

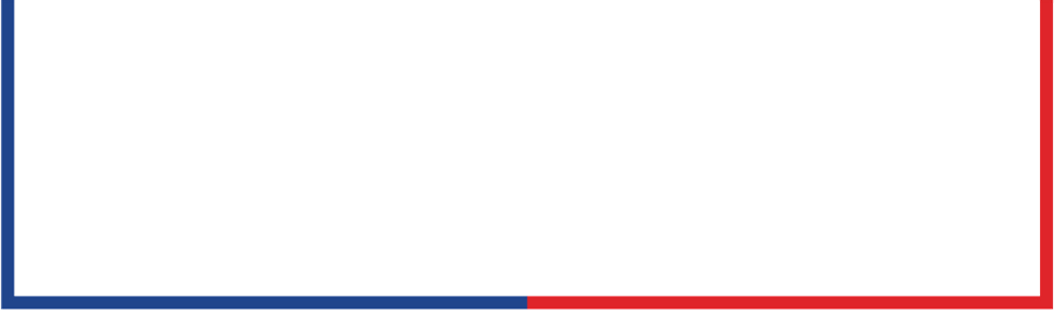


**CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA**

**DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ**

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

**AÑO 2023**



# 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 2023, y dentro de sus actividades estableció adelantar una encuesta de satisfacción de usuarios, la cual se aplicó del 10 de Marzo al 31 de Marzo de 2023, 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 que hacer 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 quince (15) 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 2021 “Descubrir lo bien que se satisfacen las necesidades y expectativas del cliente” “Satisfacción del Usuario”.

## 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.

## 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, tecnológica, digitalización, talento humano, conocimiento del Plan Sectorial de Desarrollo, la perspectiva de género y calidad en el Distrito Judicial de Ibagué

## 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 114 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, quienes evaluaron el servicio de la siguiente manera:

## CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

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

|  |  |
| --- | --- |
| **PUNTAJE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **5** | El servicio o producto entregado excedió mis expectativas |
| **4** | El servicio o producto entregado cumplió mis expectativas |
| **3** | El servicio o producto entregado parcialmente cumplió con mis expectativas |

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | El servicio o producto entregado no cumplió con mis expectativas |
| **1** | El servicio o producto no fue recibido |
| **NS/NR** | No se ha solicitado este servicio o producto |

Las preguntas de la 4 a la 39, se evaluaron de la siguiente manera:

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

## COMPONENTES

**1.** NECESIDADES

BÁSICAS

**2.** NECESIDADES

TECNOLÓGICAS

**3.** SISTEMAS DE

INFORMACIÓN

**4.** NECESIDADES

INFORMÁTICAS

**5.** PLAN DE DIGITALIZACIÓN

**6.** INFRAESTRUCTURA FÍSICA

**7.** TALENTO HUMANO

**8.** ADMINISTRACIÓN DE

LA CARRERA JUDICIAL Y GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL

**9.** PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO

**10.** SALUD OCUPACIONAL

**11.** PERSPECTIVA DE GÉNERO

**12.** MEDIO AMBIENTE

**15.** TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

**14.** CALIDAD

**13.** CONOCIMIENTO DISTRIBUCIÓN DSAJ - IBAGUÉ

* 1. **RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2023**

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **Muy Satisfecho** | **Satisfecho** | **Deficiente** | **Malo** | **Muy Malo** | **No**  **Sabe/No Responde** | **Total Encuesta dos** |
| ¿Cómo califica usted el servicio que presta la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué a través del grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Social? | 7 | 57 | 24 | 9 | 7 | 20 | **124** |
| **% Cumplimiento** | **6%** | **46%** | **19%** | **7%** | **6%** | **16%** | **100%** |

***GRAFICA N°1***

El 46% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos, el 6% satisfechos, el 19% de los encuestados consideran que el servicio prestado por la Dirección Seccional de administración judicial es deficiente. El 7% manifiestan que es malo, un 6 % considera que es muy malo y 16% 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, Salas de Audiencias y la solución de problemas de conectividad? | 12 | 61 | 27 | 16 | 3 | 5 | 124 |
| **% Cumplimiento** | **10%** | **49%** | **22%** | **13%** | **2%** | **4,%** | **100%** |

***GRAFICA N° 2.***

El 49% de los servidores judiciales dicen estar satisfechos, el 10% muy satisfechos con el servicio prestado por el Área de Gestión Tecnológica; Sin embargo, se presentan algunas deficiencias que representan el porcentaje de resultados deficientes (22%) y malo (13%). Por su parte un 4% de los encuestados No sabe/ No responde y el (2%) lo califica como muy malo.

***COMPONENTE Nº 3. “SISTEMAS DE INFORMACIÓN”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **Muy Satisfecho** | **Satisfecho** | **Deficiente** | **Malo** | **Muy Malo** | **N**  **o Sabe/N o Respon**  **de** | **Total Encuest a** |
| ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial? | 2 | 41 | 38 | 37 | 4 | 2 | **124** |
| **% Cumplimiento** | **2%** | **33%** | **31%** | **30%** | **3%** | **2%** | **100,0%** |

***GRAFICA N° 3.***

El 32% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos y el 2% satisfechos con la utilidad que presta el portal web de la Rama Judicial, cumpliendo así con sus expectativas; el 30% considera que el servicio es deficiente; El 3% considera que es malo, un 2% considera que es muy malo y el 2% No sabe/ No responde.

***COMPONENTE Nº 4. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuesta** |
| ¿Su oficina cuenta con conexión a internet? | 124 | 0 | **124** |
| ¿Utiliza usted el correo institucional? | 122 | 2 | **124** |
| ¿Consulta usted la página web de la Rama Judicial Link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima:  http//[www.ramajudicial.gov.co?](http://www.ramajudicial.gov.co/) | 115 | 9 | **124** |
| **Cumplimiento** | **97%** | **3%** | **100%** |

***GRAFICA N°4***

El 97% 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,](http://www.ramajudicial.gov.co/) colmando sus expectativas, mientras que el 3% considera que no llena sus expectativas, bien porque no se cuenta con acceso a internet o porque su conexión es deficiente.

***COMPONENTE Nº 5. “PLAN DE DIGITALIZACIÓN”***

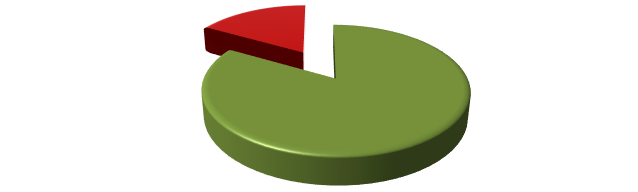
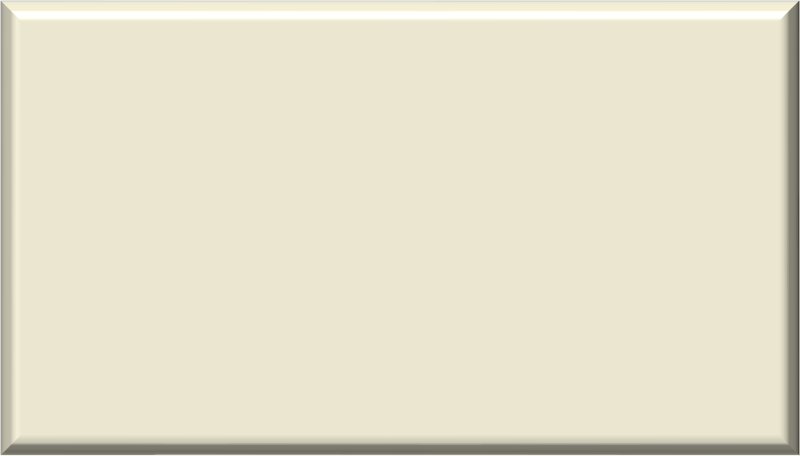
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuesta** |
| ¿Considera que el plan de digitalización contribuyo a brindar un mejor servicio en el marco de la virtualidad? | **110** | **14** | **124** |

***GRAFICA N°5***

***COMPONENTE Nº 6. “INFRAESTRUCTURA FÍSICA”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuesta** |
| ¿Su oficina cuenta con iluminación suficiente? | **113** | **11** | **124** |
| ¿Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de sus funciones? | **109** | **15** | **124** |
| ¿Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones? | **107** | **14** | **124** |
| ¿Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad física para el desempeño de sus funciones? | **107** | **17** | **124** |
| ¿Su oficina cuenta con condiciones propias para evitar la contaminación auditiva? | **87** | **37** | **124** |
| ¿Considera que el mobiliario de oficina y puesto de trabajo es adecuado para el desempeño de sus funciones? | **91** | **33** | **124** |
| **Cumplimiento** | **83%** | **17%** | **100%** |

***GRAFICA N°6***



**6. INFRAESTRUCTURA FÍSICA**

**SI NO**

**17%**

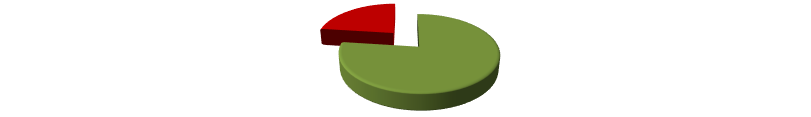
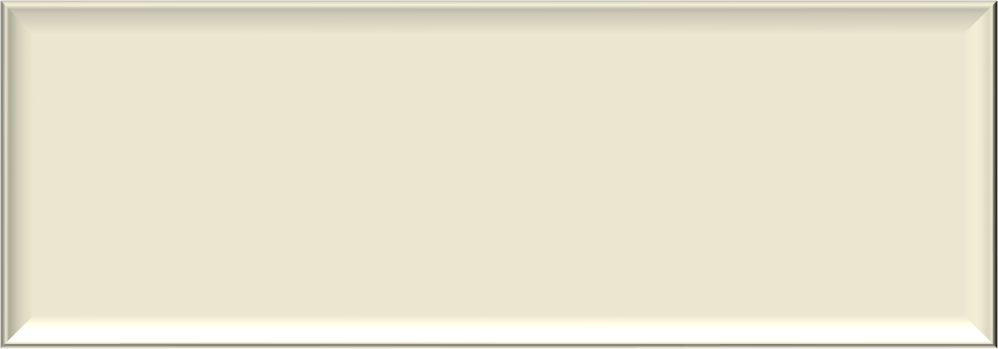
**83%**

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

***COMPONENTE Nº 7. “TALENTO HUMANO”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuesta** |
| ¿Está usted satisfecho con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales? | **118** | **4** | **124** |
| ¿Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva? | **75** | **49** | **124** |
| ¿Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social? | **92** | **32** | **124** |
| **cumplimiento** | **77%** | **23%** | **100%** |

***GRAFICA N°7***



**7. TALENTO HUMANO**

**SI**

**NO**

**23%**

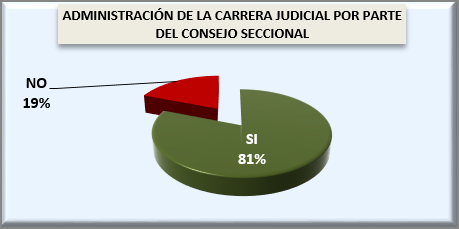
**77%**

EL 95% de los servidores judiciales consideran que el área de gestión humana paga oportunamente la nómina, cumpliendo sus expectativas, y el 5% no lo considera así.

***COMPONENTE Nº 8. “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) | **100** | **24** | **124** |
| ¿Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales? | **103** | **21** | **124** |
| ¿Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial? | **81** | **43** | **124** |
| ¿Está usted satisfecho con los temas desarrollados en las jornadas de  formación y capacitación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla? | **95** | **29** | **124** |
| ¿Está usted satisfecho con las capacitaciones a través de videoconferencia? | **86** | **38** | **124** |
| **Cumplimiento Administración de la Carrera Judicial** | **74%** | **26%** | **100%** |
| **Cumplimiento Gestión de la Formación Judicial** | **77%** | **23%** | **100%** |

***GRAFICA N°8***



El 77% 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 23% considera no estar satisfecho.

El 74% 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 26% dicen que no.

***COMPONENTE Nº 9. “PLAN NACIONAL Y SECTORIAL DE DESARROLLO DE LA RAMA JUDICIAL”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuest a** |
| ¿Conoce usted el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026? | **69** | **55** | **124** |
| Cumplimiento | **56%** | **44%** | **100%** |

***GRAFICA N°9***



El 56% de los servidores judiciales dicen conocer el Plan Nacional de Desarrollo, y el 44% dicen no conocerlo.

***COMPONENTE N° 10 . “SALUD OCUPACIONAL”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encue sta** |
| ¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo? | **98** | **26** | **124** |
| ¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una  enfermedad laboral? | **78** | **46** | **124** |
| ¿En algún momento ha sentido usted Estrés laboral? | **99** | **25** | **124** |
| ¿Conoce usted conductas de acoso laboral? | **30** | **94** | **124** |
| ¿Sabe usted que es un incidente y un accidente? | **107** | **17** | **124** |
| **Cumplimiento** | **66%** | **34%** | **100%** |

***GRÁFICA N°10.***

El 66% 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 34% manifestaron no saber.

***COMPONENTE N° 11. “PERSPECTIVA DE GÉNERO”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuest a** |
| ¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género? | **82** | **42** | **124** |
| ¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género? | **22** | **102** | **124** |
| ¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género? | **80** | **44** | **124** |
| ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? | **36** | **88** | **124** |
| ¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género? | **44** | **80** | **124** |
| **Cumplimiento** | **43%** | **57%** | **100%** |

***GRÁFICA N° 11***

El 57%, consideran tener conocimientos sobre el tema; Mientras que el 43% manifestó no conocerlo. A la pregunta ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? La respuesta fue, el 29% manifestó que sí y el 71% que no.

***COMPONENTE Nº 12. MEDIO AMBIENTE***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuest a** |
| ¿Implementa Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160), uso racional del Papel, Tóner, Agua, Energía? | **121** | **3** | **124** |
| **Cumplimiento** | **98%** | **2%** | **100%** |

***GRÁFICA N° 12.***

El 98% de los servidores judiciales implementan Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014), el 2% manifestó no aplicar.

***COMPONENTE Nº 13. “CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA DSAJ - IBAGUÉ”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuest a** |
| ¿En caso de requerir algún mantenimiento o mejora en la infraestructura física, conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe elevar la solicitud? | **75** | **49** | **124** |
| ¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar un daño en la línea telefónica? | **58** | **66** | **124** |
| ¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar inconvenientes con el servido de aseo y/o vigilancia. | **59** | **65** | **124** |
| **cumplimiento** | **52%** | **48%** | **100%** |

***GRÁFICA N° 13.***

El 52% de los servidores judiciales manifiestan conocer los servicios administrativos que ofrece la Dirección Seccional de Administración de Justicia de Ibagué; y el 48% indica no conocerlos.

***COMPONENTE Nº 14. “CONOCIMIENTO EN CALIDAD Y CONTROL INTERNO”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuest a** |
| ¿ Le gustaría profundizar y tener un conocimiento más amplio del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad - SIGCMA (Acuerdo PSAA14-10161)? | **94** | **30** | **124** |
| ¿ Conoce la importancia de implementar el modelo de control interno en la gestión judicial y administrativa? | **81** | **43** | **124** |
| **cumplimiento** | **71%** | **29%** | **100%** |

***GRÁFICA N° 14.***

El 76% de los servidores judiciales manifiestan querer profundizar y tener un conocimiento

más amplio del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad; y el 24% indica no

tener interés.

El 65% de los servidores judiciales conoce la importancia de implementar el modelo de control interno en la gestión judicial y administrativa; y el 35% indica no conocerlo.

***COMPONENTE Nº 15. “TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA”***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DESCRIPCIÓN** | **SI** | **NO** | **No.**  **Encuest a** |
| ¿Implementa programas de transparencia y ética pública en la gestión judicial y administrativa? | **37** | **87** | **124** |
| **Cumplimiento** | **30%** | **70%** | **100%** |

***GRÁFICA N° 15***

El 70% de los servidores judiciales Implementa programas de transparencia y ética pública; y el 30% no

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | | | Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué. | |
| **Nombre Encuesta** | **de** | **la** | 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 enero al 31 de diciembre de 2022 | |
| **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 (19) cerradas. |
| **Total Preguntas** | Veintiséis y seis (26) |
| **Numero de encuestas Aplicadas** | | | 124 encuestas recibidas por el correo electrónico [mrodrigmol@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:mrodrigmol@cendoj.ramajudicial.gov.co) | |
| **Población encuestada** | | | 124 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, que corresponde al 10% | |

**8.ANALISIS DE RESULTADOS**

****

Luego de aplicar 124 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. 12 medio ambiente con un 98%, seguido del componente No. 4 necesidades informáticas con un 97% y luego el componente No. 7 talento humano con un 95 ante en pago oportuno en la nómina.

Por su parte la calificación más baja, la obtuvo el componente No. 15 transparencia y ética pública con un 30%

MEJORAS

En la calificación del componente No. 15 transparencia y ética pública, donde los servidores calificaron su conocimiento como el más bajo con un 30%, se realizaran cuatro espacios de dialogo con el fin de ampliar la rendición de cuentas y socializar con las partes interesadas las actividades de transparencia y ética pública, al que se aprovechara el espacio de hora de calidad para socializar y divulgar todo los componente de la ética pública y transparencia en la Rama Judicial.



CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los usuarios internos de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, consideran que se brindan de manera satisfactoria, ya comparados con los resultados del año inmediatamente anterior, algunos servicios se mantuvieron en su calificación y otros aumentaron su grado de satisfacción.

Si bien la calificación general el satisfactoria, se recomienda llegar a una calificación en cada componente del 100%, que demuestre el compromiso institucional y fortaleciendo el compromiso y la confianza en los usuarios internos.

