



Informe medición de percepción y satisfacción audiencia rendición de cuentas Gestión 2024

Introducción

Este informe presenta un análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de percepción y satisfacción durante la audiencia de cuentas, en relación con la gestión realizada en el año 2024.

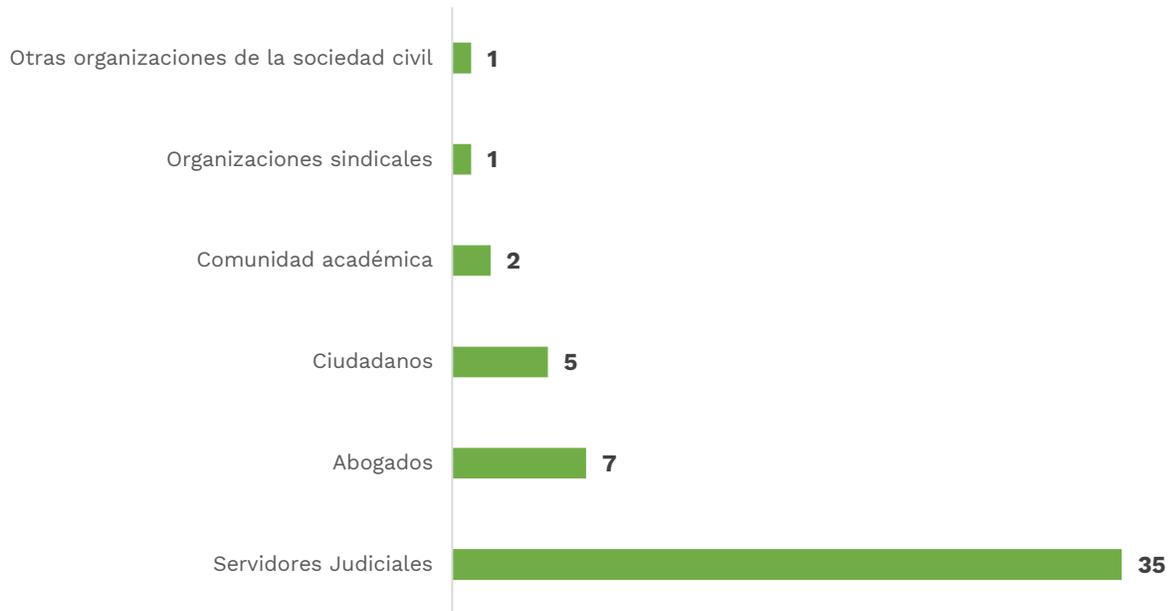
El propósito de esta evaluación es promover la participación de la ciudadanía y de los grupos de interés en la audiencia de rendición de cuentas organizada por el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. A través de este análisis, se revisa el cumplimiento de criterios de calidad y pertinencia de la información presentada, la duración del evento, la disponibilidad de espacios para el diálogo, así como la percepción de la ciudadanía y las recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento y consolidación del proceso de rendición de cuentas.

2. Descriptivos

En esta sección se presenta la composición y caracterización de las 51 personas que respondieron la encuesta.

2.1. Grupos de valor

La mayor participación en la evaluación del proceso de rendición de cuentas proviene de los servidores judiciales, con 35 participantes, lo que refleja su alto interés en el proceso. Los abogados siguen con 7 participantes, mostrando un interés moderado. En contraste, la participación de los ciudadanos es baja (5), al igual que la de la comunidad académica (2) y las organizaciones sindicales y de la sociedad civil (1 cada una). En general, esta distribución indica que la evaluación se realiza principalmente desde la perspectiva interna del sistema judicial, con una representación limitada de otros sectores, lo que podría reducir a diversidad de enfoques en la evaluación.



2.2. Canales de comunicación

Al observar la frecuencia de los canales mencionados por el grupo evaluador, se pueden hacer algunas conclusiones:

Correo electrónico: es el canal más utilizado, con una alta frecuencia de aparición. Esto sugiere que se le da una importancia fundamental a la comunicación formal y directa. El correo electrónico es probablemente el medio principal para confirmar detalles específicos y asegurar la comunicación con grupos clave. Esto se relaciona con la mayor participación de servidores judiciales.

Página web: el portal web es otro canal central en la estrategia. A pesar de que su frecuencia es menor que la del correo electrónico, se considera como un canal principal para proporcionar información accesible y organizada.

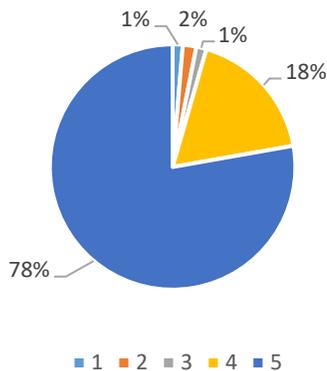
Redes sociales: Aunque las redes sociales se mencionan varias veces, su frecuencia es algo menor que la del correo electrónico y la página web, lo que podría reflejar un esfuerzo por complementar la comunicación formal con un enfoque más masivo y accesible. Es posible que las redes sociales se utilicen principalmente para aumentar la visibilidad o generar discusión e interacción, pero no son el canal principal para la distribución de información detallada.



Invitación directa: Se trata de una estrategia más personalizada y dirigida a grupos específicos, lo que puede indicar un enfoque de exclusividad o importancia hacia ciertos participantes. Aunque no se usa tanto como los otros canales, su propósito es asegurarse de que los grupos de valor estén involucrados.

3. Grado de percepción y satisfacción de los participantes

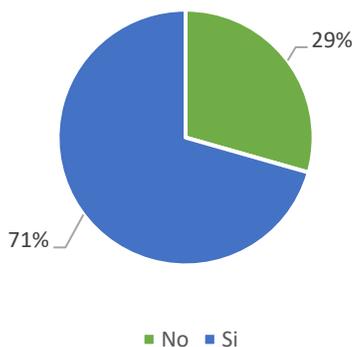
3.1. En la escala del 1 al 5, ¿qué tan clara fue la información presentada en la audiencia de rendición de cuentas? (1 es muy confusa, 5 es muy clara)



Si bien el 53% de los participantes consideran que la información presentada en la audiencia de rendición de cuentas fue muy clara, el 34% consideró que la información fue confusa. Estos resultados indican la necesidad de continuar implementando acciones para lograr una comunicación efectiva con la ciudadanía, además de las actividades para fomentar el lenguaje claro en la Rama Judicial, especialmente en el Consejo Superior

de la Judicatura.

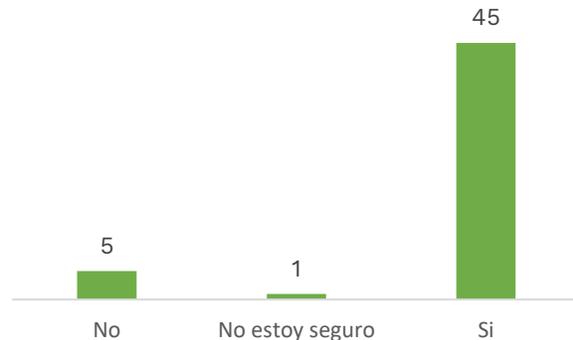
3.2. ¿Tenía conocimiento previo sobre los temas abordados en la audiencia de rendición de cuentas?



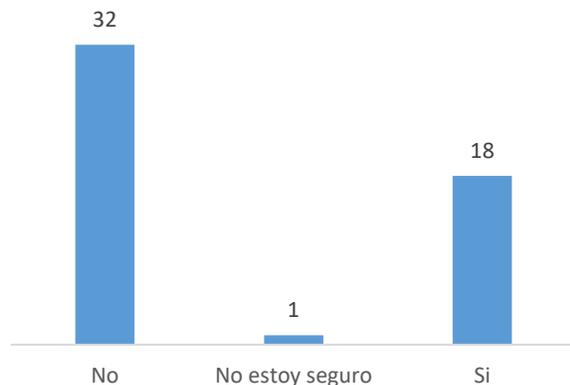
Los resultados indican que una mayoría significativa de los participantes ya conocía los temas tratados, lo que favoreció a una mejor comprensión y participación durante la audiencia. Sin embargo, el hecho de que casi un tercio no tuviera ese conocimiento previo podría haber limitado su comprensión o interés. Esto resalta tanto la efectividad de la comunicación previa como la necesidad de estrategias inclusivas para todos los asistentes.

3.3. ¿Considera que la información presentada fue relevante para comprender la gestión del Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial?

La mayoría de los participantes (45 de 51) consideró que la información presentada fue relevante para comprender la gestión, lo que refleja una percepción positiva sobre la utilidad del contenido. Solo una persona expresó duda y 5 no la consideraron relevante, lo que sugiere una minoría con posibles necesidades de información no satisfechas o diferentes expectativas.



3.4. ¿Tuvo la oportunidad de hacer preguntas o comentarios antes o durante la audiencia?



32 de 51 personas consideran que no hubo oportunidad de realizar preguntas lo que sugiere una percepción mayoritaria de limitada participación en la evaluación del evento. Aunque 18 personas señalaron que sí tuvieron la oportunidad y una no está segura, los resultados reflejan diferencias en la experiencia de los asistentes, lo que podría indicar oportunidades de mejora en la forma en que se comunican o habilitan los espacios de interacción.

3.5. ¿Qué opinión tiene sobre la gestión realizada por el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial en el año 2023?

Buena, avanzando en su propósito
Excelente
Muy conforme con la buena gestión



Fue muy buena y sobre todo atendió las necesidades de los despachos
Excelente y felicitaciones
Muy buena
Buena labor
Falta de control y seguimiento al mérito
Magnífico trabajo el que se está realizando en la rama judicial, no solo por los directivos sino especialmente por cada funcionario que día a día contribuye con la prestación del servicio.
Excelente. Gracias al Dr. Jorge Enrique Vallejo por sus hermosas palabras de humanidad para la RJ
Buena
Un trabajo, juicioso, de calidad, con enfoque en el logro de resultados; para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, todo en función de hacer a la justicia más cercana al ciudadano.
Muy clara
Muy importante, se ha avanzado en el proceso de digitalización de la justicia y vamos por buen camino.
excelente, me encantó lo puntual y dinámica usada para transmitir la información.
Excelente gestión
El Consejo Superior ha hecho un gran esfuerzo por mejorar todos los servicios prestados por la administración de justicia, así como aumentar la oferta y garantizar el bienestar de los funcionarios.
Gran trabajo
Ha sido transparente y fructífera
Excelente
Considero que dentro de lo que permite el presupuesto asignado a la rama judicial, la gestión fue excelente.
Hace lo posible para atender de manera oportuna la demanda por justicia, sin embargo, siempre se ven cuellos de botella en congestión y mora judicial que parecen difíciles de remover.
Gestión efectiva para mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos, optimizando las condiciones laborales de los servidores judiciales, no sólo en su quehacer, sino también en su ser
Admiro el compromiso q refleja cada expositor y deja entrever el deseo de mejorar cada día y que la justicia llegue a cada Colombiano en la medida digna y necesaria generando una convivencia sana
El trabajo realizado para fortalecimiento para legitimar las acciones y generar confianza en la ciudadanía. Esa oferta y demanda de la administración de justicia del año 2024 adelantada para mejorar los indicadores de la administración de justicia fue importante trabajar en la mejora del servicio con

infraestructura física, tecnológica con una presencia activa en todas las regiones del país.

En nombre de la comunidad de Mosquera - Nariño, un pedazo de Colombia anclada en una esquina del Pacífico, quiero expresar nuestro más sincero agradecimiento a la gestión del Consejo Superior de la Judicatura y a la Dirección Nacional de Administración Judicial. Gracias a su valiosa colaboración, hoy celebramos la inauguración de una nueva y moderna sede judicial, un símbolo tangible del progreso y del compromiso con nuestra comunidad.

Hemos dejado atrás la antigua casa palafítica de madera que ocupábamos desde siempre en arrendamiento, sin acceso a servicios públicos eficientes, para abrazar una infraestructura de ladrillo y concreto, dotada de mobiliario innovador proporcionado por la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Pasto.

Esta sede no solo representa un espacio físico, sino un refugio al servicio del derecho fundamental y de la administración de justicia, pilares esenciales para el bienestar y la convivencia de todos nosotros.

Con profundo aprecio y gratitud, reafirmamos nuestro compromiso de trabajar juntos hacia un futuro lleno de esperanza, equidad y justicia.

El consejo superior continúa materializando los objetivos del plan sectorial de desarrollo 2023-2026

La misma de siempre

En términos generales ha sido aceptable. Pero no fue acertada la determinación de modificar la página de la Rama en cuanto a la consulta de procesos. La tornó complicada frente a la fluidez y amigabilidad que tenía el anterior procedimiento.

Mala

buenas

La gestión realizada ha mejorado, teniendo en cuenta que anteriormente los tramites eran muy demorados

Eficaz sensible ante su misión, la estrategia de una AJ más cerca al ciudadano se ve aún distante, algunos funcionarios (as), evidencian cierto dejo de altivez, despropósito que, se percibe. Afortunadamente es minoría si se acude a los estrados es, precisamente por tratarse de un servicio esencial, arista que, reitero, en algunos que administran tal virtud, parecieran desconocer. En resultados muy buena.

regular

Buena Gestión



Fue acertada
Buena gestión, mejora de respuesta al ciudadano con los proyectos de reordenamiento aprobados, mayor visibilidad de la gestión del órgano administrador de la rama.
excelente
BIEN
no lo se
Eficiente y planeada
Va avanzando
excelente
importante la creación de despachos dispuesta y los recursos que se destinaron para ello
Excelente
Muy difícil el ingreso
Pésimo, la gente cree que la justicia no existe y considera vías alternas de hecho para hacer justicia, como grupos al margen de la ley, etc.

Consideraciones.

A partir de los comentarios, se puede identificar una percepción mayoritariamente positiva sobre la gestión, con una valoración destacada de los avances y la transparencia en la administración de la justicia. Muchos destacan el esfuerzo por mejorar los servicios, la digitalización y la cercanía de la justicia al ciudadano. Además, hay reconocimiento al trabajo de los servidores públicos, el compromiso de los magistrados y la calidad de las intervenciones.

Sin embargo, también se mencionan áreas de mejora, como la percepción de cuellos de botella en la congestión judicial, problemas con la modificación de plataformas digitales y algunos casos aislados de trato deficiente por parte de ciertos servidores. Un comentario señala específicamente la dificultad en el acceso y la falta de confianza en el sistema de justicia, lo que refleja una preocupación sobre la efectividad real de algunos procesos.

En general, la percepción es positiva, con un reconocimiento a los esfuerzos y avances, aunque también se identifican aspectos a mejorar para alcanzar una gestión más eficiente y accesible.

3.6. ¿Cuáles aspectos podrían mejorarse a futuro en el proceso de rendición de cuentas?

Comentarios de los participantes
El tiempo de duración.
Continuar por las regiones
Claridad frente a los concursos
Espacio para las organizaciones es sindicales y responder las preguntas de fondo y en la misma audiencia
Respuesta más eficaz en las cortes
Continuar con esta línea
Que se conozcan los temas con antelación
El proceso de esta rendición fue muy completo
No tengo ninguna sugerencia
Entregar información previa y poder hacer preguntas durante la audiencia
La calidad de la transmisión a través de las diferentes plataformas digitales
Responder las preguntas formuladas en todas las plataformas así sea posteriormente a la audiencia
En esta versión invitar a los actores externos es muy importante pues son los ciudadanos quienes reciben el servicio y son ellos quienes nos deben evaluar nuestro desempeño.
Con el advenimiento de la virtualidad y la facilidad de contacto que ofrecen los despachos judiciales, los servidores judiciales nos encontramos enfrentando serias dificultades.
El volumen excesivo de correos electrónicos – ya sean mensajes sobre embargos de remanentes, liquidaciones, felicitaciones o condolencias – ha saturado tanto nuestras bandejas institucionales como personales.
Esta sobrecarga no solo consume un tiempo valioso, sino que incrementa el riesgo de extraviar información crítica para el desempeño de nuestras funciones.
Resulta urgente regular este flujo comunicacional, canalizando dichos mensajes a través de un único medio.
Así, las bandejas de entrada de los correos institucionales se reservarían exclusivamente para comunicaciones estrictamente relacionadas con los procesos judiciales, permitiendo que el personal se concentre en tareas esenciales sin la distracción de mensajes no prioritarios.
Mantener el nivel de claridad y síntesis de la información la que hace comprensible a los usuarios
La selección de personal.



Que pongan en funcionamiento el directorio de correos porque rebotan y no sirven para nada
Podría mejorar en el tiempo de notificación con mucha más antelación
Más difusión a la posibilidad de participar.
Que la misma se transmita por otras plataformas digitales como Facebook y YouTube
Como esta es excelente presentación
Mayor participación de las cabezas de las altas cortes en la rendición de cuentas del consejo
Más publicidad
Mayor divulgación para que la ciudadanía participe en la rendición de cuentas
Mejoramiento operatividad herramientas tecnológicas ofimática.
Dedicar más espacios para la participación de la comunidad
Seguir mostrando las cifras y datos como se hizo en esta rendición de cuentas
Excelente servicio

Consideraciones

Se evidencia una valoración positiva hacia el esfuerzo y la estructura de la rendición de cuentas, destacando su claridad, cobertura temática y la calidad de la presentación. Sin embargo, también emergen recomendaciones importantes orientadas a mejorar la participación ciudadana, ampliar la difusión previa del evento, optimizar la interacción en tiempo real y posterior, así como garantizar una comunicación más eficiente y centralizada, especialmente en el ámbito judicial. Se resalta la importancia de mantener la transparencia, fortalecer los canales digitales y asegurar una mejor planificación en los tiempos y espacios destinados tanto a la ciudadanía como a los actores internos y externos del sistema.

3.7. ¿Cuáles temas sugiere para próximas audiencias o espacios de diálogo?

Temas sugeridos por los participantes
Avances en la inversión
Salud mental servidores judiciales
Avances en el PUTUMAYO
Merito
Mayor relevancia a las seccionales y servidores judiciales

El desempeño en las regiones alejadas de la capital
Plan sobre procesos atrasados.
Acceso a la justicia; Políticas de diversidad e inclusión; cumplimiento de sentencias
Gestiones adelantadas para implementación de la Ley 2430 de 2024
Gestión en manuales de funciones segregación y promoción de cargos
Avances en capacitación a los servidores judiciales en todos los aspectos y especialidades, un equipo de trabajo Capacitado genera calidad en el servicio, somos cerca de 41 mil personas con trabajos operativos y jurídicos que hacen necesario ampliar la capacitación obligatoria para todos en todos los niveles.
Permitir interactuar con quienes se conectan.
Mejor notificación poniendo cuentas de correos no confusas
Darles más participación a los abogados litigante creo son los que la dan más movimientos a la rama judicial
Estrategia orientada a una Administrador de Justicia más cerca a la comunidad. En algunos parecieran encontrarse, por obvias razones, en un pedestal más alto que los del común, aun de los abogados. Se tornan descorteses, toscos, malhumorados al acceder a las ventanillas de su servicio. Muy pocos responden los correos electrónicos que se les envían, algunos ni colocan su nombre en la respuesta, si es que la dan.
Acceso de la población campesina a las TICS
Infraestructura judicial
Congestión de la jurisdicción ordinaria y especialmente la civil.
Justicia transicional
Inversión y planeación en inteligencia artificial para la Rama Judicial.
Enfoque de género
Transformación digital y teletrabajo
Buen dialogo
Reparación

Fecha actualización: 29 de abril de 2025