Consejo Superior de la Judicatura
Consejo Seccional de
la Judicatura de Tolima

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN

AÑO 2024

Consejo Superior de la Judicatura
Dirección Seccional de
Administración Judicial
de Ibagué

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 objetivos del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial y los objetivos de la política de calidad del SIGCMA, formuló el plan de acción 2024, y dentro de sus actividades estableció adelantar una encuesta de satisfacción de usuarios, la cual se aplicó del 12 de marzo al 12 de abril de 2024, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los serviciosy 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 que hacer 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 usuarios[1].

En esta encuesta se evaluaron quince (15) 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 2021 “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

- Evaluar la efectividad Institucional en los servicios prestados, administrativos, sistemas de información, capacitación, infraestructura física, tecnológica, digitalización, talento humano, conocimiento del Plan Sectorial de Desarrollo, la perspectiva de género y calidad en el Distrito Judicial de Ibagué.

- Identificar a través de la consolidación de las encuestas de evaluación del servicio, las deficiencias y las acciones de mejoras a implementar

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 166 Servidores Judiciales del DistritoJudicial de Ibagué, quienes evaluaron el servicio de la siguiente manera:

4. CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

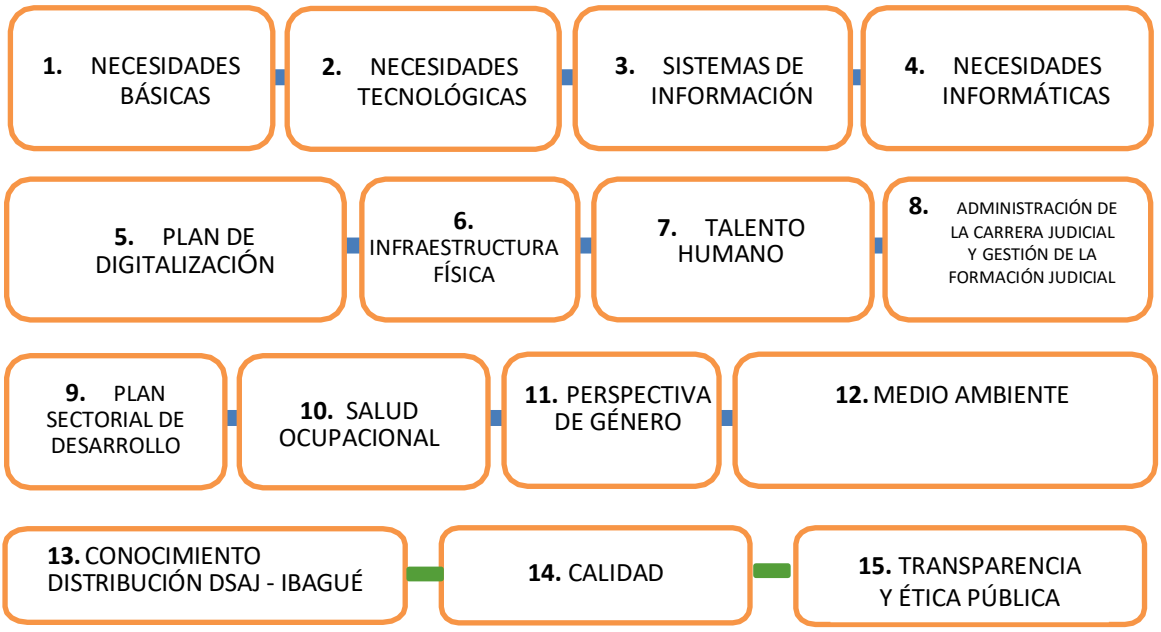
Las tres (3) primeras preguntas se aplicaron a partir de cinco criterios de calificación así:

PUNTAJE	DESCRIPCIÓN
5	El servicio o producto entregado excedió mis expectativas
4	El servicio o producto entregado cumplió mis expectativas
3	El servicio o producto entregado parcialmente cumplió con mis expectativas
2	El servicio o producto entregado no cumplió con mis expectativas
1	El servicio o producto no fue recibido
NS/NR	No se ha solicitado este servicio o producto

Las preguntas de la 4 a la 39, se evaluaron de la siguiente manera:

SÍ	NO

5. COMPONENTES



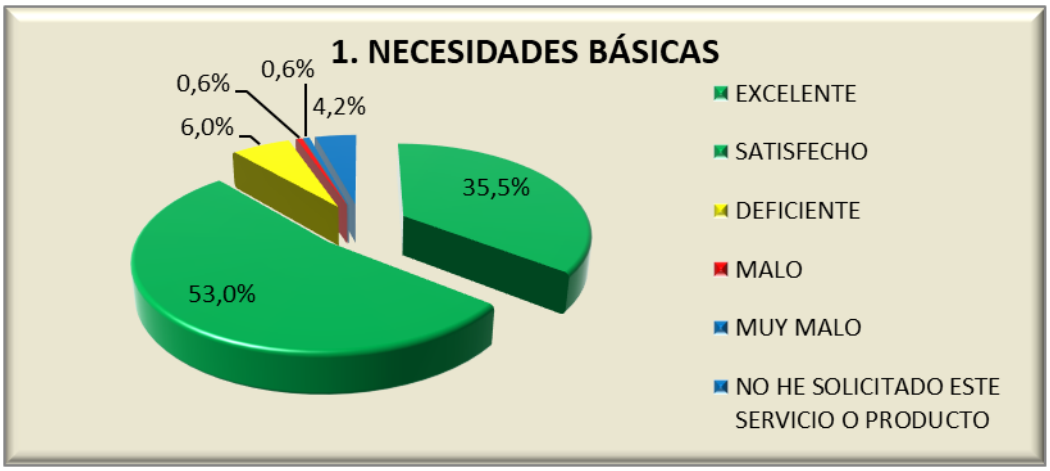
6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2024

A continuación, se presenta el informe consolidado del resultado de la aplicación de las encuestas de satisfacción.

COMPONENTE Nº 1. "NECESIDADES BÁSICAS"

DESCRIPCIÓN	Excelente	Satisfactorio	Deficiente	Malo	Muy Malo	No he solicitado este servicio o producto	Total Encuestados
¿Cómo califica usted el servicio que presta la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué a través del grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Social?	59	88	10	1	1	7	**166**
% Cumplimiento	**35.5%**	**53.0%**	**6.0%**	**0.6%**	**0.6%**	**4.2%**	**100%**

GRAFICA N°1

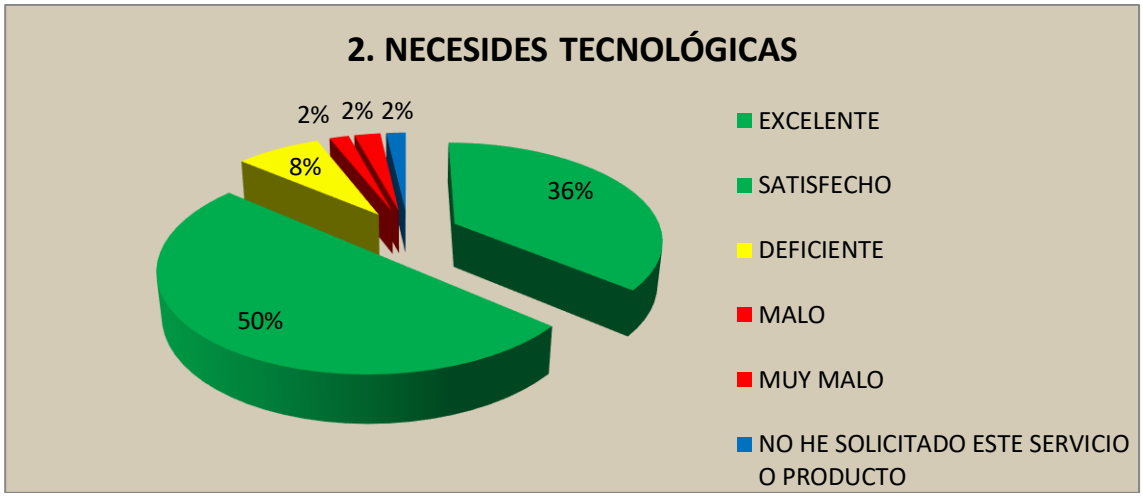


El 35.5 % de los servidores judiciales perciben y califican el servicio que presta la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué a través del grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo y Bienestar Social como excelente, el 53 % está satisfecho con el servicio, y el 6 % consideran deficiente. El 0.6% manifiestan que es malo, un 0.6 % considera que es muy malo y 4.2% indica no haber solicitado o accedido a este servicio o producto.

COMPONENTE Nº2. "NECESIDADES TECNOLÓGICAS"

DESCRIPCIÓN	Excelente	Satisfactorio	Deficiente	Malo	Muy Malo	No he solicitado este servicio o producto	Total Encuesta
¿ Cómo califica usted el servicio que presta el Área de Gestión Tecnológica (Equipos de cómputo, impresoras, dispositivos de almacenamiento, Scanner, Grabadoras, Salas de Audiencias y la solución de problemas de conectividad?	60	83	13	3	4	3	166
% Cumplimiento	**36.1%**	**50.0%**	**7.8%**	**1.8%**	**2.4%**	**1.8%**	**100%**

GRAFICA N° 2.

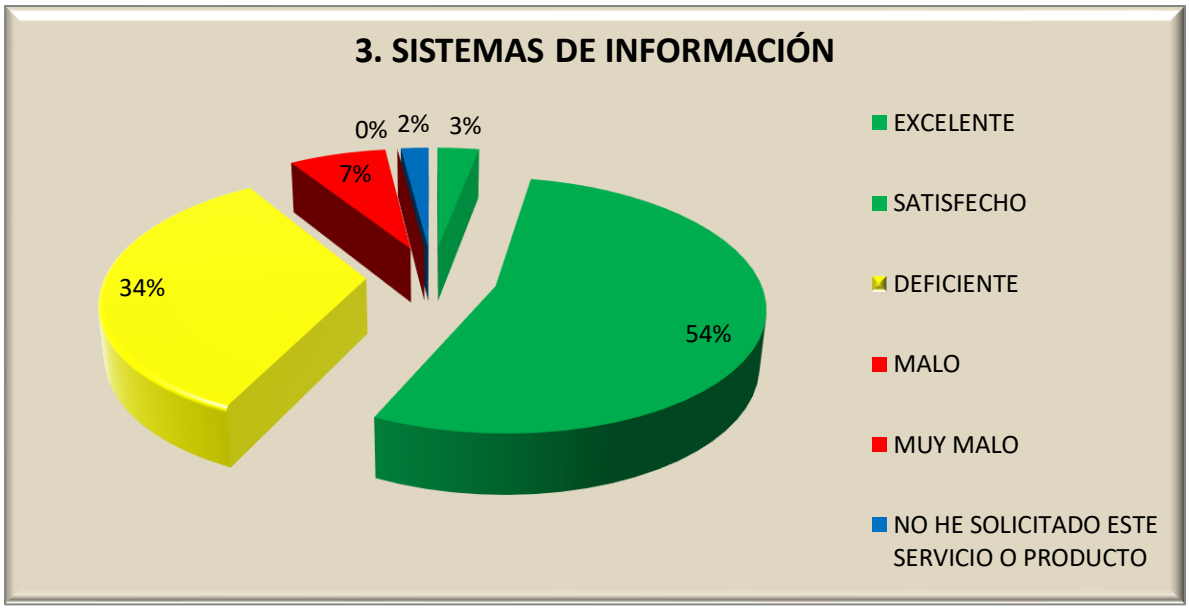


El 36.1% de los servidores judiciales califican el servicio que presta el Área de Gestión Tecnológica como excelente, el 50% esta satisfecho con el servicio prestado por el Área de Gestión Tecnológica; Sin embargo, se presentan algunas deficiencias que representan el porcentaje de resultados deficientes (7.8%), malo (1.8%) y muy malo (2.4). Por su parte un 1.8% de los encuestados indica no haber solicitado o accedido a este servicio o producto.

COMPONENTE Nº 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?	5	89	56	12	0	4	**166**
% Cumplimiento	**3%**	**54%**	**34%**	**7%**	**0%**	**2%**	**100,0%**

GRAFICA N° 3.



El 54% de los servidores judiciales dicen que la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial es satisfactoria y el 3% mencionan que es excelente la utilidad que presta el portal web de la Rama Judicial, cumpliendo así con sus expectativas; el 34% considera que el servicio es deficiente; El 7% considera que es malo, ninguno considera que es muy malo y el 2% indica no haber solicitado o accedido a este servicio o producto.

COMPONENTE Nº 4. "NECESIDADES INFORMÁTICAS"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Su oficina cuenta con conexión a internet?	164	2	**166**
¿Utiliza usted el correo institucional?	164	2	**166**
¿Consulta usted la página web de la Rama Judicial Link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima: http//www.ramajudicial.gov.co?	154	12	**166**
Cumplimiento	**97%**	**3%**	**100%**

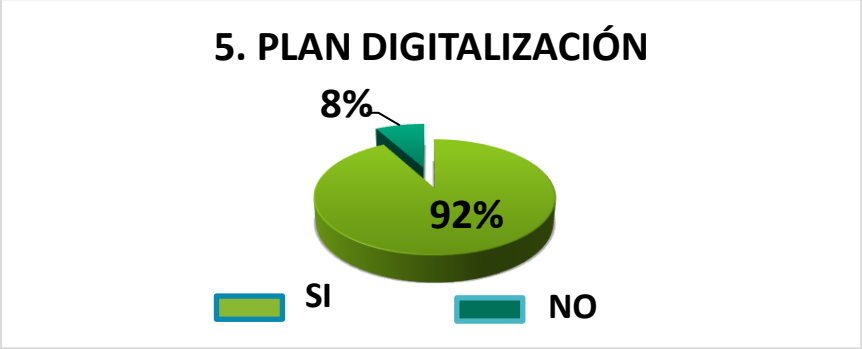
GRAFICA N°4

El 97% 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 3% considera que no llena sus expectativas, bien porque no se cuenta con acceso a internet o porque su conexión es deficiente.

COMPONENTE Nº 5. "PLAN DE DIGITALIZACIÓN"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Considera que el plan de digitalización contribuyo a brindar un mejor servicio en el marco de la virtualidad?	**152**	**14**	**166**

GRAFICA N°5



COMPONENTE Nº 6. "INFRAESTRUCTURA FÍSICA"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Su oficina cuenta con iluminación suficiente?	154	12	166
¿Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de sus funciones?	156	10	166
¿Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad física para el desempeño de sus funciones?	143	23	166
¿Su oficina cuenta con condiciones propias para evitar la contaminación auditiva?	114	52	166
¿Considera que el mobiliario de oficina y puesto de trabajo es adecuado para el desempeño de sus funciones?	128	38	166
¿Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones?	138	28	166
Cumplimiento	84%	16%	100%

GRAFICA N°6

El 84% de los servidores judiciales dicen que la infraestructura física donde funciona los despachos judiciales colma sus expectativas, y el 16% manifestaron que no las satisfacen.

COMPONENTE Nº 7. "TALENTO HUMANO"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Está usted satisfecho con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales?	156	10	166
¿Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva?	122	44	166
¿Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social?	142	24	166
cumplimiento	84%	16%	100%

GRAFICA N°7

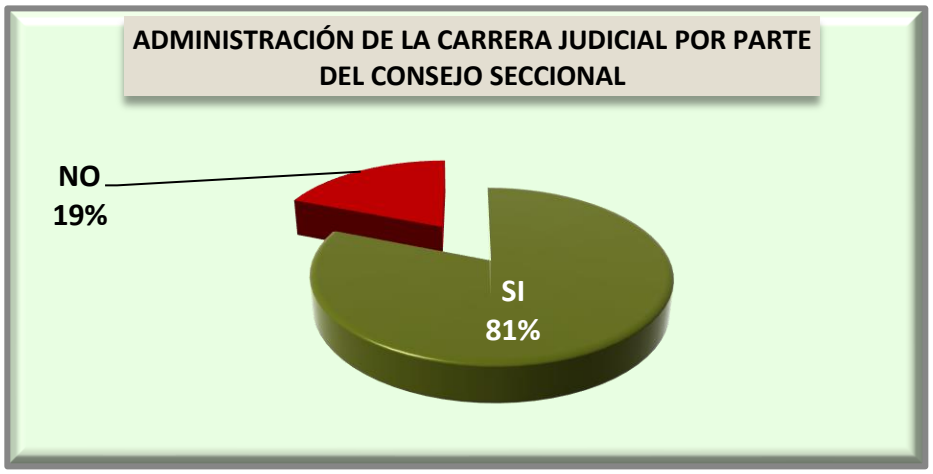
El 94% de los servidores judiciales consideran que el área de gestión humana paga oportunamente la nómina, cumpliendo sus expectativas, y el 6% no lo considera así, adicional el 84% de los servidores judiciales encuestados califican como satisfactoria las actividades y gestiones adelantadas por la ARL y Bienestar Social, contrario, el 16% no está conforme con las actividades que desarrolla estos grupos.

COMPONENTE Nº 8. "ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL Y GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL"

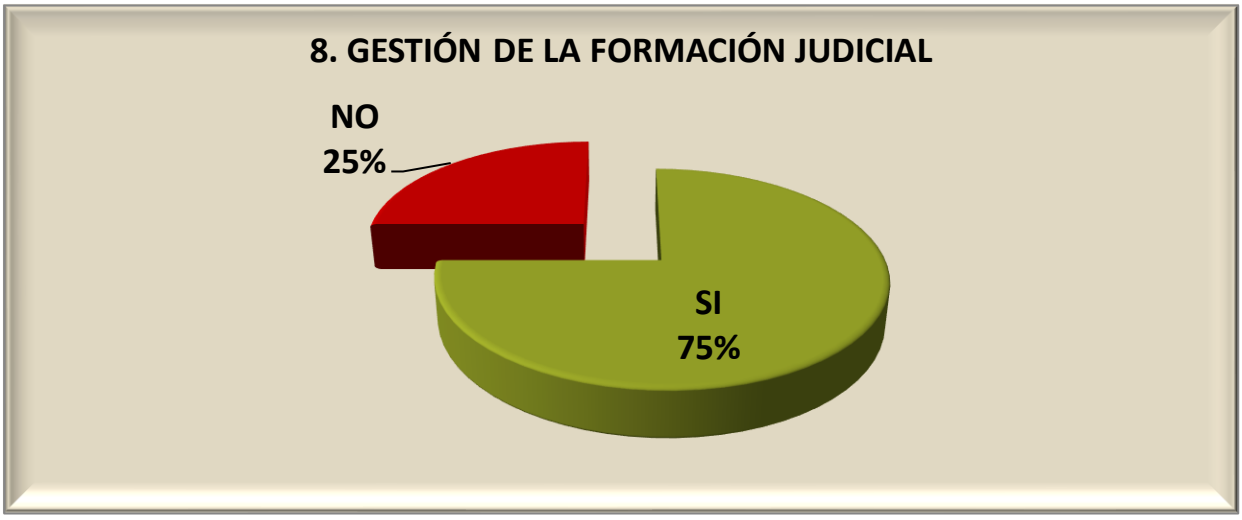
DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Está usted satisfecho con la forma que el Consejo Seccional de laJudicatura del Tolima del Tolima Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros)	**135**	**31**	**166**
¿Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales?	**136**	**30**	**166**
¿Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial?	**105**	**61**	**166**
¿Está usted satisfecho con los temas desarrollados en las jornadas de formación y capacitación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo LaraBonilla?	**124**	**42**	**166**

¿Está usted satisfecho con las capacitaciones a través devideoconferencia?	121	45	166
Cumplimiento Administración de la Carrera Judicial	**81%**	**19%**	**100%**
Cumplimiento Gestión de la Formación Judicial	**75%**	**25%**	**100%**

GRAFICA N°8



El 81% 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 19% considera no estar satisfecho.



El 75% 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 25% dicen que no.

COMPONENTE Nº 9. "PLAN NACIONAL Y SECTORIAL DE DESARROLLO DE LA RAMA JUDICIAL"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Conoce usted el Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026?	**72**	**94**	**166**
Cumplimiento	**43%**	**57%**	**100%**

GRAFICA N°9

El 57% de los servidores judiciales dicen conocer el Plan Nacional de Desarrollo,y el 43% dicen no conocerlo.

COMPONENTE N° 10 . "SALUD OCUPACIONAL"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo?	**128**	**38**	**166**
¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral?	**111**	**55**	**166**
¿En algún momento ha sentido usted Estrés laboral?	**136**	**30**	**166**
¿Ha sido usted sujeto de conductas de acoso laboral?	**42**	**124**	**166**
¿Sabe usted que es un incidente y un accidente?	**142**	**24**	**166**
Cumplimiento	**67%**	**33%**	**100%**

GRÁFICA N°10.

El 67% 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 33% manifestaron no saber.

COMPONENTE N° 11. "PERSPECTIVA DE GÉNERO"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género?	**110**	**56**	**166**
¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género?	**20**	**146**	**199**
¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género?	**109**	**57**	**166**
¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género?	**49**	**117**	**166**
¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género?	**56**	**111**	**166**
Cumplimiento	**41%**	**59%**	**100%**

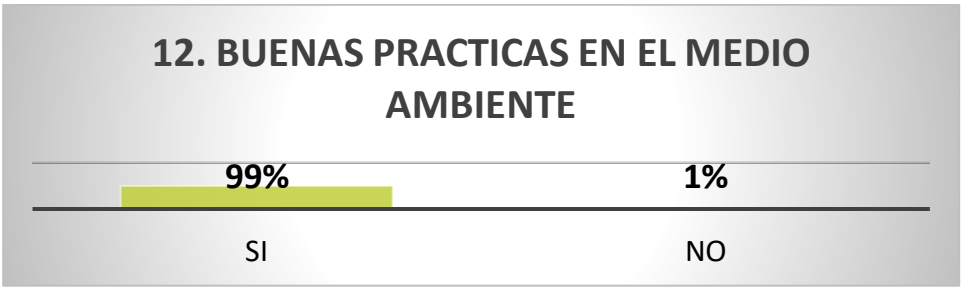
GRÁFICA N° 11

El 41%, consideran tener conocimientos sobre el tema; Mientras que el 59% manifestó no conocerlo. A la pregunta ¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género? La respuesta fue, el 30% manifestó que sí y el 70% que no.

COMPONENTE Nº 12. MEDIO AMBIENTE

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Implementa Buenas Prácticas en el Marco de la Protección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160), uso racional del Papel, Tóner, Agua, Energía?	**164**	**2**	**166**
Cumplimiento	**99%**	**1%**	**100%**

GRÁFICA N° 12.

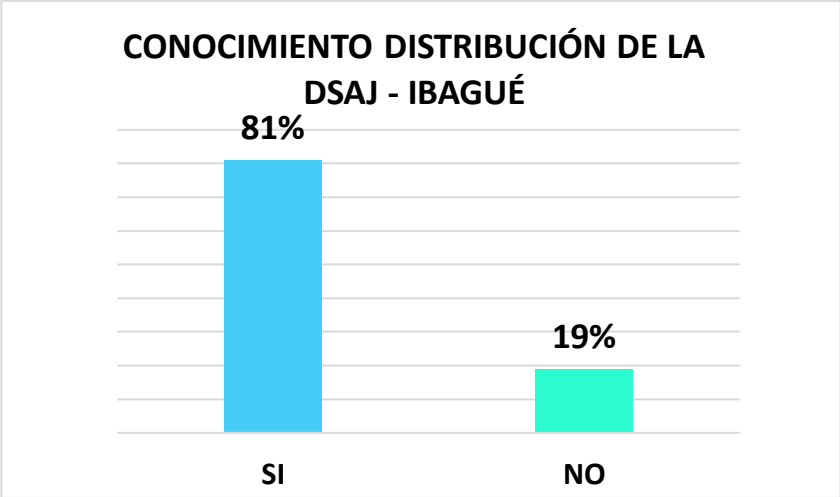


El 99% de los servidores judiciales implementan Buenas Prácticas en el Marco de laProtección Ambiental (Acuerdo PSAA14-10160 de 2014), el 2% manifestó no aplicar.

COMPONENTE Nº 13. "CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA DSAJ - IBAGUÉ"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Conoce la herramienta SIRSO (Sistema Integrado para el Registro de Solicitudes) de la Dirección Seccional?	**128**	**38**	**166**
Si su respuesta anterior fue positiva, indique sí considera útil la herramienta SIRSO (Sistema Integrado para el Registro de Solicitudes) de la Dirección Seccional	**125**	**21**	**146**
¿Qué otros servicios que presta la Dirección Seccional, considera se puedan incluir en la herramienta SIRSO.?	**Abierta**	**Abierta**	**Abierta**
cumplimiento	**81%**	**19%**	**100%**

GRÁFICA N° 13.



El 81% de los servidores judiciales manifiestan conocer y considera útil la herramienta SIRSO (Sistema Integrado para el Registro de Solicitudes) de la Dirección Seccional; y el 19% indica no conocerla, atendiendo que 21 servidores judiciales no respondieron a la pregunta de utilidad de la herramienta SIRSO.

Adicional a la pregunta abierta, que señala: Qué otros servicios que presta la Dirección Seccional, considera se puedan incluir en la herramienta SIRSO, entre las respuesta obtenidas se tienen las siguientes:

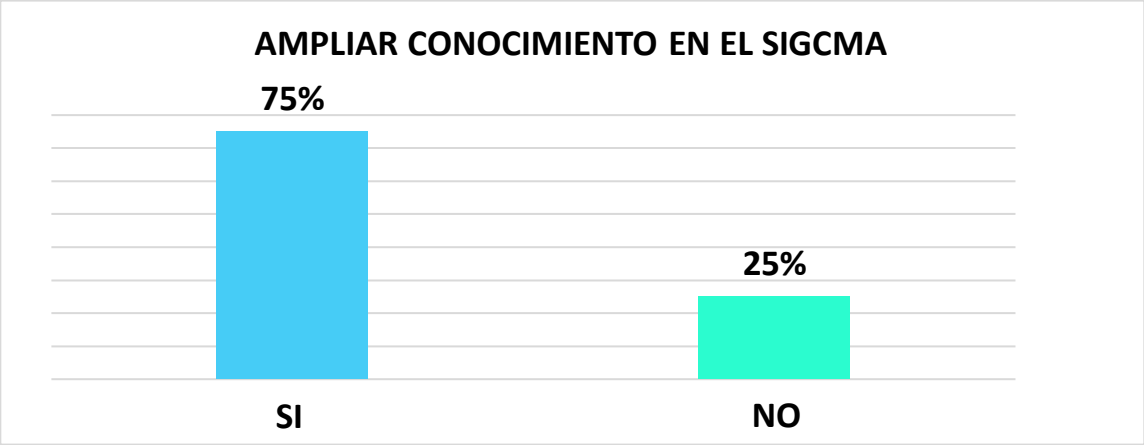
solicitud de liquidaciones y cesantías diligenciando previamente un formulario
RECLAMOS DE NOMINA
EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES VARIAS A LOS SERVIDORES JUDICIALES

Solicitudes de procesos en el archivo central
Solicitudes de arreglo de líneas telefónicas
agendamiento de los ingenieros de sistemas
Al momento son suficientes.
Solicitudes para: archivo general, talento humano, seguridad y salud en el trabajo.
Ambiente laboral
Comodato de impresora con Lexmark, la impresora oky no fue bueno
Registro de respuestas
Memorias de procesos internos para poder tener acceso a los mismos
Ambiente laboral
Área de Archivo
GESTION TALENTO HUMANO DEBE SER INCLUIDO EN ESTE APLICATIVO

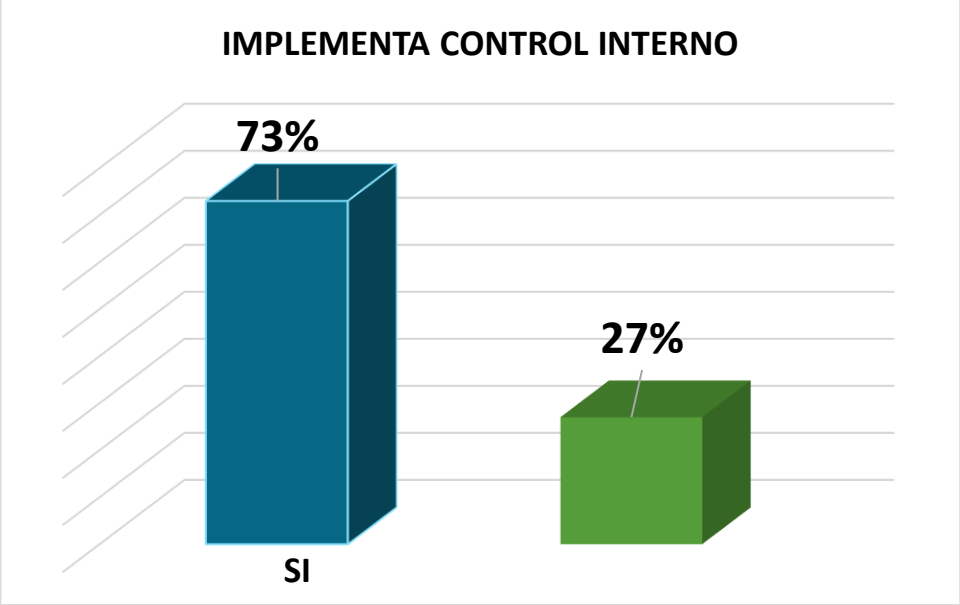
COMPONENTE Nº 14. "CONOCIMIENTO EN CALIDAD Y CONTROL INTERNO"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿ Le gustaría profundizar y tener un conocimiento más amplio del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad - SIGCMA (Acuerdo PSAA14-10161)?	**125**	**41**	**166**
¿ Conoce la importancia de implementar el modelo de control interno en la gestión judicial y administrativa?	**121**	**45**	**166**
cumplimiento	**74%**	**26%**	**100%**

GRÁFICA N° 14.



El 75% de los servidores judiciales manifiestan querer profundizar y tener un conocimiento más amplio del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad; y el 25% indica no tener interés.



El 73% de los servidores judiciales conoce la importancia de implementar el modelo de control interno en la gestión judicial y administrativa; y el 27% indica no conocerlo.

COMPONENTE Nº 15. "TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA"

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Implementa programas de transparencia y ética pública en la gestión judicial y administrativa?	**164**	**2**	**166**
Cumplimiento	**99%**	**1%**	**100%**

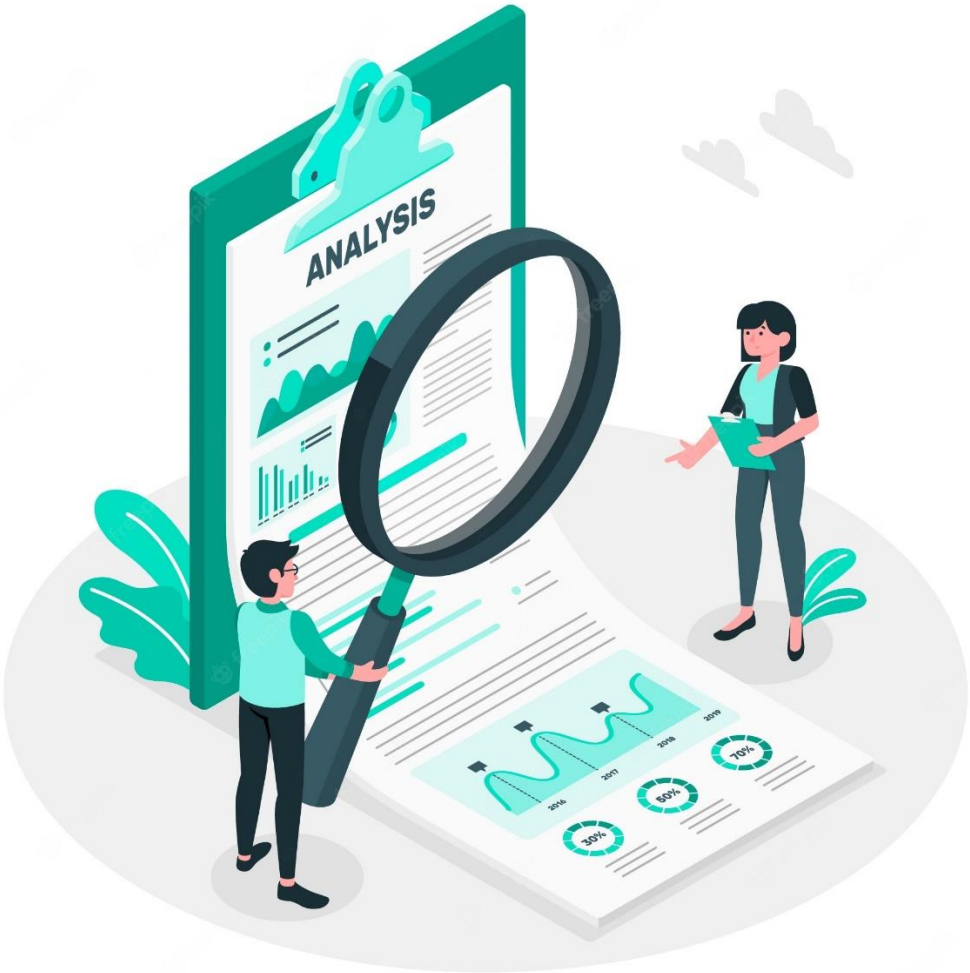
GRÁFICA N° 15

El 799 de los servidores judiciales Implementa programas de transparencia y ética pública; y el 1% no.

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 y percepción usuario interno-2024	
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 abril de 2023 a febrero de 2024.	
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 (19) cerradas.
	Total de Preguntas	Treinta y Nueve (39)
Numero de encuestas Aplicadas	166 encuestas recibidas por la herramienta forms del correo electrónico institucional mrodrigmo@cendoj.ramajudicial.gov.co	
Población encuestada	166 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, que corresponde al 12.7%	

8.ANALISIS DE RESULTADOS



Luego de aplicar 166 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. 12 medio ambiente con un 98%, componente No. 15 transparencia y ética pública con un 99% y luego el componente No. 4 necesidades informáticas con un 97%.

Por su parte la calificación más baja, la obtuvo el componente No. 11 perspectiva de género con un 41%, con conocimiento de mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género.

MEJORAS

En la calificación del componente No. 15 transparencia y ética pública, donde los servidores calificaron su conocimiento como el más bajo con un 30%, se realizaran cuatro espacios de dialogo con el fin de ampliar la rendición de cuentas y socializar con las partes interesadas las actividades de transparencia y ética pública, al que se aprovechara el espacio de hora de calidad para socializar y divulgar todo los componente de la ética pública y transparencia en la Rama Judicial.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas, los usuarios internos de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, consideran que se brindan de manera satisfactoria, ya comparados con los resultados del año inmediatamente anterior, algunos servicios se mantuvieron en su calificación y otros aumentaron su grado de satisfacción.

Si bien la calificación general el satisfactoria, se recomienda llegar a una calificación en cada componente del 100%, que demuestre el compromiso institucional y fortaleciendo el compromiso y la confianza en los usuarios internos.