



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

2020

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

**ENCUESTA DE
SATISFACCION
AÑO 2020**

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

SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO
AMBIENTE "SIGCMA"



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 Distrito Judicial de Ibagué, en el marco de los objetivos de la política de calidad del SIGCMA, formuló el plan operático 2020, y dentro de las actividades propuestas fijo aplicar una encuesta en el mes de junio de 2020, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios y productos que se prestan, para atender los requerimientos y necesidades que surgen en el quehacer de la gestión judicial y administrativa, en aras de “Impartir una pronta y cumplida Justicia, donde se resuelvan los conflictos y se vele por el respeto de la dignidad humana y los derechos fundamentales de quienes intervienen en los litigios.”

En consecuencia, y por considerar que los usuarios de la administración de justicia constituyen el pilar fundamental para el mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y mejora, se hace necesario conocer su percepción y su grado de satisfacción en los productos y servicios que se prestan, teniendo en cuenta que su opinión, no solo es importante, sino vital para establecer buenos canales de comunicación que nos permita lograr un grado mayor de conocimiento de las partes interesadas y sus expectativas, y poder lograr mejores resultados.

Ahora bien, teniendo en cuenta que un sistema de gestión de calidad se basa entre otros principios: (i) Enfoque al Cliente (ii) Liderazgo de quienes lo integran (iii) Compromiso de las personas (iv) Enfoque a procesos (v) Mejora (vi) Toma de decisiones basada en evidencias (vii) Gestión de las relaciones; se hace necesario evaluar los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en el primer semestre de 2020, a 100 servidores judiciales en el Distrito Judicial de Ibagué.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

<p>1. Enfoque al cliente</p>	<p>Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, para satisfacer sus requisitos, y esforzarse en colmar las expectativas. Igualmente se debe tener en cuenta que, las necesidades de los servidores judiciales son dinámicas y cambiantes en el tiempo, porque estos día a día son más exigentes, pues adquieren</p>
-------------------------------------	--





	nuevos conocimientos y se encuentran más informados.
2. Liderazgo	Los líderes son quienes establecen los objetivos que se propone la organización, y bajo los cuales la guiarán, por lo tanto deben crear y mantener un clima organizacional adecuado, donde el servidor judicial también pueda involucrarse y contribuir a lograrlos, con lo que se garantiza buenos resultados, y una acertada toma de decisiones
3. Compromiso de las personas	El talento humano, es el núcleo esencial de la organización, por lo tanto se requiere su total compromiso, lo que posibilita a su vez, que sus habilidades y destrezas las ponga al servicio de la misma, y los resultados se vean reflejados positivamente para el beneficio de la misma. El personal de la organización debe mantenerse en constante motivación, esto es clave, por eso se debe, generar estímulos y distinciones, como también un programa de incentivos y reconocimientos, esto contribuye a una sana competencia y a permanecer con el entusiasmo que se requiere en el logro de los resultados esperados.
4. Enfoque a Procesos	Los buenos resultados se logran de manera eficiente, cuando todas las actividades están articuladas y relacionadas entre sí, respaldadas con una adecuada y oportuna asignación de recursos lo que constituye a su vez el todo dentro un proceso, bien sea en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo o de evaluación y seguimiento. De esta manera se genera la cadena de valor, lo que permite lograr la satisfacción al cliente.
5. Mejora	La mejora continua en el desempeño de la organización, debe ser un objetivo permanente, y este se logra con la aplicación del ciclo PHVA en todos sus procesos. (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)
6. Toma de decisiones basada en la Evidencia	Las acertadas toma de decisiones en la organización, solo se logra con una buena fuente de datos, y el análisis de los mismos, la organización que permanece bien documentada e informada, y con evidencias y registros de sus actuaciones, alcanza el éxito, pues parte del conocimiento, de lecciones aprendidas, y de buenas prácticas que le permitirán avanzar.
7. Gestión de las relaciones	La organización y sus proveedores son interdependientes, una buena relación genera beneficios, y aumenta la capacidad de las partes interesadas para generar valor. Por eso es necesario hacer alianzas estratégicas con los proveedores, lo que permitirá ser más competitivos, y lograr una mejor productividad, y una mayor rentabilidad, es decir las partes obtienen ganancias.



La satisfacción del cliente representa la retroalimentación más valiosa que la organización puede obtener sobre su desempeño, conocer los aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de decisiones para implantar los planes de mejora en el



desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la organización y lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.¹



En la encuesta aplicada, se evaluaron diez (10) componentes con sus 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.

COMPONENTES

1) Necesidades básicas.

2) Necesidades tecnológicas.

3) Sistemas de Información.

4) Necesidades Informáticas.

5) Infraestructura Física.

6) Talento Humano

7) Administración de la Carrera Judicial.

8) Plan Sectorial de Desarrollo.

9) Salud Ocupacional.

10) Perspectiva de Género.

¹ Requisito 9.1.2 de la Norma ISO 9001:2015 “Descubrir lo bien que se satisfacen las necesidades y expectativas del cliente.



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 el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, para identificar áreas de especial atención.

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..

La encuesta aplicada se realizó con una muestra representativa de 100 Servidores Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, los que fueron evaluados de la siguiente manera:

Las tres (3) primeras preguntas 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



Luego de la pregunta No. 4 a la 10 se evaluará de la siguiente manera:

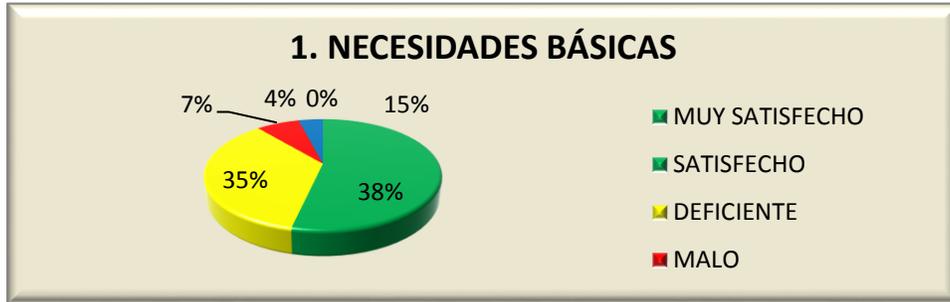
SÍ	NO
-----------	-----------

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AÑO 2020

COMPONENTE N° 1. “NECESIDADES BÁSICAS”

DESCRIPCIÓN	Muy Satisfecho	Satisfecho	Deficiente	Malo	Muy Malo	No Sabe/No Responde	Total Encuesta
¿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?	15	38	35	7	4	0	99
% Cumplimiento	15%	38%	35%	7%	4%	0%	99%

GRAFICA N°1



ANÁLISIS: El 15% y 38% de los servidores judiciales se encuentran muy satisfechos y satisfechos respectivamente, el 35% de los encuestados consideran que el servicio prestado por la Dirección Seccional de administración judicial es deficiente. Por otra parte el 7% manifiestan que es malo y el 4% considera que es muy malo.

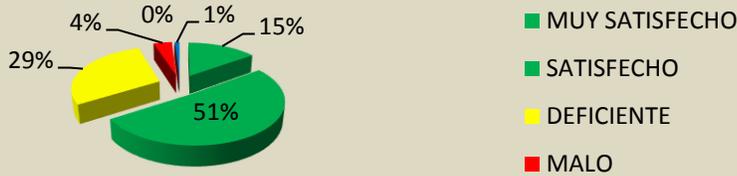
COMPONENTE N° 2. “NECESIDADES TECNOLÓGICAS”

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?)	15	51	29	4	0	1	100
% Cumplimiento	15%	51%	29%	4%	0%	1%	100%

GRAFICA N° 2



2. NECESIDADES TECNOLÓGICAS

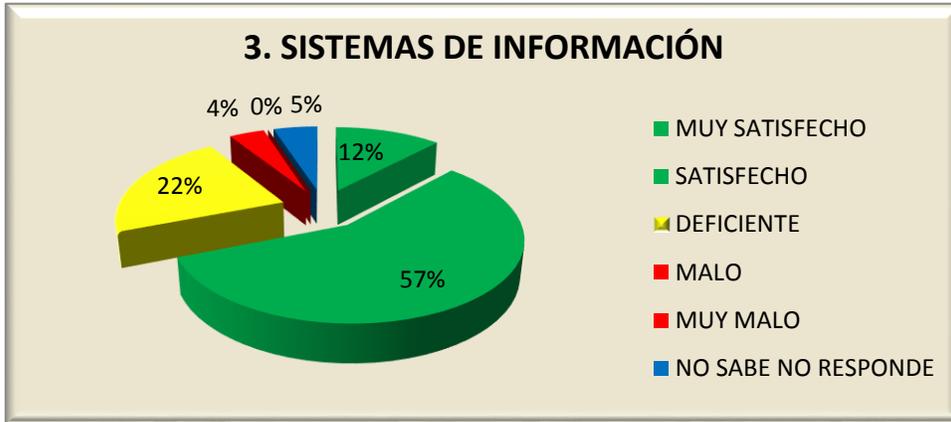


ANÁLISIS: El 15% y 51% de los servidores judiciales se encuentran muy satisfechos y satisfechos respectivamente con el servicio prestado por el Área de Gestión Tecnológica; Sin embargo, se presentan algunas falencias que representan el porcentaje de resultados deficientes (29%) y malos (4%). Por otra parte, el 1% de los encuestados No sabe/ No responde y ninguno de ellos (0%) apreció el servicio de Gestión tecnológica 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?	12	57	22	4	0	5	100
% Cumplimiento	12%	57%	22%	4%	0%	5%	100%

GRAFICA N°3



ANÁLISIS: El 12% y el 57% de los servidores judiciales manifestaron estar muy satisfechos y satisfechos respectivamente con la utilidad que presta el portal web de la Rama Judicial cumpliendo las expectativas; El 22% considera que el servicio es deficiente; El 4% considera que es malo y el 5% No sabe/ No responde.

COMPONENTE N° 4. “NECESIDADES INFORMÁTICAS”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Su oficina cuenta con conexión a internet?	91	9	100
¿Utiliza usted el correo institucional?	88	9	97
¿Consulta usted la página web de la Rama Judicial Link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima: http://www.ramajudicial.gov.co?	84	10	94
Cumplimiento	90%	10%	100%

GRAFICA N°4

Carrera 5 No.41-16 Edificio F-25 Piso 15 Ibagué - Tolima
www.ramajudicial.gov.co





ANÁLISIS: El 90% de los servidores judiciales manifestaron que su oficina cuenta con conexión a internet, utiliza el correo institucional y consulta constantemente la página web link Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima <http://www.ramajudicial.gov.co>, colmando sus expectativas, mientras que el 10% considera que no llena sus expectativas bien sea porque no se cuenta con acceso a internet o porque su conexión es muy deficiente.

COMPONENTE N° 5. “INFRAESTRUCTURA FÍSICA”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Su oficina cuenta con iluminación suficiente?	76	24	100
¿Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de sus funciones?	75	22	97
¿Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones?	71	29	100
¿Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad física para el desempeño de sus funciones?	71	28	99
¿su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de sus funciones?	71	27	98
¿Considera que el mobiliario (Escritorio, silla, puesto de trabajo) es adecuado para el desempeño de sus funciones?	71	28	99
¿Contribuye usted en el Despacho al uso racional del papel, tóner, Agua, Energía?	100	0	100
Cumplimiento	77%	23%	100%

GRAFICA N°5

Carrera 5 No.41-16 Edificio F-25 Piso 15 Ibagué - Tolima
www.ramajudicial.gov.co



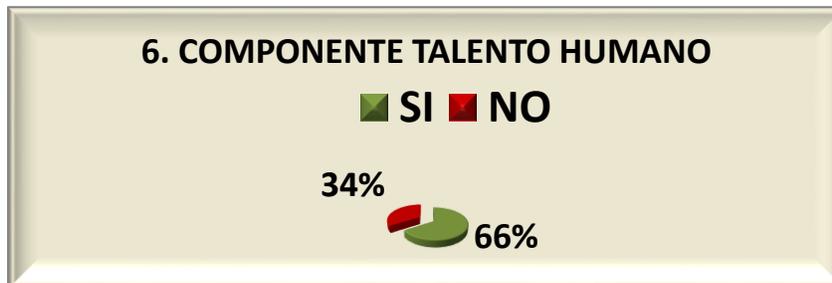


ANÁLISIS: El 77% de los servidores judiciales considera que la infraestructura donde funciona los despachos judiciales en los cuales ejercen sus funciones colman las expectativas, mientras que el 23% manifestó que no satisfacen las expectativas.

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?	80	17	97
¿Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva?	64	34	98
¿Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social?	49	48	97
cumplimiento	66%	34%	100%

GRAFICA N°6



ANÁLISIS: El 66% de los servidores judiciales considera que el servicio del Sistema de Información de la Rama Judicial cumple con sus expectativas; El 34% manifestó que no.



ANÁLISIS: EL 82% de los servidores judiciales considera que el área de gestión humana paga oportunamente la nómina cumpliendo con las expectativas, luego el 18% no lo considera así

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

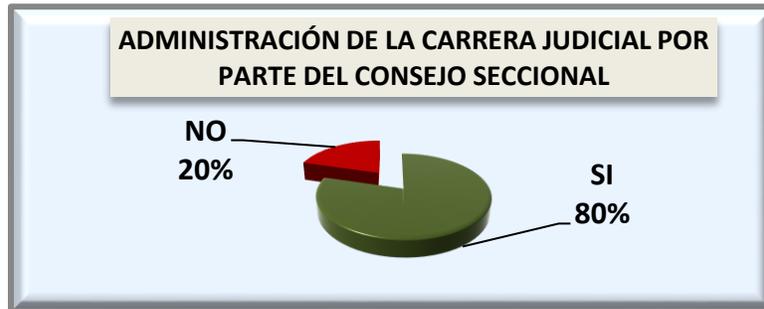
DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Está usted satisfecho con la forma que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima del Tolima Administra la Carrera Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, entre otros)?	75	19	94
¿Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales?	76	17	93
¿Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial?	72	25	97
¿Está usted satisfecho con los temas desarrollados en las jornadas de formación y capacitación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla?	74	23	97
¿Está usted satisfecho con las capacitaciones a través de video conferencia?	65	27	92
Cumplimiento	77%	23%	100%

GRAFICA N°7



ANÁLISIS: El 77% de los servidores judiciales considera estar satisfechos con la forma como se administra la Carrera Judicial del Consejo Seccional de la Judicatura, conoce el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 por medio del cual se reglamenta la calificación integral de servicios de los servidores judiciales, Conoce el Plan Sectorial de Formación de la Rama Judicial, Con los temas desarrollados en las jornadas de capacitación y formación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla y las capacitaciones por video conferencia cumplen con sus expectativas; Mientras el 23% lo considera deficiente.

ANÁLISIS DEL COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL:



ANÁLISIS: El 80% de los servidores judiciales encuestados manifestaron estar de acuerdo y satisfechos con la forma como el Consejo Seccional de Administración Judicial (Traslados, permisos de estudio, permisos de residencia y listas de elegibles), mientras el 20% considera no estar satisfecho.

COMPONENTE Nº 8. “PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO DE LA RAMA JUDICIAL”

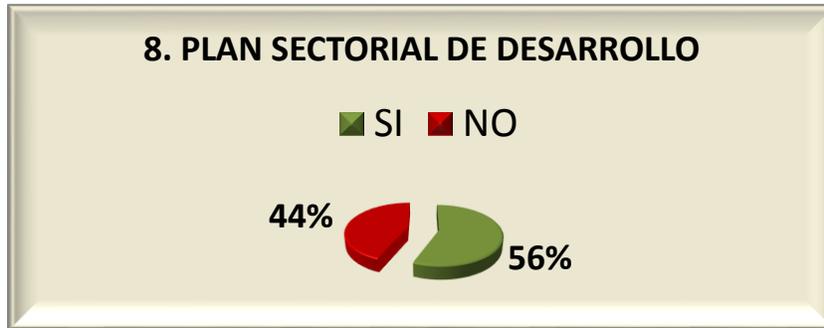
DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Conoce usted el Nuevo Plan de Desarrollo 2018-2022 "Pacto	54	42	96



por Colombia, Pacto por la Equidad" y el Plan Sectorial de desarrollo de la Rama Judicial?			
Cumplimiento	56%	44%	100%



GRAFICA N°8



ANÁLISIS: El 56% 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; Luego el 44% manifestó no conocerlo.

COMPONENTE N° 9. “SALUD OCUPACIONAL”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo?	79	21	100
¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral?	73	25	98
¿En algún momento ha sentido usted Estrés laboral?	80	20	100
¿Conoce usted conductas de acoso laboral?	72	27	99
¿Sabe usted que es un incidente y un accidente?	74	23	97
Cumplimiento	77%	23%	100%

GRÁFICA N°9.



ANÁLISIS: El 77% 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 conductos de acoso laboral y tienen claro la diferencia entre un incidente y un accidente, mientras que el 23% manifestó no saberlo.

COMPONENTE N° 10. “PERSPECTIVA DE GÉNERO”

DESCRIPCIÓN	SI	NO	No. Encuesta
¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género?	64	33	97
¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género?	10	76	86
¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género?	73	24	97
¿Le gustaría vincularse como formador o facilitador en temas de perspectiva de género?	41	55	96
¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género?	53	47	100
Cumplimiento	51%	49%	100%

GRÁFICA N° 10.



ANÁLISIS: En cuanto al componente sobre perspectiva de género el 40%, considera tener conocimientos sobre el tema; Mientras que el 60% manifestó no conocerlo. Ahora bien 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.

COMENTARIOS DE LOS SERVIDORES JUDICIALES QUE PARTICIPARON EN LA ENCUESTA 2020-

Los componentes con más comentarios fueron:

COMPONENTE	COMENTARIO
Componente No.1 Necesidades Básicas	<p>“Se recomienda mantener una reserva de elementos de oficina, pues los mismos, no se entregan en las cantidades que son requeridas por esta dependencia y con frecuencia, se carece de los mismos” (Tribunal Administrativo del Tolima); “Hacen falta algunos elementos de dotación” (Juzgado Sexto Civil del Circuito de Ibagué); “El despacho solo cuenta con una impresora, ya que sólo se hace entrega de toner por despacho y impresora que contaba con toner recargable por los empleados se dañó, siendo insuficiente una impresora por juzgado.</p> <p>Hacen falta ganchos para los expedientes, y sobres grandes para el envío de tutelas a la Corte Constitucional, ya que en cumplimiento de las políticas de austeridad se envían por licencia de crédito”. (Juzgado Primero Civil del Circuito de Ibagué)</p>
Componente No. 2 Necesidades Tecnológicas	<p>“En el área de Gestión Tecnológica muy pocas veces solucionan efectivamente un inconveniente que se presente con los equipos” (Juzgado Sexto Oral Administrativo del Tolima); “Hay muchas falla en el sistema, constantemente nos quedamos sin red y no es posible trabajar con el programa siglo XXI. A los equipos no se les está</p>



	<p>haciendo un mantenimiento periódico” (Tribunal Administrativo del Tolima);</p> <p>El servicio de mantenimiento es aceptable, pero se requiere mayor agilidad en la revisión y gestión de arreglo de equipos, desde hace más de 2 años he solicitado a las diferentes empresas que manejan la mesa de ayudas, el disco duro para el computador que me fue asignado, el cual se encuentra en amenaza constante de daño, pero la respuesta es que debo esperar porque el repuesto se demora.</p> <p>Las salas de audiencia prestan un servicio efectivo, y el área de sistemas cuenta con personal capacitado y con disposición de colaborar con los despachos judiciales.</p> <p>El despacho cuenta con scanner y grabadora, que son de gran utilidad.</p> <p>Se requiere un dispositivo de almacenamiento (Disco duro externo de mínimo 2 teras), para tener un back up de los documentos que scanea el Juzgado, puesto que, dejamos solo copias digitales de las providencias, para contribuir con el ahorro de papel y la innecesaria acumulación de este, ya que los archivos de la rama judicial no cuentan con espacio suficiente para almacenar tanto papel, así como evitar el uso de tantos CDS, puesto que no se puede guardar dicha información en un computador por miedo a perderla por el mal estado en que se encuentran la mayoría de computadores.</p> <p>De no ser posible lo anterior, se requiere un espacio en la nube, para poder guardar la información más importante y que con el tiempo sea más fácil su búsqueda”. (Juzgado Primero Civil del Circuito de Ibagué).</p>
<p>Componente No. 3 de Sistemas Información</p>	<p>“Con frecuencia este portal no funciona” (Tribunal Administrativo del Tolima); “En ocasiones se presentan dificultades al usar la herramienta, porque se bloquea el sistema o no sabemos si dependa de la obsolescencia de los equipos de cómputo.</p> <p>Falta capacitación para utilizar todos los recursos que dispone el programa, tengo entendido que se pueden cargar las providencias en el sistema para que todos los usuarios lo puedan descargar pero como el trámite se hace engorroso, toda vez que no existe un programa que facilite la labor, que sería de gran utilidad para guardar la información.</p> <p>No obstante, se desconoce si el programa siglo XXI cuenta con la capacidad para soportar que se carguen todas las providencias en la página”. (Juzgado Primero Civil del Circuito de Ibagué);</p>
<p>Componente No. 4 Necesidades Informáticas</p>	<p>“No todos los despachos judiciales utilizan el correo institucional, y este despacho notifica acciones de tutela por este medio pero en ocasiones toca enviar la comunicación física, porque manifiestan que no pueden acceder al correo electrónico”. (Juzgado Primero Civil del Circuito de Ibagué);</p>
<p>Componente No. 5 Infraestructura Física</p>	<p>“Frente al mobiliario, hace poco se solicitó cambio de las sillas para algunos empleados, si bien fueron asignadas unas sillas nuevas, estas no son adecuadas para el trabajo de oficina, ya una se encuentra dañada y la que me fue asignada no contribuye c, de esto se realizó manifestación verbal en dos ocasiones desde que fueron</p>



	<p>asignadas, por lo cual informaron que pasarían cambiando las sillas porque iban a recoger todas las que se entregaron en estas condiciones, sin que a la fecha haya sucedido”. (Juzgado Primero Civil del Circuito de Ibagué); “Para empezar nos encontramos en comodato en las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Saldaña, la iluminación no es suficiente aun cuando esta misma semana se cambio de lámparas de tubo a plafón y bombillos de luz blanca, el espacio no es suficiente contando con que el archivo ni siquiera se encuentra dentro de las mismas instalaciones y nos toca desplazarnos como a cinco cuadras del Despacho, a pesar de que se cuenta con aire acondicionado este no es suficiente para las dos oficinas contando con el clima que es bastante caluroso en este municipio, las condiciones de seguridad físicas no son las acordes debido a la infraestructura tan antigua que posee la Alcaldía, las condiciones de ruido son muy superiores a las normales, no se pueden realizar ni siquiera las audiencias con tranquilidad debido al ruido de los vehículos que pasan constantemente, esto sin contar que al frente del Despacho se encuentra un Bar el cual los niveles de ruido son inmensos y por último los mobiliarios son bastante antiguos sin contar que lo equipos de computo no quedan a la altura acorde a lo establecido para evitar enfermedades laborales. Si contribuyo a la racionalización de los elementos que nos brinda la rama Judicial”.(Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Saldaña);</p>
Componente No. 6 Talento Humano	<p>“Sugiero efectuar mas capacitaciones a los empleados” (Tribunal Administrativo del Tolima); “La oficina de bienestar social ha tramitado actividades para la integración y recreación de los funcionarios y empleados de la rama judicial”. (Juzgado Primero Civil del Circuito de Ibagué); “Estos espacios son muy importantes y contribuyen al bienestar de todos los empleados”. (Pagaduría);</p>
Componente No. 7 Administración de la Carrera Judicial	<p>“Ofrecen capacitaciones sobre temas que no tratan en realidad y en cuanto a las videoconferencias la conexión es pésima, no se escucha y siempre se corta la comunicación antes de que termine la misma.” (Juzgado Sexto Oral Administrativo del Tolima); “Sugiero que se procure hacer mas capacitaciones para los empleados. Pues en su mayoría las capacitaciones son para los funcionarios”. (Tribunal Administrativo del Tolima); “Algunas conferencias a veces presentan mala señal” (Juzgado Sexto Civil del Circuito de Ibagué); “Es fundamental la realización de cursos de formación continua a los empleados en aras de un mejor desempeño”. (Pagaduría);</p>
Componente No. 8 Plan Sectorial de Desarrollo	
Componente No. 9 Salud Ocupacional	<p>Este juzgado está altamente propenso a la ocurrencia de accidentes de trabajo, teniendo en cuenta su pésima infraestructura (Juzgado 1 Promiscuo Municipal Saldaña)</p>
Componente No. 10 Perspectiva de Género	<p>“Todos deberíamos ser conocedores del reglamento jurídico que reglamenta la perspectiva de género y me encantaría poder estar</p>





	actualizado en el mismo campo, teniendo en cuenta que cada día encontramos más casos en los que se relaciona este tipo de violencia.” (Juzgado Primero Promiscuo Municipal de Saldaña);
--	---



Se anexa el cuadro completo de comentarios.

FICHA TÉCNICA

	Administración de la Carrera Judicial
Realizada por:	Dirección Seccional de Administración Judicial y Consejo Seccional de la Judicatura Tolima.
Nombre de la Encuesta	Encuesta de satisfacción del Servidor Judicial en Seccional Tolima.
Finalidad	Obtener información relevante para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.
Población	Servidores Judiciales (Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Seccional de Administración Judicial y Despachos Judiciales de este Distrito Judicial.
Periodicidad	Anual: Se realiza del 1 de Mayo al 30 de Junio de 2020.
	DISEÑO MUESTRAL
Área de Cobertura	Despachos Judiciales de la Seccional Tolima.
Técnica de Recolección de Datos.	Encuesta enviada a todos los correos institucionales de la Dirección Seccional de Administración Judicial, Consejo Seccional de la Judicatura y Despachos Judiciales de la Seccional Tolima.
Objeto de la Encuesta	Conocer el grado de satisfacción de los servidores judiciales en relación al servicio prestado por la Dirección Seccional de Administración Judicial y Consejo Seccional de la Judicatura Tolima.
No. de Preguntas Formuladas	Treinta y dos (32)
Tipo de Preguntas Aplicadas (Abiertas, Cerradas, de escala)	Tres (3) de Escala y veintinueve (29) cerradas.
Total encuestas realizadas	Total 100 encuestas recibidas por el correo institucional consectol@cendoj.ramajudicial.gov.co
Población	Esta muestra se realizó con un potencial de población de 1.169 servidores judiciales de las cuales se reciben 100 encuestas arrojando un porcentaje del 10%



Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima **SIGCMA** Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué

