



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 2021



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 2021, y dentro de sus actividades estableció adelantar una encuesta de satisfacción de usuarios, la cual se aplicó del 3 de Febrero al 31 de Marzo de 2021, 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 quehacer 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 doce (12) 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 20180020 “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 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 139 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 Sabe /No responde

Las preguntas de la 4 a la 12, se evaluaron de la siguiente manera:

SÍ	NO
-----------	-----------



5. COMPONENTES



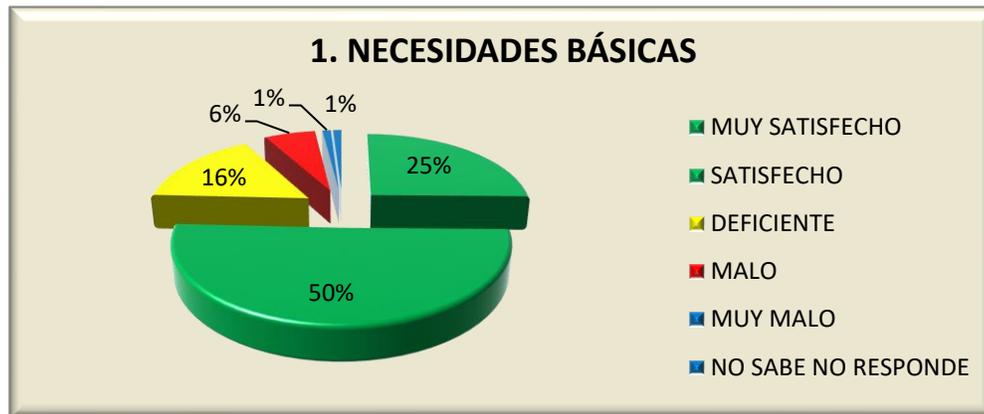
6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2021

A continuación, se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción a través de cada uno de los canales de servicio y algunas recomendaciones a fin de mejorar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio.

COMPONENTE N° 1. “NECESIDADES BÁSICAS”

DESCRIPCIÓN	Muy Satisfecho	Satisfecho	Deficiente	Malo	Muy Malo	No Sabe/No Responde	Total Encuestas
¿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?	35	70	22	8	2	2	139
% Cumplimiento	25.2%	50.4%	15.8%	5.8%	1.4%	1.4%	100,0%

GRAFICA N°1



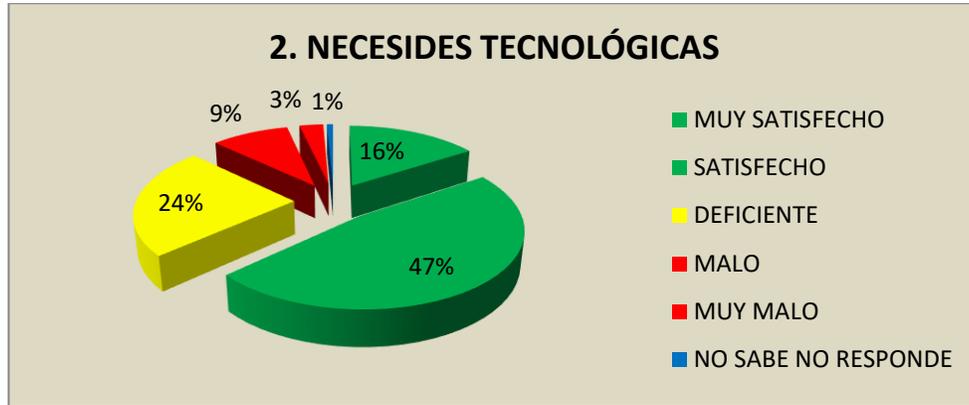
El 50% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos, el 25% satisfechos, el 16% de los encuestados consideran que el servicio prestado por la Dirección Seccional de administración judicial es deficiente. El 6% manifiestan que es malo, un 1 % considera que es muy malo y 1% no sabe no responde.

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 y Salas de Audiencias?)	22	66	33	13	4	1	139
% Cumplimiento	15,83%	47,48%	23,74%	9,35%	2,88%	0,72%	100,00%



GRAFICA N° 2.

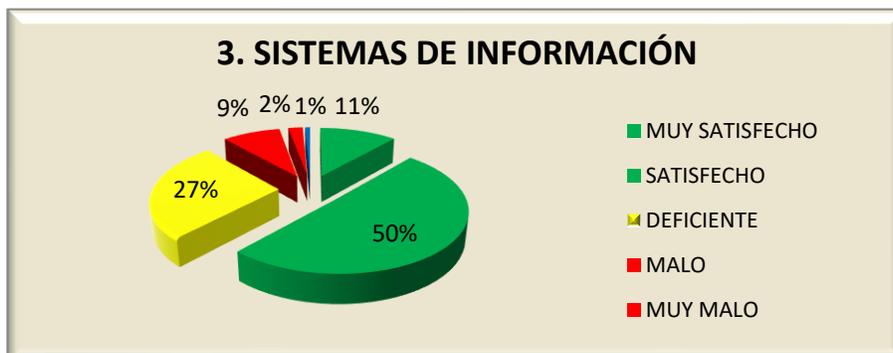


El 47% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos, el 16% satisfechos con el servicio prestado por el Área de Gestión Tecnológica; Sin embargo, se presentan algunas deficiencias que representan el porcentaje de resultados deficientes (24%) y malo (9%). Por su parte un 1% de los encuestados No sabe/ No responde y el (3%) 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?	16	70	37	12	3	1	139
% Cumplimiento	11,51%	50,36%	26,62%	8,63%	2,16%	0,72%	100,0%

GRAFICA N° 3.





El 50% de los servidores judiciales dicen estar muy satisfechos y el 11% satisfechos con la utilidad que presta el portal web de la Rama Judicial, cumpliendo así con sus expectativas; el 27% considera que el servicio es deficiente; El 9% considera que es malo, un 2% considera que es muy malo y el 1% No sabe/ No responde.

COMPONENTE Nº 4. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Su oficina cuenta con conexión a internet?	132	7	139
¿Utiliza usted el correo institucional?	137	2	139
¿Consulta usted la página web de la Rama Judicial Link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima: http://www.ramajudicial.gov.co ?	127	12	139
Cumplimiento	94,96%	5,04%	100,0%

GRAFICA N°4



El 95% 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 5% considera que no llena sus expectativas, bien porque no se cuenta con acceso a internet o porque su conexión es deficiente.

COMPONENTE Nº 5. “INFRAESTRUCTURA FÍSICA”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Su oficina cuenta con iluminación suficiente?	124	15	139
¿Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de sus funciones?	121	18	139
¿Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones?	109	30	139
¿Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad física para el desempeño de sus funciones?	115	24	139
¿ su oficina cuenta con las condiciones propias para evitar la contaminación auditiva exigidas para el desempeño de sus funciones?	98	41	139



¿Considera que el mobiliario (Escritorio, silla, puesto de trabajo) es adecuado para el desempeño de sus funciones?	105	34	139
¿Contribuye usted en el Despacho al uso racional del papel, tóner, Agua, Energía?	138	1	139
Cumplimiento	83.25%	16.75%	100%

GRAFICA N°5

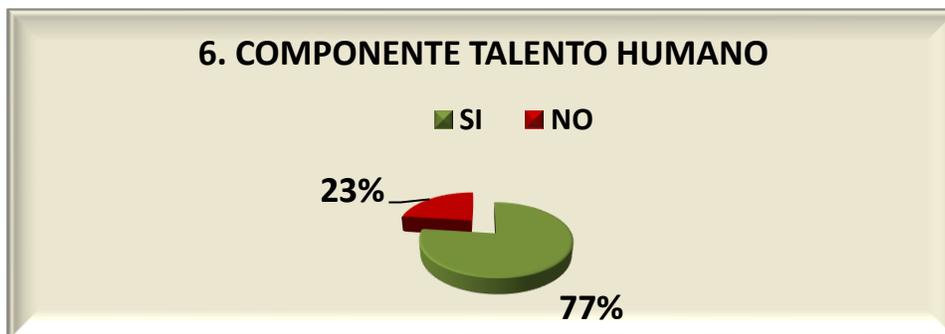


El 83% de los servidores judiciales dicen que la infraestructura donde funciona los despachos judiciales colman sus expectativas, y el 17% manifestaron que no las satisfacen.

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?	135	4	139
¿Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva?	93	46	139
¿Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social?	92	47	139
cumplimiento	77%	23%	100%

GRAFICA N°6





EL 97% de los servidores judiciales consideran que el área de gestión humana paga oportunamente la nómina, cumpliendo sus expectativas, y el 3% no lo considera así.

COMPONENTE N° 7. “ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA 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)	126	13	139
¿Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales?	119	20	139
¿Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial?	97	42	139
¿Está usted satisfecho con los temas desarrollados en las jornadas de formación y capacitación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla?	113	26	139
¿Está usted satisfecho con las capacitaciones a través de videoconferencia?	107	32	139
Cumplimiento	80.86%	19.14%	100%

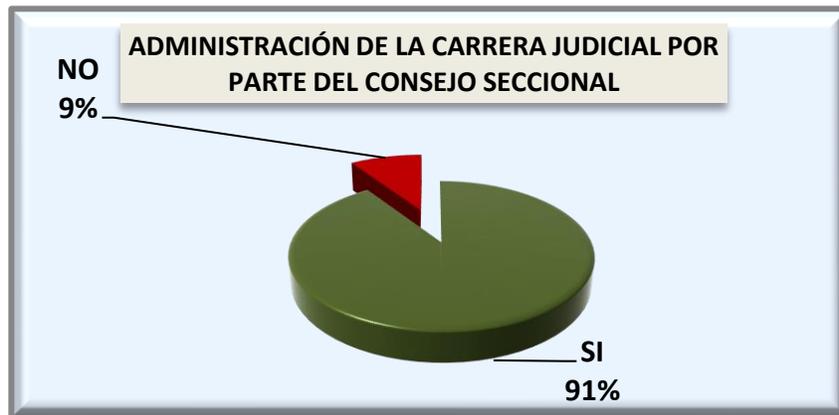
GRAFICA N°7





El 81% 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 19% dicen que no.

ANÁLISIS DEL COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL:



El 91% 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 9% considera no estar satisfecho.

COMPONENTE N° 8. "PLAN NACIONAL Y SECTORIAL DE DESARROLLO DE LA RAMA JUDICIAL"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Conoce usted el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad" y el Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial 2019-2022?	77	62	139
Cumplimiento	55.40%	44.60%	100%

GRAFICA N°8



El 55.40% 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 44.60% dicen no conocerlo.

COMPONENTE N° 9. “SALUD OCUPACIONAL”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo?	107	32	139
¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral?	87	52	139
¿En algún momento ha sentido usted Estrés laboral?	114	25	139
¿Conoce usted conductas de acoso laboral?	22	117	139
¿Sabe usted que es un incidente y un accidente?	112	27	139
Cumplimiento	63.60%	36.40%	100%

GRÁFICA N°9.



El 64% 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 36% 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?	105	34	139
¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género?	32	107	139
¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género?	120	19	139
¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género?	37	102	139
¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género?	81	58	139
Cumplimiento	53.96%	46.04%	100%

GRÁFICA N° 10



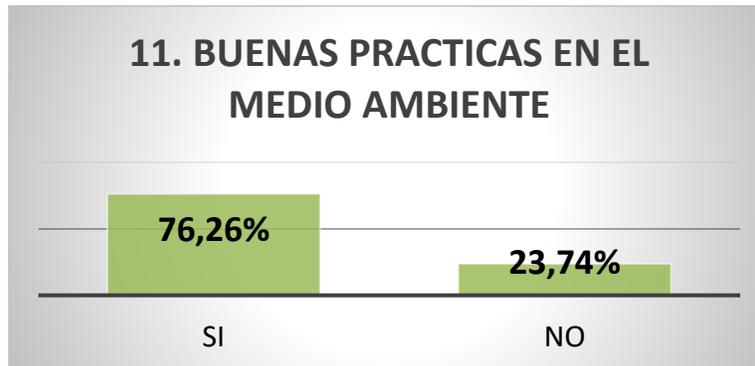
El 54%, consideran tener conocimientos sobre el tema; Mientras que el 46% manifestó no conocerlo. A la pregunta ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? La respuesta fue, el 27% manifestó que sí y el 73% que no.

COMPONENTE N° 11. MEDIO AMBIENTE

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿ Implementa Buenas Practicas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160)?	106	33	139
Cumplimiento	76.26%	23.74%	100%



GRÁFICA N° 11.

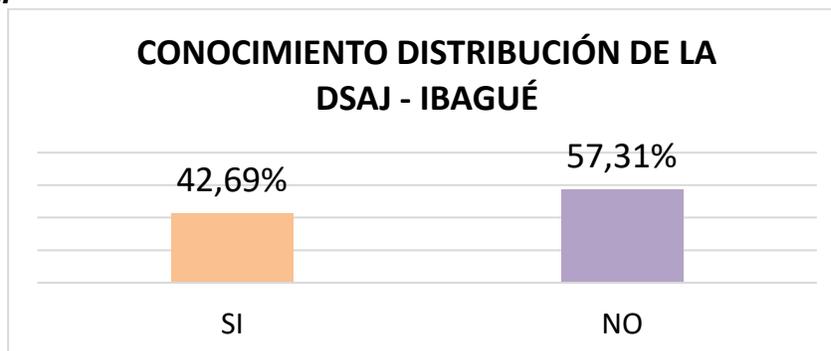


El 76.26% de los servidores judiciales implementan Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014), el 23.74% manifestó no aplicar.

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?	70	69	139
¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar un daño en la línea telefónica?	56	83	139
¿ Conoce a que dependencia de la DSAJ - Ibagué, debe reportar inconvenientes con el servido de aseo y/o vigilancia.	52	87	139
cumplimiento	42.69%	57.31%	100%

GRÁFICA N° 12.



El 42.69% de los servidores judiciales manifiestan conocer los servicios administrativos que ofrece la Dirección Seccional de Administración de Justicia de Ibagué; y el 57.31% indica no conocerlos.



7. FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

Responsable	Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué.	
Nombre de la Encuesta	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 julio al 31 de diciembre de 2020	
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 (29) cerradas.
	Total Preguntas	Treinta y seis (36)
Numero de encuestas Aplicadas	139 encuestas recibidas por el correo electrónico mrodrigmol@cendoj.ramajudicial.gov.co	
Población encuestada	139 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, que corresponde al 11.86%	

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2021

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ

(Comparativo Primer semestre 2020 - Segundo semestre 2020)



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Luego de aplicar 139 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. 4 necesidades informáticas con un 94,96%, seguido del componente No. 7 Administración de la Carrera Judicial con un 91 % y luego el componente No. 5 Infraestructura física con un 83,25%.

☒ Por su parte la calificación más baja, la obtuvo el componente de conocimiento de los servicios administrativos de la DSAJ, con un 42,69%.

MEJORAS

En la calificación del componente de conocimiento de los servicios administrativos de la DSAJ, donde los usuarios calificaron el servicio con el puntaje más bajo, esto es, un 42,69%, se recomienda conformar un directorio con los nombres, cargos y celulares de los responsables encargados de prestar el servicio, y ser socializado con todos los despachos judiciales para su conocimiento a través de los correos electrónicos

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los usuarios de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial, consideran que se brinda una atención satisfactoria, y si comparamos, el primer y segundo semestre de 2020, algunos servicios obtuvieron una mayor calificación, arrojando por tanto un mayor grado de satisfacción en los usuarios internos.

Si bien la calificación al servicio en promedio fue "satisfactorio", se recomienda llegar a un 100% en la calificación del servicio, que de muestre el compromiso Institucional y de los servidores judiciales encargados de prestarlo, con el propósito de fortalecer la confianza que los usuarios depositan en el Consejo y la Dirección Seccional como Órganos de Gobierno de la Rama Judicial a nivel seccional.



ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2021

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ

(Comparativo Primer semestre 2020 - Segundo semestre 2020)



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

En el componente de necesidades Básicas se advierte un aumento en el grado de satisfacción.

22%



NECESIDADES BÁSICAS

Se evidencia una baja en la satisfacción en razón a la necesidad de equipos para atender la demanda de justicia en el marco de la pandemia por la COVID-19

3%



NECESIDADES TECNOLÓGICAS

Los usuarios demuestran un alto grado de satisfacción con la información publicada a través del sitio web de la Rama Judicial

62%



PORTAL WEB RAMA JUDICIAL

Se mejoró la cobertura y calidad del ancho de banda del Internet lo que generó un mayor grado de satisfacción

4%



CONECTIVIDAD INTERNET

Los despachos judiciales cuentan con óptimos espacios de trabajo, con iluminación y ventilación adecuada a las condiciones de trabajo, lo que generó un aumento en la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia.

6%



INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Los usuarios se encuentran satisfechos con las actividades realizadas por el área de Bienestar Social y Salud Ocupacional y la Arl.

11%

TALENTO HUMANO

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS INTERNOS 2021

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ

(Comparativo Primer semestre 2020 - Segundo semestre 2020)



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Los usuarios internos aumentaron el nivel de satisfacción respecto a la forma que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros)

14%



ADMINISTRACIÓN
CARRERA
JUDICIAL

La divulgación del Plan Nacional y Sectorial de Desarrollo arrojó un aumento en el número de usuarios internos que lo conocen.

56%



PLAN NACIONAL
Y SECTORIAL
DE DESARROLLO

Los usuarios internos dicen conocer los procedimientos para reportar cualquier tipo de acoso laboral, estres y enfermedades laborales.

63%



SALUD
OCUPACIONAL

Se evidencia que aumentó en número de usuarios internos que conocen el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género, así como los mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género.

3%



PERSPECTIVA
DE
GENERO

Se demuestra que gran parte de los Despachos Judiciales y dependencias administrativas Implementan Buenas Practicas en el Marco de la Protección Ambiental. (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014)

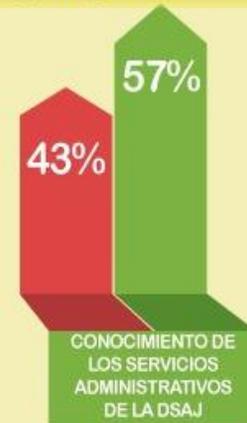
76%



MEDIO
AMBIENTE

Se evidencia que los usuarios internos de la administración de justicia, no tienen conocimiento sobre las áreas de la DSAJ para elevar los requerimientos en materi de mantenimiento o mejora en la infraestructura física, reportar un daño en la línea telefónica o inconvenientes con el servido de aseo y/o vigilancia

43%



CONOCIMIENTO DE
LOS SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS
DE LA DSAJ