



Rama Judicial  
Consejo Superior de la Judicatura  
República de Colombia



**EL CONSEJO SUPERIOR  
DE LA JUDICATURA**  
**RINDE CUENTAS**  
GESTIÓN 2020



# **Medición de la Satisfacción y Percepción Ciudadana**

## **Rendición de cuentas gestión 2020**



## Rendición de cuentas gestión 2020

1. **Objetivo:** analizar los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento de percepción y satisfacción en la audiencia de cuentas del año 2020.

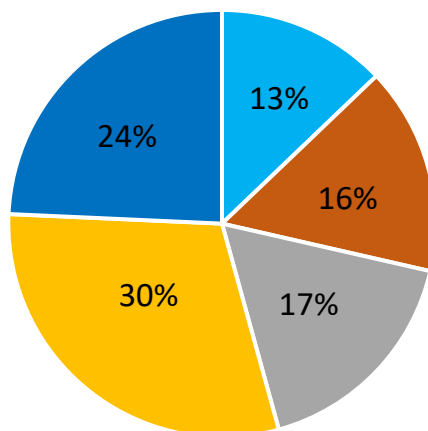
### 2. Descriptivos

En esta sección se presenta la composición y caracterización de las personas que respondieron la encuesta sobre el evento evaluado.

Se observa que participaron 70 personas en la diligencia de la encuesta, en promedio a cada participante le tomó un tiempo de 8 minutos en responder la totalidad del instrumento, el cual es un tiempo adecuado de respuesta teniendo en cuenta las preguntas de tipo abierto.

#### 2.1. Rangos de edad

Porcentaje de participación por rango de edad



Rango	Cantidad
15-25	9
26-35	11
36-45	12
46-55	21
55 o más	17
Total	70

■ 15-25 ■ 26-35 ■ 36-45 ■ 46-55 ■ 55 o más

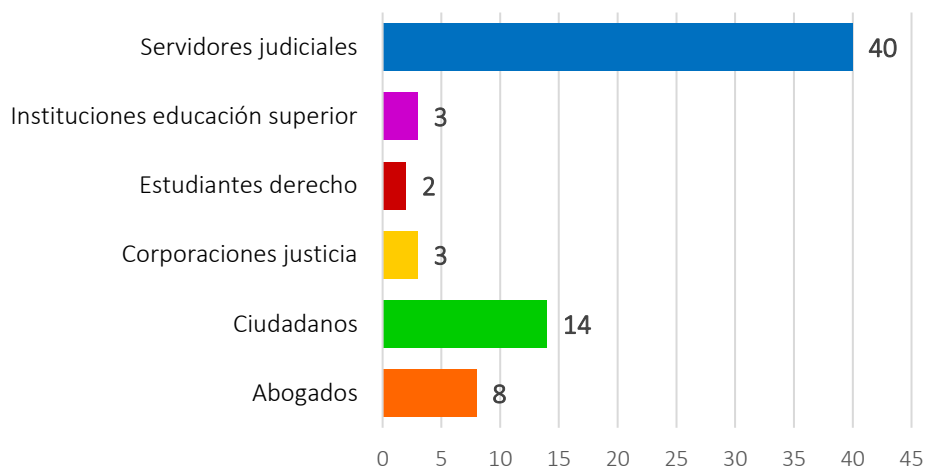
El grupo etario de mayor participación es el que comprende edades entre los 46 y 55 años seguido por personas con más de 55 años y en tercer lugar personas entre 36 y 45 años. Estos tres grupos representan el 71% del total de participantes en la encuesta.



## 2.2. Grupos de valor

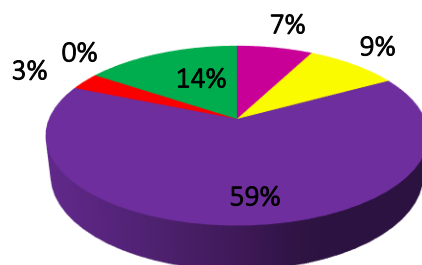
Se identificaron 6 grupos de valor en la evaluación del desarrollo de la audiencia de rendición de cuentas. La mayor participación fue de los servidores judiciales con 57%, seguido de ciudadanos con el 20% y abogados con el 11%. El restante de grupos corresponde al 12%.

Grupos de valor



## 2.3. Canales de comunicación

Este ítem nos permite establecer los canales de comunicación mediante los cuales los grupos de valor y ciudadanos (respondientes de la encuesta) se enteraron de la audiencia de rendición de cuentas.



- Carta de invitación
- Correo electrónico
- Página web
- Redes sociales
- Televisión
- Un amigo

**#JudicaturaRindeCuentas**



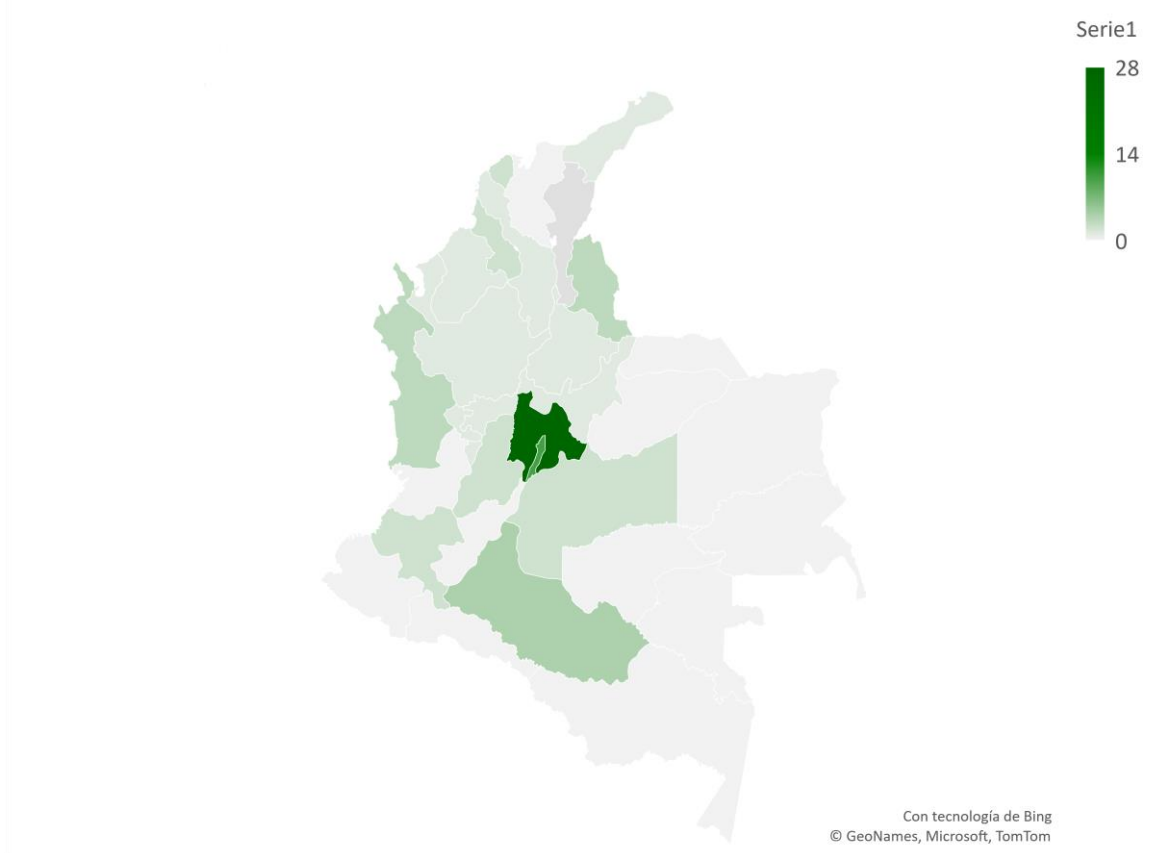
Quienes respondieron la encuesta se enteraron de la audiencia de rendición de cuentas a través de la página web de la Rama Judicial en su mayoría, tal como lo muestra la figura con un porcentaje del 59%. Esto evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo estos canales para incrementar la participación de los ciudadanos y los grupos de valor.

Según los resultados se requiere fortalecer otros canales para lograr mayor cobertura y la interacción con ciudadanos que no cuenten con medios electrónicos, por ejemplo, radio y televisión.

## 2.4 Lugar de conexión al evento

De la población encuestada, la mayoría tuvo conexión al evento se presentó en Cundinamarca (40%) seguido por Bogotá (14%). También se destaca la participación de Caquetá (6%) y Norte de Santander (4%). En varios departamentos se tuvo al menos una conexión.

### Conexión por departamento





## 2.5. Consulta informe rendición de cuentas gestión 2020

Pregunta: ¿Consultó el informe de rendición de cuentas 2020?

El 82% de los encuestados respondió "Si" a esta pregunta, lo cual indica que se logró el propósito de presentar información previamente al evento para contar con ciudadanos y grupos de valor preparados con anticipación para lograr una interacción efectiva y objetiva.

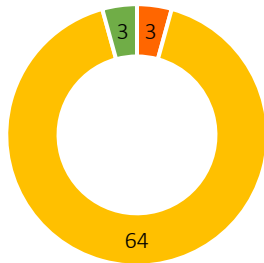
## 3. Resultados de la percepción y satisfacción

En la encuesta se incluyeron 5 preguntas para evaluar la calidad y cumplimiento de los objetivos de la audiencia pública de rendición de cuentas celebrada el 22 de junio de 2021.

### 3.1. Tiempo de la audiencia

Pregunta: Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue:

Resultados

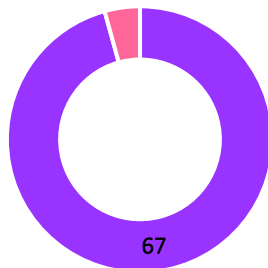


■ Muy largo ■ Suficiente ■ Insuficiente

94% de los encuestados respondieron "Suficiente" a esta pregunta. La audiencia este año tuvo una duración de 3 horas.

### 3.2. Información en lenguaje comprensible

Resultados



■ Clara ■ Confusa

97% de las personas respondieron "Clara" a esta pregunta, lo cual permite evidenciar que se entregó la información en lenguaje comprensible.

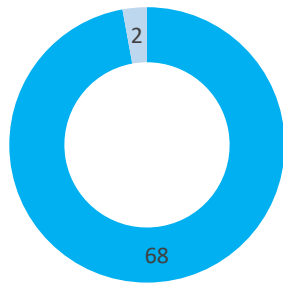
#JudicaturaRindeCuentas



### 3.3. Expectativas de información

**Pregunta:** ¿La información presentada responde a sus intereses?

**Respuesta**



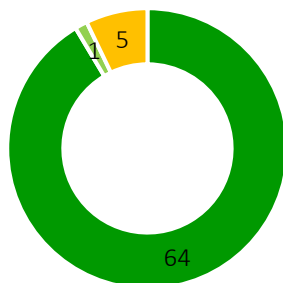
■ Si ■ No

**97%** de las personas respondieron “Si” a esta pregunta, lo cual permite evidenciar que se entregó la información en lenguaje comprensible.

### 3.4. Espacios de interacción

**Pregunta:** ¿La entidad definió espacios para recibir recomendaciones y sugerencias de los ciudadanos y grupos de interés?

**Respuesta**



■ Si ■ No ■ No sabe

**93%** de las personas respondieron “Si” a esta pregunta, solo 5 personas “No sabe” y 1 persona “No”. Esto evidencia que el Consejo Superior de la Judicatura generó espacios de participación ciudadana.





**Pregunta:** En su opinión, ¿Qué cree que podría mejorarse a futuro en el proceso de rendición de cuentas?

En esta pregunta los participantes indicaron las expectativas frente al desarrollo de futuros eventos de rendición de cuentas. Estos aportes resultan fundamentales para el fortalecimiento del proceso en las nuevas acciones que se formulen; estas propuestas se pueden resumir así:

- Mayor intervención durante el desarrollo de la audiencia (no pregrabados)
- Divulgar el informe de rendición de cuentas en formato de tips o mensajes cortos y de impacto
- Hacer más campañas de divulgación, promoción de espacios y participación de los grupos de valor
- En el transcurso de todo el año, se pueden organizar varias rendiciones de cuenta por seccionales, mejorando la participación de los diferentes actores regionales
- Interactuar en vivo con los asistentes virtuales, ya sean servidores judiciales, ciudadanos y empresas privadas, en el tema de preguntas al final de la rendición de cuenta
- Mayor participación de los jueces en el espacio de rendición