



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL ATLÁNTICO DEL PERIODO 2018

A continuación presentaremos ficha técnica y resultados de la encuesta realizada los días 09 de julio de 2018 al 28 de agosto de 2018.

FICHA TECNICA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

OBJETIVO GENERAL

Obtener información sobre la percepción que tienen los Empleados y/o Funcionarios de la Rama Judicial en relación a la prestación de los servicios que ofrece el Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico, con el propósito de implementar acciones de mejora, que satisfagan las necesidades y/o requerimientos realizados por nuestros usuarios, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación de la “Encuesta de satisfacción de usuarios del Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico del periodo 2018”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir la percepción de los usuarios con respecto a: calidad de los productos o servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura por parte de los servidores, de acuerdo a los siguientes servicios:

- Canales de comunicación (página Web, correo electrónico, publicaciones de la Rama Judicial, Programas Institucionales T.V, videoconferencias.)
- Implementación de Nuevos modelos de organización y gestión judicial (oralidad, Centros de Servicios).
- Medidas adoptadas para el Reordenamiento geográfico y funcional de los despachos judicial (Redistribución de procesos, creación de Despachos y/o cargos permanentes).
- Sistema de seguimiento a la gestión judicial (registro de estadísticas judiciales)
- Aplicación de Proyectos de descongestión
- Atención de requerimientos básicos (papelería y utensilios) de los magistrados (as) y jueces (zas)
- Desarrollo de la carrera judicial (Proceso de Selección de personal)
- Desarrollo de la carrera judicial (Metodología para la evaluación de los servidores judiciales de carrera)
- Capacitaciones dadas a partir del Plan de Formación de la Rama Judicial
- Mantenimiento y optimización de la infraestructura física
- Mantenimiento y optimización de la infraestructura tecnológica (servicio de internet, equipos de cómputo, impresoras)



- Expedición y control de tarjetas profesionales de abogados
- Audiencias judiciales con apoyo virtual

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Se utiliza el Método de Investigación Práctica, mediante el esquema, el estudio y el análisis de resultados de una encuesta de satisfacción de usuarios del Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico del periodo 2018.

POBLACIÓN OBJETO

Aproximadamente 916 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Barranquilla que laboran en los despachos intervinientes solicitan los servicios en el Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico.

LUGAR DE APLICACION DE LA ENCUESTA

Distrito Judicial de Barranquilla.

FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

09 de julio de 2018 al 28 de agosto de 2018

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

SurveyMonkey, proporciona un software para encuestas y cuestionarios online, es el Instrumento de medición seleccionado para recopilar la información suministrada por los usuarios encuestados, acerca de la percepción que tienen sobre el servicio prestado por el Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico.

CONTENIDO DE LA ENCUESTA.

El cuestionario consta de 5 preguntas:

1) Percepción sobre los siguientes productos o servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura

Los criterios a evaluar son los siguientes:

- Canales de comunicación (página Web, correo electrónico, publicaciones de la Rama Judicial, Programas Institucionales T.V, videoconferencias.)
- Implementación de Nuevos modelos de organización y gestión judicial (oralidad, Centros de Servicios).



- Medidas adoptadas para el Reordenamiento geográfico y funcional de los despachos judicial (Redistribución de procesos, creación de Despachos y/o cargos permanentes).
- Sistema de seguimiento a la gestión judicial (registro de estadísticas judiciales)
- Aplicación de Proyectos de descongestión
- Atención de requerimientos básicos (papelería y utensilios) de los magistrados (as) y jueces (zas)
- Desarrollo de la carrera judicial (Proceso de Selección de personal)
- Desarrollo de la carrera judicial (Metodología para la evaluación de los servidores judiciales de carrera)
- Capacitaciones dadas a partir del Plan de Formación de la Rama Judicial
- Mantenimiento y optimización de la infraestructura física
- Mantenimiento y optimización de la infraestructura tecnológica (servicio de internet, equipos de cómputo, impresoras)
- Expedición y control de tarjetas profesionales de abogados
- Audiencias judiciales con apoyo virtual

2) medio que más utiliza para enterarse de los productos o servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura

Los criterios a evaluar son los siguientes:

- La página web de la Rama Judicial
- Circulares informativas remitidas al Correo electrónico institucional
- Comunicaciones radicadas en el Despacho
- Información transmitida verbalmente

3) Cuáles de los siguientes temas consulta ante el Consejo Seccional de la Judicatura:

- Medidas de descongestión y Reordenamiento Judicial
- Manejo de situaciones administrativas del Despacho
- Respuestas a vigilancias judiciales administrativas
- Convocatorias o concursos
- Funcionamiento del sistema oral
- Registro Nacional de Abogados
- Reporte de estadística en SIERJU
- Nombramiento y agotamiento de listas de elegibles
- Calificación integral de servicios
- Directorio de despachos judiciales
- Capacitaciones de la Escuela Judicial.
- Registro de escalafón
- Comisión Seccional de Género de la Rama Judicial



- Reparto de acciones constitucionales
- Reparto de asuntos
- Cambio de horario
- Redistribución de procesos
- Funcionamiento de los centro de servicios
- Turnos control de garantías y habeas corpus
- Sistema Integrado de Gestion de Calidad

4) Cómo evalúa la calidad general del servicio del Consejo Seccional de la Judicatura?

5) Por favor valore Ud. la calidad del servicio de Justicia prestado por los empleados (as) de este Consejo Seccional en cuanto a trámites se refiere.

TABULACIÓN DE LOS DATOS

La tabulación de los datos se realizará de la siguiente forma:

Consolidar por cada pregunta cantidad de respuestas por nivel de satisfacción.

Calcular porcentajes.

Hacer consolidado general.

Graficar los resultados.

A continuación encontraremos el consolidado de las encuestas con su respectivo porcentaje y gráfica.

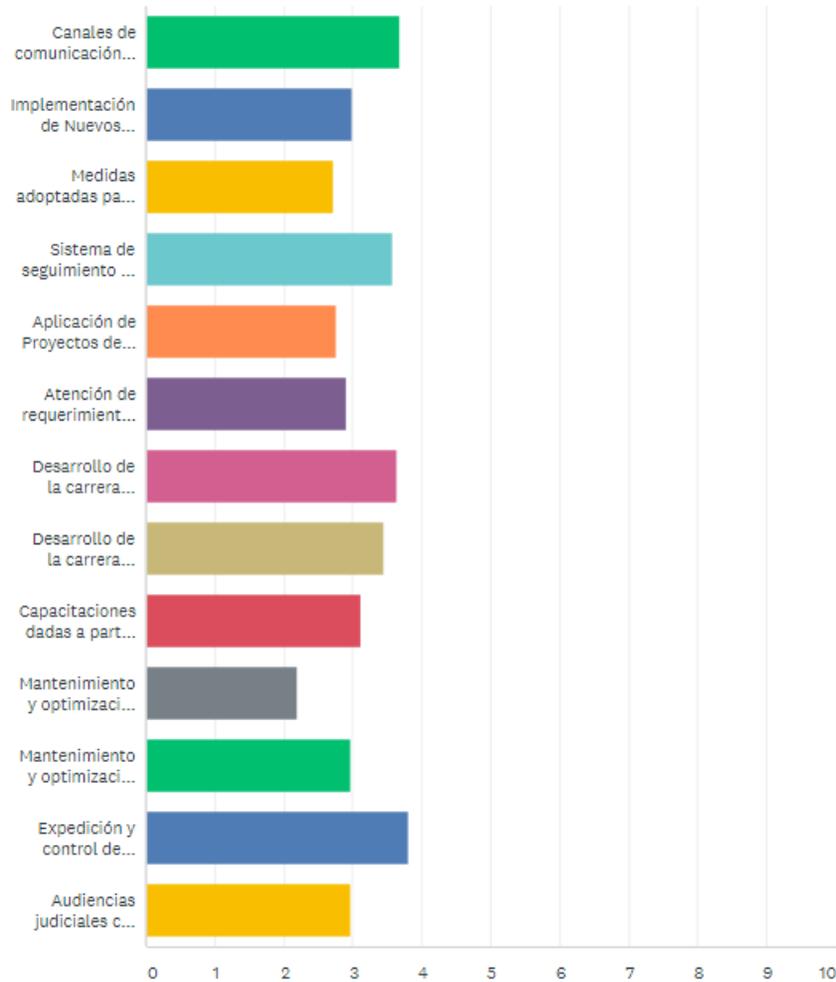


RESULTADOS Y TABULACION DE LA ENCUESTA



Cuál es su percepción sobre los siguientes productos o servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura

Respondidas: 54 Omitidas: 0



	MALA	REGULAR	NO SABE/ NO RESPONDE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
Canales de comunicación (página Web, correo electrónico, publicaciones de la Rama Judicial, Programas Institucionales T.V, videoconferencias.)	1,85%	18,52%	3,70%	61,11%	14,81%	54	3,69
	1	10	2	33	8		



	MALA	REGULAR	NO SABE/ NO RESPONDE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
Implementación de Nuevos modelos de organización y gestión judicial (oralidad, Centros de Servicios).	12,96% 7	33,33% 18	3,70% 2	40,74% 22	9,26% 5	54	3,00
Medidas adoptadas para el Reordenamiento geográfico y funcional de los despachos judicial (Redistribución de procesos, creación de Despachos y/o cargos permanentes).	14,81% 8	42,59% 23	9,26% 5	22,22% 12	11,11% 6	54	2,72
Sistema de seguimiento a la gestión judicial (registro de estadísticas judiciales)	5,56% 3	16,67% 9	7,41% 4	55,56% 30	14,81% 8	54	3,57
Aplicación de Proyectos de descongestión	18,87% 10	33,96% 18	7,55% 4	30,19% 16	9,43% 5	53	2,77
Atención de requerimientos básicos (papelería y utensilios) de los magistrados (as) y jueces (zas)	9,26% 5	42,59% 23	5,56% 3	33,33% 18	9,26% 5	54	2,91
	0,00% -	27,78% 15	1,85% 1	48,15% 26	22,22% 12	54	3,65



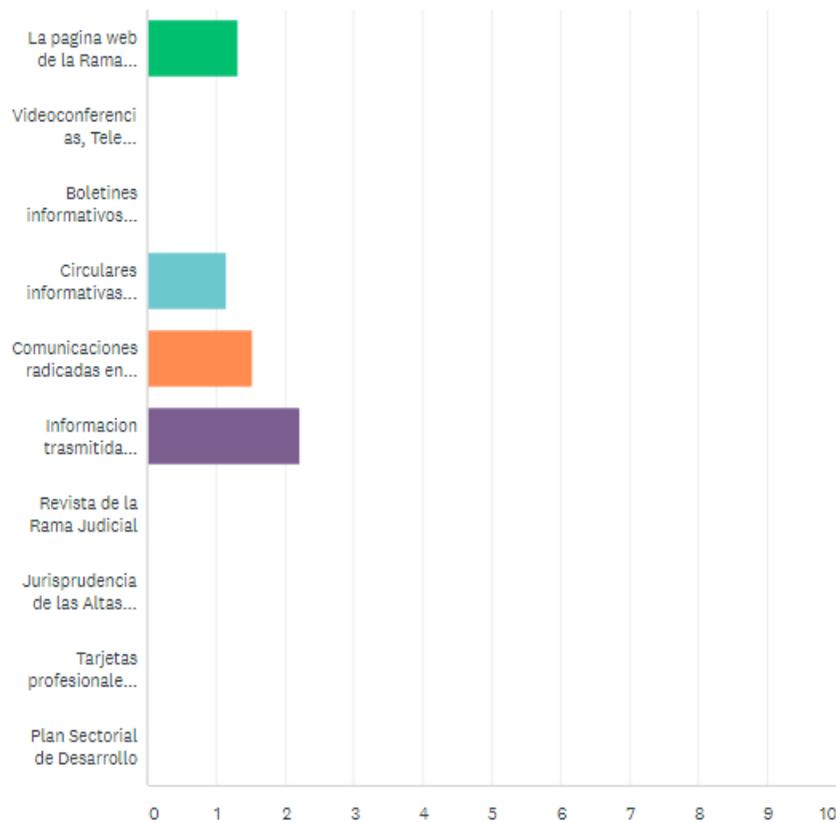
	MALA	REGULAR	NO SABE/ NO RESPONDE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
Desarrollo de la carrera judicial (Proceso de Selección de personal)	0	15	1	26	12		
	1,89%	28,30%	11,32%	39,62%	18,87%	53	3,45
Desarrollo de la carrera judicial (Metodología para la evaluación de los servidores judiciales de carrera)	1	15	6	21	10		
	9,26%	33,33%	9,26%	33,33%	14,81%	54	3,11
Capacitaciones dadas a partir del Plan de Formación de la Rama Judicial	5	18	5	18	8		
	33,33%	40,74%	3,70%	16,67%	5,56%	54	2,20
Mantenimiento y optimización de la infraestructura física	18	22	2	9	3		
	7,55%	43,40%	0,00%	41,51%	7,55%	53	2,98
Mantenimiento y optimización de la infraestructura tecnológica (servicio de internet, equipos de cómputo, impresoras)	4	23	0	22	4		
	1,85%	1,85%	33,33%	38,89%	24,07%	54	3,81
Expedición y control de tarjetas profesionales de abogados	1	1	18	21	13		



	MALA	REGULAR	NO SABE/ NO RESPONDE	BUENO	EXCELENTE	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
Audiencias judiciales con apoyo virtual	7,41% 4	25,93% 14	38,89% 21	16,67% 9	11,11% 6	54	2,98

Cual es el medio que mas utiliza para enterarse de los productos o servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura

Respondidas: 52 Omitidas: 2



	LO USO BASTANTE	ALGUNAS VECES	NO LO USO	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
La pagina web de la Rama Judicial	72,00% 36	24,00% 12	4,00% 2	50	1,32
Videoconferencias, Teleconferencias de la Rama Judicial sobre resultados de su gestión	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00

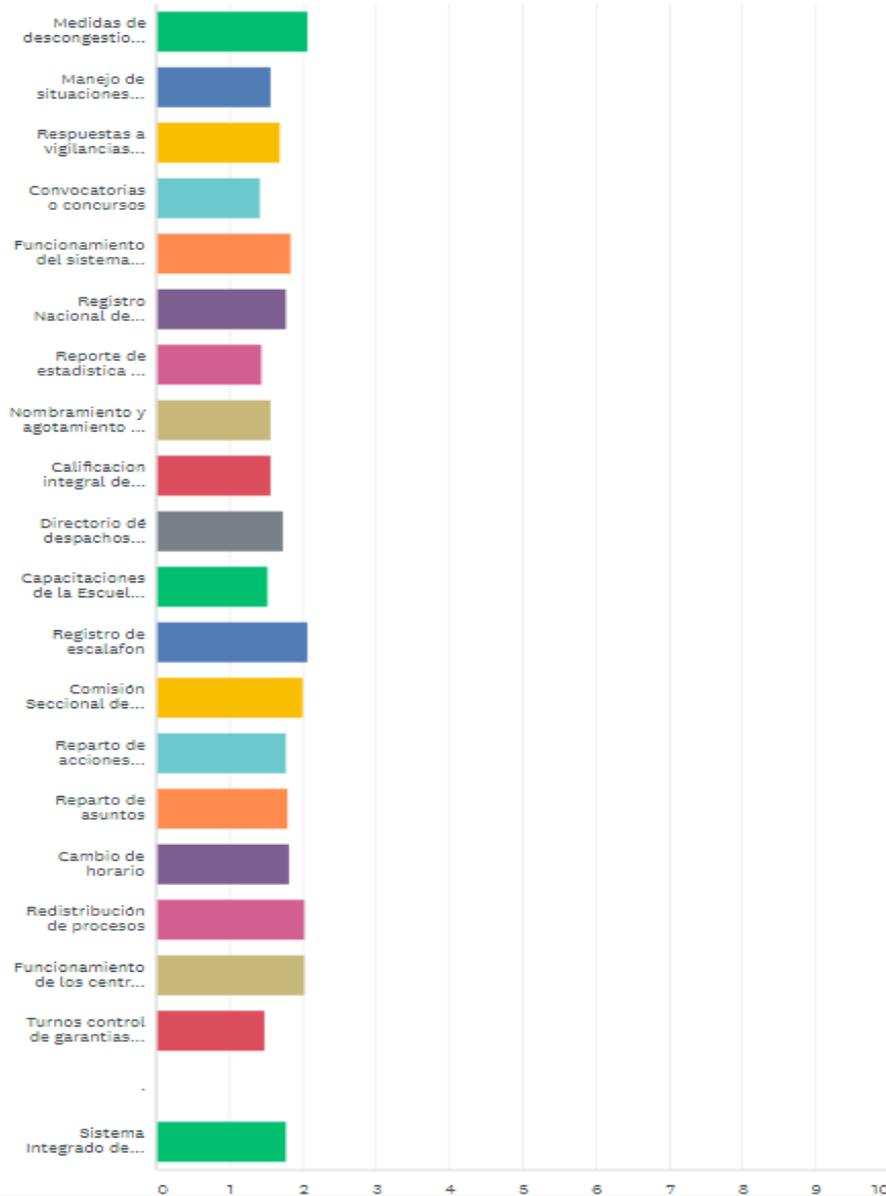


	LO USO BASTANTE	ALGUNAS VECES	NO LO USO	TOTAL	PROMEDIO PONDERADO
– Boletines informativos de prensa	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00
– Circulares informativas remitidas al Correo electronico institucional	86,27% 44	11,76% 6	1,96% 1	51	1,16
– Comunicaciones radicadas en el Despacho	55,10% 27	36,73% 18	8,16% 4	49	1,53
– Informacion trasmitida verbalmente	12,24% 6	53,06% 26	34,69% 17	49	2,22
– Revista de la Rama Judicial	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00
– Jurisprudencia de las Altas Cortes en medios ópticos	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00
– Tarjetas profesionales para abogados	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00
– Plan Sectorial de Desarrollo	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0	0,00



Cuales de los siguientes temas consulta ante el Consejo Seccional de la Judicatura

Respondidas: 40 Omitidas: 14



	MUCHO-	POCO-	NO LA CONSULTA-	NO LA CONOZCO-	TOTAL-	PROMEDIO PONDERADO-
-	35,90%	23,08%	38,46%	2,56%	39	2,08
Medidas de descongestion y Reordenamiento Judicial	14	9	15	1		
-	53,85%	35,90%	10,26%	0,00%	39	1,56
Manejo de situaciones	21	14	4	0		



	MUCHO-	POCO-	NO LA CONSULTA-	NO LA CONOZCO-	TOTAL-	PROMEDIO PONDERADO-
administrativas del Despacho						
-	48,72%	38,46%	7,69%	5,13%	39	1,69
Respuestas a vigilancias judiciales administrativas	19	15	3	2		
-	65,00%	27,50%	7,50%	0,00%	40	1,43
Convocatorias o concursos	26	11	3	0		
-	38,46%	38,46%	23,08%	0,00%	39	1,85
Funcionamiento del sistema oral	15	15	9	0		
-	47,50%	30,00%	20,00%	2,50%	40	1,77
Registro Nacional de Abogados	19	12	8	1		
-	67,50%	22,50%	7,50%	2,50%	40	1,45
Reporte de estadística en SIERJU	27	9	3	1		
-	55,00%	35,00%	7,50%	2,50%	40	1,57
Nombramiento y agotamiento de listas de elegibles	22	14	3	1		
-	55,00%	35,00%	7,50%	2,50%	40	1,57
Calificación integral de servicios	22	14	3	1		
-	42,50%	45,00%	10,00%	2,50%	40	1,73
Directorio de despachos	17	18	4	1		



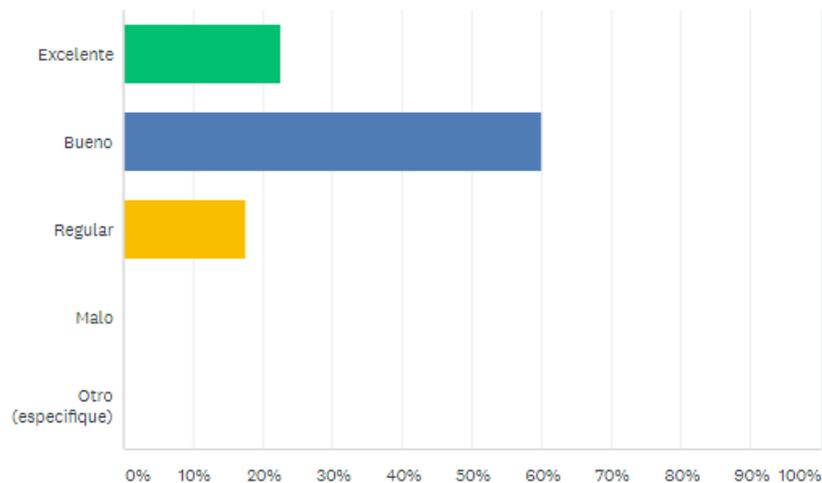
	MUCHO-	POCO-	NO LA CONSULTA-	NO LA CONOZCO-	TOTAL-	PROMEDIO PONDERADO-
judiciales						
-	57,50%	35,00%	5,00%	2,50%	40	1,52
Capacitaciones de la Escuela Judicial.	23	14	2	1		
-	22,50%	52,50%	20,00%	5,00%	40	2,08
Registro de escalafon	9	21	8	2		
-	27,50%	47,50%	22,50%	2,50%	40	2,00
Comisión Seccional de Género de la Rama Judicial	11	19	9	1		
-	47,50%	30,00%	20,00%	2,50%	40	1,77
Reparto de acciones constitucionales	19	12	8	1		
-	45,00%	32,50%	20,00%	2,50%	40	1,80
Reparto de asuntos	18	13	8	1		
-	32,50%	55,00%	10,00%	2,50%	40	1,82
Cambio de horario	13	22	4	1		
-	28,95%	42,11%	26,32%	2,63%	38	2,03
Redistribución de procesos	11	16	10	1		
-	32,50%	37,50%	25,00%	5,00%	40	2,02
Funcionamiento de los centro de servicios	13	15	10	2		
-	61,54%	28,21%	10,26%	0,00%	39	1,49



	MUCHO-	POCO-	NO LA CONSULTA-	NO LA CONOZCO-	TOTAL-	PROMEDIO PONDERADO-
Turnos control de garantías y habeas corpus	24	11	4	0		
-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0	0,00
.	0	0	0	0		
-	41,03%	43,59%	12,82%	2,56%	39	1,77
Sistema Integrado de Gestión de Calidad	16	17	5	1		

Cómo evalúa la calidad general del servicio del Consejo Seccional de la Judicatura

Respondidas: 40 Omitidas: 14

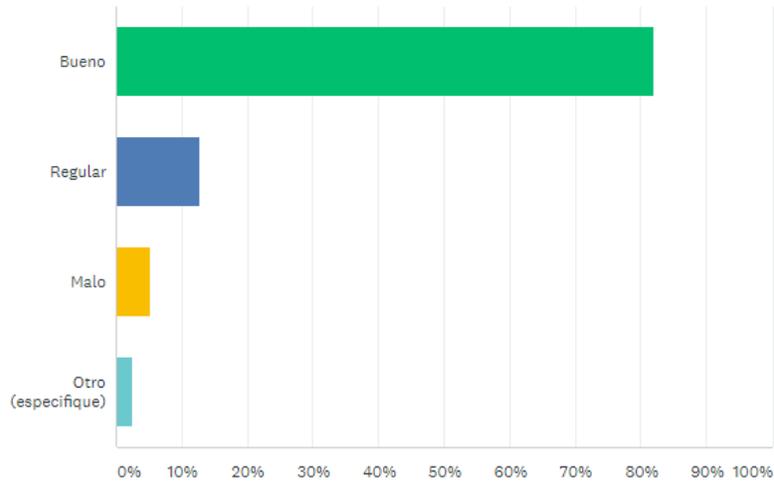


OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
▼ Excelente	22,50%	9
▼ Bueno	60,00%	24
▼ Regular	17,50%	7
▼ Malo	0,00%	0
▼ Otro (especifique)	Respuestas 0,00%	0
TOTAL		40



Por favor valore Ud. la calidad del servicio de Justicia prestado por los empleados (as) de este Consejo Seccional en cuanto a trámites se refiere

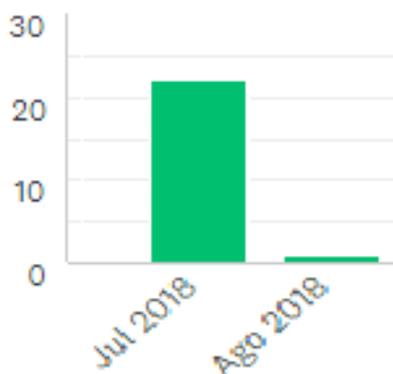
Respondidas: 39 Omitidas: 15



OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS
▼ Bueno	82,05% 32
▼ Regular	12,82% 5
▼ Malo	5,13% 2
▼ Otro (especifique)	Respuestas 2,56% 1
Total de encuestados: 39	

VOLUMEN DE RESPUESTAS

Julio 2018 – Agosto 2018





CONCLUSIONES

En la ficha técnica, el cálculo de la muestra para la aplicación de las encuestas, dio como resultado un valor de 54 respuestas a las encuestas, calculado para una cantidad de 916 servidores judiciales promedio que hacen uso de los servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico, lo cual, de las cinco (5) preguntas, en la primera pregunta contestaron 54, en la segunda contestaron 52, en la tercera contestaron 40, en la cuarta contestaron 40, y en la quinta contestaron 39 servidores judiciales.

De las cinco preguntas de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Consejo Seccional de la Judicatura del Atlántico del periodo 2018, el 82,50% de los servidores judiciales encuestados están muy satisfechos respecto a la calidad general del servicio del Consejo Seccional de la Judicatura, el 17,50% de los servidores judiciales encuestados no se sienten a gusto, buscando la mejora y la satisfacción total del servidor judicial. Con esta encuesta podemos concluir que más del 50% de los servidores judiciales encuestados están a gusto con el servicio en general de la Corporación.

Para la primera parte de la encuesta observamos que las respuestas a los enunciados:

- Canales de comunicación (página Web, correo electrónico, publicaciones de la Rama Judicial, Programas Institucionales T.V, videoconferencias.)
- Implementación de Nuevos modelos de organización y gestión judicial (oralidad, Centros de Servicios).
- Medidas adoptadas para el Reordenamiento geográfico y funcional de los despachos judiciales (Redistribución de procesos, creación de Despachos y/o cargos permanentes).
- Sistema de seguimiento a la gestión judicial (registro de estadísticas judiciales)
- Aplicación de Proyectos de descongestión
- Atención de requerimientos básicos (papelería y utensilios) de los magistrados (as) y jueces (zas)
- Desarrollo de la carrera judicial (Proceso de Selección de personal)
- Desarrollo de la carrera judicial (Metodología para la evaluación de los servidores judiciales de carrera)
- Capacitaciones dadas a partir del Plan de Formación de la Rama Judicial
- Mantenimiento y optimización de la infraestructura física
- Mantenimiento y optimización de la infraestructura tecnológica (servicio de internet, equipos de cómputo, impresoras)
- Expedición y control de tarjetas profesionales de abogados
- Audiencias judiciales con apoyo virtual

El 24.07 por ciento de los encuestados consideran muy buena la atención que recibieron y el 61.11 por ciento la calificaron como buena. Esta encuesta nos arroja resultados favorables, lo que nos obliga a mantener y aumentar la satisfacción de los servidores



Para la segunda parte de la encuesta observamos que las respuestas a los enunciados de la pregunta “Cual es el medio que más utiliza para enterarse de los productos o servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura”:

- La página web de la Rama Judicial
- Videoconferencias, Tele conferencias de la Rama Judicial sobre resultados de su gestión
- Boletines informativos de prensa
- Circulares informativas remitidas al Correo electrónico institucional
- Comunicaciones radicadas en el Despacho
- Información transmitida verbalmente
- Revista de la Rama Judicial
- Jurisprudencia de las Altas Cortes en medios ópticos
- Tarjetas profesionales para abogados
- Plan Sectorial de Desarrollo

El 86,27 por ciento de los encuestados consideran que el medio que más utiliza son las Circulares informativas remitidas al Correo electrónico institucional, algunas veces el 53,06 por ciento y no las utilizan el 34,69 por ciento.

En segundo lugar La Página Web de la Rama Judicial la utilizan un 72 por ciento, algunas veces un 24,00 por ciento y no la utilizan un 4 por ciento.

En tercer lugar las Comunicaciones radicadas en el Despacho con un 55,10 por ciento, algunas veces un 36,73 por ciento y no las utilizan un 8,16 por ciento.

Y en cuarto lugar la Información transmitida verbalmente con un 12,24 por ciento, algunas veces un 53,06 por ciento y no la utiliza un 34,69 por ciento.

Para la tercera parte de la encuesta observamos que las respuestas a los enunciados de la pregunta “Cuáles de los siguientes temas consulta ante el Consejo Seccional de la Judicatura”:

- Medidas de descongestión y Reordenamiento Judicial
- Manejo de situaciones administrativas del Despacho
- Respuestas a vigilancias judiciales administrativas
- Convocatorias o concursos
- Funcionamiento del sistema oral
- Registro Nacional de Abogados
- Reporte de estadística en SIERJU
- Nombramiento y agotamiento de listas de elegibles
- Calificación integral de servicios
- Directorio de despachos judiciales
- Capacitaciones de la Escuela Judicial.
- Registro de escalafón
- Comisión Seccional de Género de la Rama Judicial
- Reparto de acciones constitucionales
- Reparto de asuntos
- Cambio de horario
- Redistribución de procesos
- Funcionamiento de los centro de servicios
- Turnos control de garantías y habeas corpus



- Sistema Integrado de Gestión de Calidad

El 67,50 por ciento de los encuestados consideran que de los temas que más consultan ante el Consejo Seccional de la Judicatura son el Reporte de estadística en SIERJU; siguen Convocatorias o concursos con el 65,00 por ciento, Turnos control de garantías y habeas corpus el 61,54 por ciento, Capacitaciones de la Escuela Judicial el 57,50 por ciento, Nombramiento y agotamiento de listas de elegibles el 55,00 por ciento, Calificación integral de servicios el 55,00 por ciento, Manejo de situaciones administrativas del Despacho el 53,85 por ciento, Respuestas a vigilancias judiciales administrativas el 48,72 por ciento, Registro Nacional de Abogados 47,50 por ciento, Reparto de acciones constitucionales 47,50 por ciento, Reparto de asuntos 45,00 por ciento, Directorio de despachos judiciales 42,50 por ciento, Sistema Integrado de Gestión de Calidad 41,03 por ciento, Funcionamiento del sistema oral 38,46 por ciento, Medidas de descongestión y Reordenamiento Judicial 35,90 por ciento, Cambio de horario 32,50 por ciento, Funcionamiento de los centros de servicios 32,50 por ciento, Comisión Seccional de Género de la Rama Judicial 27,50 por ciento, Redistribución de procesos 28,95 por ciento, Registro de escalafón 22,50 por ciento.

Para la cuarta parte de la encuesta observamos que las respuestas a los enunciados de la pregunta “Cómo evalúa la calidad general del servicio del Consejo Seccional de la Judicatura”:

El 22,50 por ciento de los encuestados consideran que la calidad general del servicio del Consejo Seccional de la Judicatura es Excelente, el 60,00 por ciento lo considera Bueno, el 17,50 por ciento lo considera Regular.

Para la quinta parte de la encuesta observamos que las respuestas a los enunciados de la pregunta “Por favor valore Ud. la calidad del servicio de Justicia prestado por los empleados (as) de este Consejo Seccional en cuanto a trámites se refiere”:

El 82,05 por ciento de los encuestados consideran que la calidad general del servicio del Consejo Seccional de la Judicatura es Bueno, el 12,82 por ciento lo considera Regular, el 5,13 por ciento lo considera Malo.

Se debe trabajar más en la interrelación entre los servidores judiciales y hacer un análisis de los servicios prestados con el objeto de realizar acciones de mejora en cada especialidad.

Se tendrá en cuenta programar otra encuesta por el motivo de no haber completado el número de encuestas dirigidas a los servidores judiciales del distrito judicial de Barranquilla, y se dejará abierta por el tiempo de tres meses con recordatorios, teniendo en cuenta que para esta encuesta que se llevó a cabo, respondieron el 35% de la población judicial del Distrito de Barranquilla.