

Consejo Superior de la Judicatura
Sala Administrativa
Unidad Coordinadora del Proyecto
para el mejoramiento de la Resolución de Conflictos Judiciales

18 OCT. 2006

Encuesta sobre la Satisfacción del Usuario con el Servicio de Justicia en los Juzgados Civiles del Circuito de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga

REPUBLICA DE COLOMBIA
BIBLIOTECA ENRIQUE LOW MURTRA
PALACIO DE JUSTICIA

INVENTARIO: _____	NUMERO CLASIFICACION 715 11909
COMPRA _____ CANJE _____ DONACION _____	
FECHA: _____	
PRECIO: _____	
PROCEDENCIA: _____	
PAIS _____	

Bogotá, D.C., enero de 2006

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	9
SÍNTESIS DEL DOCUMENTO	11
1. ANTECEDENTES	15
2. LA ENCUESTA	16
2.1 Muestra.....	16
2.2 Ficha Técnica	16
2.3 Metodología para el Análisis	17
3. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS JUZGADOS CON ECJ EN EL CONJUNTO DE LAS CINCO CIUDADES	19
3.1 Análisis de la encuesta a los abogados litigantes usuarios de los juzgados ECJ en las cinco ciudades.....	19
3.2 Análisis de las preguntas que no se incluyeron en el tablero de indicadores.....	22
3.3 Análisis de la encuesta dirigida a las partes usuarias de los juzgados con ECJ en el conjunto de las cinco ciudades	22
3.4 Análisis de las preguntas que no se incluyeron en el tablero de indicadores.....	26
4. COMPARATIVO ENTRE EQUIPOS DE CAMBIO JUDICIAL POR CIUDADES	26
4.1 Encuesta dirigida a los litigantes.....	26
4.2 Encuesta dirigida a partes – demandantes y demandados.....	29
4.3 Comparativo de indicadores síntesis entre litigantes y partes para el conjunto de las cinco ciudades	32
5. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS POR CIUDADES	32
5.1 Barranquilla.....	32
5.2 Bogotá	37
5.3 Bucaramanga.....	41
5.4 Cali	45
5.5 Medellín	49
6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN RELACIÓN CON LOS PROPÓSITOS DEL PROYECTO	53
7. INDICADORES CUANTITATIVOS SOBRE EFICIENCIA	53
7.1 comparativo entre entradas y salidas por ECJ.....	54
7.2 Índice de eficiencia parcial.....	56

8. CONSIDERACIONES FINALES	58
ANEXOS	61
ANEXO 1: Juzgados civiles del circuito en equipos de cambio judicial.....	63
ANEXO 2 Metodología de producción y análisis	67
ANEXO 3: Litigantes nacional.....	71
ANEXO 4: Formularios de la encuesta	87

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Efectos e impactos del proyecto	13
TABLA 2: Encuesta a litigantes por ciudades. Indicadores síntesis.....	28
TABLA 3: Encuesta a partes por ciudades. Indicadores síntesis.....	31

ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1: Encuesta de opinión cinco ciudades - ECJ.....	12
GRÁFICA 2: Eficiencia parcial en Bogotá de los ECJ.....	13
GRÁFICA 3: Encuesta a litigantes - agregado para las cinco ciudades del proyecto	21
GRÁFICA 4: Encuesta a partes del proceso-agregado para las cinco ciudades del proyecto	25
GRÁFICA 5: Encuesta a litigantes cinco ciudades	27
GRÁFICA 6: Encuesta a partes cinco ciudades	30
GRÁFICA 7: Encuesta a litigantes de Barranquilla	34
GRÁFICA 8: Encuesta a partes del proceso –demandantes – Barranquilla.....	35
GRÁFICA 9: Encuesta a partes del proceso –demandados– Barranquilla.....	36
GRÁFICA 10: Encuesta a litigantes de Bogotá.....	38
GRÁFICA 11: Encuesta a partes del proceso –demandantes– Bogotá.....	39
GRÁFICA 12: Encuesta a partes del proceso –demandados - Bogotá.....	40
GRÁFICA 13: Encuesta a litigantes - Bucaramanga.....	42
GRÁFICA 14: Encuesta a partes –demandantes– Bucaramanga	43
GRÁFICA 15: Encuesta a partes –demandados– Bucaramanga	44
GRÁFICA 16: Encuesta a litigantes - Cali.....	46
GRÁFICA 17: Encuesta a partes del proceso –demandantes– Cali	47
GRÁFICA 18: Encuesta a partes del proceso –demandados– Cali	48
GRÁFICA 19: Encuesta a litigantes en Medellín.....	50
GRÁFICA 20: Encuesta a partes del proceso –demandantes– Medellín	51
GRÁFICA 21: Encuesta a partes del proceso –demandados– Medellín	52