



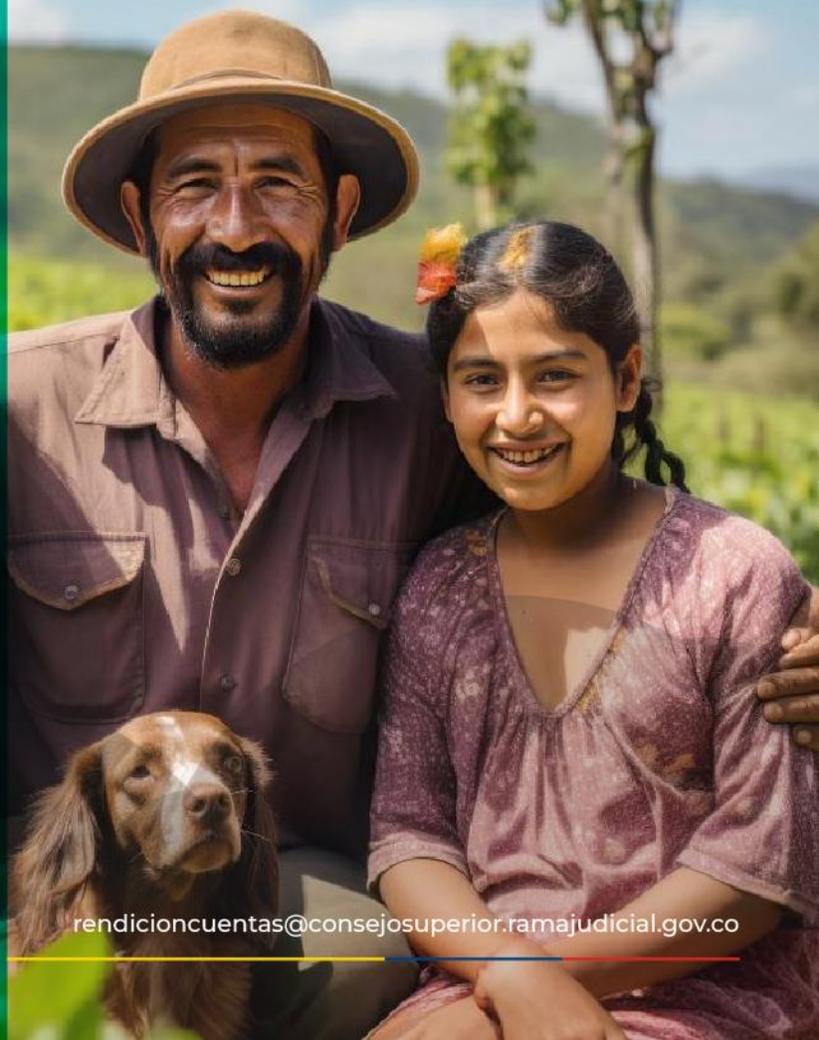
Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia



EL CONSEJO SUPERIOR
DE LA JUDICATURA
RINDE CUENTAS 2024

Caracterización Ciudadanos y grupos de valor

2025



rendicioncuentas@consejosuperior.ramajudicial.gov.co

¿En qué consiste la caracterización?

Es un ejercicio de investigación para la identificación de características, necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía con el fin de segmentarlos en grupos de valor.

Objetivo

Definir los canales de comunicación y mecanismos para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura.

Contexto

La caracterización de los ciudadanos y grupos de valor, entendida como el proceso estadístico que permite clasificar y agrupar a personas con características similares (DAFP, s.f.), constituye una herramienta clave para identificar a los grupos de interés en la gestión del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.

Esta segmentación está orientada a identificar las necesidades informativas y las expectativas de los ciudadanos y grupos de valor, dado su impacto en la gestión y los resultados del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. En este contexto, el proceso de rendición de cuentas se convierte en una base para definir los canales y estrategias de comunicación, presentación de información y creación de espacios de diálogo, los cuales se implementarán en el año 2025.

La caracterización realizada abarcó a los ciudadanos e interesados que son beneficiarios de los servicios de la Rama Judicial, los peticionarios que interactúan mediante las PQR (peticiones, quejas y reclamos), así como a aquellos que, basándose en los resultados de la gestión de 2024, participaron en la gestión del Consejo y la Dirección Ejecutiva.

En términos generales, se observó que la mayoría de los grupos de valor tienen acceso a medios electrónicos y poseen un alto nivel de conocimiento



sobre la organización, lo que facilita el desarrollo de acciones que prioricen el uso de medios virtuales.

Pasos para la caracterización

Paso 1. Identificar los actores y Grupos de interés

A partir de la gestión del último año (2024), se identificaron diferentes actores y organizaciones que interactuaron con el Consejo Superior de la Judicatura, específicamente a través de solicitudes de información pública, eventos, interacción en redes sociales y visitas guiadas al Palacio de Justicia.

- DeJusticia
- Corporación Excelencia en la Justicia
- Transparencia por Colombia
- Casa Macondo
- Altas Cortes
- Tribunales y Juzgados
- Fiscalía General de la Nación
- Consejos y direcciones seccionales
- Asonal Judicial
- El vocero judicial
- Sejud, Asojudiciales, Asojusur
- Procuraduría General de la Nación
- Contraloría General de la República
- Ministerio de Justicia y del Derecho
- Ministerio del Interior
- Universidad Surcolombiana
- Universidad del Magdalena
- Universidad Nacional de Colombia
- Abogados
- Estudiantes
- Académicos

- Universidad San Buenaventura
- Universidad Libre
- Auxiliares de la justicia
- Organizaciones de abogados
- Corjusticia

Paso 2. Clasificación de actores y grupos de interés

Actor o grupo de valor	Definición básica	Temas de interés
Abogados	Son los profesionales del derecho que han completados sus estudios universitarios y se encuentran autorizados para el ejercicio de su profesión.	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos para la inscripción y obtención de la tarjeta profesional de abogado. - Ley 1905 de 2018. Examen de Estado. - Gestión judicial y productividad de la Rama Judicial. - Rendimiento de los despachos judiciales. - División judicial de territorio. - Reglamentos y política judicial
Comunidad académica	Son grupos de personas especialistas en diferentes disciplinas académicas, que comparten intereses y objetivos relacionados con la generación, difusión y aplicación del conocimiento.	Se interesan en las actividades para fomentar la investigación y formación a estudiantes. i) Acceso a leyes, normas, jurisprudencia y temáticas que inciden la práctica profesional. ii) Programas de formación de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla iii) gestión judicial y desempeño institucional iv) división judicial de territorio.



Actor o grupo de valor	Definición básica	Temas de interés
Servidores judiciales	Corresponde a las personas que trabajan en la Rama Judicial, y está compuesto por funcionarios (magistrados de las corporaciones judiciales, jueces de la república y fiscales), y empleados judiciales.	Su interés se centra en temas sobre gestión interna, en especial, la gestión de la carrera judicial, bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, teletrabajo, entre otros.
Corporaciones y agremiaciones relacionadas con la justicia	Son las organizaciones que se encargan de promover y defender los derechos humanos y mejorar el acceso a la justicia.	Su interés se centra en: i) avances y resultados de la Rama Judicial en términos de una administración de justicia eficiente; ii) acciones para mejorar el acceso a la justicia; y iii) control a la administración de justicia iv) Impacto de medidas adoptadas para descongestionar los despachos judiciales.
Estudiantes de derecho	Son grupos de personas que se encuentran cursando el programa de pregrado en Derecho en una universidad o institución de educación superior.	Requisitos para la inscripción y obtención de la tarjeta profesional de abogado. Ley 1905 de 2018. Examen de Estado. Convocatorias para el acceso a la carrera judicial. Certificación de consultorio jurídico. Visitas guiadas al Palacio de Justicia Funcionamiento de la Rama Judicial
Ciudadanos	Son las personas que, al cumplir ciertos requisitos establecidos en la Constitución Política tienen el derecho a participar activamente en la vida social y política del país. En este contexto, se incluye el derecho de acceso a la justicia; poder acudir ante jueces y tribunales	Este grupo corresponde a las personas que tienen interés en la gestión de la Rama Judicial, la administración de justicia y su efectividad. I) Canales de atención ii) productividad de la justicia, iii) transformación digital de la Rama Judicial.

Actor o grupo de valor	Definición básica	Temas de interés
	para defender sus derechos y intereses legítimos.	
Organizaciones sindicales	Son asociaciones permanentes de trabajadores de la Rama Judicial que se unen para defender los intereses y derechos laborales.	Tienen interés en la gestión que realiza la Corporación, procedimientos internos, gestión de la carrera judicial, bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, entre otros
Auxiliares de la justicia	Son profesionales que colaboran con la administración de justicia proporcionando servicios especializados en procesos judiciales. Estos oficios públicos ocasionales son desempeñados por personas idóneas, imparciales y con experiencia,	Requisitos de inscripción y normas que regulan la actividad de los auxiliares de la justicia
Otras organizaciones de la sociedad civil	Son organizaciones que desempeñan roles específicos en el sistema judicial, en estos grupos se pueden agrupar: los colectivos de abogados, organizaciones de víctimas, veedurías relacionadas con la justicia, organizaciones dedicadas a la investigación, etc.	Además de las organizaciones relacionadas con la justicia, otras organizaciones tienen interés en la Rama Judicial. i) Gestión presupuestal y financiera ii) mecanismos para la rendición de cuentas iii) Desempeño y eficiencia judicial
Entidades de otras ramas del poder público y órganos de control	Otras entidades diferentes a la Rama Judicial, entre las que se destacan los entes de control.	Considerando el papel central del Consejo Superior de la Judicatura en la administración de justicia, algunos temas de interés son: i) gestión financiera y presupuestal ii) acciones propias de la gestión relacionadas con las funciones de gobierno y administración iii) los entes de control que ejercen vigilancia



Paso 3. Analizar niveles de conocimiento, participación y relaciones con la entidad para la rendición de cuentas.

Este paso consiste en el análisis de la influencia que tiene cada actor o grupo de interés en el proceso de rendición de cuentas de la entidad, de acuerdo con su nivel de conocimiento, participación y relación que guarda con la misma.

Actores y grupos de valor	Conocimiento	Participación	Relación	Resultado	Calificación
Abogados	90	30	30	150	Medio
Comunidad académica	50	50	90	190	Medio
Servidores judiciales	90	90	30	210	Alto
Corporaciones y agremiaciones	50	50	90	190	Medio
Estudiantes de derecho	30	30	50	110	Bajo o Nulo
Ciudadanos	30	30	30	90	Bajo o Nulo
Organizaciones sindicales	50	50	30	130	Medio
Auxiliares de la justicia	90	50	90	230	Alto
Otras organizaciones de la sociedad civil	50	50	50	150	Medio

Entidades de otras ramas del poder público y órganos de control	30	30	30	90	Bajo o Nulo
---	----	----	----	----	-------------

Gráfico 1. Niveles de interacción



Paso 4. Caracterización y análisis de la información

Analizar la influencia que tiene cada actor o grupo de interés en la rendición de cuentas de la entidad de acuerdo con su nivel de conocimiento, participación y relación que guarda con la misma.

Actor o grupo de valor	Temas de interés	Consideraciones (canales de comunicación)
Abogados	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos para la inscripción y obtención de la tarjeta profesional de abogado. - Ley 1905 de 2018. Examen de Estado. - Gestión judicial y productividad de la Rama Judicial. 	<p>Privilegiar el uso de medios virtuales para establecer diálogo.</p> <p>Canales: página web, correo electrónico, podcast, canal de WhatsApp y redes sociales.</p>



Actor o grupo de valor	Temas de interés	Consideraciones (canales de comunicación)
	<ul style="list-style-type: none">- Rendimiento de los despachos judiciales.- División judicial de territorio.- Reglamentos y política judicial	
Comunidad académica	Se interesan en las actividades para fomentar la investigación y formación a estudiantes. i) Acceso a leyes, normas, jurisprudencia y temáticas que inciden la práctica profesional. ii) Programas de formación de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla iii) gestión judicial y desempeño institucional iv) división judicial de territorio.	Privilegiar el uso de medios virtuales para establecer un diálogo. Canales: página web, correo electrónico, podcast y redes sociales.
Servidores judiciales	Su interés se centra en temas sobre gestión interna, en especial, la gestión de la carrera judicial, bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, teletrabajo, entre otros.	Privilegiar el uso de medios virtuales para establecer un diálogo, principalmente los canales internos. Canales: correo electrónico, Microsoft Teams.
Corporaciones y agremiaciones relacionadas con la justicia	Su interés se centra en: i) avances y resultados de la Rama Judicial en términos de una administración de justicia eficiente; ii) acciones para mejorar el acceso a la justicia; y iii) control a la administración de justicia iv) Impacto de medidas adoptadas para descongestionar los despachos judiciales.	Privilegiar el uso de medios virtuales para establecer un diálogo. Aprovechar los espacios académicos como un escenario alternativo para la rendición de cuentas. Canales: página web, correo electrónico, podcast y redes sociales
Estudiantes de derecho	Requisitos para la inscripción y obtención de la tarjeta profesional de abogado. Ley 1905 de 2018. Examen de Estado.	Privilegiar el uso de medios virtuales para establecer un diálogo. Canales: página web, correo electrónico, podcast y redes sociales.

Actor o grupo de valor	Temas de interés	Consideraciones (canales de comunicación)
	<p>Convocatorias para el acceso a la carrera judicial. Certificación de consultorio jurídico. Visitas guiadas al Palacio de Justicia Funcionamiento de la Rama Judicial</p>	<p>Aprovechar las visitas guiadas como un espacio alternativo para brindar información sobre la rendición de cuentas.</p>
Ciudadanos	<p>Este grupo corresponde a las personas que tienen interés en la gestión de la Rama Judicial, la administración de justicia y su efectividad. I) Canales de atención ii) productividad de la justicia, iii) transformación digital de la Rama Judicial.</p>	<p>Se requiere el uso de canales de amplia cobertura como la televisión, a través del programa “Justicia 360” y “Administrando Justicia Podcast”, disponible en Spotify y Google Podcast, redes sociales y página web.</p>
Organizaciones sindicales	<p>Tienen interés en la gestión que realiza la Corporación, procedimientos internos, gestión de la carrera judicial, bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, entre otros</p>	<p>La comunicación se realiza, principalmente, a través de los canales internos como son el correo electrónico y Microsoft Teams, y externo como redes sociales y página web.</p>
Auxiliares de la justicia	<p>Requisitos de inscripción y normas que regulan la actividad de los auxiliares de la justicia</p>	<p>Privilegiar el uso de medios virtuales para establecer un diálogo. Canales: página web, correo electrónico, podcast y redes sociales.</p>
Otras organizaciones de la sociedad civil	<p>Además de las organizaciones relacionadas con la justicia, otras organizaciones tienen interés en la Rama Judicial. i) Gestión presupuestal y financiera ii) mecanismos para la rendición de cuentas iii) Desempeño y eficiencia judicial</p>	<p>Combinar medios digitales y presenciales para garantizar mayor participación de estas organizaciones en las acciones de la estrategia de rendición de cuentas.</p>
Entidades de otras ramas del poder público y órganos de control	<p>Considerando el papel central del Consejo Superior de la Judicatura en la administración de justicia,</p>	



Actor o grupo de valor	Temas de interés	Consideraciones (canales de comunicación)
	algunos temas de interés son: i) gestión financiera y presupuestal ii) acciones propias de la gestión relacionadas con las funciones de gobierno y administración iii) los entes de control que ejercen vigilancia	