

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Objetivo: Dar a entender las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización que pueden afectar de forma positiva o negativa su capacidad para alcanzar los resultados misionales y por ende los establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Alcance: El Sistema de Gestión de Calidad tiene alcance en las Altas Cortes, Nivel Central y Seccional de la Sala Administrativa y los despachos judiciales certificados del País.

4.1. COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

CUESTIONES EXTERNAS	FACTORES		SEGUIMIENTO		CUESTIONES INTERNAS	FACTORES		SEGUIMIENTO	
	POSITIVOS	NEGATIVOS	I SEMESTRE	II SEMESTRE		POSITIVOS	NEGATIVOS	I SEMESTRE	II SEMESTRE
I. FACTORES ECONÓMICOS					I. DESEMPEÑO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN				
	Que la Resolución de presupuesto sea asignada oportunamente y con el monto requerido.	No se asigna la totalidad del presupuesto requerido para el buen funcionamiento de la seccional De La Guajira	Resolución 7713 del 31 de diciembre de 2018, mediante el cual se efectúa la apropiación inicial del presupuesto de gastos de personal de la Rama Judicial. Resolución 7714 del 31 de diciembre de 2018, mediante el cual se efectúa la apropiación inicial del presupuesto de gastos por tributo, multas, sanciones e intereses de mora de la Rama Judicial.		INFORME DE REVISION POR LA ALTA DIRECCION.	Informar los resultados de la gestión realizada en la vigencia inmediatamente anterior.	No informar los resultados de la gestión realizada en la vigencia inmediatamente anterior.	Se presento el informe de revision por la alta direccion con corte 30 de diciembre de 2021.	
					INFORME AL CONGRESO DE LA REPUBLICA	Informar los resultados de la gestión realizada en la vigencia inmediatamente anterior.	No informar los resultados de la gestión realizada en la vigencia inmediatamente anterior.	En el mes de marzo de 2022, el CSJ presento ante el Congreso De la Republica el informe sobre s gestión durante el año inmediatamente anterior.	
PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL DISTRITO JUDICIAL DE RIOHACHA	Que el presupuesto asignado esté acorde al Plan de Necesidades presentado por la Seccional y su asignación sea oportuna.	Reducciones presupuestales o asignación deficitaria de recursos para prestar el apoyo logístico a los despachos de nuestra jurisdicción.	La ejecución consolidada del presupuesto para adquisición de bienes y servicios asignado al 30/jun/2021 es del 73%, priorizando las necesidades.		CSJ/GUAJIRA: INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DEL CSJ/GUAJIRA Y LA DEAJ// OCAR: EL PASADO MES DE MARZO DE 2022.	CSJ - OCAR: Se presentó informe de rendición de cuentas correspondiente al año 2021, ante la comunidad el 30 de marzo de 2022, de manera presencial y virtual por la plataforma ifesize.	Fallas técnicas de conectividad impidió la transmisión en la fecha inicial (22-03-2022) de la audiencia de Rendición de cuentas, por lo que hubo la necesidad de reprogramarla para el día 30 de marzo de 2022	Para el trámite de la Audiencia de Rendición de Cuentas vigencia 2021, se aplicó la encuesta de priorización de temas el 11-02-2022, y mediante C I R C U L A R CSJ/JUC22-66 de fecha 3 de marzo de 2022, se invita a Servidores judiciales y servidores públicos del país, sindicatos y asociaciones de empleados de entidades públicas, organizaciones no gubernamentales, universidades públicas y privadas, abogados y comunidad en general y a los ciudadanos en general a establecer diálogos participativos, el siguiente enlace: https://stream.lifesizecloud.com/extension/1341101474353ac0-e9e6-4c03-88d0-7ca48fcca776 Formulario de preguntas: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=mLoeYvA80GN9Y65mQFZi6ZYOmHR1Q5DqKISS9LbnNUQjBYU1JYnkRXV0dFOVVQUk4SVRDMkFMUS4u Medios utilizados Pagina Web de la Rama Judicial, Micrositio Rendición de Cuentas, correos electrónicos, redes sociales Correo electrónico Desde el 07 de febrero de 2022, esta Seccional inició la socialización de la audiencia de rendición de cuentas a todos los correos institucionales del Distrito Judicial de Riohacha y Administrativo de La Guajira, El 26 de febrero de 2022 se publicó la Caracterización y Grupos de Valor Micrositio rendición de cuentas → Publicación de mensajes en el micrositio de rendición de cuentas (a) Invitación a consultar el cronograma https://bit.ly/3pK2xRC (b) Invitación a seleccionar los temas de la audiencia https://bit.ly/3CrwsmX (c) Invitación a consultar informes de rendición de cuentas https://bit.ly/3pK2xRC	
II. FACTORES SOCIALES					II. FACTORES DE RECURSOS				

MANIFESTACIONES DE LOS SINDICATOS INTERNOS Y EXTERNOS.	Logro de mejores condiciones laborales para los Servidores Judiciales.	Interrupción de las actividades de operativas de la organización, afectando la prestación del servicio.	No se presnetaron cierres o manifestaciones sindicales en el departamento de La Guajira		2.1. RECURSOS FISICOS: INFRAESTRUCTURA	Los recursos asignados para Mejoramiento de infraestructura se ejecutan en más del 95%. - Los mantenimientos de infraestructura propia se realizan con base en las necesidades conocidas de manera directa en las visitas a las sedes, por medio de encuestas y con base en requerimientos escritos, se debe procurar mantener una adecuada infraestructura física que permita la satisfacción de la demanda de justicia.	Que por la limitada asignación presupuestal, impida adecuar los diferentes espacios físicos que contribuyan al buen ambiente laboral de la demanda de justicia, otro factor sería la falta de personal con competencias especializada en Arquitectura o Ingeniería Civil	Informar a la Dirección Seccional sobre las necesidades que podrían ejecutarse en la vigencia 2022. Llevar un adecuado control de los resultados de consultoría	
AUMENTO DE LA DEMANDA DEL SERVICIO.	El aumento de la demanda del servicio Judicial es en cierta perspectiva es gratificante ya que la comunidad esta resolviendo los conflictos dentro del marco de la ley.	No se cuenta con los recursos financieros, tecnológicos, de infraestructura y humanos para dar cumplimiento a la demanda del servicio.	CSJ: Esta Seccional se encuentra preparando una Propuesta de Reordenamiento Judicial, para mejorar la distribución de los recursos según los requerimientos de los usuarios.		2.1.1. EDIFICIOS Y SERVICIOS ASOCIADOS	Se ha realizado inversión por parte del rubro de mejoramiento y mantenimiento de infraestructura Física a Nivel Nacional con el fin de modernizar las edificaciones propias de acuerdos los requerimientos legales, con el fin de garantizar una acceso a la justicia pronto y oportuno.	El Consejo Seccional de la Judicatura, la OCAR deberían de tener una sede propia para su funcionamiento. No asignar los recursos requeridos de acuerdo a lo solicitado en el plan de necesidades.	El acompañamiento y supervisión y control de la ejecución de los contratos de acuerdo a lo acordado en el proceso contractual. En cuanto al plan de necesidades, se puede verificar mediante la cantidad de proyectos propuestos frente a los ejecutados.	
III. FACTORES POLITICOS					2.1.2. EQUIPOS, INCLUYENDO HARDWARE Y SOFTWARE	Se dispone de los equipos tecnológicos, Software, conectividad y servicios básicos para el funcionamiento institucional.	No contar los equipos adecuados y lugar de almacenamiento para garantizar la custodia de la información del Distrito Judicial de Riohacha.	En aras de un buen funcionamiento se debe verificar la licencia del Sistema Operativo del equipo comparando la llave del producto que esta plasmada en cada equipo.	
LEY DE GARANTÍAS (LEY 996 de 2005)	Generar garantía y transparencia en las elecciones políticas, debido a la restricción para celebrar contratos en la modalidad de contratación directa.	Deliene el proceso contractual del Estado, generando traumatismo en el buen funcionamiento de la Rama Judicial y demás Entidades Gubernamentales.	N/A No estan programadas elecciones		2.1.3. RECURSOS DE TRANSPORTE	Contar con medio de transporte oficial que garantice la seguridad personal de los funcionarios que lo requieran.	No Contar con medio de transporte oficial que garantice la seguridad personal de los funcionarios que lo requieran.	La Seccional cuenta con 4 vehículos en funcionamiento. Dichos vehículos estan destinados para el uso de Juez Penal especializado, oficina de Coordinación Administrativa y Magistradas del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira	
CREACION E IMPLEMENTACION DE JURISDICIONES ESPECIALES.	Se prevé como una oportunidad para optimizar la infraestructura física y tecnológica que apoya el sistema judicial y de esta manera ampliar la capacidad de prestación del servicio y minimizar los tiempos de espera en la resolución de conflictos y mejorar la trazabilidad de los procesos.	No se cuentan con los recursos financieros para ampliar la capacidad de prestación del servicio judicial en otras especialidades.	CSJ: OCAR:		2.1.4. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Mantener, gestionar y administrar los recursos tecnológicos y de comunicación de la Organización.	No contar con un rubro para atender las necesidades urgentes que se presentan en el trascurso y desarrollo de la actividad institucional. Deficiencia en la comunicación con el nivel central para dar soporte en los diferentes aplicativos que son administrados por ellos.	Realizar seguimiento de los servicios prestados por la outsourcing para establecer las necesidades, diagnóstico de los equipos y medir la calidad del servicio prestado, entre otros.	
IV. FACTORES TECNOLÓGICOS					2.2. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS				
ACTUALIZACION E IMPLEMENTACION DE PLATAFORMAS Y/O SOFTWARE DE APOYO	La incorporación de plataformas y software para la ejecución de actividades del servicio judicial son de gran apoyo ya que son herramientas que agilizan la operación judicial en todos sus ámbitos.	La implementación de un software no garantiza el optimo funcionamiento del mismo, por tanto se debe realizar la actualización y desarrollo de este y así mejorar paulatinamente las funciones, según los requerimientos del servicio.	CSJ: OCAR: El Software Kactus requiere desarrollo, ya que la herramienta se esta quedando obsoleta con respecto a las necesidades de la organización, ejemplo de ello el modulo de nomina, se debe llevar muchas actividades manuales ya que el software no las realiza.	CSJ: OCAR:	2.2.1. FACTORES SOCIALES:	CSJ - OCAR : Sede ubicada en edificio en el centro de la ciudad y de gran importancia cultural.	CSJ-OCAR: Interferencias por parte de manifestaciones o actividades culturales frente a la sede. Paros realizados por Estudiantes de la Universidad de La Guajira afectando el servicio.	Los cambios drásticos generan oportunidades y es acá donde la justicia por circunstancias adversas se vio obligada a brindar al ciudadano la posibilidad de realizar sus trámites judiciales en línea, es decir que la virtualidad a la cual le teníamos miedo se ha convertido en el mejor aliado para todos los despachos estén conectados y con un sistema único que permita el manejo estándar de la información y que admita interoperabilidad, garantizando la seguridad en el intercambio de información entre los operadores jurídicos y el ciudadano. Para garantizar la salud de servidores y usuarios de la Rama Judicial, el Consejo Superior de la Judicatura promueve suspensión de términos inicialmente desde el 20 de marzo hasta el 12 de abril, adoptando medidas para responder a emergencia ocasionada por la pandemia COVID-19. Esta Seccional siguiendo las directrices impartidas por el Consejo Superior de la Judicatura a través de la Escuela Judicial	
					2.2.1.1. NO DISCRIMINACIÓN	La Rama Judicial no tiene factores de discriminación.	Gran demanda de solicitudes de amnistía en el factor social Ley 1820 de 2016.	En esta Seccional a través de los Juzgados penales especializados (permanente y de descongestión) se tramitan y regula las amnistías e indultos por los delitos políticos y los delitos conexos con estos, así como también adopta tratamientos penales especiales diferenciados, en especial para agentes del Estado que hayan sido condenados, procesados o señalados de cometer conductas punibles por causa, con ocasión o en relación directa o indirecta con el conflicto armado. La presente ley aplicará de forma diferenciada e inescindible a todos quienes, habiendo participado de manera directa o indirecta en el conflicto armado, hayan sido condenados, procesados o señalados de cometer conductas punibles con anterioridad a la entrada en vigor del acuerdo final. OCAR:	
					2.2.1.2. BUEN AMBIENTE LABORAL	CSJ, OCAR: Las buenas relaciones interpersonales, trabajo en equipo, para prestar un mejor servicio al usuario.	CSJ, OCAR: Falta de capacitación, estrés laboral, desmotivación, malas relaciones interpersonales, falta de compromisos.	CSJ, OCAR: Hacer un diagnóstico de necesidades frente a la competencia labores para determinar las necesidades de capacitación.	
V. FACTORES LEGALES Y REGLAMENTARIOS					2.2.1.3. AMBIENTE LIBRE DE CONFLICTOS	CSJ, OCAR: La ejecución de las actividades y tareas se hacen de manera coordinadas y planadas en cada una de las áreas de la Institución.	CSJ, OCAR: Falta un manual específico y competencia por perfil y cargo en cada área de trabajo, falta de incentivos a los servidores judiciales.	CSJ, OCAR: Crear un grupo interdisciplinario para que elabore el manual de funciones y competencias laborales.	
ACTO LEGISLATIVO 02	CSJ: OCAR:	CSJ: OCAR:	CSJ: OCAR	CSJ: OCAR	2.2.2. FACTORES PSICOLÓGICOS				

SENTENCIA C-285 DE 2016 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL QUE DECLARA INEQUILIBRE ALGUNOS APARTES DE LA NORMA Y MANTIENE EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	CSJ: OCAR: NO APLICA	CSJ: OCAR: NO APLICA	CSJ: OCAR	CSJ: OCAR: NO APLICA	2.2.2.1. TEMPERATURA AMBIENTE DEL CONTEXTO LABORAL	Por su ubicación geográfica contamos con oficinas que no tienen excesivo calor, sin embargo algunas están dotadas de aire acondicionado.	No contar con presupuesto para la compra y mantenimiento de los aires acondicionados y ventiladores.	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo físico (Disconfortérmico, calor, frío)	
CONSTITUCION NACIONAL. LEY 270 DE 1996 O ESTATUTARIA DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA. ACUERDO 10576 DE SEPTIEMBRE DE 2016ACUERDO 24 DE 1992 PSA16-10583 DE 2016 LEY 734 DE 2002	Conocimiento de la legislación aplicable en materia de creación, conformación, funciones, deberes y responsabilidades de los órganos que configuran la organización. Aplicación de las competencias laborales a los cargos que componen la entidad, sus condiciones y relaciones contractuales.	Desactualización jurídica, inaplicación de la legislación correspondiente en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que se ejecutan en la organización.			2.2.2.2. CALOR (AIRES ACONDICIONADOS)	Por su ubicación geográfica contamos con oficinas que no tienen excesivo calor, sin embargo algunas están dotadas de aire acondicionado.	No contar con presupuesto para la compra y mantenimiento de los aires acondicionados y ventiladores, para contrarrestar las altas temperatura por estación de verano.	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo físico (Disconfortérmico, calor, frío)	
LEY 80 DE 1990 LEY 1150 DE 2007. DECRETO 1082 DE 2015. ESTATUTO ANTICORRUPCION	Correcta aplicación y cumplimiento de las normas en materia contractual en los procedimientos de adquisición de bienes y servicios para garantizar la efectiva prestación del servicio en la entidad. Igualmente garantiza el cumplimiento de	Cambios y reformas constantes a la legislación que impactan en la correcta formación y planeación de los procesos de selección. Incumplimiento de los requisitos jurídicos aplicables, que se pueden convertir en situaciones			2.2.2.3. HUMEDAD	No se evidencia problemas de humedad.	Al presentarse problemas de humedad no tener el presupuesto suficiente para mitigar el riesgo Biológico.	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo Biológico (Humedad).	
NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2015, MECI 1000:2014 y NTC ISO 14001:2015. Acta de Presidencia de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, del 30 de Agosto de 2006: A través de la cual se manifiesta de manera directa y evidente su compromiso de implementar el	Conocimiento y aplicación de la legislación en materia de Calidad y medio ambiente, así como su implementación por parte de la Alta Dirección a fin de contar con procesos organizados, estandarizados que redunden en una eficaz y eficiente administración de justicia.				2.2.2.4. ILUMINACIÓN	Todas las áreas de trabajo cuentan con buena iluminación.	CSJ, OCAR: No contar con el presupuesto necesario para el mantenimiento oportuno de las lámparas y compra de tubos fluorescentes y balastos.	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo locativo (Iluminación)	
					2.2.2.5. CIRCULACIÓN DEL AIRE	La infraestructura física cuenta con buenas áreas que permiten circulación del aire.	Que se arrienden o se construyan áreas de trabajo con espacios cerrados, sin ventanas, claraboyas que impidan la circulación del aire.	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo locativo (Espacios confinados)	
					2.2.2.6. HIGIENE	CSJ, OCAR: Que los servidores judiciales tienen la cultura del orden y aseo.	CSJ, OCAR: No tener una buena actitud en los servidores judiciales cuando se realicen las jornadas de orden y aseo, coordinadas con la ARL y el área administrativa. JC:	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo locativo (Orden y aseo)	
					2.2.2.7. CONTAMINACION VISUAL	CSJ, OCAR: N/A	No hay cultura porque se empapela todo el Despacho Judicial(Almanaque, circulares, cronogramas, edictos, JC:	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo locativo (Contaminación visual)	
					2.2.2.8. CONTAMINACION AUDITIVA	Segun estudios audiometria no tenemos contaminación auditiva, porque no supera los 85 DB, sin embargo en épocas de campañas políticas el ruido se torna insoportable. JC:	Arrendar o construir en áreas que haya contaminación auditiva (Discotecas, Bares entre otros) y cuando se realizan obras de construcción en los Despachos Judiciales en hora laborales (Martilleo, taladro etc.)	Con la realización de las matrices de riesgos laborales y su actualización se detecta el riesgo locativo (Ruido)	
					2.2.3. FUENTES INTERNAS				
					2.2.3.1. Propiedad Intelectual	La Institución cuenta con servidores judiciales con un una carrera profesional que aporta valor agregado a las funciones que desempeña.	No se cuenta una planta de personal de acuerdo a las necesidades requeridas por la institución.		
					2.2.3.2. Conocimientos adquiridos con la experiencia	En la medida que el servidor judicial presta el servicio a la institución, fortalece su conocimiento a través de la experiencia laboral.	No valorar el profesionalismo y experiencia laboral del servidor judicial en la Organización.		
					2.2.3.3. Lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito	Aplicar pronunciamientos judiciales de los múltiples funcionarios	Cuando no son aplican los pronunciamientos judiciales, se pueden afectar los derechos fundamentales de los usuarios de la Rama Judicial.	La transmisión del conocimiento se hace a través de los pronunciamientos judiciales de los múltiples funcionarios, con una misma línea argumentativa con supuestos de hecho similares a consecuencias aplicables bajo los parámetros de la norma, crean un mismo parámetro que al multiplicarse hacen una uniformidad de pensamiento en la aplicación del derecho. Implementado a través de la colaboración entre colegas y/o a través de consulta de expedientes.	
					2.2.3.4. Capturar y compartir conocimientos y experiencias no documentadas	Se adelanta un proyecto para crear cultura en los servidores judiciales basado en la norma ISO 14001 (El reciclaje, puntos ecológicos, puntos verdes, ahorro del agua, energía entre otros)	No contar con el presupuesto para su implementación total del proyecto basado en la norma.		
					2.2.3.5. Resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios	Permite agregar mayor valor a las organizaciones orientada a aumentar la confianza en el Sistema de Gestión de Calidad y que no se convierta en una carga más de trabajo.	No contar con una herramienta adecuada para medir los procesos, valorar los productos y servicios para determinar la correcta acción a seguir.	Hacer mediciones mensuales, trimestrales, semestrales de acuerdo a las necesidades del proceso. El informe de revisión por la alta dirección de la vigencia inmediatamente anterior, permite evidenciar los resultados de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente "SIGCMA"	
					2.2.4. FUENTES EXTERNAS:				
					2.2.4.1. Normas	Las leyes, Decretos, Resoluciones, Ordenanzas, Acuerdos, Otros actos administrativos, normas de autorregulación (Resoluciones, Acuerdos, Instructivos y Circulares) relacionadas con la pandemia	No aplicarlas	Seguimiento a la aplicación de las leyes, Decretos, Resoluciones, Ordenanzas, Acuerdos, Otros actos administrativos, normas de autorregulación (Resoluciones, Acuerdos, Instructivos y Circulares) en el cumplimiento de la función de Administración Justicia. Durante esta vigencia, se realizó auditoria interna de calidad en torno a la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia	
III. FACTORES DE RECURSOS Y/O ASPECTOS HUMANOS:									
					3.1. Competencias de los empleados y funcionarios	Fortalecer la capacidad individual y colectiva adquiriendo conocimiento, capacidades, destrezas, habilidades, valores y actitudes necesarias para el desempeño de las funciones asignadas.	La Falta de capacitación del servidor judicial para desempeñar el cargo de manera eficaz.	Oficiar al SENA, ESAP, EJRLB, ARL para desarrollar el plan de capacitación de acuerdo a las necesidades producto del desarrollo de cada área.	
					3.2. Conducta Organizacional	Contamos con buenas instalaciones físicas y locativas para brindar mejor servicio al usuario.	Falta de recursos para mejorar la parte tecnológica e incrementar la planta de personal para brindar un mejor servicio al usuario.	Presentar un proyecto de necesidades ante el superior para estar a la vanguardia tecnológica, de infraestructura y talento humano.	

					3.3. Cultura Organizacional	El servidor judicial cuenta con unos principios y valores enmarcados en el Sistema de Gestión de Calidad, para el cumplimiento de sus funciones.	La Falta de seguimiento, control y capacitación del servidor por parte del nivel central para mejorar la cultura organizacional.		
					3.4. Relaciones con los SINDICATOS	La relación de los sindicatos con la Institución es buena teniendo en cuenta que quienes los integran hacen parte de la Rama Judicial.	Interfieren en el buen desempeño y prestación del servicio al usuario cuando hay cese de actividades a causa de los paros por el incumplimiento de los acuerdos.	Que el Gobierno Nacional cumpla con los compromisos y obligaciones laborales establecidos en la ley y los acuerdos.	
IV. FACTORES OPERACIONALES									
					4.1. Capacidades de Procesos	La Rama Judicial cuenta con procesos definidos los cuales están compuestos por indicadores de gestión que permiten el monitoreo, observación y seguimiento a los diferentes planes, programas, proyectos, objetivos y metas.	No contar con las herramientas ITS SIGCMA y económicas para la medición de los procesos a través de sus indicadores.	El mejoramiento continuo solo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada proceso y establecer las acciones a que haya lugar.	
					4.2. Capacidad de producción	CSJ, OCAR: Se cuenta con la capacidad de autogobierno para trazar las políticas de mejoramiento continuo en aras de aumentar la capacidad de producción desde las diferentes áreas que la componen.	CSJ, OCAR: No contar con el presupuesto requerido y el factor humano para continuar con el mejoramiento continuo y de calidad hacia el usuario.	CSJ, OCAR: En la medida que haya los recursos económicos se podrá realizar los análisis y ajustes necesarios para aumentar la capacidad de producción de la organización.	
					4.3. Capacidad de prestación de servicios	La Rama Judicial con el SIGCMA, busca brindar un mejor servicio hacia el usuario	La falta de compromiso, responsabilidad del servidor judicial hará que la Institución no preste un excelente y adecuado servicio.	Brindar capacitaciones de liderazgo, servicio de calidad al servidor judicial.	
					4.4. Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad	EL SIGCMA, basado en la norma ISO 9001:2015, ayudará a la Rama Judicial a establecer responsabilidades, metodologías, recursos que redundarán en brindar un servicio de calidad al usuario.	No darle la aplicabilidad, que permita establecer las directrices convirtiéndose en una herramienta eficaz en la calidad del trabajo y que se convierta en una carga más laboral.	Hacer las mediciones a los procesos de acuerdo a las necesidades establecidas por la organización.	
					4.5. Seguimiento a la Satisfacción del Cliente-Usuario	CSJ, OCAR: Se realizan encuestas para medir la satisfacción del cliente- usuario por lo menos una o dos veces al año. JC:	CSJ, OCAR: Que no hay una respuesta de todos los Despachos Judiciales a las encuestas realizadas.	CSJ, OCAR	
V. FACTORES EN EL GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN:									
					5.1. Reglas y/o normas internas	CSJ, OCAR: Las leyes, Decretos, Resoluciones, Ordenanzas, Acuerdos, Otros actos administrativos, normas de autorregulación (Resoluciones, Acuerdos, Instructivos y Circulares)	CSJ, OCAR	CSJ, OCAR	
					5.2. Procedimientos para la toma de decisiones	CSJ, OCAR	CSJ, OCAR	CSJ, OCAR	
					5.3. Estructura Organizacional	CSJ, OCAR	CSJ, OCAR	CSJ, OCAR	

CSJ: Consejo Seccional de la Judicatura de la Guajira OCAR: Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha