

INTRODUCCIÓN

La Rama Judicial del Tolima en su misión de “Impartir Justicia de la mejor manera para que haya una convivencia pacífica y se resuelvan los conflictos o problemas, respetando la dignidad del hombre, la diversidad racial y cultural, de acuerdo a la organización de nuestro País.”, se trazó como tarea durante el año 2017, realizar una encuesta de satisfacción en el Distrito Judicial de Ibagué, con el fin de monitorear en forma periódica la percepción que tiene los servidores judiciales sobre los servicios prestados, para lograr el mejoramiento continuo de la Administración de Justicia, específicamente en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de administración Judicial

El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción de los servidores judiciales frente a los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de decisiones para mejorar el desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la Rama Judicial del Tolima, así como implementar acciones de mejora tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 8 componentes con sus diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial.

Los 8 componentes son:

Componente N° 1. Necesidades básicas

Componente N° 2. Necesidades tecnológicas

Componente N° 3. Necesidades informáticas

Componente N° 4. Infraestructura física

Componente N° 5. Talento humano

Componente N° 6. Sistemas de información

Componente N° 7. Administración de la Carrera Judicial

Componente N° 8. Plan Nacional de Desarrollo

PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

- Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los servidores judiciales en el ambiente de trabajo frente a los servicios prestados por la Dirección Seccional de Ibagué y el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima para identificar áreas de especial atención.
- Evaluar la efectividad institucional en los servicios prestados, administrativos, sistemas de información, capacitación, infraestructura física, técnica, tecnológica en el Distrito Judicial de Ibagué.

La encuesta aplicada se realizó con una muestra representativa de 100 despachos Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, los que fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación a saber:

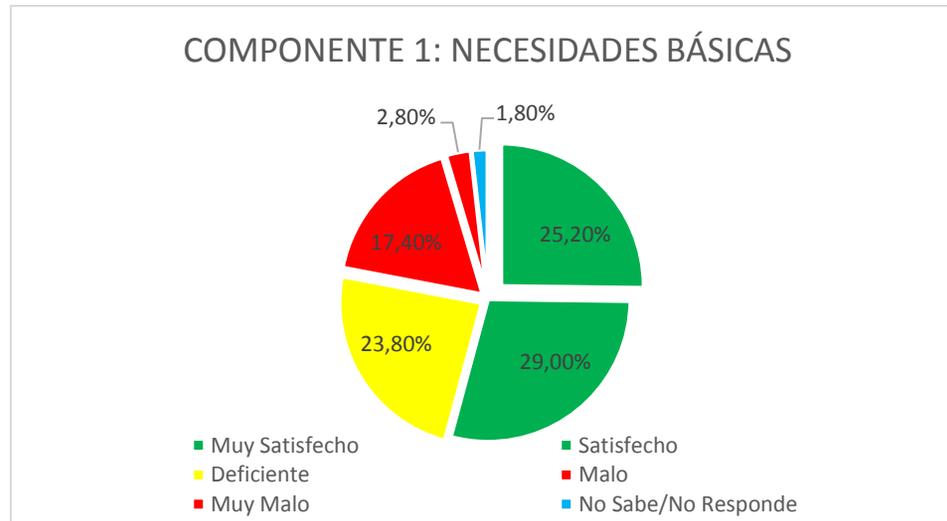
PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
5	Muy Satisfecho
4	Satisfecho
3	Deficiente
2	Malo
1	Muy Malo
NS/NR	No Sabe /No responde

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A JUNIO 30 DE 2017

COMPONENTE Nº 1. "NECESIDADES BÁSICAS"

COMPONENTE 1: NECESIDADES BÁSICAS							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
Suministro de papelería	37,00	18,00	30,00	10,00	5,00	-	100,00
Suministro de Lápices y Lapiceros	30,00	25,00	18,00	27,00	-	-	100,00
Suministro de Perforadoras, Grapadoras	18,00	32,00	14,00	27,00	-	9,00	100,00
Suministro de elementos para el archivo	23,00	45,00	27,00	5,00	-	-	100,00
Suministro de Tóner	18,00	25,00	30,00	18,00	9,00	-	100,00
TOTAL	126,00	145,00	119,00	87,00	14,00	9,00	500,00
%	25,20%	29,00%	23,80%	17,40%	2,80%	1,80%	100%

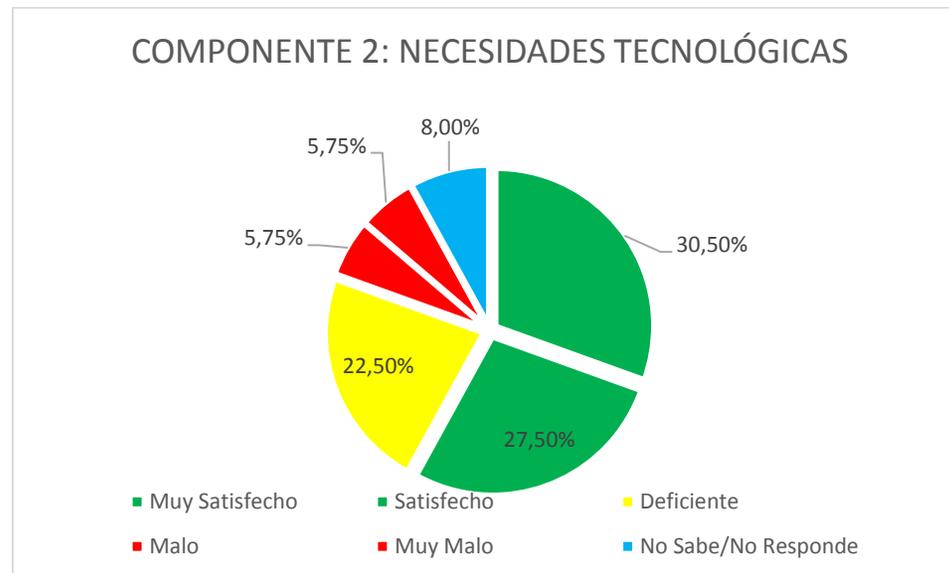
GRAFICA Nº1



COMPONENTE N° 2. "NECESIDADES TECNOLÓGICAS"

COMPONENTE 2: NECESIDADES TECNOLÓGICAS							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
Equipo de Cómputo	50,00	23,00	22,00	-	-	5,00	100,00
Impresoras	45,00	27,00	14,00	5,00	-	9,00	100,00
Dispositivos para el almacenamiento de información (CD, Discos de almacenamiento externo)	27,00	45,00	24,00	4,00	-	-	100,00
Cámara o video cámaras	-	15,00	30,00	14,00	23,00	18,00	100,00
TOTAL	122,00	110,00	90,00	23,00	23,00	32,00	400,00
%	30,50%	27,50%	22,50%	5,75%	5,75%	8,00%	1,00

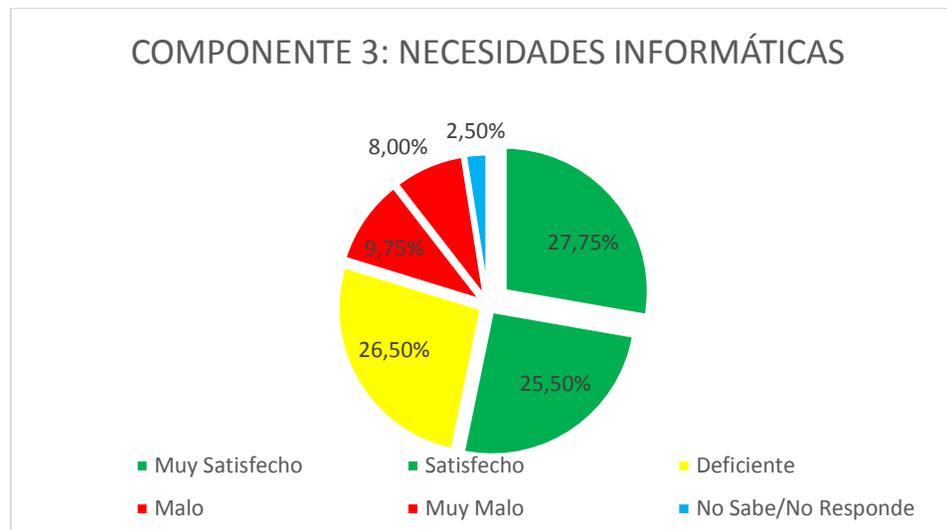
GRAFICA N°2



COMPONENTE N° 3. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”

COMPONENTE 3: NECESIDADES INFORMÁTICAS							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
Conexión Internet	38,00	27,00	29,00	6,00	-	-	100,00
Necesidades de software ofimático (Excel, Word)	40,00	27,00	28,00	5,00	-	-	100,00
Necesidades de aplicativos informáticos (SIGLO XXI, SIERJU, Otro)	33,00	36,00	22,00	9,00	-	-	100,00
Cámara o video cámaras	-	12,00	27,00	19,00	32,00	10,00	100,00
TOTAL	111,00	102,00	106,00	39,00	32,00	10,00	400,00
%	27,75%	25,50%	26,50%	9,75%	8,00%	2,50%	100%

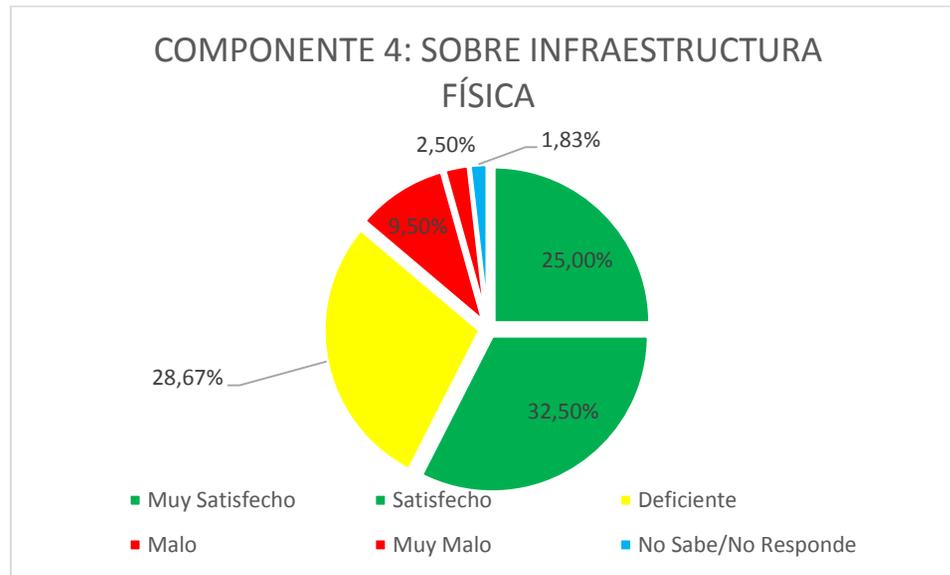
GRAFICA N°3



COMPONENTE N° 4. “SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA”

COMPONENTE 4: SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
Su oficina cuenta con iluminación suficiente?	31,00	34,00	25,00	10,00	-	-	100,00
Su oficina cuenta con espacio suficiente para el desempeño de su función?	28,00	32,00	30,00	10,00	-	-	100,00
Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de su función?	23,00	38,00	32,00	5,00	-	2,00	100,00
Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad físicas para el desempeño de su función?	25,00	31,00	20,00	10,00	9,00	5,00	100,00
Su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de su función?	18,00	37,00	35,00	7,00	1,00	2,00	100,00
Considera que el mobiliario (Escritorio, silla) es adecuado para el desempeño de su función?	25,00	23,00	30,00	15,00	5,00	2,00	100,00
TOTAL	150,00	195,00	172,00	57,00	15,00	11,00	600,00
%	25,00%	32,50%	28,67%	9,50%	2,50%	1,83%	100%

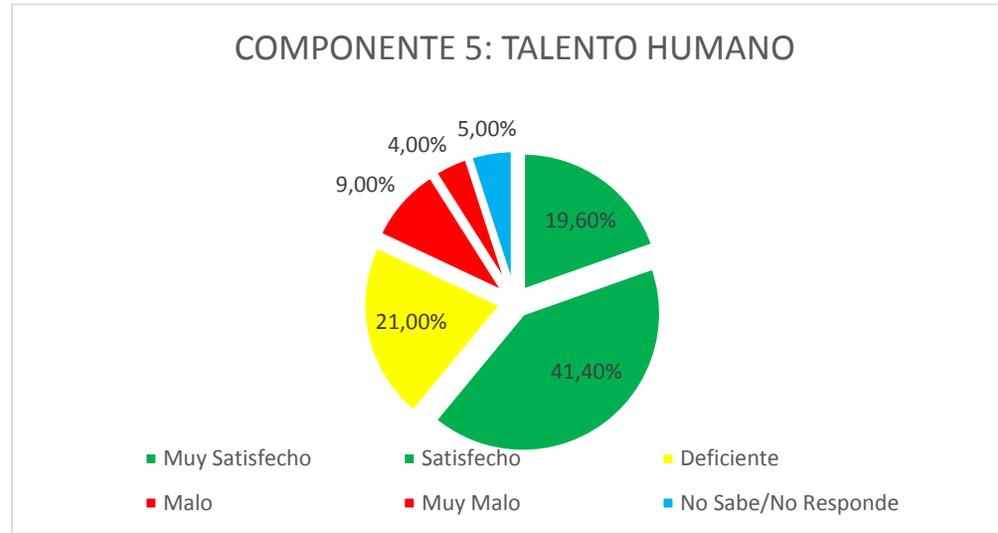
GRAFICA N°4



COMPONENTE Nº 5. “TALENTO HUMANO”

COMPONENTE 5: TALENTO HUMANO							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
Qué tan satisfecho se encuentra con los temas que son desarrollados en las capacitaciones que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla?	30,00	29,00	30,00	8,00	3,00	-	100,00
Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a las necesidades de formación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.	-	49,00	30,00	10,00	5,00	6,00	100,00
Que tan satisfecho se encuentra con proceso de selección de personal.	23,00	30,00	25,00	10,00	3,00	9,00	100,00
Qué tan satisfecho se encuentra con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales.	20,00	50,00	15,00	5,00	-	10,00	100,00
Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones de la ARL.	25,00	49,00	5,00	12,00	9,00	-	100,00
TOTAL	98,00	207,00	105,00	45,00	20,00	25,00	500,00
%	19,60%	41,40%	21,00%	9,00%	4,00%	5,00%	100%

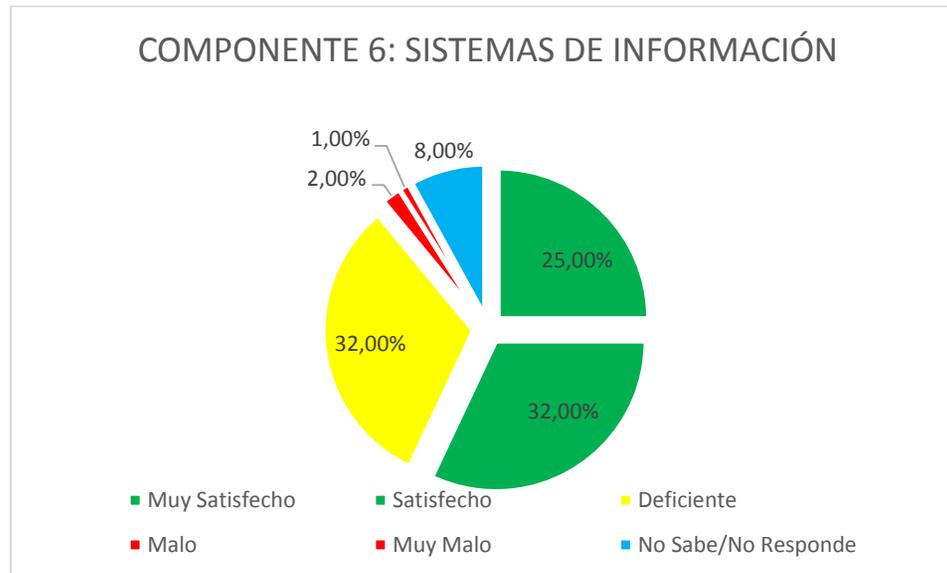
GRAFICA N°5



COMPONENTE N° 6. “SISTEMAS DE INFORMACIÓN”

COMPONENTE 6: SISTEMAS DE INFORMACIÓN							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial	25,00	32,00	32,00	2,00	1,00	8,00	100,00
TOTAL	25,00	32,00	32,00	2,00	1,00	8,00	100,00
%	25,00%	32,00%	32,00%	2,00%	1,00%	8,00%	100%

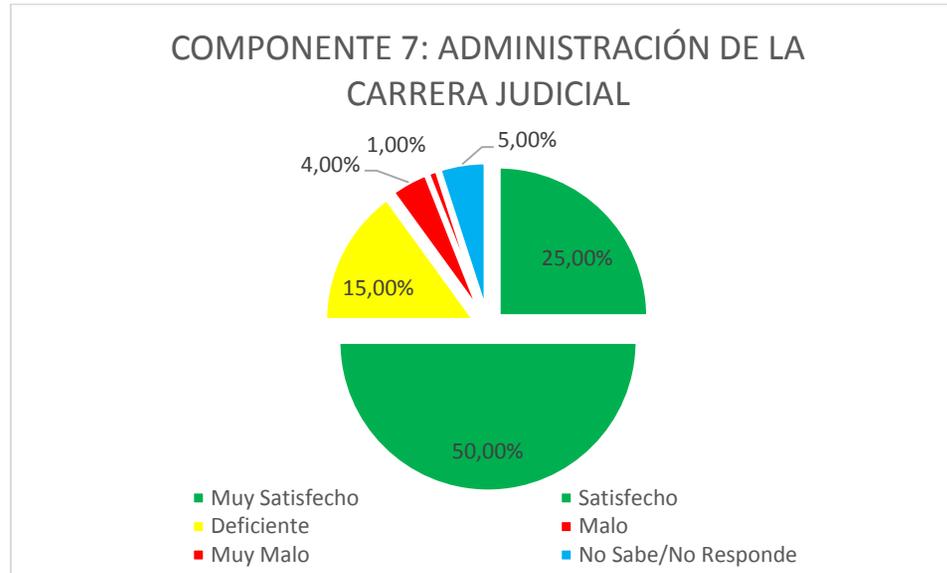
GRAFICA N°6



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

COMPONENTE 7: ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
Está usted de acuerdo con la manera que el Consejo Seccional de la Judicatura Tolima, Administra la Carrera Judicial?	25,00	50,00	15,00	4,00	1,00	5,00	100,00
TOTAL	25,00	50,00	15,00	4,00	1,00	5,00	100,00
%	25,00%	50,00%	15,00%	4,00%	1,00%	5,00%	100%

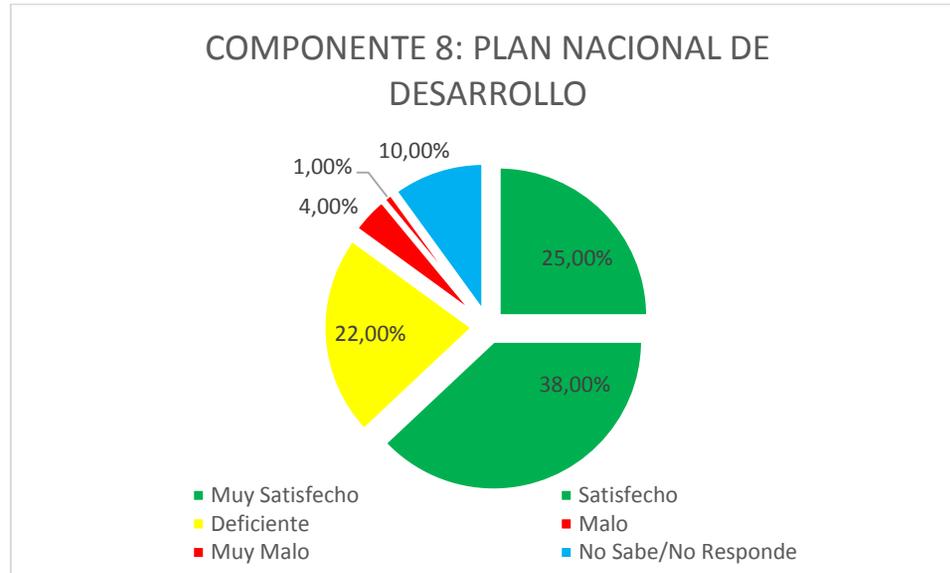
GRAFICA N°7



COMPONENTE N° 8. “PLAN NACIONAL DE DESARROLLO”

COMPONENTE 8: PLAN NACIONAL DE DESARROLLO							
DESCRIPCIÓN	5,00	4,00	3,00	2,00	1,00	NS/NR	No. Encuestas
En el Marco del Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1753 de 2015, "Todos por un nuevo País", conoce usted el capítulo cuarto, asignado al sector justicia titulado "Seguridad, Justicia y Democracia para la construcción de la paz?	25,00	38,00	22,00	4,00	1,00	10,00	100,00
TOTAL	25,00	38,00	22,00	4,00	1,00	10,00	100,00
%	25,00%	38,00%	22,00%	4,00%	1,00%	10,00%	100%

GRAFICA N°8



ANALISIS DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta cada uno de los componentes consultados en la encuesta, los servidores judiciales contestaron de la siguiente manera: Muy satisfechos 25,26% Satisfechos 32,56%, para un total de 57,81% de servidores judiciales que tienen una muy alta percepción de la gestión administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de la Judicatura.

Un 24,48% consideraron que no son suficientes los elementos tecnológicos, administrativos y las capacitaciones suministradas por la organización, para una calificación deficiente y un 13,63% califica como Malo los componentes de la encuesta realizada, teniendo mayor incidencia en esta calificación negativa el componente de "*Necesidades Básicas*" las que hace relación a las herramientas administrativas como papelería, tóner, lapiceros y elementos de archivo.

Y finalmente un 4,07% No sabe, No responde.