



**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA
INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2020**



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

DEPENDENCIA:	Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira y Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha	LIDER DEL SIGCMA	Magistrado Líder del SIGCMA Seccional Guajira
FECHA REALIZACIÓN:	DE	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	19 de Julio de 2021
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección
		Planeación Estratégica	X
Modernización Tecnológica y Transformación Digital.	ESTRATÉGICOS	Comunicación Institucional.	X
		Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes	
Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	MISIONALES	Modernización de la Gestión Judicial	
		Reordenamiento Judicial	X
Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	MISIONALES	Mejoramiento de la Infraestructura Física	X
		Administración de la Carrera Judicial	X
Transformación de la Arquitectura Organizacional.	MISIONALES	Gestión de la Formación Judicial	X
		Gestión de la Información Judicial	X
Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	MISIONALES	Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	X
		Gestión Documental	X
Calidad de la Justicia	APOYO	Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	X
		Gestión Tecnológica	X
Anticorrupción y Transparencia	APOYO	Administración de la Seguridad	X
		Gestión Humana	X
Anticorrupción y Transparencia	APOYO	Gestión Administrativa	
		Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios)	
Anticorrupción y Transparencia	APOYO	Gestión Financiera y Presupuestal	
		Asistencia Legal	X
Anticorrupción y Transparencia	APOYO	Gestión de la Información Estadística	X
		Auditoría Interna	
	EVALUACIÓN Y MEJORA	Mejoramiento del SIGCMA	X



1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019) (Copiar de compromisos de la reunión anterior)	ESTADO (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)
Establecer un plan de capacitación dirigido a los comités seccionales de calidad con el fin de fortalecer habilidades como líderes de proceso e implementación del aspecto ambiental.	Se logro por parte de esta Seccional la inclusión de los algunos de los líderes de procesos para efectuar diplomados virtuales ofrecidos por el Icontec los cuales dieron inicio en el mes de octubre y culminando en diciembre, cumpliendo con ello, un gran avance en el conocimiento de los participantes del Comité de Calidad en la seccional.
Programar y concertar entre los responsables a nivel seccional del SIGCMA y Coordinador Nacional de Calidad, encuentros trimestrales para apoyar y/o actualizar en materia de Calidad.	El Nivel Central para finales del año 2020, efectuó reuniones semanales en las cuales se efectuaron actividades tendientes a establecer el nuevo Plan de Acción 2021, así mismo la actualización de las caracterizaciones y procesos, logrando con ello una mayor participación de las seccionales en el mejoramiento del Sistema de Calidad.
Reestructuración del sistema de información SIERJU, hacerlo más simple	Debido a la pandemia generada por el Covid-19, no se logró obtener respuesta alguna por parte de Nivel Central para poder estudiar el tema puesto a consideración.
La creación de la plataforma del Software del SIGCMA	Nivel Central se encuentra gestionando los recursos económicos necesarios para la creación de la plataforma del Software del SIGCMA, es por ello que la Seccional del Caquetá efectuó a través de la herramienta TEAMS la creación de un pequeño micrositio en el cual todos los líderes de proceso almacenan la información pertinente de calidad.
Crear el cargo de Coordinador de Calidad en la Seccional de manera permanente	La Seccional Guajira efectuó la solicitud a nivel Central de la necesidad de la creación de un cargo para que maneje a tiempo completo todo el tema de la Calidad.
Asesorar las seccionales que desean ampliar la cobertura de certificación de calidad a nivel de Juzgados y/o centros de servicios	Esta Seccional para el año 2020 implemento el Sistema Integrado de Gestion de Calidad y Medio Ambiente en la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo



2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:

Se hace la revisión del Contexto vigencia 2020. La revisión puede implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2021.

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO	ACCIÓN A TOMAR
Transversal a todos los procesos a cargo del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira	Cuestiones internas y externas	Las deficiencias derivadas en relación con la estructura y la planta de personal del Consejo Seccional de la Judicatura del La Guajira, pues no se cuenta con el recurso humano requerido para el manejo, seguimiento y control del Sistema Integrado de Gestión y control de la Calidad, la ausencia de un servidor judicial para ejercer funciones tales como el de coordinador de calidad, hace que el SIGCMA se vea afectado directamente, esto debido al insuficiente acompañamiento a los líderes de los procesos y de sus indicadores, adicionalmente no se tendría un control sobre el avance del plan operativo y de todo el sistema de calidad de esta seccional.	Elevar solicitudes a nivel central la creación de un cargo permanente en el Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, con la finalidad que apoye todo lo relacionado con el SIGCMA.
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas y externas	La Seccional se puede ver afectada por la reforma a la justicia, dado que los procesos misionales y estratégicos del SIGCMA podrían presentar modificaciones sustanciales y los mismos son liderados por el Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira.	Asumir los cambios que se realicen.
Transversal a todos los procesos	Requisitos legales	Nueva normatividad Resolución 2184 de 2019 Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así: a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables. b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. ▪ Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos normativos.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

		<p>c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.</p> <p>Normatividad impartida por el Gobierno Nacional en virtud de la emergencia sanitaria generada por la Pandemia y la normatividad reglamentaría impartida por la entidad para la implementación de los protocolos de bioseguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido. <p>Adoptación de los protocolos de bioseguridad por parte de la Seguridad y Salud en el Trabajo para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID 19 y proteger a los servidores judiciales para no afectar la prestación del servicio de justicia</p>
Transversal a todos los procesos	Las herramientas virtuales utilizadas y los medios de comunicación adoptados para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio.	Directrices y lineamientos por parte del Consejo Superior de la Judicatura para el uso de las herramientas tecnológicas adoptadas por la entidad para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio por medio del trabajo en casa a causa de la pandemia	<p>Utilización de medios tecnológicos y de comunicación tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint, Planner, One Drive entre otros) * Correo electrónico, WhatsApp, Twitter * Sigobuis web * Justicia XXI * Lifesize
Formación Judicial	Fortalecimiento de las Competencias	Cambio en la formación y capacitación generando fortalecimiento de las competencias realizadas de manera virtual a causa de la pandemia	Utilización de medios tecnológicos como Teams y Lifesize para el fortalecimiento en la formación y capacitación de las competencias.
Mejoramiento del SIGCMA	Aspectos ambientales significativos	Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.	<ul style="list-style-type: none"> Transformación Digital. <p>Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios)</p>



3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS																								
Comunicación Institucional	CANALES DE COMUNICACIÓN (PÁGINA WEB, CORREO ELECTRÓNICO, PUBLICACIONES DE LA RAMA JUDICIAL)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALIFICACIÓN</th> <th>TOTAL</th> <th>EMPLEADOS</th> <th>FUNCIONARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5: EXCELENTE</td> <td>24</td> <td>13</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>4: BUENO</td> <td>34</td> <td>12</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>3: ACEPTABLE</td> <td>10</td> <td>3</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2: REGULAR</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1: MALO</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>84%</p>	CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS	5: EXCELENTE	24	13	11	4: BUENO	34	12	22	3: ACEPTABLE	10	3	7	2: REGULAR	1	0	1	1: MALO	0	0	0	80%	Los usuarios internos del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira en cuanto a estos servicios tienen una buena percepción, ya que, en su calificación, 24 usuarios evalúan como excelente y 34 usuarios como bueno de un total de 68 encuestas. Unido a lo anterior y debido a la emergencia sanitaria por el Covid-19, se han implementado nuevas herramientas y servicios que han facilitado a nuestros usuarios su comunicación.
CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS																									
5: EXCELENTE	24	13	11																									
4: BUENO	34	12	22																									
3: ACEPTABLE	10	3	7																									
2: REGULAR	1	0	1																									
1: MALO	0	0	0																									
Comunicación Institucional	PUBLICACIÓN OPORTUNA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EN LA PÁGINA WEB DE LA RAMA JUDICIAL	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALIFICACIÓN</th> <th>TOTAL</th> <th>EMPLEADOS</th> <th>FUNCIONARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5: EXCELENTE</td> <td>24</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>4: BUENO</td> <td>29</td> <td>10</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>3: ACEPTABLE</td> <td>13</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2: REGULAR</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>1: MALO</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>76%</p>	CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS	5: EXCELENTE	24	12	12	4: BUENO	29	10	19	3: ACEPTABLE	13	6	7	2: REGULAR	2	0	2	1: MALO	1	0	1	70%	En lo que respecta a la publicación oportuna de los actos administrativos en la página web de la Rama Judicial, se aprecia una calificación buena en la publicación de los mismos, en donde la evaluación mayoritaria por parte de los usuarios fue excelente (24), seguida de una apreciación Buena (29), lo que permite evidenciar que tanto los empleados como los funcionarios reflejan una buena satisfacción frente a estos servicios.
CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS																									
5: EXCELENTE	24	12	12																									
4: BUENO	29	10	19																									
3: ACEPTABLE	13	6	7																									
2: REGULAR	2	0	2																									
1: MALO	1	0	1																									
Gestión De La Información Estadística	ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS NOVEDADES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIERJU	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALIFICACIÓN</th> <th>TOTAL</th> <th>EMPLEADOS</th> <th>FUNCIONARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5: EXCELENTE</td> <td>24</td> <td>14</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4: BUENO</td> <td>30</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>3: ACEPTABLE</td> <td>11</td> <td>2</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2: REGULAR</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>1: MALO</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>78%</p>	CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS	5: EXCELENTE	24	14	10	4: BUENO	30	10	20	3: ACEPTABLE	11	2	9	2: REGULAR	3	1	2	1: MALO	1	1	0	70%	En cuanto a la atención oportuna de novedades en el sistema de información SIERJU, se destaca la buena atención en lo que respecta a las funciones de recepción de novedades, obteniendo una valoración buena con tendencia a excelente por parte de los servidores judiciales. Sin embargo, a raíz de la emergencia sanitaria el Consejo Superior adoptó medidas frente a la entrega de la estadística de los despachos judiciales ampliando el plazo de entrega de la misma. Ahora bien, es importante resaltar que se procedió a verificar las solicitudes de novedad en el sistema de información SIERJU y se estableció que a todas se les atendió oportunamente; posiblemente la calificación se debió al cambio del formato para reportar la estadística.
CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS																									
5: EXCELENTE	24	14	10																									
4: BUENO	30	10	20																									
3: ACEPTABLE	11	2	9																									
2: REGULAR	3	1	2																									
1: MALO	1	1	0																									



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

<p>REORDENAMIENTO JUDICIAL</p>	<p>UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y FUNCIONAL DE LOS DESPACHOS JUDICIALES</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALIFICACIÓN</th> <th>TOTAL</th> <th>EMPLEADOS</th> <th>FUNCIONARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5: EXCELENTE</td> <td>20</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>4: BUENO</td> <td>31</td> <td>10</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>3: ACEPTABLE</td> <td>13</td> <td>5</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2: REGULAR</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>1: MALO</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>73%</p>	CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS	5: EXCELENTE	20	10	10	4: BUENO	31	10	21	3: ACEPTABLE	13	5	8	2: REGULAR	3	1	2	1: MALO	2	2	0	<p>70%</p>	<p>En la anterior grafica se refleja armonía por parte de los funcionarios encuestados en lo relativo a la ubicación geográfica de los despachos judiciales, lo que representa que 31 de los 41 usuarios internos se sienten satisfechos con la ubicación calificándola como bueno; Por otra parte 20 empleados califican Excelente este servicio.</p>
CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS																									
5: EXCELENTE	20	10	10																									
4: BUENO	31	10	21																									
3: ACEPTABLE	13	5	8																									
2: REGULAR	3	1	2																									
1: MALO	2	2	0																									
<p>ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL</p>	<p>(PROCESO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y TRASLADOS)</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALIFICACIÓN</th> <th>TOTAL</th> <th>EMPLEADOS</th> <th>FUNCIONARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5: EXCELENTE</td> <td>16</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>4: BUENO</td> <td>38</td> <td>11</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>3: ACEPTABLE</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2: REGULAR</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>1: MALO</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>78.2%</p>	CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS	5: EXCELENTE	16	8	8	4: BUENO	38	11	27	3: ACEPTABLE	7	6	1	2: REGULAR	5	0	5	1: MALO	3	3	0	<p>60%</p>	<p>En la sección de administración de la carrera judicial, definida para cada uno de los procesos de selección, evaluación y traslado de servicios, se obtiene una buena calificación tanto de los funcionarios como de los empleados, lo que permite concluir que 35 funcionarios se sienten a gusto y 19 empleados la califican en un rango de excelente y bueno en lo concerniente a este proceso.</p>
CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS																									
5: EXCELENTE	16	8	8																									
4: BUENO	38	11	27																									
3: ACEPTABLE	7	6	1																									
2: REGULAR	5	0	5																									
1: MALO	3	3	0																									
<p>PLAN DE FORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL (EJRLB)</p>	<p>CAPACITACIONES A LOS EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS DEL DISTRITO JUDICIAL DEL RIOHACHA</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CALIFICACIÓN</th> <th>TOTAL</th> <th>EMPLEADOS</th> <th>FUNCIONARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5: EXCELENTE</td> <td>14</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>4: BUENO</td> <td>27</td> <td>10</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>3: ACEPTABLE</td> <td>16</td> <td>7</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2: REGULAR</td> <td>8</td> <td>2</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>1: MALO</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p>59%</p>	CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS	5: EXCELENTE	14	7	7	4: BUENO	27	10	17	3: ACEPTABLE	16	7	9	2: REGULAR	8	2	6	1: MALO	4	2	2	<p>70%</p>	<p>El Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira en cuanto al plan de formación y capacitación de la EJRLB ha tenido una acogida importante durante el periodo 2020, lo anterior debido al aumento de este servicio por parte de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla y la necesidad de crear nuevas herramientas de trabajo que permita afrontar el impacto generado por el covid-19. abonado a ello se destaca que esta seccional cumple una función importante en cuanto a la divulgación de dicho plan.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior se concluye que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 funcionarios expresan su satisfacción frente a la información del plan de formación de la rama judicial. • 17 empleados califican en un rango de excelente a bueno la divulgación de los planes de formación de la rama judicial. • Entre funcionarios y empleados se evidencia un resultado de 41 Servidores Judiciales correspondiente al rango de excelente y bueno. Posterior a ello se aprecia un resultado de 28 encuestados correspondiente al rango de aceptable a malo.
CALIFICACIÓN	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS																									
5: EXCELENTE	14	7	7																									
4: BUENO	27	10	17																									
3: ACEPTABLE	16	7	9																									
2: REGULAR	8	2	6																									
1: MALO	4	2	2																									



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

				Es importante resaltar que a los Funcionarios y Empleados acogen en mayor medida las capacitaciones que se efectúan de manera presencial y por fuera de las dependencias judiciales.												
Todos los Procesos	LE FUE PUESTO EN CONOCIMIENTO O POR PARTE DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CAQUETÁ EL PLAN SECTORIAL DE DESARROLLO 2019 - 2022	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESPUESTA</th> <th>TOTAL</th> <th>EMPLEADOS</th> <th>FUNCIONARIOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>49</td> <td>20</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>28</td> <td>8</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>63%</p>	RESPUESTA	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS	SI	49	20	29	NO	28	8	20	80%	<p>Frente al conocimiento del plan sectorial de desarrollo, 49 servidores judiciales indican su afirmación frente a la socialización y divulgación del mismo, el cual fue publicado en el microsítio del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira a través de siguiente link https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-seccional-de-la-judicatura-de-laguajira/sistema-de-gestion-de-calidad por otro lado 12 funcionarios y 8 empleados mencionan el desconocimiento en cuanto al plan sectorial de desarrollo.</p> <p>Conforme a lo anterior se considera que el desconocimiento de los servidores judiciales deja en evidencia la ausencia de disciplina en la consulta permanente de los correos institucionales, los cuales son las principales herramientas</p>
RESPUESTA	TOTAL	EMPLEADOS	FUNCIONARIOS													
SI	49	20	29													
NO	28	8	20													
Procesos del CSJGUAJIRA	Encuesta Percepción (CLIENTE EXTERNO)	<p>El Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira efectuó una encuesta de forma virtual teniendo en cuenta las condiciones impuestas por la pandemia que actualmente enfrentamos por causa del Covid-19, siendo publicada en la fan Page de la red social de Facebook, obteniendo tan sólo una participación de 19 personas, pese a haber obtenido en dicha red un alcance de 1.171 personas.</p> <p>Análisis a las Preguntas</p> <p>1. De la anterior pregunta se pudo conocer que tan solo 12 personas conocían los servicios que prestaba el Consejo Seccional de la Judicatura, resaltando que las otras 7 personas posiblemente nunca han requerido algún servicio de la Corporación, es por ello que se deben efectuar actividades tendientes a dar a conocer la institución a todos nuestros usuarios externos, quienes nos siguen a través de redes sociales, particularmente enterándoles de las funciones y servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira.</p>	51%													



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

		<p>2. ¿Por qué medio de comunicación se comunicó con el usuario con respecto a los servicios de la Corporación?</p> <p>3. ¿Cómo se informó respecto a los servicios de la Corporación?</p> <p>4. ¿El servicio prestado cumplió con sus expectativas?</p> <p>72%</p> <p>5. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?</p> <p>81%</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>70%</p> <p>80%</p>	<p>2. Con la anterior grafica se puede constatar que los Usuarios externos han conocido de nuestros servicios en su mayor parte por otros medios de comunicación y como segunda fuente la Fan Page, que nos ha permitido llegar a un número considerable de la población la cual se ha interesado en las actividades que desempeña el Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira. Es por lo anterior que Corporación debe continuar adelantando actividades tendientes a mostrar los servicios que se prestan y las formas mediante las cuales los Usuarios pueden hacer uso de ellos.</p> <p>3. Como se evidencio con la primera pregunta las personas que no conocen los Servicios del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira es porque no han requerido de ningún servicio que se ofrece, así mismo los servicios más recurrentes por los usuarios externos son los trámites ante la Unidad de Registro Nacional de Abogados.</p> <p>4. De las 12 personas que hicieron uso de los servicios que ofrece el consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira tan solo 3 de ellas señalaron no haber cumplido con sus expectativas, es por ello que esta Corporación debe efectuar las gestiones administrativas correspondientes para poder cumplir con las expectativas del cliente Externo, resaltándose que lo anterior no significa que deba efectuársele el trámite con resultados a favor del Usuarios en caso de no ser procedente.</p> <p>5. De la encuesta de satisfacción del cliente externo, se pudo evidenciar que 11 personas contestaron, de las cuales tan sólo 2 señalaron su insatisfacción por el servicio prestado, es por ello que debemos efectuar las gestiones pertinentes para cumplir con las expectativas de los Usuarios Externos, resaltando que a dichos resultados no se les puede establecer si obedecieron a una evaluación subjetiva u objetiva.</p>
<p>GESTIÓN HUMANA</p>		<p>GRAFICAS ANEXO GESTIÓN HUMANA</p>		<p>La Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha, con el propósito de mantener la mejora continua y perfeccionar tanto el servicio como la atención al usuario, dispuso de algunos métodos de verificación como medición del trabajo, como lo fue el de realizar una encuesta de satisfacción</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	1. Oportun a recepción de las novedades reportadas para nómina.	98%	80%	<p>de Servicio al Cliente Interno de manera semestral, que para el presente año por la emergencia sanitaria se realizó de manera virtual con la herramienta Microsoft Forms, con muy buenos resultados de participación para el primer semestre de 43 encuestado y 86 encuestados en el segundo semestre del 2020.</p>
	2. Cumplimiento en la entrega de certificados laborales y de salario.	98%	80%	<p>Del resultado obtenido en general se observa que existe una alta percepción entre bueno y excelente, es decir más del 95.56% en el I Semestre y un 97.67% en el II Semestre, evidenciando un incremento en comparación al segundo semestre del 2019 el cual fue del 93.33%, se resalta que por parte del servidor judicial nos encontramos con el reto de mejorar el uso de la comunicación vía correo electrónico institucional para los procesos como: reporte de novedades, reclamaciones sobre nómina y solicitudes entre otras, se continua trabajando con el cronograma de actividades, aunque una de las debilidades más grandes son las plantas de personal para el cubrimiento total de la tareas a desarrollar por parte de la dependencia de Gestión Humana no obstante se viene trabajando por una mejora continua, oportunamente se atiende los requerimiento de los servidores judiciales, la información suministrada es clara y la amabilidad del personal a cargo es buena.</p>
	3. Atención a los requerimientos respecto a liquidación de nómina.	98%	80%	
	4. Suministro de información sobre los trámites a efectuarse respecto al área.	98%	80%	<p>Como análisis hay una sugerencia que resalta que las autorizaciones de cesantías se atiendan 100% en Riohacha, precisando que no procede dicha solicitud en razón de que estas dependencias conforman una oficina de Coordinación Administrativa adscrita a la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar, mediante Acuerdo mediante Acuerdo No PCSJA17-10718 de julio 28 de 2017, quedó adscrita a la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar, autoridad que se erige como ordenadora del gasto, actualmente representada legalmente por su Director Seccional Dr. Carlos Echeverri Cuello r. Carlos Echeverr Manuel Echeverri Cuello Diana Isabel cesantías; y a su vez, Riohacha por no tener manejo de los recursos financieros, técnicos y físico, su manejo corresponde al Coordinador de Talento Humano de la Dirección Seccional.</p>
	5. Amabilidad y respeto en el trato con el usuario.	84%	80%	



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

<p align="center">GESTIÓN TECNOLÓGICA</p>	<p>1. Acompañamiento y capacitación para el manejo de los aplicativos de los sistemas</p>	<p>1. Se contestaron 86 respuestas cuyo promedio de calificación fue de 4.4 (Calificación de 1 a 5)</p>	<p align="center">Promedio superior a 4</p>	<p>1. Teniendo en cuenta que producto de la pandemia del COVID 19 el servicio de acompañamiento y apoyo hacia los Despachos Judiciales en los aplicativos, se realizó en más del 85% de manera remota, modalidad de atención que causo impacto en el desarrollo de las labores de los funcionarios y empleados, empero a pesar del cambio se obtuvo una calificación aceptable por parte del Recurso Humano de los Despachos Judiciales</p> <p>2. Se atendieron la totalidad de las solicitudes de soporte técnico, con personal técnico capacitado para la solución de los requerimientos, pero la actividad realizada no se cumplió en su totalidad por la carencia de repuestos disponibles suministrados por parte de la mesa de ayuda por lo cual la calificación obtenida fue de 4.53.</p> <p>En el año 2020 se suministraron 56 computadores, 8 escáner, 4 servidores de almacenamiento, 7 switch de comunicaciones para mejorar las condiciones de utilización del servicio de la red LAN y la conexión al servicio de internet de los Despachos Judiciales de Riohacha, Maicao, San Juan del Cesar y Villanueva. Con la puesta en marcha del manejo del expediente digital se realizó la contratación para la adquisición de escáner para dotar a todos los Despachos Judiciales del La Guajira de este elemento necesario para realizar este proceso. Analizada todas las gestiones realizadas para la actualización del recurso tecnológico no se cubrió el 100% de la necesidad, pero se atendieron los casos más urgentes dándole prioridad a los Despachos Judiciales diferentes a la ciudad de Riohacha, esta situación género en la encuesta de satisfacción un poco de inconformismo que se ve reflejada en la calificación, pero a pesar de ello es aceptable.</p> <p>4. Durante el año 2020 el cambio en el estilo de trabajo para los Despachos</p>
	<p>2. Acompañamiento y capacitación para el manejo de los aplicativos de los sistemas</p>	<p>2. Se contestaron 86 respuestas cuyo promedio de calificación fue de 4.53 (Calificación de 1 a 5)</p>		
	<p>3. Gestión para la tecnológicos</p>	<p>3. Se contestaron 86 fue de 4.28 (Calificación de 1 a 5)</p>		



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	4. Amabilidad y respeto en el trato del Usuario	4. Se contestaron 86 respuestas cuyo promedio de calificación fue de 4.78 (Calificación de 1 a 5)		Judiciales fue radical, teniendo en cuenta que la actual pandemia obligó a trabajar de manera remota y virtual, para lo cual se usaron herramientas tecnológicas que no eran habitualmente usadas por los Despachos Judiciales, por lo tanto el personal del Área de Informática estableció la atención de los usuarios de una forma pedagógica y brindándole acompañamiento, empero ante todo el respeto y el buen trato teniendo en cuenta su capacidad y nivel de conocimiento con el propósito de mejorar el ambiente laboral en los Despachos Judiciales. Esto fue un reto, pero la encuesta demostró que la labor se cumplió y se seguirá prestando la atención teniendo en cuenta en mayor medida el factor humano y la mejor relación con los funcionarios y empleados de los Despachos Judiciales.
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	1. Atención y gestión en el desarrollo del servicio de vigilancia 2. Recepción de requerimientos respecto a la vigilancia de las instalaciones 3. Amabilidad y respeto en el trato con el usuario	1. Para el II Semestre del 2020 de 86 encuestados el promedio de calificación fue de 4.5 (Calificación de 1 a 5) 2. Para el II Semestre del 2020 de 86 encuestados el promedio de calificación fue de 4.4 (Calificación de 1 a 5) 3. Para el II Semestre del 2020 de 86 encuestados el promedio de calificación fue de 4.7 (Calificación de 1 a 5)	Promedio superior a 4	1. A pesar del cambio que ha generado la presencia de la pandemia del COVID – 19, el servicio de vigilancia se ha prestado con total normalidad. Se cuenta con un equipo de trabajo excelente y la Oficina de Coordinación Administrativa siempre ha reconocido e insistido en el desarrollo de labor con altos estándares de calidad, toda vez que son ellos la cara de presentación de nuestra entidad Rama Judicial. El resultado de la encuesta deja ver el buen desempeño del equipo asignado para tal fin. 2. Se resalta que la dependencia Administrativa atendió de manera oportuna la totalidad de las solicitudes presentadas en materia de vigilancia y seguridad tanto escritas como verbales. Pese a que existe carencia de personal, se ha dado cubrimiento en las sedes judiciales. 3. El resultado de la encuesta demuestra que está por encima de bueno, pero a pesar de ser un resultado aceptable se debe mejorar para obtener el 100% sobre excelente por parte de nuestros usuarios, situación en la que la Administración Judicial de Riohacha ha sido enfática con el objeto de dejar en alto el buen nombre institucional.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

<p>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</p>	<p>1. Gestión en los servicios de mantenimiento de las instalaciones (Sedes judiciales)</p>	<p>1. Para el II Semestre del 2020 de 86 encuestados el promedio de calificación fue de 4.1 (Calificación de 1 a 5)</p>	<p>Promedio superior a 4</p> <p>1. A pesar de los escasos recursos que asigna el nivel central, se atendieron la totalidad de las solicitudes más apremiantes existentes en el Distrito Judicial, mediante el contrato de Mantenimiento de Inmuebles 12-SER016 -2020. Quizá es esta la razón de no contar con un resultado mayor en la encuesta.</p> <p>2. Con la presencia de la pandemia del COVID-19, esta labor exigió más esfuerzos, coordinación, recursos y estrategias. Siendo una labor de vital para cumplir con los protocolos de bioseguridad en las Sedes Judiciales para conservar la salud de los servidores judiciales, con la limitación de planta de personal, teniendo que doblarse los esfuerzos de los servidores que fueron encargados de las tareas de desinfección diaria, no obstante, el compromiso y trabajo en equipo, contribuyó satisfactoriamente en atender adecuadamente los requerimientos en el servicio de aseo y desinfección.</p> <p>3. Ante la emergencia sanitaria de la pandemia del COVID-19 en coordinación con la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Valledupar, se ha podido cumplir con los requerimientos en cuanto a la dotación de elementos de protección, quizá no fue mayor el resultado en la encuesta, pero esto radica en que al inicio de la dotación de los EPP para algunos servidores el elemento suministrado del tapaboca no fue aceptado por su calidad y tamaño y se sumó que al inicio la emergencia sanitaria el personal judicial desconocía el procedimiento y punto de entrega de los elementos de protección personal, situación que fue mejorada por parte de la Administración elaborando afiches de publicidad electrónicos, divulgados por medio mensajes de WhatsApp, correo electrónicos institucionales, apoyado de manera constante por los vigías de la salud en las campañas como "Señor EPP (Equípate, Prepararé y Persevera)", el Área de Almacén de la Coordinación Administrativa llevó control y realizó lo pertinente para que no se presentara carencia de los mismos.</p> <p>4. Respecto a este servicio, que presenta un resultado con tendencia a Regular no alcanzando la meta</p>
	<p>2. Servicio de aseo en las instalaciones</p>	<p>2. Para el II Semestre del 2020 de 86 encuestados el promedio de calificación fue de 4.6 (Calificación de 1 a 5)</p>	
	<p>3. Suministro de elementos de protección personal EPP</p>	<p>3. Para el II Semestre del 2020 de 86 encuestados el promedio de calificación fue de 4.1 (Calificación de 1 a 5)</p>	
	<p>4. Suministro de la prestación del servicio de fotocopiado</p>	<p>4. Para el II Semestre del 2020 de 86 encuestados el promedio de calificación fue de 3.4 (Calificación de 1 a 5)</p>	



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

				enfrentar la nueva modalidad de trabajo en casa y con algunos inconvenientes involuntarios en el proceso contractual, el inicio del servicio comenzó tarde para la vigencia del 2020, aunado a ello, las restricciones de ingreso de personal a las sedes judiciales que es donde se encuentra el contratista, imposibilitó su adecuada prestación. Efectivamente los servidores judiciales han manifestado la falta del servicio, empero en este momento se cuenta con la disposición de atención y cumplimiento de las necesidades de los despachos, así mismo debido a la pandemia generada por el Covid-19 se disminuyó considerablemente el uso de este servicio.
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	<p>1. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Atención a las solicitudes de reporte de los accidentes de trabajo y/o enfermedades</p> <p>2. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Gestión de coordinación de SG-SST ante la administradora de riesgos laborales, en los programas de prevención y promoción de salud y bienestar de los servidores.</p> <p>3. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Gestión de coordinación de SG-SST ante la administradora de riesgos laborales, en los programas de prevención y promoción de salud y bienestar de los servidores.</p>	GRAFICAS ANEXO GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Promedio superior a 4	<p>1. Calificación: 44% El porcentaje relativamente esta superior a bueno. Nos puede generar la interpretación que la falta de conocimiento del servidor, de cuáles son los canales de atención y no contar con el caso de manera de personal, no se interesan por conocerlo. Se puede tomar este resultado como una acción de mejora, reiterando este tipo de información al servidor, para casos futuros o presentes y se cuente con el mejor resultado a futuro.</p> <p>2. Calificación: 43%- Este resultado se escala en bueno. Se puede resaltar que, ante la situación presente del año, de la emergencia sanitaria, ARL Positiva con su equipo de profesionales, de manera virtual atendieron los programas de prevención y promoción de salud y bienestar de los servidores, haciendo uso de elementos lúdicos con una participación menor al año 2019, en razón, a que el cambio de modalidad de trabajo en casa para el servidor judicial, está en un proceso de adaptación y no le dan espacios o lugares para actividades de este tipo.</p> <p>3. Calificación: 43% - Ante la emergencia sanitaria este proceso genero un cambio en el desarrollo, en razón, a que las capacitaciones para los brigadistas de emergencia se realizaron de manera virtual. Pero al momento de socialización, este tipo de aprendizaje, por ser de compromiso práctico (como trabajo de campos en espacios abiertos) nos genera un menor nivel de recepción, pero están procesando estrategias con el personal profesional de cómo para esta anualidad mejoremos este resultado. En</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	<p>4. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Oportuna atención de los requerimientos ante Comité COPASST, comité de convivencia laboral, COE y bienestar social.</p> <p>5. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Amabilidad y respeto con el usuario</p>	<p>GRAFICAS ANEXO GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</p>		<p>referencia al control de extintores, hasta el año 2020 estaba vigentes, y se procedió a la provisión de recursos por parte del responsable del trámite en nivel seccional. En la presente anualidad fueron recargados, revisados y generado el debido mantenimiento a de los extintores de este Distrito Judicial.</p> <p>4. Calificación: 46% - Con la presencia de la pandemia Covid-19, los comités siempre han estado prestos a cualquier requerimiento que se llegare a presentar y han tenido aceptación por parte de los servidores judiciales. El comité COPASST generó gestiones tendientes a procurar el bienestar de los servidores judiciales. Para el Comité de Convivencia Laboral fue una lucha, pues se incrementó notablemente las quejas de presunto acoso laboral en este Distrito Judicial, pero siempre dispuestos a ser un puente de dialogo entre los servidores judiciales, para el mejorar el clima laboral de los despachos judiciales. El comité de Bienestar Social ante la emergencia sanitaria implementó nuevos estilos para llevar hasta las residencias de los servidores judiciales actividades de unión entre las familias y que ante la emergencia sanitaria fueron de mucha aceptación. Este resultado da el reflejo de algo muy positivo, en razón de que el servidor espera estas actividades con alegría, siendo un espacio de unión familiar.</p> <p>5. Calificación: 4.4% - La calificación demuestra que a pesar de ser un resultado de superior a bueno se debe mejorar con el fin de obtener 100% de aprobación y aceptación por parte nuestra comunidad judicial, pues la Oficina de Coordinación Administrativa siempre se ha destacado por dar solución a los requerimientos y prestar un buen servicio de manera oportuna.</p>
<p>ASISTENCIA LEGAL</p>	<p>No es procedente hacer una encuesta debido a que es incompatible con el objetivo que corresponde a la representación de la entidad (Rama Judicial)</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Para efectos de calificación de servicios de satisfacción del cliente en el Proceso de Asistencia Legal, se debe indicar que es incompatible con el objetivo que corresponde a la representación de la entidad (Rama Judicial) en asunto litigiosos en defensa de los derechos de la entidad, y en aras de la transparencia y reserva sumarial, que no es procedente tener contacto estrecho con los abogados que representa la contraparte. Pero en aras de efectivizar la calidad y gestión, se procura a partir de esta</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

				anualidad el diseño de una encuesta de satisfacción en cuanto a las labores realizadas por la oficina de Asistencia legal, practicada a los usuarios tanto internos y externos cuando esto proceda.
--	--	--	--	---

4. ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTA	No. PENDIENTES	ANÁLISIS (Analizar tendencia período vs. período)
Peticiones				
Quejas				
Sala Administrativa/ Vigilancias judiciales	59	59	0	Para el año 2020 se evidencia un incremento en la presentación de solicitudes de Vigilancia Judicial Administrativa generado en el cambio del modelo de la atención al público (Virtualidad de los trámites judiciales), así mismo la creación de un formulario estándar, la generación del Manual 2.0 de Vigilancia Judicial Igualmente se evidencia que se presentaron 59 Solicitudes las cuales fueron tramitadas de forma oportuna atendiendo el procedimiento reglamentario para ello.
Mejoramiento de infraestructura física	8	8	0	Se evidencia que en la presente anualidad se recibieron un total de 8 quejas, las cuales fueron atendidas oportunamente e igualmente se constató que a comparación del año 2019 ha disminuido la presentación de quejas, teniendo en cuenta que en el año anterior se dio inicio a la pandemia generada por el Covid-19, lo que aumentó considerablemente los requerimientos a esa área.
Asistencia Legal	26	26	0	Es importante resaltar que el Área de Asistencia Legal se encuentra a cargo de servir como soporte jurídico a la Coordinación Administrativa de Riohacha. En ese contexto se atendieron 26 quejas las cuales fueron tramitadas oportunamente por la respectiva área. Así mismo se evidencia que las quejas presentadas disminuyeron a comparación a las presentadas en el año 2019.
Reclamos				
Sugerencias y/o Felicitaciones				
TOTAL	108	108	0	Durante el año 2020 se evidencia que se presentaron un total de 108 quejas las cuales en cada una de las áreas fueron atendidas de forma oportuna y dentro de los parámetros establecidos en la Ley y reglamentos.



5. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA

El Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira y la oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha han realizado un esfuerzo permanente para la mejora continua enfocada al cumplimiento de los objetivos del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2019 – 2022 denominado “Justicia moderna con transparencia y equidad”.

Es de resaltar que el resultado de la gestión es satisfactoria y la misma está soportada en la labor y compromiso de la alta dirección y de los líderes de cada proceso, quienes se enfocaron en alcanzar los objetivos estratégicos direccionados a la mejora de la efectividad de la Rama Judicial y disminuir la congestión, a fortalecer la transparencia y apertura de datos, a mejorar el acceso a la justicia, a fortalecer la autonomía e independencia judicial, administrativa y financiera y a atraer, desarrollar y mantener a los mejores servidores judiciales. Estos logros no hubieran sido posibles sin el trabajo armónico y la sinergia con los Magistrados del Tribunal Superior del Distrito Judicial de **Riohacha**, del Tribunal Administrativo de La Guajira y la Sala Jurisdiccional Disciplinaria de La Guajira, así como con los Jueces y Empleados del Distrito a quienes extendemos nuestros más sentidos agradecimientos.

Dentro de las actividades del SIGCMA en el año 2020 se resaltan las siguientes:

- Se midieron y analizaron los indicadores con sus respectivas variables, respecto de la aplicación y cumplimiento establecida para cada uno de los procesos delegados en la seccional, lo cual se encuentra registrado en el libro de Excel que se ha implementado para cada proceso con sus riesgos.
- También se identificaron y calificaron los riesgos, de lo cual quedó constancia mediante actas realizadas por cada proceso sobre valoración de riesgos.
- Para el año 2020 se crearon Acciones de Gestión Correctivas, generadas por la auditoria externa, las que a la fecha se encuentran ejecutadas y cerradas.
- El proceso de Planeación Estratégica se viene encargando periodo a periodo de llevar el control y realizar un seguimiento al cumplimiento de las actividades que están a cargo del resto de enlaces dentro de los diferentes Planes Operativos, obteniendo como resultado el 100% respecto al cumplimiento de las actividades programadas y plasmadas en el libro de Excel.

Por otro lado es importante resaltar que cada trimestre el proceso de Planeación Estratégica lleva un Cuadro de Control, donde quedan consignadas y consolidadas las actividades de los diferentes Planes Operativos, arrojando el porcentaje de cumplimiento en cuanto al desarrollo de las mismas, así:

Primer Trimestre: 100%
Segundo Trimestre: 100%
Tercer Trimestre: 100%
Cuarto Trimestre: 100%



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
1	Modernización Tecnológica y Transformación Digital	Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta.	95%	La transformación digital cuenta con un 95% en el año 2020, debido al gran servicio digital de la justicia, soportado en el expediente electrónico, Gestión de herramientas colaborativas Office 365, Aplicativo de nómina efinómina, Digitalización interna entre otros y en su esencia persigue la mejora del servicio a la ciudadanía, fundado este en los principios de la administración de justicia, la optimización de los procedimientos, la generación de conocimiento e información útil a partir del análisis de datos, la ampliación de los canales de acceso, la seguridad de la información y los procedimientos y la mejora en la experiencia del usuario cuando debe acudir a la administración de justicia.
2	Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.	92%	Proceso Contractual No. 12-DE 2020, cuyo objeto "Contratar a nombre de la Nación - Consejo Superior de La Judicatura – Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Seccional de Valledupar, el desmonte de ascensor existente, adecuación de obra civil y eléctrica, suministro, transporte, Instalación, pruebas y puesta en funcionamiento de un ascensor para el Palacio de Justicia "Luis A. Robles de la ciudad de Riohacha. proceso contractual 12-COM002 de 2020, para la adquisición de Mobiliario para salas de audiencias tipo B, con el fin de dotar a los despachos judiciales de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa de La Guajira en Riohacha, Maicao, San Juan del Cesar y Villanueva. proceso contractual 12-COM005 de 2020, para la adquisición de equipos de aire



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				los despachos judiciales y Dependencias Administrativas del Distrito Judicial de Riohacha. proceso contractual 12-ARR012 de 2020 para Contratar el arrendamiento y/o alquiler de un inmueble ubicado en el municipio de Dibulla, para el funcionamiento del Juzgado de esa municipalidad. Judicial de Florencia
3		Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.	93%	Disminución considerable en el uso de papel, toners y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos y la virtualidad del trabajo en casa como lo es Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint. Planeer, One Drive entre otros), Correo electrónico, Whatsaap, Twitter, Sigobuis web, Justicia XXI, Lifesize entre otras que ha disminuido favorablemente los aspectos e impactos ambientales al interior de la seccional. Sin embargo se evidencia el incremento correlativo del servicio de energía eléctrica y aumento de la jornada laboral.
4		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	95%	Se ha reducido notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que el parque automotor no presenta tanta actividad vehicular debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio ambiente y en el cumplimiento de los contratos de obras. Resultando que esta Seccional solo cuenta con un tres automotores, los cuales no se encuentran en servicio



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
5	Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.	97%	debido a la virtualidad que ha generado la no necesidad del uso de los mismos. El cumplimiento de la legislación ambiental se puede evidenciar en los contratos de obras donde se da revisión, verificación y supervisión a estos lineamientos legales ambientales. Dentro de los pliegos de condiciones de los procesos contractuales se establece las obligaciones en materia ambiental, del contratista.
6		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.	85%	Se elaboro la lista de elegibles correspondiente a la convocatoria N°. 3 que se encontraba en trámite. Así mismo se dio cumplimiento al cronograma de la Convocatoria N°. 4, establecido por Nivel Central. Se atendieron los requerimientos de Nivel Central en el desarrollo de la exhibición de las pruebas de conocimiento de la Convocatoria N°. 27.
7		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización.	93%	Para el fortalecimiento de la competencia se presto el apoyo de divulgación del Plan Virtual de Formación 2021 a través de una plataforma LMS, el cual incorpora 45 cursos MOOC y 7 módulos de autoformación virtualizados. Igualmente se publicito los ciclos de capacitaciones online, cuyas conferencias se emiten a diario, en la mañana y en la tarde, así como de 8 diplomados virtuales para la práctica judicial a través de la plataforma LMS, una en cada semestre y mantener a disposición de los servidores judiciales los contenidos académicos virtuales
8		Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.	92%	La gestión del conocimiento dio un giro rotundo pasando de la presencialidad, con un alto componente logístico, a la virtualidad, desarrollando para ello las actividades de capacitación en entornos virtuales mediante el uso y aprovechamiento intensivo de las TIC's



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
9	Transformación de la Arquitectura Organizacional.	Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.	96%	Teniendo en cuenta las herramientas tecnológicas implementadas y toda la transformación tecnológica que ha tenido la entidad, se evidencia la reducción notoria de agua, papel y disposición final de los recursos, minimizando los recursos y generado menos impacto ambiental al medio ambiente.
10		Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	94%	Se ha reducido notoriamente las emisiones atmosféricas debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio ambiente y en el cumplimiento de los contratos de obras para las transformación y mayor cobertura de los despachos judiciales del país.
11	Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos.	87 %	El nivel de satisfacción del usuario se puede evidenciar en las encuestas de satisfacción realizadas en la vigencia 2020, la cual muestra un resultado muy satisfactorio debido a la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que ha generado trámites más ágiles y oportunos optimizando tiempo y recursos para brindar el mejor servicio de justicia.
12	Calidad de la Justicia	Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	92%	Se logró participar en las capacitaciones y formación del SIGCMA y del componente ambiental por medio de las herramientas tecnológicas implementados por la entidad, logrando una mayor competencia en el manejo del sistema.
13		Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).	100%	Para el año 2020, se logró la recertificación del SIGCMA en la Norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286: 2018 de la Rama Judicial
14		Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización	98%	Se ha fortalecido continuamente las competencias por medio de la participación de la seccional en los Diplomados Programa de Formación Virtual de 136 Horas en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 de la Rama Judicial, Diplomado Virtual de 136 Horas, para la



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				formación auditores internos HSEQ y Formación Virtual de Auditores Internos en Sistema de Gestión Ambiental: Para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basados en la Norma NTC ISO 14001:2015.
15		Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial.	92%	Desde la CSJGUA se adelantaron acciones tendientes a lograr la publicidad de las capacitaciones brindadas por la EJRLB, logrando con ello incrementar las competencias éticas de los servidores judiciales, dentro de la programación realizada en el Nivel Seccional se adelantó una capacitación en materia de ética judicial y derecho disciplinario en épocas de pandemia, que contó con la participación de 70 servidores judiciales, contribuyendo con esta actividad a la adquisición de destrezas en los mismos.
16	Anticorrupción y Transparencia	Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana.	100%	Durante el 2020 se produjo la implementación del modelo de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura, con la expedición del Acuerdo PCSJA20-114784 de enero de 2020, cuya implementación fue coordinada desde la Oficina de Comunicaciones, la cual estableció criterios fundamentales que debe contener la información que emane desde la Corporación y que son: calidad, oportunidad y relevancia. En este marco, se logró contar con la participación, tanto de la ciudadanía en general como de diferentes grupos de interés, en las diversas actividades que se lograron desarrollar a lo largo del año, partiendo de las necesidades de información para luego clasificar aquellas de vital importancia, y responder así de manera objetiva a las necesidades de los destinatarios



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES-

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
CARRERA JUDICIAL	<p>Cobertura de Carrera Judicial – Jueces</p> <p>((Número total de cargos de Jueces provistos por carrera (A) + Número de Listas de Elegibles de Jueces Tramitadas (B) + Número de vacantes de Jueces reportadas sin Listas de Elegibles < a 180 días (C) / Número total de cargos de Jueces de carrera (D)) * 100</p>	100%	100%	<p>El Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira alcanzó una cobertura de LA COBERTURA DE LA CARRERA JUDICIAL EN EL DISTRITO JUDICIAL DE RIOHACHA FUE DEL 19.53%, LO QUE INDICA QUE LA EN ESTE DISTRITO DE 63 DESPACHOS EXISTENTES, 31 SE ENCUENTRAN EN PROVISIONALIDAD, DEBIENDO DESTACAR QUE AUN HAY REGISTROS DE ELEGIBLES PARA OCUPAR LOS CARGOS Y LOS ASPIRANTES A PESAR DE SR PUBLICADAS LAS VACANTES NO OPCIONAN. Con la creación de despachos indicador de cobertura; de igual forma se ha reducido la cobertura dado que por cumplimiento de la edad se han tenido que realizar retiro forzoso a varios jueces y entre otras situaciones</p>
	<p>Cobertura de Carrera Judicial – Empleados</p> <p>((Número total de cargos de Empleados provistos por carrera (I)+ Número de Listas de Elegibles de Empleados Tramitadas (J) + Número de vacantes de Empleados reportadas sin Listas de Elegibles (K)/ Número total de cargos de Empleados de carrera(L)) * 100</p>	100%	100%	<p>El Consejo Seccional de la Judicatura del La Guajira la cobertura de la carrera judicial en el distrito judicial de Riohacha fue del 79,54%, lo que indica que la en este Distrito de 285 cargos despachos existentes, 61 se encuentran en provisionalidad, debiendo destacar que los registros de elegibles para ocupar los cargos se encuentran vencidas</p> <p>por lo que la cantidad de plazas vacantes no pueden ser cubiertas hasta tanto no se expida un nuevo registro por parte del Consejo Seccional, el cual corresponde a la Convocatoria N°. 4, concurso que se encuentra en trámite; además, se debe tener en cuenta que aun cuando durante este periodo se presentó un incremento en número de plazas de cargos de empleados con ocasión a la creación de despachos judiciales en el Distrito Judicial mediante Acuerdo PCSJA20-11650 de 2020 Los integrantes de los Registros de</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	Satisfacción de Usuarios del Sistema de Carrera Judicial (Número de funcionarios que respondieron Excelente, Muy Bueno y Bueno (M)/Número de Magistrados y Jueces encuestados (N)) *100	90%	85,36%	Los resultados obtenidos en la encuesta practicada durante la vigencia 2020, se obtuvo un porcentaje de satisfacción de 85,36% teniendo como base de medición 41 Magistrados y Jueces.
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	Oportunidad en el reporte de información de gestión judicial (Cantidad de reportes (A) /No. Reportes Esperados (B))*100	100%	48,335%	Durante el año, el nivel de oportunidad en el reporte de la información estadística alcanzó fue aplazado, debido a la Pandemia generada por el COVID-19, generando que el mundo se encuentre en emergencia sanitaria, de manera que el H. Consejo Superior de la Judicatura decidió ampliar el plazo del reporte y novedades de información de todo el año 2020, en el aplicativo SIERJU, hasta el día 31 de enero de 2021. conforme a la Circular 34 del 03/11/2020.
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Divulgación del Plan Sectorial de Desarrollo Única Variable del indicador Divulgación del Plan Sectorial de Desarrollo	100%	100%	Universo 41 encuestas, obteniendo como resultados por la opción si - 29 y no - 12, entendiendo que no es que no lo hayan recibido, sino que no la han revisado.
	Avance del Plan Operativo Institucional (Actividades ejecutadas del Plan Operativo de la Seccional/Avance del Plan Operativo Programado) *100	100%	100%	Dentro del Plan Operativo del año 2020, se efectuaron durante el año todas las actividades establecidas cumpliendo con ello el 100%.
REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS	Satisfacción de usuarios que solicitan servicios de la URNA (Nº de encuestas satisfactorias (A)/ Nº Total de encuestas realizadas(B)) *100	100%	100%	Durante el año se pudo establecer que se entregaron a satisfacción el 100% de los productos, teniendo en cuenta el ítem de encuesta formulado en el Formato de entrega de Tarjetas Profesionales y otros.
	Oportunidad de respuesta a las solicitudes (Nº de Respuestas (Productos) entregadas oportunamente (C)/ Nº Total de solicitudes (D)) * 100	100%	100%	En el primer trimestre se hizo entrega de 118 productos a satisfacción, cumpliendo el 100% de las solicitudes elevadas para ese periodo.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	Conformidad de los productos entregados (Nº de Productos conformes entregados (E) / Nº Total de productos entregados (F)) * 100	100%	100%	En el primer trimestre se encuestaron un total de 118 productos los cuales fueron a total conformidad de los solicitantes.
FORMACIÓN JUDICIAL	Cumplimiento de los Programas de Formación Judicial (No.de cursos ejecutados (A)/No.de cursos programados(B))*100	100%	100%	Durante el año 2020 teniendo en cuenta la pandemia establecida por el Covid-19 las capacitaciones se programaron y ejecutaron virtualmente lo que generó una mayor participación por parte de los Usuarios Internos, efectuándose un total de 101 capacitaciones.
REORDENAMIENTO JUDICIAL	Tasa Anual de Ingresos (Demanda anual del aparato de justicia año de medición (A) - Demanda anual del aparato de justicia año base(B)) / (Demanda anual aparato de justicia año base(B)) * 100	90%	0%	Al efectuar el estudio de la Tasa Anual de Ingresos durante la presente anualidad, se puede establecer que la demanda anual del aparato de justicia del 2020 disminuyó un 50,6% a comparación del año anterior, todo debido a la pandemia generada por el Covid-19, lo que generó que los Usuarios no lograran acudir personalmente a solicitar el servicio de la Justicia, teniendo de presente que los tramites se efectuaron de forma virtual y la población carece de acceso a este servicio.
	Atención Propuestas de Reordenamiento (Número de propuestas tramitadas(C) / (Número de propuesta allegadas(D)) * 100	90%	0%	En el año 2020 se presentaron 3 propuestas de Reordenamiento las cuales no presentaron ningún margen de error e igualmente fueron aprobadas y remitidas al superior en el caso de la creación de un cargo permanente para el Consejo Seccional de la Judicatura.
	Margen de Error en Proyección de Acuerdos (No. Acuerdos modificados(E)/No. Acuerdos Propyectados(F))*100	90%	100%	Durante el año no existió ningún proyecto que presentara margen de error por lo cual se cumplió con el 100% del indicador.
	Cobertura Despachos Judiciales (0.8 *(Número de Despachos Judiciales año de medición(G) - No. Despachos Judiciales año base(H))/ Número de	N/A	N/A	Durante el año no se presentaron Despachos Judiciales con horario extendido en el año de medición, así como tampoco se presentaron en el año base, ósea 2019.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	<p>Despachos Judiciales año base(H))+0.2* (Número de Despachos Judiciales con horario extendido año de medición(I) - No Despachos Judiciales con horario extendido año base (J))* 100</p>			
	<p>Estudios de opinión de acceso a la justicia</p> <p>Resultados encuesta de opinión</p>	90	98%	<p>El Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, evaluó el nivel de satisfacción por parte del cliente externo con relación a la prestación del servicio en los despachos del Consejo; evidenciando que el 98% de los usuarios encuestados percibieron como excelente el trato, amabilidad en la atención brindada por parte de los funcionarios y empleados de estos despachos, así como también la información suministrada por las dos oficinas. Para el Consejo Seccional de la Judicatura del La Guajira son muy importantes nuestros usuarios, es así que en la encuesta de satisfacción del cliente externo en el tiempo de respuesta a sus solicitudes y la presentación de las oficinas fueron calificados como excelente, teniendo en cuenta que Cumple con buena infraestructura y adecuación de sus escritorios y equipos de trabajo.</p>
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	<p>Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones</p> <p>(Sumatoria del porcentaje de avance por actividad(A)/ Sumatoria del porcentaje programado por actividad(B))</p>	90%	100%	<p>Durante el año 2020 se efectuaron las gestiones pertinentes para cumplir con las actividades programadas en la matriz de comunicación, haciendo uso de los medios de comunicación para difundir la información a los usuarios internos y externos, el uso del internet entre otros.</p>
	<p>Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente</p> <p>(Número de solicitudes atendidas QRS(C) /Número de solicitudes recibidas QRS(D))*100</p>	90%	100%	<p>Durante el año 2020 se recibieron un total de 60 solicitudes de Vigilancia Judicial Administrativa, las cuales fueron atendidas de forma oportuna por parte del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, cumpliendo con los tiempos establecidos para ello.</p>
	<p>Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias</p> <p>(Sumatoria de los días de gestión(E)/total de solicitudes registradas en el periodo(F))</p>	90%	100%	<p>En el Primer trimestre se tiene que el tiempo promedio de atención de las QRS fue el adecuado teniendo en cuenta la cantidad de solicitudes que se recibían trimestralmente, cumpliendo con ello la meta establecida.</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

MEJORAMIENTO SIGCMA	Cumplimiento del Plan de Implementación del SIGCMA Seccional Guajira (Porcentaje de cumplimiento Seccional Riohachaa/ Porcentaje programado avance SIGCMA Riohacha)*100	100%	100%	En el año 2020 se efectuaron todas las actividades establecidas en el Plan operativo, pese a que en la actualidad estamos afrontando la pandemia generada por el Covid-19.
	Desempeño de los Proceso del SIGCMA Riohacha (Indicadores calculados de los procesos SIGCMA / Indicadores establecidos de los procesos SIGCMA)*100	100%	100%	Durante el año 2020, se efectuaron todas las actividades tendientes para efectuar la medición de los indicadores establecidos en cada uno de los procesos, cumpliendo con las metas establecidas.
	Porcentaje de personas encuestadas que presentan percepción Excelente y Buena sobre los servicios que presta el CSJGUA Porcentaje de personas con percepción Excelente + Porcentaje de personas con percepción Buena sobre servicios del CSJGUA	100%	100%	Se encuestó a un total de 118 personas de las cuales el 100% calificaron el servicio suministrado por el Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira como excelente, lo anterior teniendo en cuenta que los términos de respuesta se redujeron por la implementación de los servicios virtuales, lo que facilitó el trámite con los usuarios.
GESTIÓN DOCUMENTAL	Correspondencia Externa del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira Nº. De correspondencia que ingresa en el año	N/A	N/A	De acuerdo a la documentación que se encuentra debidamente registrada en el SIGOBIUS durante el año 2020, se recibieron 1 480 documentos de carácter externa por medio de esa plataforma, resaltando que debido a la pandemia generada por el Covid-19, la mayoría de memoriales no fueron registrados en este sistema puesto que la información paso a ser entregada de forma digital, por lo cual llegaba directamente a los correos electrónicos de los Empleados del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira.
	Evidenciar la variación numérica de la generación de correspondencia Interna que produce la Seccional Nº. De correspondencia Interna que se genera en el año	N/A	N/A	De acuerdo a la documentación que se encuentra debidamente registrada en el Sigobius se logró establecer que, durante el año 2020, se generaron 1089 documentos de carácter interno.
	Correspondencia Externa del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira	N/A	N/A	De acuerdo a la documentación que se encuentra debidamente registrada en el SIGOBIUS durante el año 2020, se recibieron 480 documentos de carácter externa por



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	Nº. De correspondencia que ingresa en el año			medio de esa plataforma, resaltando que debido a la pandemia generada por el Covid-19, la mayoría de memoriales no fueron registrados en este sistema puesto que la información paso a ser entregada de forma digital, por lo cual llegaba directamente a los correos electrónicos de los Empleados del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira.
GESTIÓN HUMANA	<p>Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana</p> <p>(No. Encuestas evaluadas por encima de bueno (A) / No. Total de encuestas (B))*100</p>	100%	95.56%	<p>Durante el año 2020 la satisfacción Cliente Interno se observa que presento un aumento y continua con una alta percepción entre bueno y excelente, es decir más del 97.67% subió en comparación al I semestre del 2020 que fue del 95,56 %, se indica que para este periodo se continuo con la encuesta de manera virtual con la herramienta Microsoft Forms, se ha mejorado el uso de la comunicación vía correo electrónica institucional por parte de los servidores judiciales en los reporte de novedades, reclamaciones sobre nómina y solicitudes etc bajo el cronograma de actividades, continuamos con una mejora enfrentando los nuevos retos y cambios que nos trae el trabajo virtual en la modalidad de trabajo en casa.</p>
GESTIÓN TECNOLÓGICA	<p>Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos Riohacha</p> <p>Numero de respuesta con calificación Satisfactoria / Numero de Respuestas de las encuestas) * 100</p>	90%	88%	<p>Para el proceso de cumplimiento del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Despachos Judiciales se realizó una encuesta donde se evidencio la aceptación de los servicios prestados, pero no se alcanzó la meta propuesta teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta en el suministro de repuestos no es la adecuada por lo tanto se presenta bastante inconformismo que desdibuja la atención y apoyo prestado por parte del recurso humano de Área de Informática y de soporte tecnológico</p>
	<p>Nivel de Atención de los servicios de Tecnología solicitados en Riohacha</p> <p>Nivel de Atención de los servicios de Tecnología solicitados en Riohacha = (Número de Servicios Cerrados Riohacha / Total de servicios solicitados en Riohacha)*100</p>	90%	95,39%	<p>Durante el año 2020 se presentaron 867 (452 Presenciales - 415 Remotos) casos de requerimientos de los cuales se cerraron 827, los casos que no fueron cerrados se deben al suministro de repuestos para la solución de las necesidades de los Despachos Judiciales. Teniendo en cuenta la difícil situación producto de la pandemia del COVID 19, se realizó acompañamiento remoto y virtual a los funcionarios y empleados de los Despachos Judiciales</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	<p>Nivel de Cobertura de los Sistemas Telemáticos.</p> <p>Nivel de Cobertura de los Sistemas Telemáticos en Riohacha = (Cantidad de despachos judiciales con servicio de acceso a internet / Cantidad total de Despachos Judiciales en funcionamiento)*100</p>	100%	100%	<p>Teniendo en cuenta el efecto que causo la pandemia del COVID 19 y que cambio de manera radical el comportamiento en el desarrollo de las labores de los Despacho Judiciales, se destaca la manera de trabajar usando el uso de las comunicaciones con la utilización del internet y que con algunos contratiempos tanto técnicos como en el cambio de los hábitos en el manejo de las herramientas tecnológicas se prestó el servicio, garantizando la gestión de los procesos judiciales en los Despachos Judiciales del Departamento de La Guajira</p> <p>En la vigencia 2020, El Área</p>
<p>MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA</p>	<p>Cumplimiento Mejoramiento y mantenimiento Infraestructura Física</p> <p>(Presupuesto Ejecutado Mejoramiento y Mantenimiento(A)/Presupuesto Asignado Mejoramiento y mantenimiento(B))*100</p>	100%	100%	<p>Administrativa de Riohacha – La Guajira, alcanzó una cobertura del 100% de ejecución de lo propuesto. Esto no significa que se haya dado cabal cobertura a todas las necesidades existentes en el Distrito Judicial, sino que esto ha conllevado a dar prioridad a las mismas clasificándolas según su grado de importancia.</p>
	<p>Cumplimiento recursos presupuestales de infraestructura física</p> <p>(Recursos asignados ejecutados(C)/Cantidad recursos solicitados plan de desarrollo(D))*100</p>	100%	100%	<p>Para la vigencia 2020, el nivel central asigno la suma de \$782.000.000. De los cuales se reversaron 263.340.900, por cuanto los procesos a estructurar la consultoría base para este proceso presento fallas, motivo por el cual no existía el soporte necesario para a elaborar los respectivos procesos contractuales. Es así, que quedó un saldo para ejecutar de \$518.659.100. Al momento de ser adjudicados los procesos contractuales estos quedaron por debajo del presupuesto establecido, reversándose finalmente un valor de \$6.885.694. A pesar de haber devuelto algunos recursos y a la problemática de salubridad pública</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

				existente en el país con la presencia de la pandemia del COVID-19 Se cumplió con lo propuesto respecto a las necesidades de inversión planeadas por el Area Administrativa de la Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha.
	Número de usuarios beneficiados con Infraestructura Física Número de funcionarios y empleados beneficiados con modernización de infraestructura física durante la vigencia fiscal(G)	100%	0%	No se ejecutó modernización de infraestructura física, en vista que para la vigencia del 2020 no surgieron necesidades ni requerimientos, como tampoco se asignaron recursos desde nivel central
ASISTENCIA LEGAL	Ejecución de actuaciones por apoderados judiciales Número total de actuaciones realizadas (A)/número total de apoderados (B) *100	100%	100%	Para el año 2020 se efectuaron un total de 105 actuaciones entre las que comprende (Contestaciones de Demandas, alegatos de conclusión, apelaciones de sentencias, fichas de conciliación prejudicial y Judicial, alimentación de plataformas (EKOGUI y GCC). Que con respecto al año anterior 2019 en el cual se realizaron 170 actuaciones, se presentó una reduciendo del 38.2% con respecto al año 2020. La reducción notablemente en las actuaciones procesales, es como consecuencia de la pandemia, debido al confinamiento obligatorio decretado por el gobierno y a las medidas tomadas por la Rama judicial. Lo que desencadenó un sinnúmero de falencias como: dificultades de conectividad, deficiencia en los medios tecnológicos con los que se laboraran, no se cuenta con la digitalización de los expedientes, cambio de lugar de trabajo (trabajo en casa), que poco se ha ido superando y ha permitido paulatinamente el acceso a la justicia y por ende las actuaciones desplegadas por el proceso de Asistencia legal.
	Fallos favorables a la Nación (No de fallos favorables a la nación rama judicial (C)/ Número total de fallos (D))*100	70%	53%	Durante el año 2020, la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo profirió 109 fallos de los cuales tan solo 47 fueron a favor de la Nación que equivale a un 43%. El resaltando de los fallos desfavorables obedecen a criterios de Unificación del Consejo de



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

				<p>Estado, siendo ajena las actuaciones desplegadas por el área de asistencia legal.</p> <p>Se evidencia por parte del proceso de asistencia legal, que una de las acciones de mejora sería la creación de un nuevo cargo permanente en el área, dado el incremento de demanda administrativas y sumado a ello existen 4 Juzgados Administrativos y 3 Despachos de Magistrados Contenciosos Administrativos atendidos por un solo servidor judicial</p>
	<p>Requerimientos atendidos oportunamente</p> <p>(Número de requerimientos atendidos oportunamente (E)/ Número total de requerimientos atendidos (F) por 100</p>	100%	100%	<p>Durante el año 2020 se recibieron un total de 26 requerimientos los cuales fueron atendidos de forma inmediata y oportuna de acuerdo a lo establecido por la Ley.</p> <p>Corresponde a las peticiones que recibe las dependencias de (Gestión Humana, Área Administrativa y Oficina de Apoyo) de la Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha, que son trasladadas pro competencia e idoneidad al área de Asistencia Legal de las cuales requieren un concepto con temas calificados con una complejidad mayor de soporte</p>
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	<p>Frecuencia de accidentalidad</p> <p>(No. de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes/No. de trabajadores en el mes) X 100</p>	0,17	4,76	<p>De los 285 servidores judiciales de planta permanente que laboraron en el Distrito Judicial de Riohacha, al mes se presentaron 1.3 accidentes de trabajo, para un total de 12 en el año 2020.</p> <p>Para la vigencia del 2020 los accidentes supero la meta programada, en razón que, por cambio de lugar de trabajo de los servidores desde sus casas, por no contar con los espacios adecuados existe más factores de riesgos para que ocurran los incidentes y/o accidente de trabajo, debido que más del 60% de los servidores judiciales se encuentran laborando desde sus residencias por motivos del Covid-19.</p>
	<p>Severidad de accidentalidad</p> <p>(No. de días de trabajo perdidos por accidentes de trabajo en el periodo + No de días cargados en el periodo/ No. de trabajadores en el mes) x 100</p>	1,71	12,52	<p>De los 285 servidores judiciales que laboraron en el Distrito Judicial de Riohacha, para el 2020 por los 12 accidentes laborales reportados se generó un ausentismo por incapacidad de 516 días, con un promedio de 23.5 días por mes.</p> <p>Lo anterior a razón que los servidores judiciales laboraron</p>



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

				desde casa y se incrementó notablemente los accidentes de trabajo, superando la meta proyectada por ausentismo, asunto que por parte del área de SGSST se han tomado las medidas correctivas con la creación de un manual y protocolo de trabajo en casa y asesoría de sensibilización de trabajo seguro apoyado por los profesionales de la ARL de manera virtual.
	Proporción de accidentes mortales (No. accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año/Total de accidentes de trabajo que se presentaron el año)X100	0	0	De los accidentes reportados para el año el 2020, no hubo accidente de trabajo mortales. Resultado positivo para la entidad
	Incidencia de Enfermedad Laboral (No. casos de casos nuevos de enfermedad laboral en el período "Z" / Promedio total de servidores en el periodo "Z") X 100000	103,5		Del total de los servidores judiciales que corresponde a 311, para el año 2020 no presentaron casos nuevos de enfermedad laboral.
	Prevalencia de Enfermedad Laboral (Nº de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el período/ Promedio total de servidores en el periodo) X 100000	3.287	2.4%	Del total de los servidores judiciales que corresponde a 311, para el año 2020 se cuenta con un acumulado de 13 casos de enfermedad laboral, a los cuales se les realizó el seguimiento correspondiente. En necesario resaltar que estas enfermedades están clasificadas en su mayoría por diagnóstico osteomusculares y que de manera periódica se adelanta los seguimientos y recomendaciones para mejorar el estado de salud de los servidores judiciales.
	Ausentismo por causa medica (No. de días de ausencia por incapacidad de origen laboral o común en el mes / No. de días de trabajo programados en el mes)X100	1.30	1,4	Para este indicador se puede informar que por mes se perdieron 9.1 de días programados de trabajo por incapacidad médica enfermedad general, teniendo presente que durante el año fueron 544 días de incapacidad entre los 321 servidor.
	Cumplimiento de documentos obligatorios (Nº documentos obligatorios implementados / Nº	86	100	En el año 2020 se avanzó con el cumplimiento de 86% de documentación obligatoria para el SG-SST. No se cumplió con la meta establecida, se reprogramará los



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

	documentos obligatorios identificados)X100			documentos faltantes para el plan de trabajo del año 2021.
	Ejecución de recursos financieros (Nº documentos obligatorios implementados / N° documentos obligatorios identificados)X100	99	97	Fue ejecutado el 97 % del presupuesto asignado. El 70% de los recursos de bienestar social fueron trasladados y se efectuó la redistribución de los recursos del proyecto de reinversión para compra de elementos de protección personal y para la contratación de las vigías de la salud como medida de prevención COVID 19. El presupuesto restante se ejecutó en actividades de bienestar social y el clima laboral, dentro ellas la celebración del día de la Familia (Parrillada Familiar).
	Ejecución del plan de trabajo (Nº actividades realizadas / N° actividades programadas) X100	100	100	En el año 2020, Se logró el 100% de cumplimiento en el plan de trabajo anual. se dio cumplimiento a la meta establecida. Es de resaltar que, a pesar de las consecuencias de una conmoción a nivel mundial suscitada por la declaratoria de pandemia, con el apoyo y gestión de los integrantes de los diferentes comités y el trabajo en equipo de la Administración Judicial, Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, etc, se pudo lograr la meta del 100% del plan proyectado.

7. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME				
Proceso	Número de la Salida No Conforme	Análisis	Corrección	Acción Correctiva
	0			

De acuerdo a la información recolectada por cada uno de los Líderes de Proceso se pudo establecer que durante el año 2020 no se presentaron **SALIDAS NO CONFORMES**.

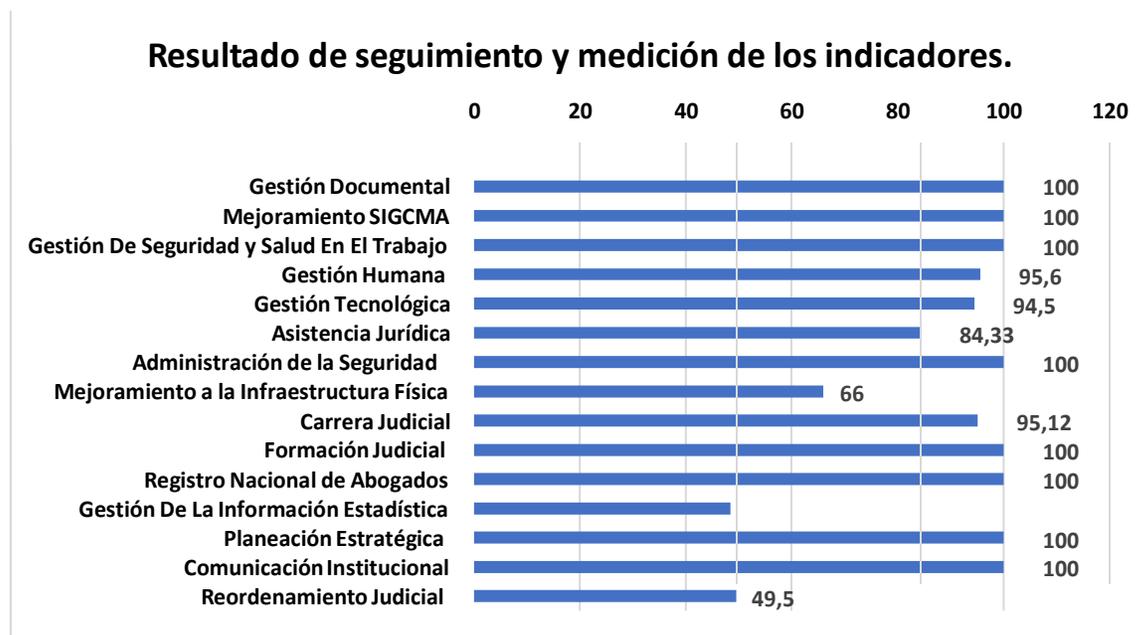
8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Realizando el análisis respectivo del desempeño de todos los procesos de la seccional se puede concluir que el resultado y medición de los indicadores del total de indicadores analizados para la vigencia 2020, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 88.89%,



lo anterior teniendo en cuenta que los procesos de Mejoramiento a la Infraestructura Física, Gestión de la Información Estadística y Reordenamiento Judicial fueron afectados directamente por la pandemia originada por el Covid-19 por la cual nos encontramos padeciendo.

A continuación, se presenta la explicación gráfica del resultado de seguimiento y medición de los indicadores vigencia 2020:



9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA

Durante los días 19 y 20 de agosto de 2020 se recibió visita de Auditoría Interna de Calidad (SIGCMA) por parte del doctor Carlos Adolfo Castro Coll, - Consejo Superior de la Judicatura, en la que se Verificaron los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y 14001:2015 (donde procede), la NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018, en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del SIGCMA del Consejo Seccional de la Judicatura de Guajira, Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar / Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha.

A continuación, se resaltan las conclusiones más significativas de la referida auditoría interna:

FORTALEZAS

- La disposición de los líderes de proceso y de su equipo de trabajo para atender el ejercicio de auditoría.
- La generación de espacios de participación a través del Comité Seccional del SIGCMA.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

- El compromiso adquirido por los líderes de proceso y de su equipo de trabajo para acometer acciones urgentes orientadas al fortalecimiento y la mejora del sistema de gestión.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Realizar conjuntamente con la Coordinación Administrativa de Riohacha, la revisión y ajuste al contexto específico de la organización para el departamento de la Guajira, así como a la información sobre las cuestiones internas y externas que le sean pertinentes, y, de los factores positivos y negativos que lo impactan.
2. Promover canales de comunicación la asertiva entre el Consejo Seccional de la Judicatura de la Guajira, la Dirección Seccional de Administración Judicial de Valledupar y la Coordinación Administrativa de Riohacha.
3. Construir y mantener actualizada una matriz de requisitos legales relacionados con la ejecución de los procesos.
4. Mejorar la identificación de los riesgos asociados a los diferentes procesos, determinando sus causas con base en el análisis del contexto y de las cuestiones internas y externas que pueden afectar el logro de los objetivos.
5. Generar acciones encaminadas a la mejora en la gestión de los riesgos identificados, a partir de la implementación de controles efectivos y la asignación de responsables para su seguimiento.
6. Fortalecer el análisis de los indicadores mediante una descripción más amplia.
7. Registrar el seguimiento a la ejecución de las actividades de la matriz de comunicaciones para establecer su nivel de cumplimiento y el de los objetivos planteados.
8. Establecer controles para el manejo de las PQRS que permita garantizar la trazabilidad de los documentos y fortalecer la toma de decisiones a través de la información obtenida.
9. Implementar correctivos que garanticen la adecuada aplicación de las encuestas de percepción a partir de las cales se recibe información relacionada con la satisfacción de los usuarios.
10. Documentar la gestión de la planificación y control de los cambios para la ejecución de los procesos o la prestación del servicio.

Auditoria donde se concluyó que los procesos a cargo del Consejo Seccional de la Judicatura de la Guajira, se encuentran conformes al Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA a partir de la validación de los requisitos de las normas NTC ISO 9001: 2015 y las directrices establecidas por la Entidad.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
ADMINISTRACION DE LA CARRERA JUDICIAL	Auditoría Interna SIGCMA	19/08/2020	0	Oportunidad de mejora: Revisar las salidas del proceso en consideración a las salidas no conformes
GESTION DE LA FORMACION JUDICIAL	Auditoría Interna SIGCMA	19/08/2020	0	Oportunidad de mejora: Diseñar una estrategia o instrumento que permita visibilizar las actividades de formación que se generan a nivel Seccional, por iniciativa de los líderes de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y el Medio Ambiente.
REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA	Auditoría Interna SIGCMA	19/08/2020	0	Oportunidad de mejora: Reevaluar el objeto del proceso y la manera de medir su gestión a nivel seccional, ya que debido a la emergencia sanitaria originada por el COVID-19, el nivel central ha venido asumiendo directamente todo el trámite de recepción de solicitudes y entrega de Tarjetas Profesionales, Licencias Temporales y Resoluciones de Judicatura. 2- Establecer una estrategia o instrumento que permita medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio virtual.

AUDITORIA EXTERNA

La auditoría externa de calidad se llevó a cabo durante los días 6, 7 y 8 de octubre de 2020. Al igual que la interna, se desarrolló de manera remota privilegiando el uso de las tecnologías de la información, a través de la plataforma Teams.

El objetivo de dicha jornada en esta oportunidad fue doble: 1. la recertificación del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente, previa verificación del cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 en el Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Valledupar y la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de La Guajira y 2. La certificación de las corporaciones antes referidas, en las normas técnica de la Rama Judicial, esto es, la NTC 6256:2018 y la Guía Técnica GTC 286:2018.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
Direccionamiento estratégico	Auditoría Externa ICONTEC	6/10/2020	0	Fortalezas: Los objetivos del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira se encuentran alineados al Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022 "Justicia Moderna con transparencia y equidad" y el compromiso de la alta dirección en su participación y apoyo para el cumplimiento de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema
Mejoramiento de Infraestructura	Auditoría Externa ICONTEC	7/10/2020	0	Fortalezas: Las mejoras realizadas tanto en las sedes propias y en arriendo, la identificación de necesidades con base en consultorías técnicas, fijando prioridades
Gestión Humana	Auditoría Externa ICONTEC	7/10/2020	0	Fortalezas: La realización de encuestas de necesidades para la planificación de la capacitación del personal, el fortalecimiento de las competencias requeridas en los cargos de gestión administrativa. Las actividades y alcance del SGSST incluyen la prevención del riesgo evaluación y valoración de riesgos, campañas de bienestar.
Gestión Tecnológica	Auditoría Externa ICONTEC	7/10/2020	0	Fortalezas: El índice de cobertura con fibra optima, sistematización de despachos con al aplicativo Justicia 21 web, nivel de atención a los requerimientos de usuarios en un 98.0%, el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios informático con un 100.0%.
Gestión Financiera y Presupuestal	Auditoría Externa ICONTEC	7/10/2020	0	Fortalezas: Los controles del proceso, para verificación de registros en el SIIF, cumplimiento de lineamientos del ordenamiento vigente, monitoreo y medición de la ejecución presupuestal, seguimiento y control de las operaciones presupuestales y los controles definidos en el mapa de riesgos, apoyado por la Dirección Ejecutiva Seccional de Valledupar.

10.EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS:(En caso en que aplique)

De acuerdo con la información suministrada por el líder del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios - Compra Pública, en cuanto al comportamiento de los contratos ejecutados durante la vigencia 2020, no se presentaron inconvenientes.

Esta información puede ser consultada en el archivo de contratación de la Dirección Ejecutiva



Seccional de Administración Judicial del Cesar.

11. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
CALIDAD DE LA JUSTICIA	Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la guía técnica de la Rama Judicial	400.000.000
	Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA	645.000.000
	Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental	300.000.000
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma	655.000.000
	Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización	200.000.000
	TOTAL, INVERSIONES 2020	2.200.000.000

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

12. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA GESTIONAR LOS RIESGOS Y ABORDAR OPORTUNIDADES:

Para el año 2020, con ocasión a la declaratoria de emergencia sanitaria generada en virtud del COVID-19, se hizo necesario revisar las matrices de riesgos establecidas para cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y mejora a cargo de la Seccional durante la presente vigencia, a fin de establecer en cuales de ellas se habían originado nuevos riesgos y debían en razón a ello, ejercerse mayores controles, de manera que se pudiera dentro de esta nueva normalidad, garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Así, todos los líderes de procesos realizaron al interior de sus comités operativos la revisión, socialización y análisis de los riesgos que pueden materializarse en las actividades realizadas para cumplir los objetivos del proceso por efectos de la pandemia, identificándose de manera transversal a todos los procesos los siguientes riesgos a saber:



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
TRANSVERSAL A TODOS LOS PROCESOS	Interrupción o demora en el Servicio Público de Administrar Justicia.	<p>1. Normatividad (Leyes, Resoluciones) adoptada por el Gobierno Nacional por la Emergencia Sanitaria para cumplir con los protocolos de bioseguridad y medidas de protección.</p> <p>2. Medidas de mitigación relacionadas con trabajo en casa</p> <p>3. Normatividad reglamentaria (Acuerdos, Resoluciones, Circulares,) adoptados por la organización para cumplir con los protocolos de bioseguridad y medidas de protección.</p> <p>4. Elaboración de programas, manuales y protocolos de bioseguridad y desinfección por parte del proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>5. Elaboración y aplicación de medidas de prevención, contención y mitigación del riesgo asociado por parte de la entidad.</p> <p>6- Adopción de medidas de mitigación relacionadas con trabajo en casa.</p> <p>7- Organización de atención presencial para actividades críticas.</p> <p>8- Ajustes a los sistemas integrados de calidad, ambiental, SST.</p> <p>9. Cambios en procedimientos virtuales y cambio de nuevas plataformas para la prestación del servicio de</p>	Dicho nuevo riesgo identificado fue agregado a la matriz de cada riesgo por proceso	NO



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO	ACCIONES QUE SE EJECUTARON	SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ	¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?
		justicia.		
TRANSVERSAL A TODOS LOS PROCESOS	Uso incorrecto de las TICs por falta de conocimiento en su manejo	1. Capacitaciones de la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla". 2. Capacitaciones por parte de los ingenieros. 3. Autocapacitación. (manuales y videotutoriales) 4. Apoyo logístico a los usuarios que no dispongan de los medios tecnológicos para participar de la gestión virtual.	Dicho nuevo riesgo identificado fue agregado a la matriz de cada riesgo por proceso	NO
TRANSVERSAL A TODOS LOS PROCESOS	Falsificación o alteración de los actos administrativos emitidos por el Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar	1. Tramite y expedición de actos administrativos a través del sistema de correspondencia SIGOBIUS 2. Publicación y/o difusión de los actos administrativos en formato no editable 3. Estandarización de los medios de control establecidos	Dicho nuevo riesgo identificado fue agregado a la matriz de cada riesgo por proceso	NO

• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos

12.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?

Si han sido eficaces para todos los riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas.

Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación.

12.2. 10.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018(Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)

Desde el año 2019, se empezó el proceso de implementación de la plataforma estratégica del



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

Sistema de Gestión Ambiental en la sede del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, avanzando en la capacitación, diagnóstico y formulación del contexto, así como en el desarrollo de los programas de Gestión Ambiental liderados por el Consejo Superior de la Judicatura, orientados a racionalizar el consumo y uso de recursos como papel, agua, energía.

En el año 2020 los despachos y dependencias mencionados fueron objeto de Auditoria Interna y Externa que conllevó a la revisión de los procesos de la gestión Administrativa y Judicial.

En materia ambiental si bien es cierto la declaratoria de emergencia sanitaria por el COVID-19 no permitió el seguimiento del sistema de manera directa sobre las sedes, si se evidenció un mejoramiento en el resultado de los indicadores de seguimiento e implementación de los programas ambientales de la Rama Judicial, pues con la modalidad de trabajo en casa, se redujeron considerablemente el consumo de agua, energía y papel y la generación de residuos peligrosos.

13. ACCIONES DE GESTIÓN: (Acciones de Mejora y Correctivas)

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
Planeación Estratégica	0	2	2				Durante la vigencia 2020, como acción de mejora se llevó a cabo la revisión y adecuación del plan de acción del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira con ocasión a la declaratoria de emergencia en virtud del COVID-19 y la revisión de las actividades programadas al interior del proceso de planeación estratégica del Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, a fin de establecer en cuales de ellas existe inconveniente para su ejecución y deben en ese sentido



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							replantearse, atendiendo los criterios que dan prioridad a la modalidad de trabajo en casa y la utilización de medios tecnológicos de la información.
Comunicación Institucional	1	0	0				Se llevó a cabo como acción de mejora la revisión de las actividades programadas al interior del proceso, a fin de establecer en cuales de ellas existe inconveniente para su ejecución y deben en ese sentido replantearse, atendiendo los criterios que dan prioridad a la modalidad de trabajo en casa y la utilización de medios tecnológicas de la información. A la fecha se mantiene abierta por cuanto subsiste la necesidad de seguir garantizando la incorporación del uso de las tecnologías de la información en el desarrollo de las actividades, pues los efectos de la pandemia, que dieron lugar a la implementación del trabajo en casa o



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							remoto se mantienen a la fecha.
Transversal a los procesos de Carrera Judicial, Reordenamiento Judicial y Gestión de la Información Estadística	0	1	1				Como acción de mejora al interior de estos procesos, se llevó a cabo la revisión de las actividades programadas al interior de los mismos en el plan de acción, a fin de establecer en cuales de ellas existe inconveniente para su ejecución y deben en ese sentido replantearse, atendiendo los criterios que dan prioridad a la modalidad de trabajo en casa y la utilización de medios tecnológicos de la información.
Gestión de la Formación Judicial	0	1	1				Como acción de mejora al interior de este proceso, se gestionaron actividades orientadas a fomentar, propiciar e implementar el uso de las tics para las capacitaciones a nivel Seccional.
Registro y Control de Abogados y Auxiliares de Justicia	0	1	1				Como acción de mejora al interior de este proceso se Implementó el uso de las tics para efectos de garantizar de manera oportuna los trámites que



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							deben surtirse ante la Unidad, en virtud de la emergencia sanitaria por el covid-19.
Mejoramiento del SIGCMA	0	1	1				Como acción de mejora al interior del proceso, se llevó a cabo la revisión de las actividades programadas en el plan de acción, a fin de establecer en cuales de ellas existe inconveniente para su ejecución y deben en ese sentido replantearse, atendiendo los criterios que dan prioridad a la modalidad de trabajo en casa y la utilización de medios tecnológicos de la información.
Transversal a todos los procesos	1	0	0				Como acción de mejora transversal a todos los procesos, se llevó a cabo la revisión y actualización de las matrices de Riesgos en cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a cargo del Consejo Seccional de la Judicatura del Cesar con ocasión a la declaratoria de emergencia en virtud del COVID-19. Se mantiene abierta pues si bien es



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABIERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							cierto se hizo la actualización de los mismos de cara a la pandemia, a la fecha se ha manifestado de parte del nivel central que se está trabajando en la actualización de la matriz 5x5, la cual una vez se apruebe dentro del SIGCMA, da lugar a que se tenga que implementar en cada uno de nuestros procesos.
TOTAL	2	6	6				



SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	Vigencia 2021
Ampliar y continuar con el uso de las herramientas TIC'S para la socialización de información de interés de la Organización.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	Vigencia 2021
Fortalecer a través de la página WEB Seccional, los medios de comunicación adoptado para los usuarios y partes interesadas.	Líder del Proceso de Comunicación Institucional	Vigencia 2021
Adelantar campañas para la implementación de buenas prácticas relacionadas con el componente ambiental	Coordinador Ambiental	Vigencia 2021
Seguimiento al correcto desarrollo del Sistema SIGOBIUS en la Seccional.	Líder del Proceso de Gestión Documental	Vigencia 2021
Difundir el acceso a la Plataforma del Micrositio Web del SIGCMA, la cual permitirá conocer de primera mano las novedades, cambios, oportunidades de mejora del sistema y su estandarización a nivel nacional.	Transversal a todos los procesos	Vigencia 2021

15. NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA: Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema??	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere modificar la estructura orgánica de roles y responsabilidades del comité de competencias. Actualización en el alcance del sistema de Gestión Ambiental. Apropiar recursos para vincular perfiles que permitan la implementación del plan de Gestión Ambiental en la Seccional.
OTROS	Autogestión, alianzas estratégicas, medidas de descongestión
¿Se requiere necesidad de recursos?	Es necesario que el SIGCMA cuente con mayor talento humano y recursos financieros que aseguren la sostenibilidad del SIGCMA a nivel administrativo como judicial y lograr obtener más presupuesto para los proyectos de inversión para lograr invertir en mejor tecnología, infraestructura y mayores herramientas de trabajo a los servidores judiciales para lograr un mejor servicio de justicia.



Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira
Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha

SIGCMA

16. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Nivel Central se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios.
b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE	Si porque proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la Entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Organización
c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Una vez realizado la revisión del SIGCMA, este se encuentra alineado a la misión y visión de la entidad y a los principios de la entidad establecidos en la constitución, Ley 270 y las demás normas concordantes y le apunta al cumplimiento de los pilares estratégicos establecidos en la Plan Sectorial de Desarrollo
d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ	Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos.

17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none"> • El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo. • Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección, lo cual permite cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los servidores judiciales quienes en su desarrollo participar • Se continua en el proceso de apoyo y acompañamiento en el mantenimiento del SIGCMA a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA de la mano de la Alta Dirección y de los líderes de proceso de la seccional. • Se implementará cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales. • Se continua con el proceso de Formación y Capacitación de las normas de calidad y del Sistema de Gestión, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma y sobre todo a la toma de conciencia del sistema, establecido en los numerales 7.1.6.; 7.2. y 7.3 de la norma NTC ISO 9001:2015, a través de la formación en modelos y sistemas de gestión, para los servidores judiciales de los despachos que van a implementar el SIGCMA.
--