Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia

Oportunidad Estratégica | economíaurbana

PRODUCTO 5. INSTRUMENTOS, FORMATOS Y MATRIZ DE RIESGOS DEFINITIVOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - VERSIÓN DEFINITIVA

Contenido

Acrónimos ____ *2*

PRESENTACIÓN ____ *3*

1. Recolección de información cuantitativa ____ 4
- Instrumentos cuantitativos finales ____ 4
- Manuales y protocolos finales ____ 4

a) Manuales de recolección de información ____ 4

b) Manual Diccionario de datos ____ 5

c) Manual Power BI – procesamiento y consulta de datos ____ 6

- Mecanismos de capacitación antes de salir al trabajo de campo ____ 6

2. Recolección de información cualitativa ____ 6
- Instrumentos cualitativos finales ____ 7
- Manuales y protocolos finales ____ 7
- Mecanismos de capacitación antes de salir al trabajo de campo ____ 8

3. Matriz detallada de riesgos ____ 9

Documentos consultados ____ *13*

Índice de tablas

Tabla 1. Riesgos del operativo de campo y medidas de manejo 9

Acrónimos

CSJ (CSdJ)	Consejo Superior de la Judicatura.
CSV	Comma-Separated Values (formato estándar para exportación de bases de datos).
DMC	Dispositivos Móviles de Captura.
KNIME	Konstanz Information Miner (software para verificación, validación y procesamiento de datos).
NDA	Non-Disclosure Agreement (Acuerdo de Confidencialidad).
ROTATOR	Plataforma tecnológica utilizada para la captura y gestión de encuestas electrónicas.
TdR	Términos de Referencia.
UDAE	Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico.

PRESENTACIÓN

Este documento integra el Producto 5: INSTRUMENTOS, FORMATOS Y MATRIZ DE RIESGOS DEFINITIVOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, asociado a la evaluación de la implementación de la Ley 2213 de 2022 cuyo objeto consiste en: "Diseñar y realizar una evaluación del proceso y resultados de la implementación de la Ley 2213 de 2022, con representatividad nacional, en cumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 3° del artículo 1° de dicha ley" (CSdJ - UDAE, 2025, pág. 9) consultoría a cargo del CONSORCIO OPORTUNIDAD ESTRATEGICA - ECONOMIA URBANA.

Adicional a esta sección, el documento se desarrolla en dos secciones, una aborda el ámbito cuantitativo y la otra el cualitativo, y una tercera sección donde se detalla una matriz de riesgos para el operativo de campo, identificando factores críticos y las acciones para gestionarlos, aplicable a los dos ámbitos (cuantitativo y cualitativo).

En las primeras dos secciones se listan los instrumentos ajustados finales y los respectivos manuales y protocolos que se adjuntan como anexos, y se mencionan los mecanismos de capacitación previos al trabajo de campo que se han reportado en el desarrollo de la evaluación.

Así entonces, este entregable se constituye en un documento relevante que apunta a asegurar el efectivo trabajo de campo, buscando así dar alcance a la actividad del Anexo Técnico de la presente evaluación que CSdJ - UDAE, 2025, pág. 26) consiste en "Ajustar y entregar los instrumentos de recolección de información, manuales, protocolos, matriz detallada de riesgos e implementar los mecanismos de capacitación antes de salir al trabajo de campo".

1. Recolección de información cuantitativa

En esta sección se presenta el proceso de consolidación y ajuste de los instrumentos cuantitativos diseñados para la recolección de información primaria en el marco de la evaluación. En ese sentido, se socializan los instrumentos finales resultantes del proceso de la prueba piloto junto con los respectivos anexos técnicos que soportan los ajustes realizados.

➢ Instrumentos cuantitativos finales

En el marco del proceso de diseño y ajuste realizado con base en los resultados de la prueba piloto, se ajustan los cinco instrumentos cuantitativos dirigidos a los siguientes grupos de interés: (i) funcionarios, (ii) empleados de despacho, (iii) empleados de dependencias de apoyo, (iv) abogados litigantes y (v) usuarios del servicio de justicia.

En ese sentido, se anexan dos archivos en formato Excel que contienen los cinco instrumentos mencionados. El primer documento, incluye la versión con los ajustes realizados, los cuales se encuentran subrayados en color amarillo para facilitar su identificación y revisión. El segundo documento, corresponde a la versión final consolidada de los instrumentos cuantitativos, incorporando los ajustes definidos.

Adicionalmente, como anexos se presenta el documento denominado "Consolidado de sugerencias metodológicas instrumentos IQUARTIL" (Anexo 1. Insumos para ajustes de instrumentos), junto con los cinco archivos en Excel correspondientes a cada encuesta, cada uno con sus respectivas pestañas que reflejan las sugerencias producto de la prueba piloto (Anexo 2. Instrumentos cuantitativos ajustados).

➢ Manuales y protocolos finales

A continuación, se presentan los manuales y protocolos finales del trabajo de campo cuantitativo.

a) Manuales de recolección de información

En el producto 3 se presentaron con detalle los manuales de recolección de información diseñados: El manual del equipo de campo y el manual del equipo supervisor (dirigido a Supervisor de campo y coordinador de campo). Como se señaló en el Producto 3, la prueba piloto demuestra que no se requieren ajustes a

los manuales de campo (encuestador y equipo supervisor); únicamente deben anexarse las encuestas finales aprobadas, conforme con los ajustes realizados producto de los hallazgos de la prueba piloto. Los manuales referidos fueron entregados al CSdJ en el producto 3, razón por la cual no se hace necesario adjuntarlos nuevamente a este producto.

b) Manual Diccionario de datos

El diccionario de datos consolida la estructura técnica de la encuesta, conforme con su diseño en el formato Word y su implementación en el sistema Rotator a partir del cual se genera la base de datos final. La información se organiza en cinco instrumentos; sin embargo, todos mantienen una estructura homogénea de variables y campos.

Este diccionario está conformado por un conjunto de columnas que contienen los nombres y atributos de las variables de cada cuestionario, lo que permite identificar, rastrear y consultar de manera eficiente las preguntas aplicadas y sus respectivas opciones de respuesta.

Las columnas principales incluyen:

- Pregunta Rotator: presenta la pregunta tal como es generada por el sistema, integrando el código de la pregunta en Word, la variable asignada por Rotator y el enunciado correspondiente.
- Código de pregunta: identificador definido en el cuestionario original en Word.
- Variable Rotator: nombre técnico asignado automáticamente por el sistema para la gestión y almacenamiento de la información.
- Pregunta Word: enunciado textual de la pregunta según el instrumento original.
- Opciones de respuesta: conjunto de categorías de respuesta asociadas a cada pregunta.
- Esta estructura estandarizada garantiza la trazabilidad entre el instrumento aplicado y la base de datos resultante, facilita los procesos de validación y depuración, y optimiza la explotación y análisis de la información recolectada.

Se adjunta el manual correspondiente (Anexo 4. Diccionario nombres de columnas (Tabla única) / Anexo 5. Diccionarios datos encuestas CSdJ).

c) Manual Power BI – procesamiento y consulta de datos

Power BI es la plataforma de análisis empresarial de Microsoft que permite conectar datos de múltiples fuentes, transformarlos y visualizarlos en informes y cuadros de mando interactivos para facilitar la toma de decisiones, convirtiendo datos complejos en información útil y accesible para todos en una organización. Sirve para unificar información dispersa, crear visualizaciones claras, identificar tendencias, compartir análisis en tiempo real y basar estrategias en evidencia, no en intuiciones. Se adjunta Manual del Usuario. De ser solicitado por el CSdJ se realizaría una sesión de presentación y uso del Power BI.

Se adjunta el manual correspondiente (Anexo 3. Manual Power BI).

➢ Mecanismos de capacitación antes de salir al trabajo de campo

En el Producto 4 de esta evaluación se presentó a detalle el Plan de Capacitación dirigida a todos los integrantes del equipo cuantitativo, enfocado en protocolos éticos, técnicas de entrevista, manejo de dispositivos electrónicos, control de sesgos, aplicación de instrumentos (con su versión ajustada y aprobada, luego de la prueba piloto), y se puntualizó la ejecución de esta actividad en el cronograma del Trabajo de Campo definitivo. Conforme con lo anterior, se implementarán los mecanismos de capacitación antes de salir al trabajo de campo, según el cronograma aprobado por el CSdJ.

2. Recolección de información cualitativa

En esta sección se presentan los instrumentos, manuales y formatos definitivos que servirán de soporte al operativo de campo cualitativo. El contenido se organiza en tres (3) apartados: *(i) instrumentos cualitativos*, que incluye los instrumentos de recolección de información cualitativa ajustados después de la prueba piloto; *(ii) los manuales y protocolos*, que proporcionan lineamientos metodológicos, logísticos y de seguimiento para garantizar la calidad y trazabilidad del proceso; y *(iii) los mecanismos de capacitación previos al trabajo de campo*, orientados a fortalecer las competencias del equipo investigador antes del inicio del operativo.

➢ Instrumentos cualitativos finales

En el marco del proceso de diseño y ajuste de los instrumentos de recolección de información se llevó a cabo la revisión integral de los instrumentos cualitativos elaborados para cada tipo de actor de interés. Durante la prueba piloto se probaron cuatro (4) instrumentos de recolección de información dirigidos a jueces, litigantes, servidores de despacho y terceros intervinientes. A partir de los hallazgos derivados de esta etapa, se analizaron y ajustaron la totalidad de los instrumentos, garantizando su claridad, suficiencia y pertinencia.

- El ***Anexo 06.*** *Libro de Instrumentos Cualitativos – Con Control de Cambios* incluye la versión con registro de modificaciones. Los ajustes se presentan mediante dos indicadores: los *comentarios* señalan el ajuste general realizado en cada sección, mientras que, en *control de cambios* se detallan las modificaciones específicas introducidas directamente en las preguntas.
- **El *Anexo 07.*** *Libro de Instrumentos Cualitativos – En Limpio* corresponde a la versión final consolidada de los instrumentos, en la cual se integran los ajustes definidos durante el proceso.

➢ Manuales y protocolos finales

Se elaboraron tres (3) insumos que serán referentes para el operativo de campo cualitativo, los cuales proporcionan lineamientos, tanto metodológicos como logísticos, para la recolección de información cualitativa. Su propósito es asegurar rigor técnico, respeto hacia los participantes y el cumplimiento de estándares éticos y de calidad en cada fase del proceso.

- El ***Anexo 08.*** *Manual de aplicación de instrumentos cualitativos* establece protocolos y técnicas para la conducción de entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Incluye pautas de preparación, estrategias de profundización, consideraciones diferenciales según tipo de actor y contexto territorial, así como directrices sobre consentimiento informado, manejo de sesgos y registro seguro de la información.
- El ***Anexo 09.*** *Manual de operación logística cualitativa* define los procedimientos logísticos y de soporte requeridos para el trabajo de campo. Contempla aspectos de planificación, coordinación y organización, con el fin de garantizar que las actividades se ejecuten de manera eficiente y en condiciones adecuadas para los equipos y los participantes.

- El ***Anexo 10.*** *Matrices de seguimiento* consolida los mecanismos de seguimiento y trazabilidad del operativo de campo. Incluye formatos para el registro de la convocatoria a los actores, la aplicación de los instrumentos y la sistematización de la información recolectada. Estas matrices permiten monitorear cada fase del proceso, identificar incidencias y asegurar la calidad y completitud de los datos, constituyendo una herramienta clave para la gestión y supervisión del estudio.

➢ Mecanismos de capacitación antes de salir al trabajo de campo

En el ***Producto 4*** se presentó el *Plan de Capacitación* dirigido a los integrantes del equipo cualitativo. Este plan tiene como propósito fortalecer las competencias necesarias para la correcta aplicación de los instrumentos de recolección de información, asegurando homogeneidad en los procedimientos y calidad en los resultados obtenidos.

La capacitación está orientada a entrenar al equipo en las técnicas de entrevistas semiestructuradas y grupos focales, así como en el uso adecuado de las guías y manuales. Asimismo, contempla la consolidación y apropiación de la terminología jurídica y de los procesos vinculados con la implementación de la Ley 2213 de 2022, de modo que todo el equipo encargado de aplicar los instrumentos, codificar y analizar la información recolectada disponga de un marco conceptual y técnico sólido.

Este plan constituye un componente estratégico del operativo de campo, pues garantiza que los investigadores cuenten con herramientas metodológicas y conocimientos jurídicos suficientes para interactuar con los distintos actores, manejar con rigor los datos obtenidos y aportar a la validez de los datos y la confiabilidad del estudio.

3. Matriz detallada de riesgos

Con base en la experiencia previa del equipo consultor de la evaluación en procesos similares y considerando las incidencias identificadas durante la prueba piloto, se elaboró una matriz de riesgos para el operativo de campo. Esta matriz integra los principales factores que podrían afectar el desarrollo de las actividades y define las medidas de manejo correspondientes para prevenir, mitigar o enfrentar su ocurrencia. A continuación, se presenta la matriz conjunta de riesgos aplicable tanto al componente cuantitativo como al cualitativo del operativo de campo.

Tabla 1. Riesgos del operativo de campo y medidas de manejo

Riesgo	Medida de manejo
Bases de datos incompletas o desactualizadas: existe una alta probabilidad de que las bases de datos y los directorios de contacto de las diferentes entidades públicas estén desactualizados o incompletos.	Se implementarán estrategias de convocatoria institucionales (a partir de la referencia del CSdJ) o en cadena (en la que un actor se refiere al siguiente). Además, con base en el análisis jurídico del equipo consultor, se solicitará al CSdJ la aprobación para el uso de datos de contacto telefónico tanto del público interno como externo de la rama Judicial.
Desconfianza por parte de los actores: es posible que algunos no estén dispuestos a participar en la evaluación o a permitir que sus opiniones sean grabadas, por miedo o por desconfianza hacia los medios virtuales.	La estrategia de comunicación y sensibilización proyectada pretende minimizar esta incidencia mediante la información oportuna a los diferentes actores y la posibilidad de verificar la fuente de la convocatoria. En los casos en que los actores no permitan la grabación durante la aplicación de instrumentos cualitativos, se contará con la relatoría de cada una de las sesiones.
Dificultades de conectividad a internet: es probable que algunas de las aplicaciones se vean afectadas por la falta de conectividad tanto de los participantes como de los moderadores.	Previo a la aplicación del instrumento cualitativo, uno de los miembros del equipo se comunicará con los participantes y verificará su conexión a internet y su acceso a la plataforma de *Teams*. Adicionalmente, el moderador principal siempre tendrá un moderador de respaldo (ubicado en otra locación) que pueda suministrar la aplicación del instrumento en caso de que se presente alguna dificultad técnica.
Dificultad en el acercamiento a actores (por carga laboral, desconocimiento del tema, orden público y seguridad personal, entre otras)	Todo el equipo de la evaluación será capacitado y sensibilizado para el trato a los diferentes tipos de actores relevantes para la evaluación, con el fin de establecer una comunicación clara, respetuosa y efectiva desde el primer momento. En los casos más complejos, se solicitará apoyo al CSdJ para lograr la participación de los actores clave.
Cambios en la agenda	El equipo tiene previsto que las sesiones de recolección de información son una actividad adicional en la rutina de los actores convocados, por lo cual se ha planteado enviar mensajes de correo electrónico oficiales y realizar

Riesgo	Medida de manejo
(por alta carga laboral, imprevistos de los participantes, agenda llena, entre otras)	recordatorios vía WhatsApp unas horas antes de la sesión programada, con el fin de monitorear la disponibilidad real de los convocados para asistir a las sesiones y de facilitar el cumplimiento de su participación.
Calidad de Datos (actores): errores en el diligenciamiento, datos inconsistentes, no seguir el protocolo de muestreo.	Capacitación rigurosa en los instrumentos de recolección. Juego de roles, para que los equipos se familiaricen con los instrumentos de recolección de información. Verificación automática de la consistencia de los datos cuantitativos. Revisión de los instrumentos con supervisión aleatoria.
Riesgos de seguridad y privacidad de la información	Capacitación obligatoria para encuestadores y personal vinculado al proyecto en Seguridad de la Información, protección de datos personales y aplicación del anexo contractual de confidencialidad y no divulgación. Suscripción y firma de acuerdos de confidencialidad (NDA) por parte de todos los colaboradores y contratistas de IQuartil con acceso a información asociada al proyecto. Auditoría y seguimiento permanente por parte del área de tecnología y seguridad para verificar el cumplimiento de los controles definidos, incluyendo revisiones preventivas y correctivas. Plan de mejoramiento continuo, orientado a fortalecer controles, optimizar procesos y garantizar una respuesta oportuna y efectiva ante incidentes de seguridad o desviaciones identificadas. Para más información ver anexo con Protocolo para el manejo de datos físico y digital.
Inconsistencia de la información suministrada de las fuentes, problemas de integridad y calidad de los datos	**Limpieza de ingreso:** En esta etapa se valida que la totalidad de los instrumentos remitidos por medios digitales coincidan, en número, cantidad y contenido, con los registros reportados por los encuestadores. Para tal fin, se realiza la descarga integral de los instrumentos y de sus respectivos reportes. Posteriormente, mediante un código desarrollado en el software KNIME, herramienta utilizada por IQuartil, se verifica la coherencia, consistencia y correspondencia de la información recolectada. **Verificación digitación:** En los casos en que fue necesaria la digitación de instrumentos, se implementó una etapa adicional orientada al control de calidad del proceso. Esta verificación fue realizada por el equipo de datos, con el fin de identificar, corregir y prevenir posibles errores de digitación. Como resultado, se garantiza que los

Riesgo	Medida de manejo
	instrumentos digitalizados correspondan de manera fiel e íntegra a su versión en físico. **Verificación individual:** En esta etapa se valida que la información contenida en cada uno de los instrumentos sea coherente y consistente de manera individual. Por ejemplo, se verifica que los registros correspondan correctamente al tipo de encuesta aplicada (funcionarios, empleados), y que la totalidad de los instrumentos reportados se encuentren debidamente registrados. Para este proceso se emplean las bases de datos de los instrumentos y los reportes operativos; adicionalmente, mediante un código desarrollado en el software KNIME —herramienta utilizada por IQuartil— se realiza la verificación y validación de la información recolectada. **Verificación conjunta:** En esta etapa se valida que la información correspondiente a los datos personales de cada uno de los participantes sea consistente y coincidente en la totalidad de los instrumentos diligenciados. Para tal fin, se utilizan las bases de datos de los instrumentos y, mediante un código desarrollado en el software KNIME, herramienta utilizada por IQuartil, se verifica la concordancia de los datos registrados en cada uno de los instrumentos asociados a un mismo individuo. **Asignación de códigos:** A cada uno de los individuos objeto de estudio se le asigna un código único de identificación, lo cual permite un control preciso y trazable de la información asociada a cada participante. El diccionario de códigos es entregado y actualizado de manera conjunta con las bases de datos de los instrumentos, garantizando la correcta correspondencia y gestión de la información. Para más información ver anexo de Protocolos de Entrada y Limpieza de datos.
Logística y Tecnología: Fallos en dispositivos móviles de captura (DMC), falta de conectividad, pérdida de información, errores de georreferenciación (si aplica)	Plan de contingencia (dispositivos de respaldo). Actualización a tiempo de las versiones (si aplica) cada vez que el área de datos lo requiera.
Riesgo Público e Inseguridad: Exposición a hurtos de equipos (DMC), o Juzgados ubicados en zonas de conflicto armado (encuestas presenciales).	Usar carnés visibles, chalecos institucionales y aplicar el perfil bajo (evitar comportamientos ostentosos). De ser necesario, abandonar la zona de inmediato si se detecta una situación de peligro y reportar al supervisor

Riesgo	Medida de manejo
	para que a su vez informe al Juzgado con el que se tiene la agenda programada.
Pérdida de Información: Fallas técnicas en los DMC, falta de respaldo de encuestas o daños físicos por condiciones climáticas.	Los DMC o el celular principal del encuestador presencial contará con datos para que realicen envíos frecuentes de las encuestas aplicadas, así como el reporte a mitad de la jornada y al final antes de retirarse de los Despachos Judiciales.
Deseabilidad social y/o autocensura: Riesgo de que las personas respondan lo que creen que es socialmente aceptado o conveniente, y no lo que realmente piensan o hacen, por temor a juicio o consecuencias.	Previo a la aplicación del instrumento, se informará a los participantes que la información recolectada es estrictamente confidencial, se analizará de forma agregada y no tiene fines disciplinarios ni evaluaciones individuales. Asimismo, se aclarará que el equipo consultor actúa con independencia técnica frente al CSdJ. Se presentan estas mismas aclaraciones en el consentimiento informado.

Fuente: elaboración propia, con información de protocolos de IQuartil

Si bien la identificación y el manejo de riesgos son actividades que comienzan antes del operativo de campo, con el propósito de prevenir su ocurrencia y reducir la posibilidad de que se materialicen, resulta indispensable mantener un monitoreo constante durante el desarrollo de las actividades. Este seguimiento permite reconocer de manera oportuna las dificultades y retos que puedan surgir en el trabajo de campo y, a partir de ello, implementar acciones correctivas y de mitigación que contribuyan a minimizarlos y superarlos de forma efectiva.

Documentos consultados

CSdJ - UDAE. (2025). *TdR - Diseñar y realizar una evaluación del proceso y resultados de la implementación de la Ley 2213.* Bogotá D.C.