



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





Caracterización de ciudadanos y grupos de valor

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

La caracterización de ciudadanos y grupos de valor, entendida como la *medición estadística mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares* (DAFP, s.f.), es una herramienta fundamental para clasificar los grupos interesados en la gestión del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

Esta segmentación de público esta dirigida a la identificación de las necesidades de información y las expectativas de los ciudadanos y grupos de valor, dada su incidencia en la gestión y logros del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

En particular, este ejercicio en el marco del proceso de rendición de cuentas se constituye en un insumo para la definición de

canales y estrategias para la comunicación, presentación de la información y desarrollo de espacios de dialogo, que se implementarán en el año 2022.

En la caracterización adelantada se consideraron los ciudadanos e interesados que son beneficiarios de los servicios de la Rama Judicial, los peticionarios que interactúan a través de las PQR (peticiones, quejas y reclamos) y quienes, a partir de los resultados de la gestión del año 2021, participaron en la gestión del Consejo y la Dirección Ejecutiva.

En general, 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 facilitará el desarrollo de las acciones privilegiando los medios virtuales.



Pasos para la caracterización

Paso 1. Identificar los actores y grupos de interés

Con base en la gestión del último año (2021), se identificaron diferentes organizaciones o grupos.

Tabla 1. Tabla de actores según niveles de interacción

Altas Cortes	Procuraduría General de la Nación
Servidores judiciales	Fiscalía General de la Nación
Organizaciones sindicales	Medios de comunicación
Juzgados y Tribunales	Corporación Excelencia en la Justicia
Usuarios de los servicios de justicia	Instituto Colombiano de Derecho Procesal
Abogados litigantes	Comunidad académica

Paso 2. Clasificación de actores y grupos de interés

Clasificación	Actor o grupo	Temas de interés
Instituciones de educación superior	Universidades	Registro Nacional de Abogados Gestión judicial
Abogados	Abogados litigantes	Registro Nacional de Abogados Carrera judicial Gestión judicial
Corporaciones y agremiaciones relacionadas con la justicia	– De Justicia – Corporación Excelencia en la Justicia – Instituto Colombiano de Derecho Procesal	Transformación digital Expediente electrónico Acceso a la justicia
Servidores judiciales	– Servidores judiciales – Jueces de la República – Altas Cortes – Consejos Seccionales	Carrera judicial Descongestión judicial Ejecución presupuestal
Estudiantes de derecho y carreras afines	Estudiantes	Carrera judicial Gestión judicial Transformación digital Expediente electrónico



Clasificación	Actor o grupo	Temas de interés
Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none">– Estudiantes otras disciplinas– Docentes– Usuarios de la justicia	Carrera judicial Transformación digital Racionalización de trámites
Organizaciones sindicales	ASONAL Judicial ASONAL S.I. ASOJUDICIALES	Ejecución presupuestal Gestión judicial Medidas de descongestión Carrera judicial

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

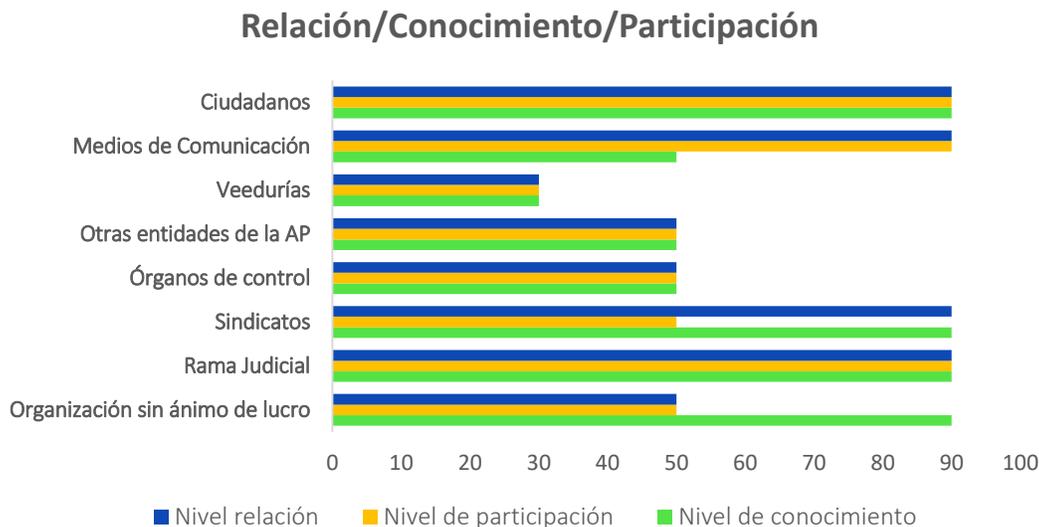
Este paso consiste en el análisis de la influencia que tiene cada actor o grupo de interés en el proceso de rendición de cuentas de la entidad, de acuerdo con su nivel de conocimiento, participación y relación que guarda con la misma.

Tabla 2. Tabla de actores según niveles de interacción

Actores y grupos de valor	Nivel de conocimiento	Nivel de participación	Nivel relación	Resultado	Calificación
Organización sin ánimo de lucro	90	50	50	190	Medio
Rama Judicial	90	90	90	270	Alto
Sindicatos	90	50	90	230	Alto
Órganos de control	50	50	50	150	Medio
Otras entidades de la AP	50	50	50	150	Medio
Veedurías	30	30	30	90	Bajo o Nulo
Medios de Comunicación	50	90	90	230	Alto
Ciudadanos	90	90	90	270	Alto



Gráfico 1. Niveles de interacción



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 entidad de acuerdo con su nivel de conocimiento, participación y relación que guarda con la misma.

Grupo de valor	Necesidades observadas	Consideraciones
Instituciones educación superior	Por la naturaleza de las funciones del CSDJ, las facultades de Derecho y de Comunicación Social de las universidades tienen interés en las actividades de la Corporación.	Brindar información permanente sobre temas de interés, privilegiando el uso de medios electrónicos para establecer diálogo.
Abogados	Los profesionales del Derecho requieren información actualizada sobre gestión judicial, formación, carrera judicial y gestión de la Unidad de Registro de Abogados y Auxiliares de la Justicia.	Fortalecer el uso de medios electrónicos para establecer comunicación y diálogo, dada su alta participación e interés. Pueden ser actores fundamentales en ejercicios de diálogo sobre temas específicos.



Grupo de valor	Necesidades observadas	Consideraciones
Servidores judiciales	Este grupo de valor expresa interés en asuntos de gestión interna, infraestructura, carrera judicial.	Aprovechar espacios y canales de comunicación interna para fortalecer la cultura de rendición de cuentas, y establecer la importancia de su rol dentro del proceso. Se debe privilegiar el uso de lenguaje sencillo, a través de mecanismos dinámicos, para motivar su atención.
Corporaciones y agremiaciones relacionadas con la justicia	Se evidencia especial participación de este grupo en la veeduría, propuestas y análisis de avances de los planes de la Rama Judicial, acciones para mejorar el acceso a la justicia y el control a la administración de justicia.	Se debe fortalecer los medios electrónicos para establecer diálogo. Los espacios académicos se consideran como escenario alternativo para la rendición de cuentas.
Estudiantes de Derecho y carreras afines	El Consejo Superior la Judicatura presta servicios que benefician a este grupo en particular, por lo cual su participación en la gestión de la Corporación es relevante.	El nivel de escolaridad y grupo etario permite utilizar medios electrónicos y espacios alternativos, generando interés en el control social y vigilancia de la gestión pública, enmarcado en el ejercicio de rendición de cuentas.
Ciudadanos	La ciudadanía tiene interés en los avances de las políticas que impliquen mejoras en el sistema judicial, por la naturaleza de la Corporación y el impacto de su gestión en la administración de justicia.	Para este grupo en particular, se pueden generar espacios de rendición de cuentas a través de medios de comunicación masiva (Programa Administrando Justicia).
Organizaciones sindicales	Tienen alto grado de conocimiento de la estructura y misión de la Corporación, participan activamente ejerciendo control sobre la gestión.	Se puede promover su participación en el evento central (audiencia pública de rendición de cuentas).



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

 **EL CONSEJO SUPERIOR
DE LA JUDICATURA**
RINDE CUENTAS **2022**

Grupo de valor	Necesidades observadas	Consideraciones
Medios de comunicación	Mantienen una relación permanente con la Rama Judicial, con interés en asuntos coyunturales y medidas adoptadas.	Se debe fortalecer y mejorar la gestión en medios virtuales, para atraer su atención en asuntos relevantes.