



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 2022**



## **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 2022, y dentro de sus actividades estableció adelantar una encuesta de satisfacción de usuarios, la cual se aplicó del 12 de Febrero al 8 de Abril de 2022, 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 usuarios<sup>1</sup>.

En esta encuesta se evaluaron trece (13) 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:

<sup>1</sup> 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”.



## 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 y calidad 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 114 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 ha solicitado el servicio o producto |

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

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



## 5. COMPONENTES





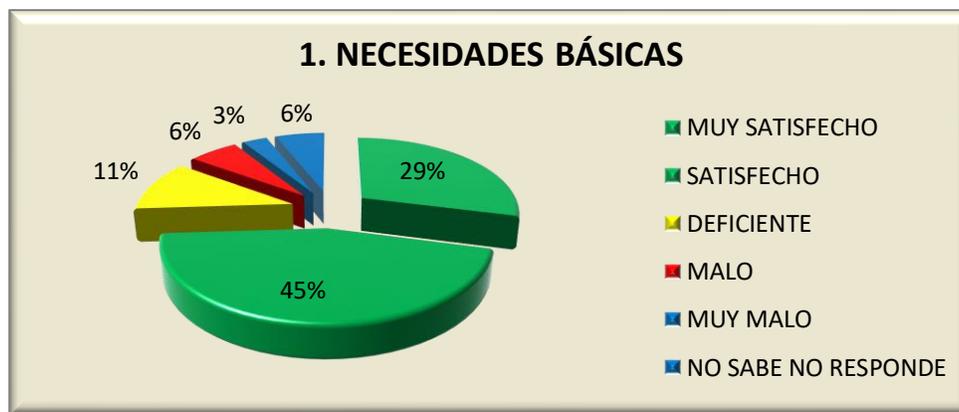
## 6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2022

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 Encuestados |
|--|----------------|------------|------------|------|----------|---------------------|-------------------|
| ¿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? | 33             | 51         | 13         | 7    | 3        | 7                   | 114               |
| % Cumplimiento   | 29%            | 45%        | 11%        | 6%   | 3%       | 6%                  | 100,0%            |

### GRAFICA N°1



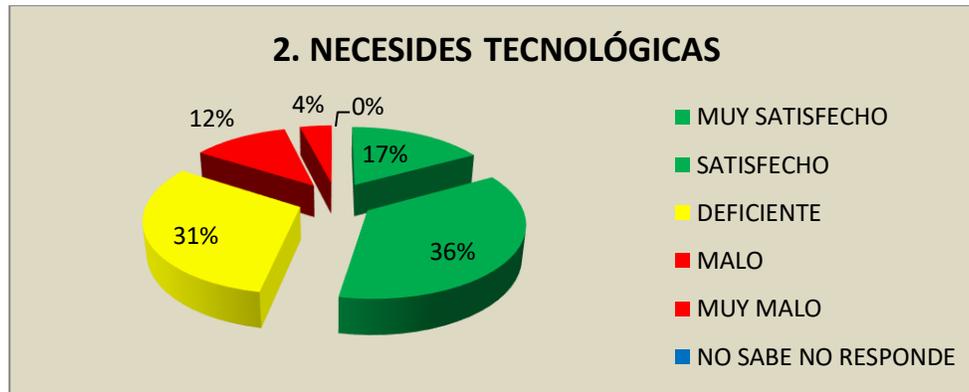
El 29% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos, el 45% satisfechos, el 11% de los encuestados consideran que el servicio prestado por la Dirección Seccional de administración judicial es deficiente. El 6% manifiestan que es malo, un 3 % considera que es muy malo y 6% no sabe no responde.



**COMPONENTE N°2. “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?) | 19             | 41         | 35         | 14         | 5         | 0                   | 114            |
| <b>% Cumplimiento</b>  | <b>17%</b>     | <b>36%</b> | <b>31%</b> | <b>12%</b> | <b>4%</b> | <b>17%</b>          | <b>100,00%</b> |

**GRAFICA N° 2.**



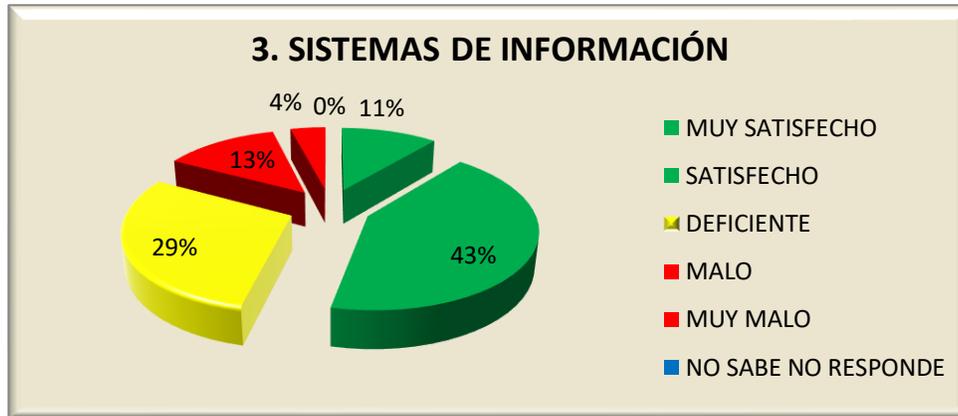
El 17% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos, el 36% satisfechos con el servicio prestado por el Área de Gestión Tecnológica; Sin embargo, se presentan algunas deficiencias que representan el porcentaje de resultados deficientes (31%) y malo (14%). Por su parte un 0% de los encuestados No sabe/ No responde y el (4%) 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? | 13             | 48         | 33         | 15         | 5         | 0                   | 114            |
| <b>% Cumplimiento</b>   | <b>11%</b>     | <b>42%</b> | <b>29%</b> | <b>13%</b> | <b>4%</b> | <b>0,00%</b>        | <b>100,0%</b>  |



**GRAFICA N° 3.**



El 11% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos y el 42% satisfechos con la utilidad que presta el portal web de la Rama Judicial, cumpliendo así con sus expectativas; el 33% considera que el servicio es deficiente; El 13% considera que es malo, un 4% considera que es muy malo y el 0% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE N° 4. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”**

| DESCRIPCIÓN   | SI            | NO           | No. Encuesta  |
|---|---------------|--------------|---------------|
| ¿Su oficina cuenta con conexión a internet?   | 112           | 2            | <b>114</b>    |
| ¿Utiliza usted el correo institucional?   | 113           | 1            | <b>114</b>    |
| ¿Consulta usted la página web de la Rama Judicial Link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima: <a href="http://www.ramajudicial.gov.co">http://www.ramajudicial.gov.co</a> ? | 110           | 4            | <b>114</b>    |
| <b>Cumplimiento</b>   | <b>97,95%</b> | <b>2,05%</b> | <b>100,0%</b> |

**GRAFICA N°4**





El 98% 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 2% 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. Encuestas |
|---|---------------|---------------|---------------|
| ¿su oficina cuenta con iluminación suficiente?  | 100           | 14            | 114           |
| ¿Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de sus funciones?  | 102           | 12            | 114           |
| ¿Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones?  | 93            | 21            | 114           |
| ¿Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad física para el desempeño de sus funciones?                                | 98            | 16            | 114           |
| ¿Su oficina cuenta con condiciones propias para evitar la contaminación auditiva exigidas para el desempeño de sus funciones? | 81            | 33            | 114           |
| ¿Considera que el mobiliario (Escritorio, silla, puesto de trabajo) es adecuado para el desempeño de sus funciones?           | 91            | 23            | 114           |
| ¿Contribuye usted en el Despacho al uso racional del papel, tóner, Agua, Energía?   | 113           | 1             | 114           |
| <b>Cumplimiento</b>   | <b>84,96%</b> | <b>15,04%</b> | <b>100,0%</b> |

### GRAFICA N°5



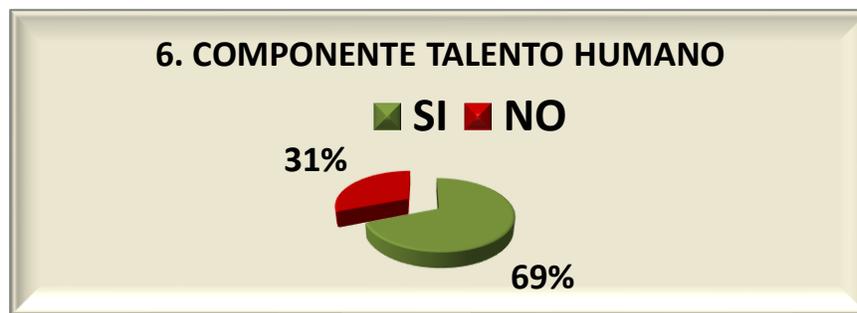
El 85% de los servidores judiciales dicen que la infraestructura donde funciona los despachos judiciales colma sus expectativas, y el 15% manifestaron que no las satisfacen.



**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? | 94         | 20         | 114          |
| ¿Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva?                    | 67         | 47         | 114          |
| ¿Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social?                                  | 74         | 40         | 114          |
| <b>Cumplimiento Componente Humano</b>  | <b>69%</b> | <b>31%</b> | <b>100%</b>  |
| <b>Oportunidad en el Pago de Nómina</b>  | <b>82%</b> | <b>18%</b> | <b>100%</b>  |

**GRAFICA N°6**



EL 69% de los servidores judiciales se siente satisfecho con las actividades desarrolladas en el componente de talento humano, y el 31% no lo esta.



EL 82% de los servidores judiciales consideran que el área de gestión humana paga oportunamente la nómina, cumpliendo sus expectativas, y el 18% no lo considera así.



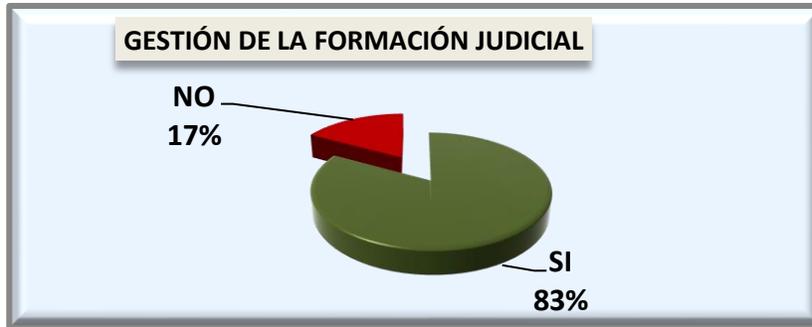
**COMPONENTE N° 7. “ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL Y GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL”**

| DESCRIPCION  | 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?) | 95         | 19         | 114          |
| ¿Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales?   | 93         | 21         | 114          |
| ¿Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial?   | 72         | 42         | 114          |
| ¿Está usted satisfecho con los temas desarrollados en las jornadas de formación y capacitación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla?  | 75         | 39         | 114          |
| ¿Está usted satisfecho con las capacitaciones a través de video conferencia?   | 74         | 40         | 114          |
| <b>Cumplimiento Administración de la Carrera Judicial</b>  | <b>72%</b> | <b>28%</b> | <b>100%</b>  |
| <b>Cumplimiento Gestión de la Formación Judicial</b>   | <b>83%</b> | <b>17%</b> | <b>100%</b>  |

**GRAFICA N°7**



El 72% 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 28% considera no estar satisfecho.

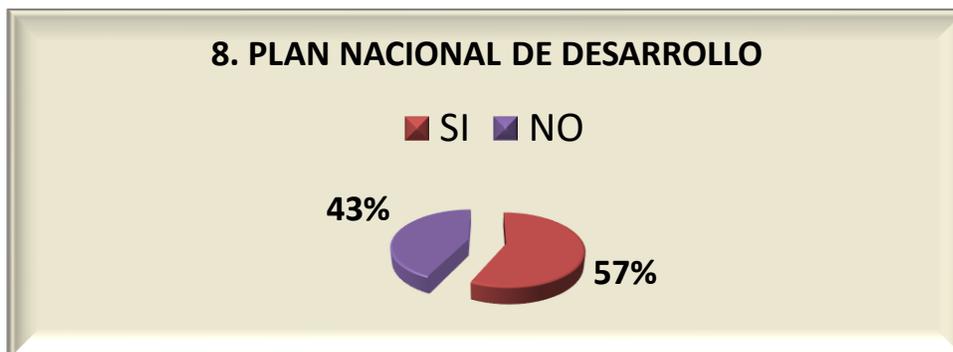


El 83% de los servidores judiciales consideran estar satisfechos con la forma como se Administra la Carrera Judicial y conoce el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016, por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales, y además conoce el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial que imparte la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, y las capacitaciones por video conferencia, cumplen con sus expectativas. El 17% dicen que no.

**COMPONENTE N° 8. “PLAN NACIONAL Y SECTORIAL DE DESARROLLO DE LA RAMA JUDICIAL”**

| DESCRIPCIÓN  | SI  | NO  | No. Encuesta |
|--|-----|-----|--------------|
| ¿Conoce Usted el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial? | 65  | 49  | 114          |
| Cumplimiento   | 57% | 43% | 100%         |

**GRAFICA N°8**





El 57% 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 43% dicen no conocerlo.

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

| DESCRIPCIÓN  | SI         | NO         | No. Encuesta |
|--|------------|------------|--------------|
| ¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo?                       | 83         | 31         | 114          |
| ¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral? | 66         | 48         | 114          |
| ¿En algún momento ha sentido usted Estrés laboral?                         | 90         | 24         | 114          |
| ¿Conoce usted conductas de acoso laboral?                                  | 19         | 95         | 114          |
| ¿Sabe usted que es un incidente y un accidente?                            | 93         | 21         | 114          |
| <b>Cumplimiento</b>  | <b>62%</b> | <b>38%</b> | <b>100%</b>  |

**GRÁFICA N°9.**



El 62% 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 38% 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?           | 93 | 21 | 114          |
| ¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género?                                       | 20 | 94 | 139          |
| ¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género? | 79 | 35 | 139          |



|  |            |            |             |
|--|------------|------------|-------------|
| ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? | 35         | 79         | <b>114</b>  |
| ¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género?                       | 78         | 36         | <b>114</b>  |
| <b>Cumplimiento</b>  | <b>54%</b> | <b>46%</b> | <b>100%</b> |

**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 31% manifestó que sí y el 69% que no.

**COMPONENTE N° 11. MEDIO AMBIENTE**

| DESCRIPCIÓN   | SI         | NO        | No. Encuestas |
|---|------------|-----------|---------------|
| ¿Implementa Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160)? | 110        | 4         | <b>114</b>    |
| <b>Cumplimiento</b>   | <b>96%</b> | <b>4%</b> | <b>100,0%</b> |

**GRÁFICA N° 11.**



El 96% de los servidores judiciales implementan Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014), el 4% manifestó no aplicar.



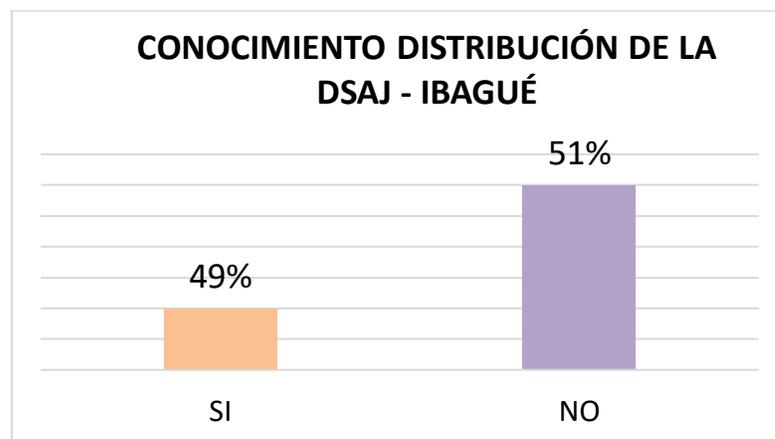
De las prácticas ambientales implementadas y practicadas por los servidores judiciales del Distrito de Ibagué están: Ahorro de Papel el 50%, Ahorro de Energía el 11% y Clasificación de Residuos el 3%.



**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? | 49            | 65            | 139          |
| ¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar un daño en la línea telefónica?   | 40            | 74            | 139          |
| ¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar inconvenientes con el servicio de aseo y/o vigilancia.                                    | 44            | 70            | 139          |
| <b>cumplimiento</b>   | <b>42.69%</b> | <b>57.31%</b> | <b>100%</b>  |

**GRÁFICA N° 12.**



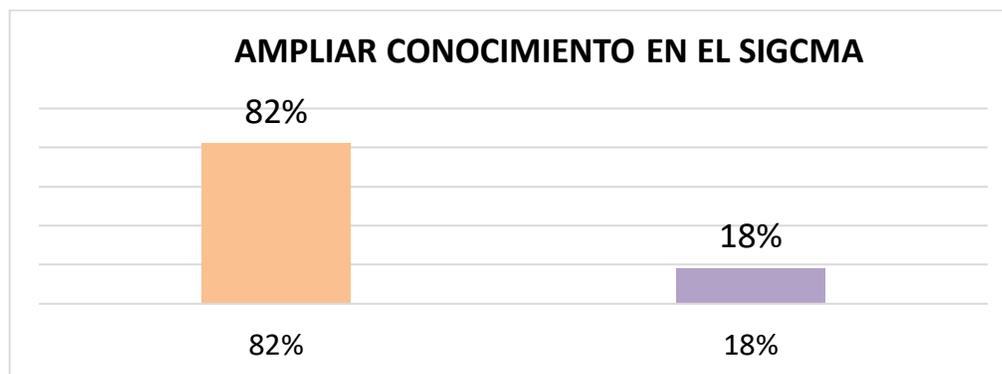


El 49% de los servidores judiciales manifiestan conocer los servicios administrativos que ofrece la Dirección Seccional de Administración de Justicia de Ibagué; y el 51% indica no conocerlos.

**COMPONENTE N° 13. “CONOCIMIENTO EN CALIDAD Y CONTROL”**

| DESCRIPCIÓN  | SI         | NO         | No. Encuestas |
|--|------------|------------|---------------|
| Mediante Acuerdo PSAA14-10161 actualizó el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad - SIGCMA, como un instrumento de gerencia en la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial, le gustaría profundizar y tener un conocimiento más amplio del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad - SIGCMA.  | 93         | 21         | <b>114</b>    |
| En el marco del Acuerdo PCSJA 20-11593 de 8 de julio de 2020, como servidor judicial independientemente de su cargo o nivel jerárquico, aplica los principios del MECI de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión*<br><br>1. Autocontrol: Evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos y mejorar oportunamente, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad, garantizan el ejercicio de las funciones administrativas y judiciales de forma transparente, eficiente y eficaz.<br>2. Autorregulación: Hacer efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional para cumplirle a todos los grupos de valor, a los distintos grupos de interés y a la ciudadanía en general.<br>3. Autogestión: autonomía organizacional necesaria para establecer sus debilidades de control, definir las acciones de mejora y hacerlas efectivas, a la vez que asume con responsabilidad pública las recomendaciones generadas por los órganos de control y les da cumplimiento con la oportunidad requerida. | 105        | 9          | <b>114</b>    |
| <b>Cumplimiento</b>  | <b>87%</b> | <b>13%</b> | <b>100,0%</b> |

**GRÁFICA N° 13.**





El 82% de los servidores judiciales manifiestan querer profundizar y tener un conocimiento más amplio del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad - SIGCMA, como un instrumento de gerencia en la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial.



El 92% de los servidores judiciales manifiestan aplicar los principios del MECl de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión.



## 7. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

|                                      |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| <b>Responsable</b>                   | Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué.  |   |
| <b>Nombre de la Encuesta</b>         | Encuesta de satisfacción de usuarios internos  |   |
| <b>Finalidad</b>                     | Obtener información relevante para la mejora continua del servicio y del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.                 |   |
| <b>Población Objetivo</b>            | Servidores judiciales del Distrito Judicial de Ibagué  |   |
| <b>Periodo evaluado</b>              | 12 de Febrero al 8 de Abril de 2022  |   |
| <b>Metodología</b>                   | Tabulación de la Encuesta de evaluación del Servicio enviada a todos los correos institucionales de los despachos judiciales y recibida debidamente diligenciada |   |
|                                      | <b>Tipo de Preguntas Aplicadas</b>   | Tres (3) de Escala y treinta y cinco (35) cerradas. |
|                                      | <b>Total Preguntas</b>   | Treinta y ocho (38)                                 |
| <b>Numero de encuestas Aplicadas</b> | 114 encuestas recibidas por el correo electrónico <a href="mailto:mrodrigmol@cendoj.ramajudicial.gov.co">mrodrigmol@cendoj.ramajudicial.gov.co</a>               |   |
| <b>Población encuestada</b>          | 114 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, que corresponde al 9.3%   |   |

## **ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2022**

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

### **RESULTADOS**

Luego de aplicar la encuesta, arrojo como resultado, que la calificación del servicio en general fue satisfactoria, evidenciándose: Que los componentes con mayor puntaje de calificación fueron el componente 4 necesidades informáticas con un 98%, seguido del componente ambiental y control con un 96%, y luego el componente No. 5 Infraestructura Física con un 85%.

Por su parte el componente más bajo lo obtuvo el componente de conocimiento de los servicios administrativos de la DSAJ, con un 49%

### **MEJORAS**

En la calificación del componente de conocimiento de los servicios administrativos de la DSAJ, donde los servidores calificaron su conocimiento como el más bajo con un 49%, y considerando que ya existe un directorio con los nombres, cargos, funciones y datos de contacto de los encargados de prestar los servicios en la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué replicarlo y divulgar por los medios de comunicación correos electrónicos institucionales y micrositio de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

### **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 es 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.

# ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2022

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



El componente de necesidades básicas se mantuvo en su nivel de satisfacción en comparación con la encuesta del año 2021, con un 75%.



El componente de necesidades tecnológicas bajo en su nivel de satisfacción con el año 2021, obteniendo para el 2022 un 53%



Los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con las actividades realizadas en el componente humano, aumentando un 5% su nivel de satisfacción

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2022

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



Se demuestra que gran parte de los Despachos Judiciales y Dependencias Administrativas implementan buenas practicas ambientales, siendo de las coberturas más altas con el 96%



Se evidencia que aumento el número de usuarios que conocen el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género.

# SIGCMA

Con gran resultado se incluyó el componente de calidad como un instrumento de gerencia en la Administración de Justicia, esencial para el mejoramiento continuo de las estrategias de planeación, gestión y seguimiento de las políticas públicas de la Rama Judicial.