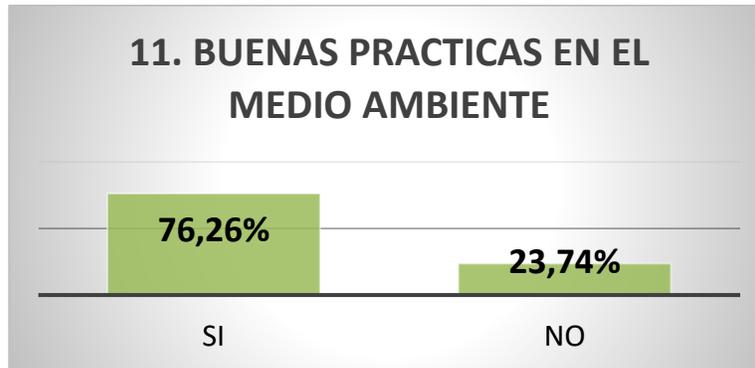
COMPONENTE N° 11. MEDIO AMBIENTE

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|--|-----|----|--------------|
| ¿ Implementa Buenas Practicas en el Marco de la Protección | 106 | 33 | 139 |



| | | | |
|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160)? | | | |
| | Cumplimiento | 76.26% | 23.74% |
| | | | 100% |

GRÁFICA N° 11.

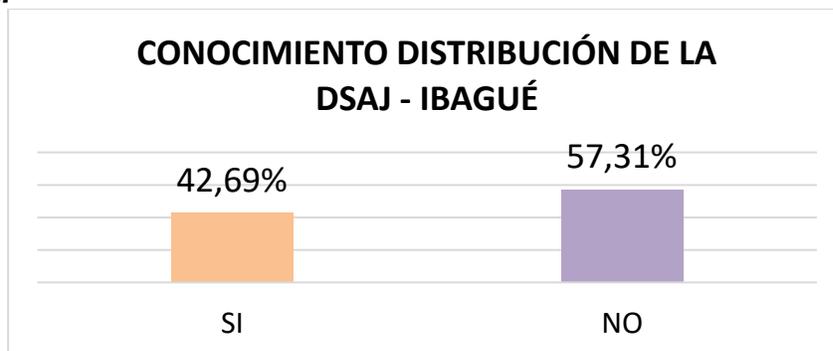


El 76.26% de los servidores judiciales implementan Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014), el 23.74% manifestó no aplicar.

COMPONENTE N° 12. “CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA DSAJ - IBAGUÉ”

| DESCRIPCIÓN | SI | NO | No. Encuesta |
|---|---------------|---------------|--------------|
| ¿En caso de requerir algún mantenimiento o mejora en la infraestructura física, conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe elevar la solicitud? | 70 | 69 | 139 |
| ¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar un daño en la línea telefónica? | 56 | 83 | 139 |
| ¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar inconvenientes con el servido de aseo y/o vigilancia. | 52 | 87 | 139 |
| cumplimiento | 42.69% | 57.31% | 100% |

GRÁFICA N° 12.





El 42.69% de los servidores judiciales manifiestan conocer los servicios administrativos que ofrece la Dirección Seccional de Administración de Justicia de Ibagué; y el 57.31% indica no conocerlos.



7. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| Responsable | Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué. | |
| Nombre de la Encuesta | Encuesta de satisfacción de usuarios internos | |
| Finalidad | Obtener información relevante para la mejora continua del servicio y del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA. | |
| Población Objetivo | Servidores judiciales del Distrito Judicial de Ibagué | |
| Periodo evaluado | Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2020 | |
| Metodología | Tabulación de la Encuesta de evaluación del Servicio enviada a todos los correos institucionales de los despachos judiciales y recibida debidamente diligenciada | |
| | Tipo de Preguntas Aplicadas | Tres (3) de Escala y veintinueve (29) cerradas. |
| | Total Preguntas | Treinta y seis (36) |
| Numero de encuestas Aplicadas | 139 encuestas recibidas por el correo electrónico mrodrigmol@cendoj.ramajudicial.gov.co | |
| Población encuestada | 139 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, que corresponde al 11.86% | |



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2021

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ

(Comparativo Primer semestre 2020 - Segundo semestre 2020)

8. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Luego de aplicar 139 encuestas a igual número de servidores judiciales, arrojó como resultado, que la calificación del servicio en general fue "satisfactorio", evidenciándose lo siguiente:

Que los componentes con mayor puntaje de calificación según las preguntas realizadas fueron, el componente No. 4 necesidades informáticas con un 94,96%, seguido del componente No. 7 Administración de la Carrera Judicial con un 88 % y luego el componente No. 5 Infraestructura física con un 83,25%.

Por su parte la calificación más baja, la obtuvo el componente de conocimiento de los servicios administrativos de la DSAJ, con un 42,69%.

9. MEJORAS

En la calificación del componente de conocimiento de los servicios administrativos de la DSAJ, donde los usuarios calificaron el servicio con el puntaje más bajo, esto es, un 42,69%, se recomienda conformar un directorio con los nombres, cargos y celulares de los responsables encargados de prestar el servicio, y ser socializado con todos los despachos judiciales para su conocimiento a través de los correos electrónicos

10. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los usuarios de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial, consideran que se brinda una atención satisfactoria, y si comparamos, el primer y segundo semestre de 2020, algunos servicios obtuvieron una mayor calificación, arrojando por tanto un mayor grado de satisfacción en los usuarios internos.

Si bien la calificación al servicio en promedio fue "satisfactorio", se recomienda llegar a un 100% en la calificación del servicio, que de muestre el compromiso Institucional y de los servidores judiciales encargados de prestarlo, con el propósito de fortalecer la confianza que los usuarios depositan en el Consejo y la Dirección Seccional como Órganos de Gobierno de la Rama Judicial a nivel seccional.





Rama Judicial
 Consejo Superior de la Judicatura
 República de Colombia

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2021

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGÜÉ

(Comparativo Primer semestre 2020 - Segundo semestre 2020)

En el componente de necesidades Básicas se advierte un aumento en el grado de satisfacción.



Se evidencia una baja en la satisfacción en razón a la necesidad de equipos para atender la demanda de justicia en el marco de la pandemia por la COVID-19



Los usuarios demuestran un alto grado de satisfacción con la información publicada a través del sitio web de la Rama Judicial

62%



Se mejoró la cobertura y calidad del ancho de banda del Internet lo que generó un mayor grado de satisfacción

4%



Los despachos judiciales cuentan con óptimos espacios de trabajo, con iluminación y ventilación adecuada a las condiciones de trabajo, lo que generó un aumento en la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia.

6%



Los usuarios se encuentran satisfechos con las actividades realizadas por el área de Bienestar Social y Salud Ocupacional y la Arl.

11%





Rama Judicial
 Consejo Superior de la Judicatura
 República de Colombia

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2021

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ

(Comparativo Primer semestre 2020 - Segundo semestre 2020)

Los usuarios internos aumentaron el nivel de satisfacción respecto a la forma que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros)

14%



ADMINISTRACIÓN
CARRERA
JUDICIAL

La divulgación del Plan Nacional y Sectorial de Desarrollo arrojó un aumento en el número de usuarios internos que lo conocen.

56%



PLAN NACIONAL
Y SECTORIAL
DE DESARROLLO

Los usuarios internos dicen conocer los procedimientos para reportar cualquier tipo de acoso laboral, estrés y enfermedades laborales.

63%



SALUD
OCUPACIONAL

Se evidencia que aumentó en número de usuarios internos que conocen el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género, así como los mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género.

3%



PERSPECTIVA
DE
GENERO

Se demuestra que gran parte de los Despachos Judiciales y dependencias administrativas Implementan Buenas Practicas en el Marco de la Protección Ambiental. (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014)

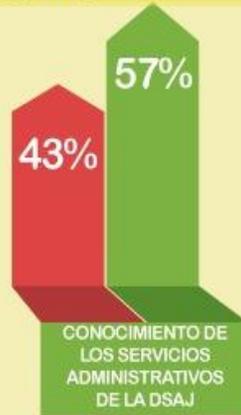
76%



MEDIO
AMBIENTE

Se evidencia que los usuarios internos de la administración de justicia, no tienen conocimiento sobre las áreas de la DSAJ para elevar los requerimientos en materia de mantenimiento o mejora en la infraestructura física, reportar un daño en la línea telefónica o inconvenientes con el servicio de aseo y/o vigilancia

43%



CONOCIMIENTO DE
LOS SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS
DE LA DSAJ

57%