

|  |
| --- |
| **INFORME DE REVISIÓN PARA LA ALTA DIRECCIÓN**  **CORTE A 31 DICIEMBRE DE 2016**  **seccional ibagué** |



**Presentación**

El informe para la revisión por la Alta Dirección al 31 de diciembre de 2016, tiene como propósito asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, y efectividad y el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente dentro del alcance en que participa el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima (Juzgados del Municipio de Chaparral y Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué).

La revisión por la dirección se aplica en el desarrollo del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, así como los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito Judicial de Chaparral, dando alcance a todos los procesos del Sistema.

Alta Dirección

**INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

La Revisión por la Alta Dirección, evalúa los elementos de entrada, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC GP1000:2009 y NTCISO 9001:2008**,** que se encuentra estructurada de la siguiente forma:

1. Cumplimiento del compromiso de la Política y Objetivos de Calidad (objetivos estratégicos).
2. Informe Parcial de resultados Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SIGCMA con corte a 31 de diciembre de 2016.

1. Resultados de auditorías.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos y Conformidad de productos y servicios.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Informe de seguimiento a las acciones previas efectuadas por la Dirección.
6. Cambios que podrían afectar el sistema.
7. Recomendaciones para la mejora.
8. Resultados sobre la gestión realizada en los riesgos de la Entidad.
9. **CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD (OBJETIVOS ESTRATÉGICOS)**

El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial, en cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad consagrados en el Acuerdo PSAA14-10161 del 12 de junio de 2016, “*Por el cual se actualiza el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad creado mediante acuerdo PSSA07-3926 de 2007 y se establece el Sistema integrado de Gestión y el Medio Ambiente –SIGMA*”, y los establecidos en los alcances de los sistemas de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los Juzgados del Circuito de Chaparral, han manifestado su compromiso indeclinable de establecer, documentar , implantar , mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad, con el fin de cumplir los requisitos y la satisfacción de los usuarios, propender por el mejoramiento continuo, el crecimiento personal y profesional de los servidores judiciales, el trabajo en equipo, la transparencia en sus procesos, un clima organizacional de diálogo con las instituciones y demás sujetos procesales que contribuyen a la sagrada misión de administrar justicia, lo que garantiza la óptima toma de decisiones y la generación de controles efectivos que le permitan el cumplimiento de su misión institucional y los objetivos estratégicos trazados a corto y mediano plazo, con el propósito de fortalecer:

1. El acceso a la justicia.
2. La eficiencia y eficacia de la gestión judicial.
3. La calidad de las decisiones judiciales.
4. La confianza, visibilidad y transparencia.
5. El fortalecimiento institucional.
6. La preservación del medio ambiente.

Bajo este contexto se formuló el Plan Operativo 2016, donde se estableció un cronograma de una serie de actividades tendientes a cumplir con cada uno de los objetivos propuestos y los responsables de ejecutarlo, habiéndose hecho un seguimiento mensual a través del tablero de control, diseñado para tal efecto, y una medición trimestral teniendo en cuenta el indicador de gestión denominado “**Avance Plan Operativo Institucional”**

1. **INFORME DE RESULTADOS PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

Para la Seccional Tolima es importante presentar a continuación el resultado del cumplimiento de las oportunidades de mejora formuladas durante el año 2016, como evidencia del compromiso adquirido frente a la mejora continua y la Gestión de Calidad en el ejercicio propio de las funciones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPRTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| Mediante Circular PSATC16-0002, de 2016 se estableció la programación de las reuniones del Comité del SIGCMA, lo que permitió una mejor planeación y desarrollo de las mismas, llegada la hora y fecha, se hace control y seguimiento a las tareas y compromisos y cada uno de los líderes de los procesos rinden informe sobre el estado del proceso a su cargo, de acuerdo a la matriz de roles lo que permite hacer un mejor seguimiento del SIGCMA para una oportuna y optima toma de decisiones. | Mejoramiento del Sistema Integrado de  Gestión y Control de la Calidad | Se realizaron los comités Seccionales del SIGCMA, donde se abordaron diferentes temas, relacionados con el control de documentos, actualización del mapa de riesgos, seguimiento a la medición de los indicadores de gestión, control y seguimiento a tareas y compromisos, formulación del plan de gestión ambiental, lo que dio como resultado una oportuna y óptima toma de decisiones. | Se desarrollaron según la programación establecida mediante Circular PSATC16-0002 de 2016 | Ejecutado mensualmente |
| **OPRTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| Mediante Circular PSATC15-006, de 2016 se estableció la programación de la hora calidad que se realiza el último jueves de cada mes donde se convocan a todos los servidores judiciales del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial, espacio que permite clarificar aspectos del SIGCMA, su mantenimiento y mejora continua en todos los procesos, como también la cultura de la preservación y conservación del medio ambiente. | Mejoramiento del Sistema Integrado de  Gestión y Control de la Calidad | Durante la hora calidad y previa programación, se desarrollan temas relacionados con el SIGCMA, para lo cual se hacen lúdicas, concursos como por ejemplo: “quien quiere ser millonario con calidad”, “quiere cacao con calidad”, “concéntrese con calidad”, “sopa de letras” y se otorgan premios a los participantes. Del mismo modo se ha venido implementando el plan de gestión ambiental propuesto por la seccional. | Previamente mediante una tarjeta de invitación se convoca a la hora calidad y se invita a cada uno de los servidores judiciales con el fin de motivarlos para que asistan. | Ejecutado mensualmente el último jueves de cada mes. |

**ANÁLISIS**: Con las oportunidades de mejora que anteceden, se logró evidenciar una mejora del SIGCMA, para el año 2016, lo que se ve reflejado en la motivación de los servidores judiciales para asistir a las actividades propuestas, ha mejorado el trabajo en equipo, se ha advertido por la alta Dirección una mayor cooperación al interior de las áreas de trabajo, las actividades se desarrollan oportunamente, las QRS han disminuido, creando una cultura propicia al cambio y se denota un mayor compromiso institucional frente a los usuarios de la Administración de justicia.

En materia de gestión ambiental, se ha logrado avances significativos con la formulación del plan de gestión ambiental y en especial crear consciencia en los servidores judiciales, para adoptar mejores prácticas al interior de las dependencias especialmente en la conservación y protección del medio ambiente, en actividades como el reciclaje, uso adecuado de los computadores, tóneres entre otros.

Estas acciones permearon los alcances de los sistemas de gestión de calidad de los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral.

1. **RESULTADOS DE AUDITORIAS**

La revisión del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente, se llevó a cabo a través de la realización de auditorías internas, con apoyo del Consejo Superior de la Judicatura Tolima, incluyéndose los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué y los Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral Tolima.

**3.1. AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

La auditoría interna de calidad se llevó a cabo los días 9 y 10 de Agosto de 2016, a cargo del Doctor Diego de Jesús Londoño Ayran, Coordinador Nacional del SIGCMA, dando como resultado los siguientes aspectos:

1. **Procesos del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Ibagué.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se observa la política de mejoramiento permanente demostrada en el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas de calidad y control en el proceso de Planeación Estratégica. |
| 2 | La organización de los documentos y registros del sistema de gestión de calidad es adecuado, igualmente la coordinación del rol, responsabilidad y autoridad establecida para la operación del sistema de gestión de calidad en los procesos. |
| 3 | El desarrollo e implementación del componente ambiental. |
| 4 | La formulación de acciones de gestión. |

1. **Procesos de los Juzgados Administrativos de Ibagué.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | El conocimiento y disposición del personal para los temas propios establecidos en el alcance del sistema. |
| 2 | El liderazgo de la Alta Dirección y los Líderes de Proceso demostrado en el ejercicio de la auditoría interna. |
| 3 | La fortaleza de los controles establecidos en los procesos y trámites judiciales. |

1. **Procesos de los Juzgados de la Cabecera del Circuito Chaparral.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | El conocimiento y disposición del personal para los temas propios establecidos en el alcance del sistema. |
| 2 | El liderazgo de la Alta Dirección y los Líderes de Proceso demostrado en el ejercicio de la auditoría interna. |
| 3 | La fortaleza de los controles establecidos en los procesos y trámites judiciales. |
| 4 | El mantenimiento y la mejora observada en los procesos del sistema de gestión de calidad. |

**3.2 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD EN LOS JUZGADOS DE CHAPARRAL**.

La revisión del Sistema de Gestión y Control de la Calidad de los Juzgados del Circuito de Chaparral del año 2016, se llevó a cabo a través de la auditoría interna de calidad por el **Doctor WILLIAM ESPINOSA SANTAMARIA.**

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**FORTALEZAS**

**i). ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ORDINARIA: FAMILIA, PENAL, CIVIL, LABORAL**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Revisada la caracterización se hicieron modificaciones en la caracterización de Familia por cambio de legislación, se adecuo al Sistema Oral: Ley 1564 de 2012: la cual fue sustentada y validada por el Comité de Calidad. |
| 2 | En relación con los indicadores la medición se lleva con base en el sistema SIERJU BI, y adicionalmente llevan una herramienta de Excel que permiten verificar la trazabilidad de los mismos. |
| 3 | Se logró evidenciar que se implementó una herramienta en Excel llamada control de movimiento que permita hacer seguimiento y determinar la trazabilidad de cada uno de los procesos jurídicos. |
| 4 | Se evidencio un amplio conocimiento del SIGCMA, y liderazgo en el manejo del mismo. |
| 5 | El Juez de lo penal, Coordinador Líder del SIGCMA, demostró un sólido conocimiento del sistema. |
| 6 | Se resalta que se lleva en la carpeta o cuadernillo de actuación un registro minuciosos en el que se evidencia la trazabilidad de las acciones y actividades desarrolladas por el Juzgado para el cumplimiento de la acción judicial, relacionado con Control de Garantías. En los procesos de conocimiento de logro evidenciar que se notifica previamente las partes y queda la trazabilidad mediante oficio. |

1. **ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA CONSTITUCIONAL**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se lleva un registro minucioso de las acciones constitucionales, desde el ingreso hasta el fallo y se logró evidenciar que se lleva un libro de reparto rotativo de manera semanal, en virtud a que en chaparral no existe la oficina judicial. No se ha materializado ningún riego a la fecha. |

1. **GESTIÓN DOCUMENTAL**.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se lleva un brochare donde se tiene toda la información del SIGMA y logro evidenciar la trazabilidad relacionada con las acciones de mejora que se han realizado. |

**OPORTUNIDAD DE MEJORA.**

**i). ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ORDINARIA: FAMILIA, PENAL, CIVIL, LABORAL**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Como quiera que existe un proceso de planeación de audiencias, se recomienda que se fije en la cartelera del Palacio, la Planeación realizada por el Juez con el fin de que los usuarios externos, conozcan con antelación la planeación del mismo, con el fin de visibilizar la gestión que realizan los juzgados. |
| 2 | Se propone que se haga una campaña de sensibilización para que los usuarios externos diligencien la encuesta de satisfacción. |

**ii)** **GESTIÓN DOCUMENTAL**.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se recomienda que la encuesta de satisfacción caracterice cada uno de los despacho. |
| 2 | Que en el mapa de riesgos se tengan presente los riesgos anticorrupción. |
| 3 | Se recomienda levantar los procedimientos, teniendo en cuenta que en el SIG se tiene un mismo formato la caracterización y los procedimientos. |
| 4 | Se recomienda que haya un proceso de acompañamiento y seguimiento por parte del nivel central con el fin de fortalezca el buen trabajo que se viene realizando en los Juzgados. |

**NO CONFORMIDADES**:

|  |
| --- |
| NINGUNA |

**CONCLUSIONES**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se determina que el sistema no está en riesgo y que en consecuencia se mantiene. |
| 2 | Se resalta el liderazgo de la Alta Dirección y el compromiso de los jueces (zas) en el mantenimiento del sistema. |
| 3 | Se resalta el indeclinable compromiso de la presidenta de la Sala Administrativa, doctora Ángela Stella Duarte. |
| 4 | Se resalta el compromiso de funcionarios y empleados en la mejora continua del sistema. |

**3.3 AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD DE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS**

La auditoría fue realizada el pasado 9 de agosto de 2016, por el Doctor DIEGO LONDOÑO AYRAN, Auditor Interno, arrojando los siguientes resultados:

1. **DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **HALLAZGO** | **PROCESO** | **NCM** | **NCM** | **CRITERIOS AUDITORÍA** |
| 1 | Los Juzgados administrativos presentan debilidades en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad, como mecanismo de planificación y seguimiento de los objetivos establecidos.  **Evidencia:** Si bien, se observa el Plan del SGC, este no contiene la información suficiente para el logro de los objetivos establecidos en el sistema d gestión de calidad. | Mejoramiento del SGCMA. |  | X | Numeral 5.4.1 y 5.4.2 NTCGP 1000:2009, NTCISO 9001:2008 |
| 2 | No se evidencian registros apropiados para el análisis y/o evaluaciones para llevar a cabo el seguimiento y la medición de los procesos.  **Evidencia:** En el proceso de Administración de Justicia Contenciosa Administrativa se observaron las estadísticas que se reportan para la gestión judicial.  No obstante hacen falta parámetros para que esta información sea suficientemente útil para la toma de decisiones de los Jueces Administrativos. | Administración de Justicia Contenciosa Administrativa. |  | X | Numeral 8.2.3 NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9001:2008. |

1. **FORTALEZAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | La buena disposición para atender la auditoría de calidad por parte de todo el personal de los Juzgados Administrativos de Ibagué, el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Ejecutiva Seccional de Ibagué. |
| 2 | Las buenas prácticas por los Jueces Administrativos, en especial la página diseñada para la atención de QRSs. |
| 3 | La capacidad de innovación y solución de problemas demostrada a partir de las dificultades que se presentan y que son resueltas en conjunto entre Juzgados Administrativos, Consejo Seccional y Dirección Seccional. |
| 4 | El Liderazgo, conocimiento y compromiso demostrado por lodos los auditados. |
| 5 | Las buenas prácticas iniciadas en materia ambiental. |

1. **OPORTUNIDADES DE MEJORA:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Generar mecanismos para la difusión y aprehensión de la Misión, Visión, Objetivos y Política de Calidad y destacar la importancia de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para que todos participen de manera consciente en el logro de los objetivos. |
| 2 | Actualizar los roles, Responsabilidades del Sistema de Gestión de Calidad de tal forma de que pueda dinamizarse en mayor forma el sistema de gestión de calidad. |
| 3 | Fortalecer el sistema de comunicación interna por medio del cual se genera una mayor interacción de todos los empleados del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional. |
| 4 | Propiciar un mayor número de actividades para el desarrollo y actualización de las competencias del personal. |

1. **CONCLUSIONES**

|  |
| --- |
| Se observa que el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad de los Juzgados Administrativos de Ibagué, cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos en la norma NTCISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, tal como lo soportan las evidencias soportadas. |

**3.4 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD**

A la fecha del presente informe y lo corrido del año 2016 no se practicó auditorías externas de calidad.

1. **RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE**

(Medición de la percepción de la satisfacción del cliente)

**(Al 31 de diciembre de 2016)**

**4.1 Las QRSs alcance Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Ejecutiva Seccional de Ibagué**

| **TIPO DE CASO** | **A 31 de Diciembre de 2016** |
| --- | --- |
| **Quejas** | [**6**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=1) |
| Carrera Judicial – Concursos | 0 |
| Registro Nacional de Abogados - Tarjetas Profesionales | 0 |
| Registro Nacional de Abogados – Judicaturas | 0 |
| Información de la Gestión Judicial | 0 |
| Otros | 6 |
| Reordenamiento Judicial – Descongestión | 0 |
| **Reclamo** | [**2**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=2) |
| Registro Nacional de Abogados – Tarjetas | 0 |
| Registro Nacional de Abogados – Judicaturas | 0 |
| Información de la Gestión Judicial | 1 |
| Servidor Judicial (Jueces - Vigilancia Judicial) | 0 |
| Otros | 0 |
| Reordenamiento Judicial – Descongestión | 0 |
| **Sugerencia** | [**0**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=3) |
| Administración de la Carrera Judicial | 0 |
| Vigilancias judiciales | 169 |

**ANÁLISIS:** Al 31 de diciembre de 2016, en la Seccional Tolima, se tramitaron seis (6) quejas, dos (2) reclamos y una sugerencia recibida por la página web de la Rama Judicial, las que fueron resueltas en forma oportuna, enfocando la respuesta en la orientación al usuario encaminadas a solucionar la situación planteada.

Es oportuno resaltar que por política de la Entidad, todas las QRS son atendidas, orientando siempre al usuario hacia la búsqueda de la solución de su problema.

A la fecha se han recibido 169 solicitudes de vigilancia judicial las cuales han sido tramitadas a la luz del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, correspondiente a los juzgados administrativos el 4,73% y de los juzgados de Chaparral 1,18 %.

**4.2 QRSs Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué**

| **TIPO DE CASO** | **A 31 de Diciembre de 2016** |
| --- | --- |
| **Quejas** | [**0**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=1) |
| Proceso de Administración de Justicia Contenciosa Administrativa | 0 |
| **Reclamo** | [**1**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=2) |
| Proceso de Administración de Justicia Contenciosa Administrativa | 0 |
| **Vigilancia Judiciales** | **8** |
| Servidores Judiciales (Juzgados Administrativos - Vigilancias Judiciales) | 0 |
| **Sugerencia** | [**2**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=3) |
| Proceso  Administración de Justicia Contenciosa Administrativa | 0 |
| Otros | **1** |

**ANÁLISIS:** En los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué, se presentaron un (1) reclamo, dos (2) sugerencias y Ocho (8) vigilancias judiciales. El reclamo fue atendido bajo los parámetros legales, las sugerencias fueron atendidas oportunamente y las vigilancias judiciales se les imprimieron el trámite correspondiente a la luz del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, por la autoridad competente.

4.3 QRSs Juzgados de la Cabecera de Chaparral

**4.3 QRSs Juzgados de La Cabecera del Circuito de Chaparral**

| **TIPO DE CASO** | **A 31 de Diciembre de 2016** |
| --- | --- |
| **Quejas** | [**2**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=1) |
| Proceso de Administración de Justicia | 0 |
| **Reclamo** | [**1**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=2) |
| Proceso de Administración de Justicia | 0 |
| Vigilancia Judiciales | 8 |
| Servidores Judiciales (Juzgados de Chaparral Vigilancias Judiciales) | 2 |
| **Sugerencia** | [**2**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?op=8&sop=8.6.6&search%5bid_ciudad%5d=10&search%5bcumplimiento%5d=a_tiempo&search%5bestado%5d=cerrados&search%5bfecha1%5d=2016-01-01&search%5bfecha2%5d=2016-09-09&search%5bproceso%5d=3) |
| Proceso  Administración de Justicia | 0 |
| Otros | 0 |

**Análisis:** En los Juzgados del Circuito de Chaparral, se interpusieron dos (2) quejas, un (1) reclamo y dos (2) sugerencias. El reclamo fue atendido inmediatamente bajo los términos legales, el cual se resolvió oportunamente. Las sugerencias estuvieron apuntadas al mantenimiento de las locaciones del palacio de Justicia, concertándose con el personal de servicios generales estas inquietudes se atendieron de forma eficaz**,**  y a las vigilancias judiciales se les dio el trámite correspondiente a la luz del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011, por parte de la autoridad competente.

**4.4 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN**

Para el Consejo Superior de la Judicatura es fundamental conocer la satisfacción de sus usuarios y demás partes interesadas respecto a la atención de las necesidades, requerimientos, productos y servicios que son ofrecidos a través del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, con el fin de generar planes de mejoramiento que permitan incrementar los niveles de satisfacción.

**4.1.1 Satisfacción de usuarios del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Seccional Ibagué**

En este contexto, se solicita responder las preguntas que se formulan a continuación teniendo en cuenta la valoración siguiente:

**COMPONENTE 1: Necesidades Básicas** (Responda solo aquellos elementos que son necesario para el cumplimiento de sus funciones).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTA** | **CALIFICACIÓN** | | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **NS** |
| Suministro de papelería | 7 | 15 | 23 | 13 | 4 | 3 |
| Suministro de lapiceros, lápices. | 9 | 18 | 19 | 14 | 4 | 1 |
| Suministro de perforadoras, grapadoras | 10 | 12 | 14 | 7 | 5 | 17 |
| Suministro de elementos para archivo | 8 | 15 | 15 | 10 | 12 | 5 |
| Suministro de tóner | 9 | 13 | 9 | 10 | 22 | 2 |

**ANALISIS:** La respuesta con mayor incidencia en esta pregunta corresponde a la calificación **"Deficiente**" con una participación del 35.39% en el suministro de papelería, seguida de la valoración “**Muy Malo**" con un porcentaje de 33,85% en el suministro de Tóner y 29.23% en el suministro de lápices y lapiceros.

Estos resultados evidencian que los usuarios encuestados en términos generales no se encuentran satisfechos con la atención que da la Rama Judicial a sus solicitudes y/o requerimientos; este porcentaje se incrementó debido a la crisis en el suministro de Tóner que se presentó en el segundo semestre del año, sin embargo en el mes de agosto ya se hizo una compra que normaliza el suministro y por ende el servicio a los usuarios.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTA** | **CALIFICACIÓN** | | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **NS** |
| Equipo de cómputo | 14 | 34 | 14 | 2 | 0 | 1 |
| Impresoras. | 11 | 27 | 18 | 4 | 2 | 3 |
| Dispositivos para el almacenamiento de información (CD, Discos de almacenamiento externo) | 5 | 12 | 18 | 18 | 2 | 10 |
| Cámaras o videocámaras | 2 | 3 | 5 | 3 | 16 | 36 |

**COMPONENTE 2: Necesidades Tecnológicas**

**ANALISIS:** El resultado de este componente obtuvo la mayor calificación "**Satisfecho**" con un 52.31% en Equipos de cómputo y 41.54% Impresoras, esto es el resultado del cambio de equipos de cómputo que se hizo en la Seccional en el año 2016, con una cobertura aproximada del 95% en todo el Distrito Judicial.

El 55.39% de los encuestados contestaron "**No saben / No responden**" en el tema de cámaras o videocámaras, esto es debido a que en todos los Juzgados no se ha implementado la Oralidad y por este motivo no utilizan estos recursos.

**COMPONENTE 3: Necesidades Informáticas** (responda solo aquellos elementos que son necesario para el cumplimiento de sus funciones).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTA** | **CALIFICACIÓN** | | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **NS** |
| Conexión Internet | 4 | 26 | 13 | 17 | 3 | 2 |
| Necesidades de software ofimático (Excel, Word) | 4 | 33 | 11 | 11 | 0 | 6 |
| Necesidades de aplicativos informáticos (SIGLO XXI, SIERJU, Otro) | 8 | 5 | 17 | 5 | 11 | 19 |
| Cámaras o videocámaras | 2 | 4 | 7 | 4 | 9 | 39 |

**ANALISIS:** En esta componente la pregunta con el mayor porcentaje fue "**Satisfecho**" en cuanto a las necesidades de software ofimático (Excel, Word) con un 50,77%, seguida del 40% en "Conexión a internet", en los último año ha mejorado notablemente el tema, con la ampliación de la banda ancha en el Palacio de Justicia de Ibagué, y la conexión a internet en algunos municipios del Distrito Judicial haciendo más rápida la comunicación y el desarrollo de las actividades diarias.

El 60% de los encuestados contestaron "**No saben / No responden**" en el tema de cámaras o videocámaras, esto es debido a que en todos los Juzgados no se ha implementado la Oralidad y por este motivo no utilizan estos recursos.

**COMPONENTE 4: Sobre infraestructura física** (responsa solo aquellos elementos que son necesario para el cumplimiento de sus funciones).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTA** | **CALIFICACIÓN** | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| Su oficina cuenta con iluminación suficiente? | 18 | 35 | 6 | 5 | 1 |
| Su oficina cuenta con un espacio suficiente para el desempeño de su función?. | 16 | 26 | 10 | 8 | 4 |
| Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de su función?. | 16 | 27 | 10 | 7 | 4 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad físicas para el desempeño de su función? | 13 | 20 | 11 | 12 | 8 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de su función? | 15 | 21 | 13 | 7 | 9 |
| Considera que el mobiliario (escritorio, silla) es adecuado para el desempeño de su función? | 15 | 15 | 16 | 14 | 5 |

**ANALISIS:** En el componente de infraestructura física el mayor porcentaje lo obtuvo la respuesta "**Satisfecho**", la pregunta con el porcentaje más alto es "Su oficina cuenta con iluminación suficiente" con un 53,85%; le sigue la respuesta "**Muy satisfecho**" con la misma pregunta en un porcentaje del 27,70%.

En este resultado se ve reflejado el esfuerzo que ha hecho la Dirección Seccional en la adecuación de las sedes judiciales y dotación de mobiliario para los servidores judiciales mejorando notablemente las condiciones para el desempeño de sus actividades diarias.

**COMPONENTE 5: Talento Humano** (responsa solo aquellos elementos que son necesario para el cumplimiento de sus funciones).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTA** | **CALIFICACIÓN** | | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **NS** |
| Qué tan satisfecho se encuentra con los temas que son desarrollados en las capacitaciones que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. | 8 | 28 | 10 | 3 | 5 | 11 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a las necesidades de formación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. | 7 | 26 | 11 | 5 | 4 | 12 |
| Que tan satisfecho se encuentra con el proceso de selección de personal. | 5 | 30 | 11 | 9 | 2 | 8 |
| Que tan satisfecho se encuentra con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales. | 14 | 25 | 15 | 2 | 3 | 6 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones de la ARL. | 6 | 36 | 12 | 5 | 2 | 4 |

**ANALISIS:** El resultado de este componente fue "**Satisfecho**" obteniendo el mayor porcentaje la satisfacción con las capacitaciones de la ARL con un 55.39%, seguida de la pregunta de satisfacción con el proceso de selección de personal con un 46,16% y la tercera calificación la obtuvo la pregunta sobre las capacitaciones ofrecidas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla con un 43.08%.

**COMPONENTE 6: Sistemas de Información** (responsa solo aquellos elementos que son necesario para el cumplimiento de sus funciones).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PREGUNTA** | **CALIFICACIÓN** | | | | | |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **NS** |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial. | 5 | 55 | 4 | 1 | 00 | 0 |

**ANALISIS**: En este componente la calificación fue de "**Satisfecha**" con un 84,62%, lo que demuestra que los servidores judiciales se han familiarizado con la página web de la Rama Judicial, la que debe convertirse en el canal de comunicación directo como herramienta de apoyo para agilizar los procedimientos en los múltiples procesos de la Rama Judicial.

**4.1.2 Satisfacción de usuarios de los Juzgados Administrativos de Ibagué**

Se puede concluir que de acuerdo al número total de usuarios que en promedio acuden a la Jurisdicción Contenciosa Administrativa y en términos generales a la administración de justicia en este Distrito, el porcentaje de quejas, reclamos, sugerencias y vigilancias judiciales, en términos porcentuales, es mínimo en comparación a los mismos, lo que indica una percepción positiva por parte de los usuarios.

Un aspecto positivo respecto a la atención a los usuarios, es que las notificaciones son vía correo electrónico desde el mismo despacho judicial, lo que permite una mayor celeridad en el suministro de información.

**4.1.3 Satisfacción de usuarios de los Juzgados de la Cabecera de Chaparral:**

Se detalla los resultados de las encuestas PQRS del Palacio de Justicia realizadas en el año 2016. Número de encuestas del periodo = 12**. Encuesta de Satisfacción PRQS**

**Componente: Atención en recepción.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATENCION EN RECEPCION** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Amabilidad y cortesía | 8 | 2 | 2 | 0 |
| 2. La información proporcionada fue clara y suficiente | 9 | 2 | 1 | 0 |
| 3. El personal utiliza lenguaje claro | 8 | 2 | 2 | 0 |
| 4. Considera Usted que hubo un adecuado respeto por su privacidad | 12 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

* El 66.6% de las personas encuestadas opina que la atención en la recepción en cuanto a amabilidad y cortesía es excelente, el 16.6 % restante destacan que es bueno, y el 16.6 % indica que es aceptable.
* El 75% de los encuestados expresan que la información proporcionada fue clara y suficiente, mientras que el 16.6% opina que es buena y el 8.3% opina que es aceptable.
* Dentro de las encuestas de satisfacción se encontró que el 66.6% de las personas encuestadas opina que el personal utiliza lenguaje claro, el 16.6 % restante destacan que es bueno, y el 16.6 % indica que es aceptable.
* El 100% de los encuestados considera excelente el respeto que se le brinda el palacio de justicia a la privacidad del usuario.
* EL 77.0% del total de los encuestados considera excelente la atención en la recepción por parte del palacio de justicia de Chaparral, mientras que el 12.5% lo considera bueno y solo el 10.4% considera que es aceptable.

**Componente: Oportunidad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDAD** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. El tiempo de atención fue razonable | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 2. la respuesta a la consulta es satisfactoria y clara. | 10 | 2 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

* El 100% de las personas encuestadas opinan que el tiempo de atención es excelente.
* El 83.3% de las personas encuestadas opinan que es excelente la respuesta a la consulta, el 16.6% opina que es buena.
* El 91.6% opina que la oportunidad del servicio es excelente, y el 8.3% opina que es bueno.

**Componente: Infraestructura**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFRAESTRUCTURA** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Estado de limpieza de las instalaciones y Comodidad | 10 | 1 | 1 | 0 |
| 2. Las Instalaciones son de fácil ubicación en el Municipio | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 3. La señalización es clara | 10 | 2 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

* El 83.3 % de las personas encuestadas opinan que la limpieza en las instalaciones y la comodidad de las mismas es excelente, el 8.3 % opinan que es bueno y el 8.3 indican que es aceptable.
* El 100% de los encuestados opinan que es excelente la ubicación del palacio de justicia.

* El 83.3 % opinan que la señalización que tiene el palacio de justicia es excelente y el 16.6% restante opinan que es bueno.
* En promedio, el 88.8% de las personas encuestadas opinan que la infraestructura del palacio de justicia es excelente, el 8.3% opinan que es buena y el 2.7 % es aceptable.

**Componente: Evaluación General**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION GENERAL** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Considera que la calidad general del servicio fue | 8 | 2 | 2 | 0 |

* El 66.6% del total de los encuestados opinan que la calidad del servicio es excelente, mientras que el 16.6% opinan que es bueno y el 16.6% aceptable.

En términos generales el servicio que tiene el Palacio de Justicia es satisfactorio, dándoles a los usuarios una satisfacción en el momento de tomar el servicio.

**Decisiones y acciones para la prestación de Servicio. Análisis de las encuestas en los Juzgados de Chaparral.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANALISIS:**  Población atendida: 1416  Despachos judiciales: 7  Resultado: Un promedio de 202,2 solitudes en cada despacho, de enero a diciembre de 2016.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicador General del Palacio de Justicia de Chaparral** | | | | **Instancia** | **Resueltos** | **Atendidos** | | Constitucionales | 315 | 315 | | Justicia ordinaria Civil (Circuito). | 95 | 135 | | Justicia ordinaria Civil (1 municipal) | 120 | 160 | | Justicia ordinaria Civil (2 municipal) | 110 | 158 | | Justicia Ordinaria Penal (Circuito) | 84 | 108 | | Justicia Ordinaria Penal(1 municipal) | 195 | 198 | | Justicia Ordinaria Penal(2 Municipal | 201 | 205 | | Justicia Ordinario Familia | 125 | 137 | | **Total Casos** | **1245** | **1416** | |  |  |  |   En la tabla se evidencia el comportamiento de los procesos atendidos y resueltos por juzgado en las instancias Constitucionales y según la Naturaleza del asunto |

En términos generales el Palacio de Justicia durante los tres primeros trimestre de 2016 se recibieron 1416 solicitudes de procesos judiciales de los cuales 1245 fueron resueltos con una eficiencia del 87,9 %. Cumpliendo hasta el momento con la meta y objetivo propuesto, esto se debe en gran parte a la implementación del código general del proceso, debido a que se cuenta con buenas salas de audiencia que permiten cumplir en términos la evacuación de las solicitudes, generando una justicia ágil para los usuarios. Igualmente en la justicia penal se evacuan las audiencias con una periodicidad muy corta lo que permite que trimestralmente se cumpla con la meta alcanzada.

En comparación al informe de revisión del año 2015, se logra evidenciar que bajo el porcentaje de excelencia en la atención del usuario, por ende, aunque no es insatisfactoria, se debe fortalecer en capacitaciones y charlas formativas por parte de los líderes de los procesos y de la Dirección del SGCMA, para incentivar a la mejora en la recepción del usuario, utilizando un lenguaje apropiado que permita la comprensión de los requerimientos de todos.

Con el fin de fortalecer la percepción de calidad del servicio del Palacio de Justicia es importante socializar con el líder de proceso y servidor judicial los comentarios negativos para su retroalimentación.

A pesar de que fue baja la recepción de las quejas, sí es necesario fortalecer la atención al usuario, capacitando y sensibilizando al personal que atiende a los usuarios y al personal de servicios generales en la importancia de la mejora continua del servicio, y así promover una atención marcada por la excelencia.

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO**

**5.1 ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL:**

**ANALISIS:** En el primer semestre de 2016, se llegó al 59.35 % de la meta establecida, por cuanto en esta Seccional desde el mes de mayo de 2015, se encontraban agotadas las listas seccionales de elegibles para proveer cargos de empleados en propiedad, por lo tanto los nominadores podían proveer los cargos vacantes en forma provisional hasta que se formularan listas de legibles, Ej. Cuando se dan situaciones administrativas tales como renuncias, desvinculación del servicio por edad de retiro forzoso, muerte o calificación insatisfactoria de servicios. Aunado a la creación de nuevos cargos de empleados mediante acuerdo PSAA15-10402 y 10414, del 26 y 30 de octubre de 2015 respectivamente, para un total de 925 cargos de empleados de carrera, discriminados así: 549 provistos en carrera y 376 en provisionalidad.

En el segundo semestre de 2016, se llegó al 60.32 % de la meta establecida, por cuanto desde el mes de mayo de 2015, se encuentran agotadas las listas seccionales de elegibles para proveer cargos de empleados en propiedad, por lo tanto los nominadores podían proveer los cargos vacantes en forma provisional, Ej. Cuando se dan situaciones administrativas tales como renuncias, desvinculación del servicio por edad de retiro forzoso, muerte o calificación insatisfactoria de servicios. Aunado a la creación de nuevos cargos de empleados mediante acuerdo PSAA15-10402 y 10414, del 26 y 30 de octubre de 2015 respectivamente, para un total de 925 cargos de empleados de carrera, discriminados así: 558 provistos en carrera y 367 en provisionalidad.

**ANÁLISIS:** En el primer semestre de 2016, se alcanzó solo un 66,83% de la meta fijada, por cuanto y en tanto, para esta época no existía lista de elegibles vigente para proveer en propiedad los cargos de jueces de la Republica en este Distrito Judicial, en consecuencia no se enviaron lista de elegibles a los nominadores. Aunado a lo anterior se tiene, que se implementaron los 3 cargos de jueces de pequeñas causas y competencias múltiples creados mediante acuerdo PSAA15-10402, lo que hace que se aumenten las vacantes, y los 2 juzgados de pequeñas causas laborales, por lo tanto se aumenten los nombramientos en provisionalidad, pero si se producen traslados para los 3 cargos de jueces de pequeñas causas y competencias múltiples de Ibague.

En el segundo semestre de 2016, se alcanzó solo un 66,33% de la meta fijada, por cuanto y en tanto, para esa época no existía lista de elegibles vigente para proveer en propiedad los cargos de Jueces de la Republica en el Distrito Judicial de Ibague, excepto los juzgados civiles del circuito con énfasis en laboral, en consecuencia solo se enviaron lista de elegibles a los nominadores para esta especialidad. Aunado a lo anterior se tiene, que se implementaron los 3 cargos de jueces de pequeñas causas y competencias múltiples creados mediante acuerdo PSAA15-10402, y los 2 juzgados de pequeñas causas laborales, lo que hizo que se aumentaran las vacantes, y por lo tanto se aumenten los nombramientos en provisionalidad y se produjeran traslados.

**ANÁLISIS:** En el primer semestre se alcanzó un 85.18% de la meta, por cuanto de todos de los cargos de carrera de Magistrados de los Tribunales y Consejos Seccionales de este Distrito judicial (en total 27), solo se encuentran provistos en carrera 23, y 4 en provisionalidad en razón a traslados a otros distritos y retiros por pensión de vejez.

En el segundo semestre se alcanzó un 88.89% de la meta, por cuanto de todos de los cargos de carrera de Magistrados de los Tribunales y Consejos Seccionales de este Distrito judicial (en total 27), se encuentran provistos en carrera 24, y 3 en provisionalidad , en razón a traslados a otros distritos y por retiro de pensión de vejez.

**ANÁLISIS:** Para el año 2016, se tuvo en cuenta en esta seccional la encuesta de satisfacción de los usuarios internos aplicada en el año 2015., para lo cual en su momento se expidió la circular PSATC14-227 del 27 de Agosto de 2014, dirigida a funcionarios (as) judiciales. Se encuestaron 127 funcionarios (as) judiciales de carrera- jueces (zas), a quienes se les pregunto en el Punto A Numerales 7 y 8: ¿Cuál es su percepción sobre los siguientes productos o servicios con que cuenta actualmente la Rama Judicial: Numeral 7.- Desarrollo de la Carrera Judicial (Proceso de selección de personal) y Numeral 8. Desarrollo de la Carrera Judicial (Metodología para la evaluación de los servidores judiciales de carrera). Arrojando como resultado lo siguiente: Calificación excelente: (120). Calificación buena (79). Calificación regular (26). Calificación mala (11). Calificación no sabe no responde (18). Es decir, del 100 de los funcionarios encuestados, un 78.34 % tiene una percepción entre excelente y buena de los productos o servicios que se prestan en la Carrera Judicial.

**5.2 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:**

**ANÁLISIS**: 88.78%. De acuerdo a la programación de ejecución del Plan de Adquisiciones correspondiente al primer trimestre de 2016, el porcentaje de medición del indicador se encuentra dentro del rango y margen de tolerancia establecidos. Se obtuvo un porcentaje de programación mayor a la meta de ejecución, teniendo en cuenta que no se realizaron procesos precontractuales acordes a las actividades proyectadas y el presupuesto inicialmente asignado en el mes de enero, quedando pendientes los procesos para adquisición de repuestos, publicidad y propaganda. VALOR PROYECTADO:$4.903.941.999,00. VALOR EJECUTADO: $4.353.826.853,00. Fuente: División Presupuesto/Plan de Adquisiciones / Servicios Técnicos. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015=99.19%. 2016=88.78%. COMENTARIO: Durante el año 2015 se obtuvo un mejor comportamiento del Indicador. Durante el primer trimestre se realizaron los procesos contractuales acordes al presupuesto inicialmente asignado. En la vigencia 2016 quedaron pendientes por realizar procesos que habían sido programados para el primer trimestre. (Publicidad, propaganda). Los resultados de la vigencia se encuentran dentro del rango y límites de tolerancia. No obstante, se requiere por parte de las dependencias comprometidas, agilizar las actividades para que los procesos se adelanten oportunamente dentro de la etapa programada.

97,03%. De acuerdo a la programación de ejecución del Plan de Adquisiciones correspondiente al segundo trimestre de 2016, el porcentaje de medición del indicador se encuentra dentro del rango y márgenes de tolerancia establecidos. La Dirección Ejecutiva Seccional obtuvo un porcentaje de programación mayor a la meta de ejecución, teniendo en cuenta que durante el segundo trimestre no se realizaron algunos procesos precontractuales en las sumas presupuestadas inicialmente, y en donde impactó el traslado presupuestal en algunos rubros como el de materiales y suministros, así como las directrices del Ministerio de Hacienda en lo relacionado con formas de pago para el 2017 que obligaron a replantear los estudios previos y procesos precontractuales. Valor proyectado: $950.420.785.00. Valor ejecutado: $922.236.077.00. Fuente: División Presupuesto-Plan de Anual Adquisiciones - Servicios Administrativos. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015=110.39%. 2016=97.03%. COMENTARIO: Durante el año 2015 los procesos programados para el segundo trimestre (papelería y útiles de oficina) no se adelantaron en la etapa programada. Influyó igualmente en los porcentajes de ejecución, los traslados presupuestales realizados por el nivel central, para atender las medidas de descongestión. En la vigencia 2016 se obtuvo un mejor comportamiento dentro de los márgenes establecidos por el indicador, por cuanto los procedimientos se llevaron a cabo oportunamente dando resultados dentro del rango y límites de tolerancia establecidos.

109,03%. De acuerdo a la programación de ejecución del Plan de Adquisiciones correspondiente al tercer trimestre de 2016, el presupuesto ejecutado superó al proyectado ya que los procesos precontractuales iniciados en el segundo trimestre (papelería y útiles de oficina) fueron finalizados en el tercer trimestre, lo que conllevó a aumentar el porcentaje de ejecución, así mismo se iniciaron procesos no contemplados en el PAA, como el de adquisición de insumos de impresión debido al dinero que para este rubro fue apropiado por parte de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial . El resultado se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia establecidos en la ficha técnica del indicador. Valor proyectado: $1.203.147.103.oo. Valor ejecutado: $1.314.557.316. Fuente: División Presupuesto-Plan de Anual Adquisiciones - Servicios Administrativos. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015=107.88%. 2016=109.03%. COMENTARIO: El tercer trimestre tanto del año 2015 como del 2016 guardan similitud toda vez que durante esos mimos periodos se llevaron a cabo procesos como los de papelería y útiles de oficina que no fueron programados para el trimestre anterior o fueron terminados en el trimestre que se evalúa; por otro lado, también Influyó en los porcentajes de ejecución los traslados presupuestales realizados por el nivel central para la vigencia 2016 a fin de atender la adquisición de insumos de impresión, rubro este que en la vigencia 2015 fue manejado por el nivel central.

150,40%. De acuerdo a la programación de ejecución del Plan de Adquisiciones correspondiente al cuarto trimestre de 2016, el presupuesto ejecutado superó al proyectado ya que se llevaron a cabo procesos de contratación que se habían programado para iniciarlos en los trimestres anteriores, tales como: compra de guantes y tapabocas, compra de banderas, compra de modulares para los despachos judiciales de Lérida; por otro lado se lograron realizar traslados presupuestales entre los diferentes rubros los cuales permitieron realizar procesos de contratación no contemplados en el PAA y cuya necesidad se hizo manifiesta durante este último periodo, tales como: publicación de edictos nacionales, compra de útiles y papelería, compra de sillas y carteleras para los diferentes despacho judiciales, compra de video proyector, mobiliario y enseres para dotar el auditorio de la Dirección Seccional, compra de máquinas y equipos para oficina y compra de aires acondicionados. El resultado se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia establecidos en la ficha técnica del indicador. -Valor proyectado: $882.343.226.oo. Valor ejecutado: $1.327.087.953. Fuente: División Presupuesto-Plan de Anual Adquisiciones - Servicios Administrativos. - COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 90.52%. 2016=150.40%. COMENTARIO: Durante el cuarto trimestre del año 2016, por las razones expuestas en precedencia, existió una mayor ejecución presupuestal con respecto al mismo periodo del 2015, lo que sin lugar a dudas conllevó a que se ejecutara 99,78% el presupuesto anual asignado a esta Dirección Seccional.

**ANÁLISIS:** Durante el primer trimestre de 2016 la Dirección Seccional suscribió 10 contratos por modalidad de contratación directa (arrendamiento inmuebles para funcionamiento de despachos judiciales descongestión, bodega para archivo judicial). El resultado de medición del periodo es del 100% por cuanto las actividades se desarrollaron con eficiencia y efectividad conforme el procedimiento establecido para la Contratación Directa. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015=100%. 2016=100%.

Durante el segundo trimestre de 2016 la Dirección Seccional suscribió 8 contratos por modalidad de contratación directa (Arrendamiento inmuebles para funcionamiento de despachos judiciales). El resultado de medición del periodo es del 100% por cuanto las actividades se desarrollaron con eficiencia y efectividad conforme el procedimiento establecido para la Contratación Directa. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué. SECOP. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015=100 %. 2016= 100 %. COMENTARIO: Los Procesos de contratación directa durante las dos vigencias presentan un balance positivo; fueron adelantados oportunamente conforme los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y procedimiento del SIGMA.

Durante el tercer trimestre de 2016 la Dirección Seccional suscribieron 11 contratos por modalidad de contratación directa (arrendamiento inmuebles para funcionamiento de despachos judiciales). El resultado de medición del periodo es del 100% por cuanto las actividades se desarrollaron con eficiencia y efectividad conforme el procedimiento establecido para la Contratación Directa. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué. SECOP. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015=100 %. 2016= 100 %. COMENTARIO: Los Procesos de contratación directa durante las dos vigencias presentan un balance positivo; fueron adelantados oportunamente conformes los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y procedimiento del SIGMA.

Durante el cuarto trimestre de 2016 en la Dirección Seccional se suscribieron (57) contratos por modalidad de contratación directa (Arrendamiento inmuebles para funcionamiento de despachos judiciales). El resultado de medición del periodo es del 100% por cuanto las actividades se desarrollaron con eficiencia y efectividad conforme el procedimiento establecido para la Contratación Directa. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué. SECOP.- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015=100 %. 2016= 100 %., COMENTARIO: Es de anotar que con respecto al cuarto trimestre del 2015, en el cuatro trimestre del 2016 se incrementó la contratación directa en un 32% , pues en el mismo periodo del 2015 se suscribieron (43) contratos y en el 2016 se suscribieron (57), esto debido a que entraron en funcionamiento de manera permanente los juzgados de pequeñas causas y competencia múltiple, así como el traslado de la Dirección Seccional a una nueva sede, lo que generó que se tuvieran que adquirir a título de arrendamiento nuevos inmuebles. Así las cosas, los Procesos de contratación directa durante las dos vigencias presentan un balance positivo; fueron adelantados oportunamente conforme los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y procedimiento del SIGMA.

**ANÁLISIS:** INDICADOR ANUAL- NO HAY MEDICIONES PROGRAMADAS PARA EL PERIODO. Durante el cuarto trimestre de 2016 no se adelantaron procesos de Licitación Pública por lo tanto no hubo adjudicaciones por esta modalidad. La Entidad solo adelanta este tipo de procesos cuando se cumplen los requisitos de cuantía y condiciones establecidas en la normatividad vigente para esta modalidad. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué.

**ANÁLISIS:** Durante el segundo trimestre de 2016 se llevaron a cabo 18 procesos de contratación: (8) por la modalidad de contratación directa por concepto de arrendamiento de bien inmueble para funcionamiento despachos judiciales; (8) por la modalidad de Mínima Cuantía, (1) declarado desierto; (1) modalidad Subasta Inversa para adquisición de papelería. El resultado de la medición cumple con la meta establecida, con lo cual se infiere que la Entidad fue eficaz al adjudicar los procesos de contratación a través de los cuales se adquirieron bienes y servicios requeridos por los despachos judiciales y unidades administrativas. De igual manera se dio cumplimiento a los tiempos y requisitos establecidos por las normas de contratación vigentes. Los resultados del indicador se encuentran dentro del rango y márgenes de tolerancia establecidos, no se requiere establecer acción correctiva. Fuente: Asistencia Legal Sección Contratos. Coordinación Administrativa-Fuente: Coordinación Área Administrativa-Asistencia Legal. SECOP-

100%. Durante el segundo trimestre de 2016 se llevaron a cabo 18 procesos de contratación: (8) por la modalidad de contratación directa por concepto de arrendamiento de bien inmueble para funcionamiento despachos judiciales; (8) por la modalidad de Mínima Cuantía, (1) declarado desierto; (1) modalidad Subasta Inversa para adquisición de papelería. El resultado de la medición cumple con la meta establecida, con lo cual se infiere que la Entidad fue eficaz al adjudicar los procesos de contratación a través de los cuales se adquirieron bienes y servicios requeridos por los despachos judiciales y unidades administrativas. De igual manera se dio cumplimiento a los tiempos y requisitos establecidos por las normas de contratación vigentes. Los resultados del indicador se encuentra dentro del rango y márgenes de tolerancia establecidos, no se requiere establecer acción correctiva. Fuente: Asistencia Legal Sección Contratos. Coordinación Administrativa-Fuente: Coordinación Área Administrativa-Asistencia Legal. SECOP- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015|= 92.85 %. 2016=100 %. COMENTARIO: Los resultados de las mediciones cumplen con las metas establecidas, con lo cual se infiere que la Entidad fue eficaz al adjudicar los procesos de contratación a través de los cuales se adquirieron bienes y servicios requeridos por los despachos judiciales y unidades administrativas. El margen de diferencia entre los porcentajes tiene que ver con el proceso declarado desierto que impactó el resultado del periodo de 2015.

87.5%. Durante el tercer trimestre de 2016 se llevaron a cabo 16 procesos de contratación: (11) por la modalidad de contratación directa por concepto de arrendamiento de bien inmueble para funcionamiento despachos judiciales; (3) por la modalidad de Mínima Cuantía por concepto de adquisición de persianas, tóner, transporte de carga, este último (1) declarado desierto; (2) modalidad Subasta Inversa para adquisición de papelería y útiles de ofician, y tóner, este último (1) declarado descartado. El resultado de la medición cumple con la meta establecida, con lo cual se infiere que la Entidad fue eficaz al adjudicar los procesos de contratación a través de los cuales se adquirieron bienes y servicios requeridos por los despachos judiciales y unidades administrativas. De igual manera se dio cumplimiento a los tiempos y requisitos establecidos por las normas de contratación vigentes. Los resultados del indicador se encuentran dentro del rango y márgenes de tolerancia establecidos, no se requiere establecer acción correctiva. Fuente: Asistencia Legal Sección Contratos. Coordinación Administrativa-Fuente: Coordinación Área Administrativa-Asistencia Legal. SECOP- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 100 %. 2016=87.5 %. COMENTARIO: Los resultados de las mediciones cumplen con las metas establecidas, con lo cual se infiere que la Entidad fue eficaz al adjudicar los procesos de contratación a través de los cuales se adquirieron bienes y servicios requeridos por los despachos judiciales y unidades administrativas. El margen de diferencia entre los porcentajes tiene que ver con los dos procesos, uno declarado desiertos y el otro declarado descartado que impactó el resultado del periodo de 2016.

96%. Durante el cuarto trimestre de 2016 se llevaron a cabo 75 procesos de contratación: (57) por la modalidad de contratación directa por concepto de arrendamiento de bienes inmuebles para funcionamiento de los despachos judiciales; (18) por la modalidad de Mínima Cuantía por concepto de: alquiler de hardware, compra extintores, mantenimiento de vehículos, todero, compra repuestos eléctricos, compra modulares Lerida, publicación edictos, compra útiles y papelería, compra guantes y tapabocas, compra banderas, compra sillas y carteleras, compra video proyector, compra máquinas y equipos para oficina, compra mobiliario y enseres, compra aires acondicionados, de ellos (3) terminados anormalmente (4%) habiendo sido declarados desiertos , ya que en (2) de ellos, compra de guantes y tapabocas y compra de banderas, no se presentaron oferentes, y en (1) de ellos, compra modulares para Lérida, ninguno de los oferentes cumplió con las totalidad de las condiciones descritas en al invitación pública; de lo que se puede concluir que se adjudicaron (72) contratos. El resultado de la medición cumple con la meta establecida, con lo cual se infiere que la Entidad fue eficaz al adjudicar los procesos de contratación a través de los cuales se adquirieron bienes y servicios requeridos por los despachos judiciales y unidades administrativas. De igual manera se dio cumplimiento a los tiempos y requisitos establecidos por las normas de contratación vigentes. Los resultados del indicador se encuentran dentro del rango y márgenes de tolerancia establecidos, no se requiere establecer acción correctiva. Fuente: Asistencia Legal Sección Contratos. Coordinación Administrativa-Fuente: Coordinación Área Administrativa-Asistencia Legal. SECOP- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 96%. 2016=96%. COMENTARIO: Con respecto al cuarto trimestre del 2015 se mantuvo el porcentaje de gestión, no obstante de haberse adjudicado más procesos en el cuatro trimestre del 2016 (72), con respecto al mismo periodo del 2015 (53).

**ANÁLISIS:** 0%- NO HAY MEDICIONES PROGRAMADAS PARA EL PERIODO. Durante el cuarto trimestre de 2016 no se adelantaron procesos de Selección Abreviada Menor Cuantía por lo tanto no hubo adjudicaciones por esta modalidad. La Entidad solo adelanta este tipo de procesos cuando se cumplen los requisitos de cuantía y condiciones establecidas en la normatividad vigente para esta modalidad. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué.

**ANÁLISIS:** 66,67%. Durante el tercer trimestre de 2016 se llevaron a cabo 3 procesos de mínima cuantía, de los cuales 2 fueron adjudicados: uno para adquisición de persianas para dotas las nuevas instalaciones de la Dirección Seccional, y otro para la adquisición de tóneres para los Despachos Judiciales, Consejo Seccional y Dirección Seccional del Tolima; y 1 terminado anormalmente: declarado desierto ya que una vez publicado el informe de evaluación fue objeto de observación consistente en que en el registro mercantil el oferente seleccionado no tenía inscrito como objeto social el transporte de carga. El resultado del indicador no se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia y requiere formular acciones correctivas como la de que el área legal estudie de manera más detallada el objeto social que viene descrito en los certificados de cámara aportados por quienes se presentan como oferentes. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Área Administrativa. SECOP- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 100 %. 2016= 66.67 %. COMENTARIO: Los resultados de las dos vigencias presentan variaciones porcentuales que reflejan el impacto del proceso declarado desierto en el periodo de 2016. El resultado de medición para el 2015 se encuentra dentro de los niveles de referencia tolerable, pero para el 2016 no se encuentra dentro de los niveles de tolerancia, debiendo tomar medidas de correctivas como la de estudiar de manera detallada y minuciosa el objeto social que viene descrito en los certificados de quienes se presentan como oferentes.

Durante el segundo trimestre de 2016 se llevaron a cabo 9 procesos de mínima cuantía, de los cuales fueron adjudicados 8: (6) Órdenes de Compra (adquisición estantería, dotación para empleados Dirección y CSJ Sala Administrativa, togas para Funcionarios, útiles de oficina, cajas para archivo y persianas; (2) Ordenes de Servicio (publicación edictos y arrendamiento equipos de cómputo para despachos judiciales). -1- proceso fue terminado anormalmente por cuanto en los estudios previos no se estableció el valor del flete lo que afectó el valor total del presupuesto establecido para la Invitación Pública. El resultado del indicador se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia y no requiere formular acciones correctivas. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Área Administrativa. SECOP- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 90.9 %. 2016= 88.88 %. COMENTARIO: Los resultados de las dos vigencias presentan variaciones porcentuales que reflejan el impacto del proceso declarado desierto en el periodo de 2015 y el proceso terminado anormalmente en el periodo de 2016. El resultado de medición de los dos periodos se encuentran dentro de los niveles de referencia tolerables, no obstante se debe hacer énfasis en que los estudios previos deben ser revisados minuciosamente y tener solidez en su estructura para que los pliegos de condiciones estén acordes a los requerido por la Entidad y poder finalizar la actividad contractual exitosamente

Durante el tercer trimestre de 2016 se llevaron a cabo 3 procesos de mínima cuantía, de los cuales 2 fueron adjudicados: uno para adquisición de persianas para dotas las nuevas instalaciones de la Dirección Seccional, y otro para la adquisición de tones para los Despachos Judiciales, Consejo Seccional y Dirección Seccional del Tolima; y 1 terminado anormalmente: declarado desierto ya que una vez publicado el informe de evaluación fue objeto de observación consistente en que en el registro mercantil el oferente seleccionado no tenía inscrito como objeto social el transporte de carga. El resultado del indicador no se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia y requiere formular acciones correctivas como la de que el área legal estudie de manera más detallada el objeto social que viene descrito en los certificados de cámara aportados por quienes se presentan como oferentes. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Área Administrativa. SECOP- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 100 %. 2016= 66.67 %. COMENTARIO: Los resultados de las dos vigencias presentan variaciones porcentuales que reflejan el impacto del proceso declarado desierto en el periodo de 2016. El resultado de medición para el 2015 se encuentra dentro de los niveles de referencia tolerable, pero para el 2016 no se encuentra dentro de los niveles de tolerancia, debiendo tomar medidas de correctivas como la de estudiar de manera detallada y minuciosa el objeto social que viene descrito en los certificados de quienes se presentan como oferentes.

83,33%%. Durante el cuarto trimestre de 2016 se llevaron a cabo(18) procesos de mínima cuantía, de los cuales (15) fueron adjudicados (88,33%): alquiler de hardware, compra extintores, mantenimiento de vehículos, todero, compra repuestos eléctricos, compra modulares Lerida, publicación edictos, compra útiles y papelería, compra guantes y tapabocas, compra banderas, compra sillas y carteleras, compra video proyector, compra máquinas y equipos para oficina, compra mobiliario y enseres, compra aires acondicionados; y (3) terminados anormalmente (16,67%) habiendo sido declarados desiertos , ya que en (2) de ellos, para compra de guantes y tapabocas y compra de banderas, no se presentaron oferentes, y en (1) de ellos, compra modulares para Lérida, ninguno de los oferentes cumplió con las totalidad de las condiciones descritas en al invitación pública. El resultado del indicador se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Área Administrativa. SECOP- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 83,33 %. 2016= 83,33 %. COMENTARIO: Se mantuvo el porcentaje de la gestión del cuarto trimestre del 2015; no obstante es de anotar que la contratación de mínima cuantía se incrementó, durante el cuarto trimestre del 2106, en un 50%, con respecto al cuarto trimestre del 2015, esto debido a que se realizaron traslados presupuestales de manera oportuna con el fin de lograr adquirir diferentes elementos y servicios de gran importancia para el desarrollo de la función administrativa por parte de esta Dirección Seccional. Así las cosas, los Procesos de contratación de mínima cuantía durante las dos vigencias presentan un balance positivo; fueron adelantados oportunamente conformes los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y procedimiento del SIGMA.

**ANÁLISIS:** Durante el primer trimestre de 2016 no se adelantaron procesos por la modalidad de Subasta Inversa. No es posible determinar variación porcentual; no hay mediciones programadas para el periodo. La Entidad solo adelanta Selecciones Abreviadas cuando la cuantía lo exige, se presentan los estudios de conveniencia por parte de los responsables de Área y se cumplen los tiempos conforme la normatividad legal vigente. Fuente: Asistencia Legal Grupo Contratos- Coordinación Administrativa.

Durante el segundo trimestre de 2016 se adelantó (1) proceso por la modalidad de Subasta Inversa para la adquisición de papelería para atender los despachos judiciales del Tolima. El resultado de medición es del 100% por cuanto las actividades contractuales se desarrollaron con eficiencia y efectividad conforme el procedimiento establecido para la Contratación Directa. Fuente: Asistencia Legal División Contratos- Coordinación Administrativa. SECOP. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015|= 0. 2016=100 %. COMENTARIO: Durante el segundo trimestre de 2015 no se adelantaron procesos por la modalidad de Subasta Inversa. No es posible determinar variación porcentual. Durante el segundo trimestre de 2016 se adelantó una Subasta Inversa Presencial para adquisición de papelería para despachos judiciales y fue adjudicada.

Durante el tercer trimestre de 2016 se adelantaron dos (2) procesos por la modalidad de Subasta Inversa, uno para la adquisición de papelería y útiles de escritorio para atender los despachos judiciales del Tolima y otro para la adquisición de tóneres para atender los despachos judiciales, Consejo Seccional y área administrativa del Tolima. El resultado de medición es del 50% por cuanto las actividades contractuales a pesar de haberse desarrollado con eficiencia y eficacia, una de ellas, el proceso para adquisición de tóneres, se tuvo que declarar descartada toda vez que encontrándose el proceso en estado de borrador a la seccional le asignaron vigencias futuras por este rubro en la suma de $182MM, dinero este que se podía utilizar siempre y cuando se tuviera apropiación disponible de la vigencia actual con la que se había iniciado el proceso que por conveniencia fue descartado. A pesar de encontrase que el resultado no se encuentra dentro del margen de tolerancia, no se hace necesario formular medidas correctivas toda vez que la decisión tomada de declarar descartado el proceso se fundamentó en la conveniencia de hacerlo o de lo contraria no se habría podido utilizar el dinero apropiado como vigencia futura. Fuente: Asistencia Legal División Contratos- Coordinación Administrativa. SECOP. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN 2015= 100% 2016= 50 %. COMENTARIO: Durante el tercer trimestre de 2015 se adelantaron dos procesos los cuales fueron adjudicados de manera eficaz y eficiente en su totalidad, y durante el tercer trimestre de 2016 a pesar de haberse adelantado el número de procesos similares al trimestre del 2015, uno de ellos por conveniencia se tuvo que declarar descartado, lo que impactó en el resultado del 2016.

Durante el cuarto trimestre de 2016 no se adelantaron procesos por la modalidad de Subasta Inversa. No es posible determinar variación porcentual; no hay mediciones programadas para el periodo. La Entidad solo adelanta Selecciones Abreviadas cuando la cuantía lo exige, se presentan los estudios de conveniencia por parte de los responsables de Área y se cumplen los tiempos conforme la normatividad legal vigente. Fuente: Asistencia Legal Grupo Contratos- Coordinación Administrativa.

**ANÁLISIS:** Durante el primer trimestre de 2016 no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2016. Fuente: Almacén - Servicios Técnicos DSAJ Ibagué.

Durante el segundo trimestre de 2016 no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2016. Fuente: Almacén - Servicios Administrativos DSAJ Ibagué. Fuente de Datos: Sección Almacén - Sección Servicios Administrativos. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN: 2015=0. 2016=0. COMENTARIO: No hubo solicitudes o requerimientos complementarios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencias 2015 y 2016.

Durante el tercer trimestre de 2016 no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2016. Fuente: Almacén - Servicios Administrativos DSAJ Ibagué. Fuente de Datos: Sección Almacén - Sección Servicios Administrativos. COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN: 2015=0. 2016=0. COMENTARIO: No hubo solicitudes o requerimientos complementarios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencias 2015 y 2016.

Durante el cuarto trimestre de 2016 no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2016. Fuente: Almacén - Servicios Administrativos DSAJ Ibagué. Fuente de Datos: Sección Almacén - Sección Servicios Administrativos.- COMPARATIVO VIGENCIAS 2015-2016. RESULTADO DE LA GESTIÓN: 2015=0. 2016=0. COMENTARIO: No hubo solicitudes o requerimientos complementarios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencias 2015 y 2016.

**5.3 ASISTENCIA LEGAL:**

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre de 2016, un total de 17 fallos, 11 fueron desfavorables, debido a la unificación de jurisprudencia respecto de la privación injusta de la libertad y de los procesos de nulidad y restablecimiento, correspondiente a la nivelación salarial del 30%.

En el Segundo Trimestre de 2016 un total de 30 fallos, 18 fueron desfavorables, debido a la unificación de jurisprudencia respecto de la privación injusta de la libertad y de los procesos de nulidad y restablecimiento, correspondiente a la nivelación salarial del 30%.

En el Tercer trimestre de 2016 de un total de 23 fallos, 16 fueron desfavorables, debido a la unificación de jurisprudencia respecto de la privación injusta de la libertad y de los procesos de nulidad y restablecimiento, correspondiente a la nivelación salarial del 30%.

En el Cuarto Trimestre de un total de 25 fallos, 17 fueron desfavorables, debido a la unificación de jurisprudencia respecto de la privación injusta de la libertad y de los procesos de nulidad y restablecimiento, correspondiente a la nivelación salarial del 30%.

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre de 2016 fueron recibidos 15 derechos de petición, todos fueron contestados dentro del término oportuno, evidenciando una gestión activa y eficiente por parte de la entidad.

En el segundo trimestre de 2016, fueron recibidos 24 derechos de petición, solo uno fue contestado en forma extemporáneo.

En el tercer trimestre fueron recibidos 18 derechos de petición, todos fueron contestados en término oportuno.

En el cuarto trimestre fueron recibidos 67 derechos de petición, solo 5 fueron contestados en forma extemporánea, debido al alto volumen de solicitudes.

**5.4 AUDITORÍA INTERNA:**

**ANÁLISIS:** Se cumplió el 75,86% debido a que las acciones de mejoramiento en los planes suscritos por las diferentes áreas auditadas cumplieron con la Gestión.

**ANÁLISIS:** No se cumplió la meta debido a que la Unidad de Auditoría del Consejo Superior de la Judicatura no ordenó la visita a los Despachos Judiciales que se encuentran radicados en los diferentes Municipios del Distrito Judicial de Ibagué por lo que quedaron un total de 141 por visitar.

**ANÁLISIS:** Se cumplió el 79,88% debido a que de los 9 planes de mejoramiento que se encontraban vigentes al 31-12-2016, cinco (5) planes superaron el 70% de cumplimiento los restantes su cumplimiento de 0 a 69%.

**5.5 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:**

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre se recibieron 5 QRS las cuales fueron atendidas dentro del término en su totalidad, respecto del año 2015, aumentaron en (1) debido a las diversas radicaciones que quejas presentadas en contra de los abogados, la cuales fueron remitidas a la Sala Disciplinaria, del Consejo Seccional de la Judicatura para lo de su competencia.

Para el segundo trimestre de 2016 se tenían ocho actividades planeadas en la matriz de comunicaciones, así: Publicar En los meses de Enero, Febrero y Marzo, información de la Sala Administrativa (Acuerdos, Circulares y Resoluciones) y del SIGCMA de la Seccional, en el Pagina Web de la Rama Judicial. Dar a conocer a los usuarios internos y externos de la Rama judicial, los resultados de gestión e información importante de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima por medio de un Boletín. Realizar actividades lúdicas en los meses de Enero, febrero y Marzo, que permitan la aplicación en el diario vivir de los principios que integran el S.I.G.C.M.A (Reunión mensual \"Hora Calidad\"). y se realizó actividades lúdicas con los jueces el día 14 de junio de 2016, del día de la calidad, donde se integraron los Funcionarios Judiciales para que conocieran el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Las anteriores actividades fueron realizadas su totalidad.-

Para el tercer trimestre de 2016 se tenían siete actividades planeadas en la matriz de comunicaciones, así: (i) Publicar En los meses de julio, agosto y septiembre, información del Consejo Seccional de la Judicatura (Acuerdos, Circulares y Resoluciones) y del SIGCMA de la Seccional, en el Pagina Web de la Rama Judicial. (iii) Dar a conocer a los usuarios internos y externos de la Rama judicial, los resultados de gestión e información importante de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima por medio de un Boletín trimestral y Realizar actividades lúdicas en los meses de julio agosto y septiembre de 2016, que permitan la aplicación en el diario vivir de los principios que integran el S.I.G.C.M.A (Reunión mensual \"Hora Calidad\"). Las anteriores actividades fueron realizadas su totalidad.-

Para el cuarto trimestre de 2016 se tenían ocho actividades planeadas en la matriz de comunicaciones, así: (i) Publicar En los meses de octubre noviembre y diciembre, información del Consejo Seccional de la Judicatura (Acuerdos, Circulares y Resoluciones) y del SIGCMA de la Seccional, en el Pagina Web de la Rama Judicial. (iii) Dar a conocer a los usuarios internos y externos de la Rama judicial, los resultados de gestión e información importante de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima por medio de un Boletín trimestral y Realizar actividades lúdicas en los meses de octubre noviembre y diciembre de 2016, que permitan la aplicación en el diario vivir de los principios que integran el S.I.G.C.M.A (Reunión mensual \\\"Hora Calidad\\\"). Las anteriores actividades fueron realizadas su totalidad.-

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre se recibieron tres (3) quejas y un (1) reclamo para un total de (4) cuatro QRS, la cuales son las cuales fueron atendidas dentro del término en su totalidad además dos (2) de ellas fueron tomadas como vigilancias judiciales administrativas, En comparación con el comportamiento del primer trimestre del año 2015, se mantuvo pues fueron el mismo número que se tuvo en dicho año.

En el segundo trimestre se recibió solo un (1) reclamo QRS, las cuales fue atendida dentro del término en su totalidad, siendo remitida a la Sala Disciplinaria del Consejo Seccional de la Judicatura al considerarlo de su competencia. En comparación con el comportamiento del segundo trimestre del año 2015, se disminuyeron en (4) al considerar que ha habido una intervención eficaz por parte de la sala y satisfacción por parte de los usuarios de la Administración de justicia.

Para el tercer trimestre de 2016 se tenían siete actividades planeadas en la matriz de comunicaciones, así: (i) Publicar En los meses de julio , agosto y septiembre, información del Consejo Seccional de la Judicatura (Acuerdos, Circulares y Resoluciones) y del SIGCMA de la Seccional, en el Pagina Web de la Rama Judicial. (iii) Dar a conocer a los usuarios internos y externos de la Rama judicial, los resultados de gestión e información importante de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima por medio de un Boletín trimestral y Realizar actividades lúdicas en los meses de julio agosto y septiembre de 2016, que permitan la aplicación en el diario vivir de los principios que integran el S.I.G.C.M.A (Reunión mensual \"Hora Calidad\"). Las anteriores actividades fueron realizadas su totalidad.-

En el cuarto trimestre se recibieron cuatro (4) quejas- QRS, las cuales fueron atendidas dentro del término en su totalidad. En comparación con el comportamiento del cuarto trimestre del año 2015, se aumentó en una (1) QRS el número de QRS que en dicho año.

**5.6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:**

Del 100% de la meta esperada, se llegó a un 97.27%, pues de los 220 despachos judiciales que debían reportar la estadística del primer trimestre del 2016 al SIERJUBI, lo hicieron durante el plazo establecido 214 despachos, y lo presentaron de manera extemporánea los siguientes 6 despachos a saber. (i) Quinto Penal del Circuito de Ibagué, (ii) Sexto Penal del Circuito de Ibagué (iii) Quinto de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad (iv) Segundo Penal municipal de Ibagué (v) Quinto Penal Municipal de Ibagué y (v) Sexto Penal Municipal de Control Garantías de Ibagué, los cuales fueron requeridos mediante los oficios CSJTSAPOF16- 0338, 0339, 0340, 0341, 0342 y 0343 del 15 de Abril de 2016.

Del 100% de la meta esperada, se llegó a un 98.20%, pues de los 223 despachos judiciales que debían reportar la estadística del segundo trimestre del 2016 al SIERJUBI, lo hicieron durante el plazo establecido 219 despachos, y lo presentaron de manera extemporánea los siguientes 4 despachos a saber. (i) Quinto de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad (ii) Segundo Penal municipal de Ibagué (iii) Quinto Penal Municipal de Ibagué y (iv) Sexto Penal Municipal de Control Garantías de Ibagué, los cuales fueron requeridos mediante los oficios CSJTSAPOF16- 02295, 02296, 02297, 02298, del 29 de Julio de 2016.

En el tercer trimestre de 2016, se alcanzó un 97.3% de la meta establecida, por cuanto y en tanto, de los 223 despachos judiciales existentes en este Distrito Judicial, reportaron oportunamente 217, y dejaron de hacerlo 6 despachos a saber: juzgado 6 Laboral del Circuito de Ibague, Juzgado 5 Penal Municipal de Ibagué, Juzgado Séptimo Penal Municipal de Ibagué, Juzgado Laboral del Circuito de Honda, Juzgado Primero Civil Municipal de Honda y Juzgado Segundo Promiscuo Municipal de Mariquita, los cuales fueron requeridos mediante los oficios CSJTSAPOF16-03446,03447,03448,03449,03450,03451 del 22 de Octubre de 2016.

En el cuarto trimestre de 2016, se alcanzó un 95.96% de la meta establecida, por cuanto y en tanto, de los 223 despachos judiciales existentes en este Distrito Judicial, reportaron oportunamente 214, y dejaron de hacerlo 9 despachos a saber: Juzgado Primero Civil Municipal de Honda, Primero Promiscuo Municipal de Mariquita, Segundo Promiscuo Municipal de Fresno, Promiscuo Municipal de Ambalema, Tercero Penal Municipal del Espinal, Segundo Promiscuo Municipal del Guamo, Octavo Penal del Circuito de Ibague , Quinto Penal Municipal de Ibague y Tercero de Pequeñas Causas y Competencias Multiples, los cuales fueron requeridos mediante oficios CSJTOOP17- 714, 715, 716, 727, 728, 734, 735, 737, y 740 del 22 de Marzo de 2017.

**5.7 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL:**

**ANÁLISIS:** En el primer semestre de 2016, se alcanzó un 100%, de la meta esperada por las siguientes razones: (i) El evento académico programado fue a través de teleconferencia, lo que facilito el ingreso de los servidores a la plataforma tecnológica. La capacitación fue programada con antelación, lo que permitió a los funcionarios convocados aplazar las diligencias que tenían fijadas para la misma fecha del evento académico.

En el segundo semestre de 2016, se alcanzó un 100%, de la meta esperada por las siguientes razones: (i) Los eventos académico algunos fueron presenciales y de gran interés entre otros taller interinstitucional del SRPA. La capacitación fue programada con antelación, lo que permitió a los funcionarios convocados aplazar las diligencias que tenían fijadas para la misma fecha del evento académico.

**ANÁLISIS:** La Seccional ha ejecutado el 68.80% de la recursos presupuestales asignados por la DEAJ, para sufrir las necesidades de la vigencia 2016.

La seccional ha ejecutado los recursos presupuestales asignados por la deaj, para sufragar las necesidades del año 2016

**5.8 GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:**

**ANÁLISIS:** El indicador es la relación existente entre los recursos comprometidos y los recursos apropiados expresados en forma porcentual; La meta establecida para el primer trimestre es del 50%, la seccional alcanzo en este periodo un 57.9%%, lo cual sobrepasa la meta establecida en un 7.9%, denotando así la gestión de la seccional en realizar los actos administrativos contractuales para asegurar el óptimo funcionamiento de los despachos judiciales en el primer trimestre del año.

El indicador es la relación existente entre los recursos comprometidos y los recursos apropiados expresados en forma porcentual; La meta establecida para el segundo trimestre es del 70%, la seccional alcanzo en este periodo un 68.80%%, no alcanza la meta establecida, debido a las restricciones presupuestales impuestas por el Ministerio de Hacienda.

El indicador es la relación existente entre los recursos comprometidos y los recursos apropiados expresados en forma porcentual; La meta establecida para el segundo trimestre es del 75%, la seccional alcanzo en este periodo un 68.80%%, no alcanza la meta establecida, debido a las restricciones presupuestales impuestas por el Ministerio de Hacienda.

La seccional ejecuto los recursos presupuestales asignados por la DEAJ, para sufragar las necesidades del año 2016

**ANÁLISIS:** La Dirección Seccional de Ibagué, ha ejecutado los recursos situados por la DTN en sus cuentas bancarias, en promedio en tres días, encontrándose dentro de los parámetros establecido por Min hacienda, esto es, 5 días.

**ANÁLISIS:** El recaudo para el año 2016, fue el 89.63% de lo estimado, lo cual corresponde al mismo porcentaje para el año 2015.

**5.9 GESTIÓN HUMANA:**

**ANÁLISIS:** En este primer semestre del año 2016, se evidencia que de un total de los encuestados, respecto a las capacitaciones desarrolladas, todos tienen una calificación por encima de bueno, lo que se concluye que las capacitaciones han sido un éxito.

En este segundo semestre del año 2016, se evidencia que de un total de los encuestados, respecto a las capacitaciones desarrolladas, se obtiene una calificación buena y por encima de bueno , lo que se concluye que las capacitaciones han sido un éxito.

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre del año 2016 se evidencia que el valor pagado por nomina fue muy aproximado al valor proyectado para dicho pago de nómina, llegando a la meta.

En el segundo trimestre del año 2016 se evidencia que el valor pagado por nomina fue muy aproximado al valor proyectado para el pago de nómina, aproximándose en un a la meta en un 99,02 %.

Para el tercer trimestre del 2016 la proyección de recursos para el pago de nómina en la Seccional muestra un comportamiento cercano al valor real pagado, teniendo en cuenta que el resultado fue del 98,34%, esta proyección estuvo por encima de lo pagado y nos permitió pagar oportunamente las nóminas en este trimestre.

Para el tercer trimestre del 2016 la proyección de recursos para el pago de nómina en la Seccional muestra un comportamiento cercano al valor real pagado, teniendo en cuenta que el resultado fue del 90,15%, esta proyección estuvo por encima de lo pagado y nos permitió pagar oportunamente las nóminas en este trimestre.

**ANÁLISIS:** En el año 2016 la proyección de recursos para el pago de la cesantías de la Seccional muestra un comportamiento cercano al valor real pagado, teniendo en cuenta que el resultado fue del 90.91%, mostrando que estuvo por encima del valor pagado y nos permitió su pago de manera oportuna.

**ANÁLISIS:** En el primer semestre del año 2016, se evidencia que el nivel de satisfacción de los servidores judiciales respecto a las actividades de bienestar social es del 100% debido a que el total de las encuestas arrojan una calificación en su totalidad por encima de bueno, lo que se concluye de que a pesar de que no existe presupuesto, ni recursos propios para estas actividades, se observa que hay aceptación y participación en la asistencia de los servidores judiciales.

En el segundo semestre del año 2016, se evidencia que el nivel de satisfacción de los servidores judiciales respecto al semestre anterior disminuyó frente a las actividades de bienestar social, siendo este del 68.75%, lo que significa que hubo poca aceptación y participación en la asistencia de los servidores judiciales.

**ANÁLISIS:** Se evidencia en este primer trimestre del año 2016, que la participación de los servidores judiciales en las actividades de bienestar social ha sido buena, acercándonos a la meta propuesta.

Se evidencia en este segundo trimestre del año 2016, la participación de los servidores judiciales en las actividades de bienestar social ha sido un éxito, el cual nos hemos acercado a la meta en un 96,36%, a pesar que no tenemos recursos propios para realizar dichas actividades y nos toca con alianzas estratégicas, para poder realizarlas.

Durante el tercer trimestre del 2016 la participación en los programas de bienestar social fue del 67,33%, presentando disminución en la participación en la hora de calidad de los servidores judiciales del Consejo Seccional de la Judicatura, con respecto al año 2015 que si asistieron a las actividades programadas.

Se evidencia en este cuarto trimestre del año 2016, la participación de los servidores judiciales en las actividades de bienestar social ha sido un éxito, el cual nos hemos acercado a la meta en un 96,36%, a pesar que no tenemos recursos propios para realizar dichas actividades y nos toca con alianzas estratégicas, para poder realizarlas.

**ANÁLISIS:** En este primer trimestre del año 2016, se evidencia que los reclamos disminuyeron a 70 reclamos con respecto al año anterior, el cual nos encontramos dentro del marco porcentual de referencia, en un 5,38%.

En este segundo trimestre del año 2016, se evidencia que los reclamos aumentaron de 70 a 80 reclamos, por aquello de las primas de mitad de año, no obstante, nos encontramos dentro del marco porcentual de referencia, en un 6,15%.

Se evidencia la disminución de los reclamos justificados de la nómina por efecto de utilizar mecanismo interno para la revisión previa de la nómina, antes de ser entregada a los servidores judiciales. Los reclamos más reiterados son con base en la revisión del cálculo de la retención en la fuente.

En este cuarto trimestre del año 2016, se evidencia que los reclamos aumentaron de 9 a 36 reclamos, por aquello de las primas de fin de año, no obstante, nos encontramos dentro del marco porcentual de referencia, en un 6,15%.

**5.10 GESTIÓN TECNOLÓGICA:**

**ANALISIS:** Para el año 2016 observamos que el nivel de satisfacción de los usuarios en la Seccional de Ibagué es muy alto, con un porcentaje del 99.78%, esto nos indica que año tras año la Unidad de Gestión Tecnológica de Ibagué avanza satisfactoriamente en el cumplimiento de todas sus metas trazadas.

**ANÁLISIS:** Durante el año inmediatamente anterior se puede observar que el nivel de satisfacción de los usuarios es muy alto (99.78%), dicho porcentaje de satisfacción refleja el compromiso total por parte del área de Gestión Tecnológica de Ibagué en el cumplimiento de sus metas.

**5.11 MEJORAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD:**

**ANÁLISIS:** El 60% de los funcionarios tienen una muy buena y buena percepción acerca de los productos y/o servicios con los que cuenta actualmente la organización, porcentaje tomado del total de las 65 encuestas realizadas en el año 2016 a los Despachos Judiciales de Ibagué.

**ANÁLISIS:** Durante el año 2016 todas las actividades que se programaron en el Plan del SIGCMA fueron ejecutadas en su totalidad, dando cumplimiento del 100% del plan.

**ANÁLISIS:** Durante el año 2016 los indicadores que no cumplieron con el nivel de referencia se debieron a las actividades que no dependen directamente de la Dirección Seccional Ibagué, en su mayoría por falta de recursos económicos para poder cumplir con la meta propuesta. sin embargo de los 52 indicadores que tiene la ITS, se dió cumplimiento del 45 arrojando un índice porcentual del 86.54%.

**EFICACIA EN EL CIERRE DE LAS ACCIONES DE GESTIÓN IBAGUÉ**

**ANÁLISIS:** Durante el año 2016 se generaron 4 acciones, de las cuales 3 fueron creadas, se les dio el tratamiento adecuado danto cumplimiento con las fechas establecidas. Es oportuno aclarar que una de las no conformidades fue originada en los juzgados de chaparral Tolima y las tres restantes de la visita que realizó el ICONTEC a los Juzgados Administrativos.

**5.12 MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**

**ANÁLISIS:** Para la gestión del proceso de Infraestructura física se realizó una ejecución presupuestal total de $ 244.771.875, equivalente al 100% del presupuesto asignado por el rubro de funcionamiento toda vez que para la presente vigencia no se asignaron recursos por el rubro de inversión, se suscribieron siete (7) procesos de contratación, con los cuales se atendieron un total de 1560 requerimientos e imprevistos presentados en los inmuebles judiciales a cargo de la Dirección Seccional.

**ANÁLISIS:** En la vigencia 2016 se adecuaron un número total de 90 despachos judiciales de los 95 proyectados, las obras fueron consistentes en la construcción y/o adecuación de despachos judiciales así como el resane, pintura y/o dotación de mobiliario correspondientes a contratos suscrito por el nivel central para las especialidades de Civil, Familia, Administrativo y Penal, mejorando de esta manera los ambientes laborales tanto de los servidores judiciales como el de nuestros clientes externos.

**5.13 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

**ANÁLISIS:** En el primer trimestre de 2016, se llegó a un 100.% de la meta fijada, en razón a que de las 79 actividades programadas en el plan operativo se realizaron igual número de actividades.

En el segundo trimestre de 2016 se logró un 102.53% de la meta establecida, en razón a que de las 79 actividades programadas en el plan operativo, se realizaron adicionalmente 2 actividades para un total de 81: (i) En propuestas de reordenamiento por especialidad se recibieron 2 y se remitieron al nivel central igual número.

En el tercer trimestre de 2016 se logró un 102.85% de la meta establecida, en razón a que de las 70 actividades programadas, adicionalmente se realizaron dos (2), que consisten en propuestas de reordenamiento por especialidad

En el cuarto trimestre de 2016, se alcanzó un 102.74% de la meta establecida, en razón a que de las 73 actividades programadas, adicionalmente se realizaron dos (2), relacionadas con la calificación integral de servicios de los Jueces de la Republica.

**ANÁLISIS:** El Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima en el año 2016, divulgo el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial, inmerso en el Plan Nacional de Desarrollo Ley 1753 de 2015, \" Todos por un nuevo país \" a través de la página Web de la Rama Judicial Link del Consejo Seccional- y en el marco de varios eventos académicos, entre otros socialización del \"Plan Decenal de Justicia\"

**5.14 REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA:**

**ANÁLISIS:** Durante el primer trimestre del año 2016 se recibieron 40 formularios únicos para múltiples trámites de profesionales del derecho para tarjeta profesional, duplicado y cambio de tarjeta 16 solicitudes, para aprobación de judicatura se recibieron 26 solicitudes, y 42 solicitudes para Licencia Temporal, para un total de 124 peticiones, información que después de ser verificada por la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, se remitió para lo de su competencia, a la Unidad de Registro Nacional de Abogados del Consejo Superior de la Judicatura. Para control de esta Corporación, se lleva un registro en Excel denominado \"Resumen Estadístico productos URNA\", en donde reposa la información mencionada.

Durante el segundo trimestre del año 2016 se recibieron 29 formularios únicos para múltiples trámites de profesionales del derecho para tarjeta profesional, duplicado y cambio de tarjeta 15 solicitudes, para aprobación de judicatura se recibieron 28 solicitudes, y 12 solicitudes para Licencia Temporal, para un total de 84 peticiones, información que después de ser verificada por la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, se remitió para lo de su competencia, a la Unidad de Registro Nacional de Abogados del Consejo Superior de la Judicatura. Para control de esta Corporación, se lleva un registro en Excel denominado \"Resumen Estadístico productos URNA\", en donde reposa la información mencionada.

Durante el Tercer trimestre del año 2016 se recibieron 27 formularios únicos para múltiples trámites de profesionales del derecho para tarjeta profesional, duplicado y cambio de tarjeta 9 solicitudes, para aprobación de judicatura se recibieron 16 solicitudes, y 32 solicitudes para Licencia Temporal, para un total de 84 peticiones, información que después de ser verificada por la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, se remitió para lo de su competencia, a la Unidad de Registro Nacional de Abogados del Consejo Superior de la Judicatura. Para control de esta Corporación, se lleva un registro en Excel denominado \"Resumen Estadístico productos URNA\", en donde reposa la información mencionada.

Durante el Cuarto trimestre del año 2016 se recibieron 27 formularios únicos para múltiples trámites de profesionales del derecho para tarjeta profesional, duplicado y cambio de tarjeta 36 solicitudes, para aprobación de judicatura se recibieron 9 solicitudes duplicados de tarjeta profesional y 29 solicitudes para Licencia Temporal y 46 prácticas jurídicas para un total de 120 peticiones, información que después de ser verificada por la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, se remitió para lo de su competencia, a la Unidad de Registro Nacional de Abogados del Consejo Superior de la Judicatura. Para control de esta Corporación, se lleva un registro en Excel denominado \\\"Resumen Estadístico productos URNA\\\", en donde reposa la información mencionada

**5.15 REORDENAMIENTO JUDICIAL:**

**ANÁLISIS:** Se cumplió con el 100% de la meta fijada, por cuanto el Consejo Seccional presentó 11 propuestas durante el año 2016 , de acuerdo a las necesidades del servicio y además se atendieron los diferentes requerimientos hechos por los servidores judiciales discriminados así: Una 1 Propuesta Integral de Reordenamiento para la creación de cargos permanentes, incluyendo transformaciones y traslados de despachos y diez (10) propuesta de reordenamiento por especialidad para atender la demanda de justicia en las siguientes especialidades: Juzgados de Ejecucion de Penas y Medidas de Seguridad, Juzgados de Pequeñas Causas y Competencias Multiples , Juzgados de Pequeñas Causas y Competencias Multiples Laborales, Juzgados Penales Municipales de Control de Garantias y Conocimiento, Sala Jurisdiccional Disciplinaria, Consejo Seccional , Dirección Seccional de Administración Judicial , entre otras.

El Rango es 5, desarrollando la siguiente fórmula de la ITS, ((0.8\*([221]-[208]/[208]) + ((0.2\*([89]-[81]/[81]))\*100, dando como resultado el valor de 6.98%.

**ANÁLISIS:** Este indicador nos muestra que para el año 2016, se presentó un aumento en despachos judiciales del 6.98%, con respecto al año base que para esta medición es el año 2011. En este indicador se establece una meta del 5%, en consecuencia el resultado nos muestra un incremento superior a lo establecido para tal fin, lo anterior se puede justificar en el constante incremento de la demanda de justicia y los esfuerzos de la organización para suplirla, lo que se ha logrado con la transformación de un Juzgado del Sistema Escritural al SAP (Juzgado 10 Penal Municipal), lo que aumenta la capacidad instalada de la organización para atender la demanda de justicia.

En este proceso se desarrolló la fórmula de la ITS, así: ((104.825 – 83117)/83117)\*100= 26.12%.

**ANÁLISIS:** Con relación al año base (2011), comparado con el periodo 2016, se puede decir que en el Distrito Judicial de Ibagué se presentó un incremento de la demanda de justicia, en un 26.11 %, en razón a las siguientes situaciones, (i) Ineficiencia del Estado y Falla del Servicio (ii) Mayor Conocimiento de los abogados en la técnica de oralidad, en la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, Jurisdicción Ordinaria área Laboral, Civil Familia (iii) Aumento de la criminalidad (iv) Traslado de presos de otras cárceles del país al Complejo Penitenciario y Carcelario COIBA de Picaleña (v) Aumento exagerado de las acciones constitucionales - Acciones de Tutelas y Habeas Corpus (vi) Aumento de los incidentes de desacato a raíz del fallo de la Corte Constitucional (10 días para fallar) (vii) Asignación de competencias a los Juzgados de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples, para conocer y tramitar procesos a la luz del C.G.P, y Pequeñas Causas Laborales viii. Desconocimiento de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

**5.16 GESTIÓN DOCUMENTAL:**

**ANÁLISIS:** En el año 2016 se superó la meta trazada por la Dirección Seccional de Administración Judicial en un 150% en la correspondencia interna.

**5.17 GESTIÓN DE SEGURIDADY SALUD OCUPACIONAL:**

**ANÁLISIS:** Se sigue colocando la información del último trimestre del año 2015, porque a la fecha ARL POSITIVA, no ha entregado los informes que son las matrices de Riesgo de los Meses de Enero, Febrero y Marzo de 2016.

En el segundo Trimestres del 2016, no se registra datos porque la ARL POSITIVA no ha entregado los informes de matrices.

En el tercer (3) trimestre de 2016, en coordinación con ARL POSITIVA se realizaron las siguientes matrices de riesgo en los Municipios de: Alvarado, Ambalema, Armero Guayabal, Beltran, Venadillo, Murillo, Santa Isabel, Villarrica, Casabianca, Mariquita, Falan y Palocabildo. A la fecha se encuentran identificados 153 riesgos, de los cuales 38 están en riesgo Importante, 18 Riesgo Intolerable, 33 Riesgo Bajo, 42 Riesgo Moderado y 22 Riesgo Tolerable

En el cuarto (4) trimestre de 2016, se continúan con los mismos datos del tercer (3) trimestres porque ARL POSITIVA no ha entregado informes de Mayo a Diciembre de 2016. Los informes que se tienen son los siguientes se realizaron las siguientes matrices de riesgo en los Municipios de: Alvarado, Ambalema, Armero Guayabal, Beltran, Venadillo, Murillo, Santa Isabel, Villarrica, Casabianca, Mariquita, Falan y Palocabildo. A la fecha se encuentran identificados 153 riesgos, de los cuales 38 están en riesgo Importante, 18 Riesgo Intolerable, 33 Riesgo Bajo, 42 Riesgo Moderado y 22 Riesgo Tolerable

**ANÁLISIS:** En el mes de febrero de 2016, se presentaron cuatro (4) accidentes de trabajo. De la siguiente manera: Golpe o Contusión (2) y Herida (2), los cuales fueron reportados a la ARL POSITIVA.

En el mes de Marzo de 2016, se presentó un (1) Accidente de Trabajo, por Herida en el pie, el cual genero tres (3) días de Incapacidad y se reportó a la ARL POSITIVA

En el mes de Abril de 2016, se presentaron cuatro (4) Accidentes de Trabajo, los cuales fueron reportados a la ARL POSITIVA por Golpe (2), Herida (1) y Torcedura (1).

En el mes de Mayo de 2016, se presentaron cuatro (4) accidentes de trabajo, por Golpe o Contusión (2), Conmoción o trauma interno (1) y Torcedura e Esguince (1), los cuales fueron reportados a la ARL

En el mes de Junio de 2016, se presentaron seis (6) Accidentes de Trabajo, por Golpe o Contusión (3), Torcedura, Esquince (1), Lesiones Multiples (1) y Conmoción o Trauma Interno (1) los cuales fueron reportados a la ARL POSITIVA.

En el mes de Julio de 2016, se presentaron seis (6) Accidentes de Trabajo los cuales fueron reportado a ARL POSITIVA así: Cinco (5) Por Golpe y Uno (1) Torcedura Esguince.

En el mes de Agosto de 2016, se presentaron 8 Accidentes de Trabajo, clasificados de la siguiente manera: Golpe o Contusión (3), Torcedura, Esguince (4) y Trauma Superficial (1), los cuales fueron reportados a la ARL POSITIVA

En el mes de Septiembre de 2016, se presentaron ocho (8) Accidentes de Trabajo de la siguiente manera: Golpe o Contusión (7) y Efecto del Tiempo del Clima: (1), los cuales fueron reportados en ARL POSITIVA

En el mes de Octubre de 2016, se presentaron dos (2) Accidentes de Trabajo por Torcedura, esguince, los cuales fueron reportados a POSITIVA ARL.

En el mes de Noviembre 2016, se presentaron dos (2) accidentes de trabajo los cuales fueron reportados a POSITIVA ARL

En el mes de Diciembre de 2016, se presentaron cinco (5) Accidentes de Trabajo por Torcedura, Esguince, Fractura, Golpe o Contusión Herida Superficial, los cuales fueron reportados a la ARL

**ANÁLISIS:** En el mes de enero de 2016, se presentaron seis (6) Accidentes de Trabajo, de los cuales 2 generaron 25 días de incapacidad por Torcedura, Esguince y Golpe o Contusión.

En el mes de Febrero de 2016, se presentaron cuatro (4) Accidentes de Trabajo, de los cuales uno (1) genero (16) días de incapacidad por Trastornos Sinoviales y Tendinosos y fue reportado a la ARL POSITIVA

En el mes de marzo de 2016, se presentó un (1) Accidente de Trabajo por Herida, el cual generó tres (3) días de incapacidad y fue reportado a la ARL POSITIVA

En el mes de Abril de 2016, se presentaron cuatro (4) Accidentes de Trabajo de los cuales uno (1) de la Servidora Judicial Maria Ester genero cuatro (4) días de incapacidad y fue reportado a la ARL POSITIVA

En el mes de Mayo de 2016, se presentaron cuatro (4) Accidentes de Trabajo de los cuales dos (2) generaron incapacidad por 38 días, y fueron reportados a la ARL.

En el mes de Junio de 2016, se presentaron seis (6) Accidentes de Trabajo de los cuales dos (2) generaron incapacidad por 25 días por Torcedura, Esquince y Golpe o Contusión.

En el mes de Julio de 2016, se presentaron seis (6) accidentes de trabajo de los cuales dos (2) generando Incapacidad por 33 días y fueron reportados a POSITIVA ARL

En el mes de Agosto de 2016, se presentaron 8 Accidentes de Trabajo, clasificados de la siguiente manera: Golpe o Contusión (3), Torcedura, Esguince (4) y Trauma Superficial (1), de los cuales dos (2) generaron 39 Días de Incapacidad y fueron reportados a la ARL POSITIVA

En el mes de Septiembre de 2016, se presentaron ocho (8) Accidentes de Trabajo de la siguiente manera: Golpe o Contusión (7) y Efecto del Tiempo del Clima: (1), de los cuales uno genero treinta (30) días de incapacidad y fueron reportados a la ARL POSITIVA

En el mes de Octubre de 2016, se presentaron dos (2) Accidentes de Trabajo los cuales no generaron incapacidad y fueron reportados a POSITIVA ARL

En el mes de Noviembre de 2016, se presentaron dos (2) accidentes de trabajo los cuales generaron nueve (9) días de incapacidad y fueron reportados por POSITIVA ARL

* 1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL IBAGUÉ**

Para evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, la Entidad articula los Indicadores del Sistema con los objetivos y el desempeño de los procesos.

Estos indicadores miden la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema a nivel del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Consejos Seccionales así:

**ANALISIS:** La Seccional Ibagué cuenta con 52 indicadores de los cuales el 42.30% su medición es anual, el 15.40% semestral, el 36.54% trimestral y 5.76% es mensual.

El 13.46% reflejan un resultado por debajo de las metas establecidas, en el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios durante PCA LICITACIÓN PÚBLICA, PCA SELECCIÓN ABREVIADA durante el periodo de 2016 no hubo mediciones, luego en SELECCIÓN ABREVIADA SUBASTA INVERSA, en el primer y cuarto trimestre no hubo procesos de adjudicación, en el segundo periodo se lleva a cabo 1 y se terminó 1, en el tercer trimestre se adjudicó 1 y se terminaron 2, uno de ellos fue descartado o desierto, el resultado del indicador no se encuentra dentro de los márgenes de tolerancia y requiere formular acciones correctiva.

En el proceso de Asistencia Legal el indicador de fallos favorables a la nación no superó 40%, debido a la unificación de jurisprudencia respecto a la privación injusta de la libertad y la nivelación salarial del 30%.

En el indicador Gestión del Riesgo Salud Ocupacional de Ibagué, La ARL POSITIVA, no ha entregado informes de mayo a diciembre de 2016, Los informes que se tienen son los de las siguientes matrices de riesgo en los Municipios de: Alvarado, Ambalema, Armero Guayabal, Beltran, Venadillo, Murillo, Santa Isabel, Villarrica, Casabianca, Mariquita, Falan y Palocabildo. A la fecha se encuentran identificados 153 riesgos, de los cuales 38 están en riesgo Importante, 18 Riesgo Intolerable, 33 Riesgo Bajo, 42 Riesgo Moderado y 22 Riesgo Tolerable.

Indicador Índice de Frecuencia de accidentes de trabajo en Ibagué: En todos los meses de 2016, se registraron accidentes de trabajo, pero los más notables fueron los meses de Enero, Junio, Julio y Agosto.

Indicador Índice por Severidad en Accidentes de Trabajo: Los meses más apreciables fueron Enero, Febrero, Mayo, Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2016.

El 86.54% de los indicadores cumplen con las metas establecidas.

* 1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

**ANÁLISIS: PRIMER TRIMESTRE: El primer trimestre de 2016 presenta un comportamiento afectado por la vacancia judicial, la rotación de jueces y el ingreso de otros en nuevos despachos. No se toma acción correctiva, pues se considera que se trata de una meta en construcción.**

**ANÁLISIS: SEGUNDO TRIMESTRE: El segundo trimestre de 2016 presenta un comportamiento conforme a la productividad de los Juzgados Administrativos de Ibagué. Se observa una evacuación superior a los ingresos aspecto que contribuye a la descongestión judicial en esta jurisdicción.**

**ANÁLISIS: ANÁLISIS TERCER TRIMESTRE: El tercer trimestre de 2016 continúa con el mismo comportamiento del trimestre anterior, observando un buen resultado, demostrando la descongestión continua de los procesos judiciales.**

**ANÁLISIS: CUARTO TRIMESTRE: El tercer trimestre de 2016 continúa con el mismo comportamiento del trimestre anterior, observando un buen resultado, demostrando la descongestión continua de los procesos judiciales.**

* 1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD LOS JUZGADOS DE LA CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL**

Para evaluar el cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, la Entidad articula los Indicadores del Sistema con los objetivos y el desempeño de los procesos de Chaparral – Tolima.

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

**ANÁLISIS:** En cuanto al objetivo “Garantizar el acceso de los usuarios a un servicio de justicia eficaz, que contribuye de manera integral a la seguridad jurídica, el cual tiene como indicador la Cobertura Despachos Judiciales, en donde se mide el total de población atendida sobre el número total de Despachos, arrojando un promedio de 259.4%.

**ANÁLISIS:** Se atendió un total de 1816 usuarios, por lo siete (7) Despachos Judiciales, de Enero a Diciembre de 2016, un promedio de 259.4 por especialidad, tal y como se puede evidenciar en la tabla.

**MEJORAMIENTO DEL SIGCMA:**

**ANÁLISIS: S**e evidenció en un Despacho Judicial una sentencia en un proceso de pertenencia que los linderos del predio objeto de usucapir estaban errados, se formuló la acción correctiva y se aclaró la sentencia.

1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES**
   1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No.** | **ESTADO** |
| En los procesos de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Ibagué, no se presentaron productos no conformes  Así mismo, en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, dentro del proceso Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, se registraron ocho (8) productos no conformes cuyo tratamiento y solución corresponde exclusivamente a la Unidad de Registro Nacional de Abogados del nivel central, este Consejo Seccional cumplió con identificarlos y remitirlos al nivel central para lo de su competencia. | 8 | Enviados a nivel central |

* 1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES DE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **No.** | **ESTADO** |
| 1. En el procedimiento de Control de Registros no establecen las disposiciones y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y la disposición de los registros. 2. La Información de entrada para la revisión por la dirección no incluyo la relativa a la conformidad del producto/servicio. 3. La Entidad no recopila y analizan todos los datos apropiados que permitan proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, ni el resultado de los procesos. | 3 | 0 |

* 1. **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NO CONFORMES DE LOS JUZGADOS DE CHAPARRAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Proceso.** | No. | **Estado.** |
| Proceso de administración de justicia ordinaria. Se evidencio un producto no conforme al publicarse una sentencia de pertenecía cuyos lineros estaban mal escritos, la acción se corrigió inmediatamente con sentencia que corrigió el error aritmético. | 1 | Terminada la acción correctiva, por cuanto se corrigió inmediatamente la sentencia. |

1. **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PREVIAS REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN**

Estas revisiones se hacen de manera mensual durante las reuniones del Comité del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente y cuyos registros aparecen en las respectivas actas que se levantan en cada reunión con los juzgados administrativos.

En los Juzgados del circuito de chaparral Tolima, se han realizado las siguientes reuniones:

|  |
| --- |
| El 22 de enero de 2016, se realizó una reunión del comité SIGCMA, revisar los informes de auditorías y acciones de gestión adelantadas, seguimiento a los resultados de la auditoria externa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad realizado en el mes de diciembre de 2015-No conformidades. |
| El 29 de enero de 2016, reunión para socializar el ajuste del procedimiento. |
| El 01 de julio de 2016, reunión comité SIGMA, revisar los informes de auditorías y acciones de gestión adelantadas, seguimiento a los resultados a la auditoria externa del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, realizada a los juzgados de Chaparral en el mes de diciembre de 2015 –No conformidad- y elaboración de un adendo al informe de auditoría interna del mes de agosto de 2015 practicado a los Juzgados de Chaparral donde se clasifiquen correctamente los hallazgos de auditoria |
| El 08 de agosto de 2016, se realizó una auditoria interna, a fin de revisar el mantenimiento y mejoras del cumplimiento de requisitos establecidos en el sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente, específicamente en o relativo a la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad demostrada a partir de las normas de calidad NTCGP 1000-2009 y NTCISO 9001:2015. |

1. **CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | **La actualización de la Norma ISO 9001 y por ende la NTCGP 1000.** |
| 2 | **Los cambios en la normatividad vigente:** Generado por los cambios normativos como resultado de actos legislativos, leyes y/o decretos que incorporan, modifican, restringen el accionar de la administración de justicia, lo que puede originar a la Rama Judicial a re-direccionar los recursos de inversión previstos, es el caso de la reforma de equilibrio de poderes que introducen cambios significativos en el aparato judicial, especialmente en los órganos de gobierno, administración y de paso atentando contra la autonomía e independencia judicial, estabilidad laboral de los servidores judiciales. |
| 3 | **El cambio de personal**: El ingreso de personal de carrera como resultado del concurso de mérito, genera cambios importantes en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. |
| 4 | **Recorte Presupuestal:** Sin duda alguna, los recortes presupuestales en cualquier empresa o institución, generan traumatismos y cambios drásticos en un Sistema de Gestión de Calidad. |

1. **RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

**RACESO RELACIONADO**

|  |  |
| --- | --- |
| **RECOMENDACIÓN DE MEJOR** | **PROCESO RELACIONADO** |
| Hacer más efectivos los canales de comunicación interna. | Proceso comunicación Institucional |
| Implementación de un Sistema de Información integral para la administración, seguimiento y de la documentación  Seguimiento y conservación de la Gestión Documental. | Proceso comunicación institucional |
| Divulgar los lineamientos para la medición de la satisfacción del cliente-usuario de la Entidad. | Procesos Mejoramiento del SIGCMA y Comunicación Institucional |
| Incluir en las actividades de inducción para todos los cargos, el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente. | Mejoramiento del SIGMA y demás procesos a cargo de la Sala (comunicación institucional, administración de la carrera judicial, Gestión Humana). |
| Estructurar un plan de capacitación a nivel nacional para fortalecer los equipo SIGCMA en todos sus roles. | Mejoramiento del SIGCMA, Carrera Judicial ,  Gestión Humana |
| Revisión y actualización de la documentación del SIGCMA para que sirva de herramienta para mejorar para la gestión de los procesos. | Gestión Documental |

1. **RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS**

(Información obtenida del software (ITS) de gestión)**.**

* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS PROCESOS DEL CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ**
     1. Administración De La Carrera Judicial:



* + 1. Administración De La Seguridad:



* + 1. Adquisición de Bienes y Servicios:



* + 1. Asistencia Legal:



* + 1. Auditoria Interna



* + 1. Comunicación Institucional:



* + 1. Gestión De La Información Estadística



* + 1. Gestión de la formación Judicial



* + 1. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



10.1.10 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN EL TRABAJO



10.1.11 GESTIÓN DOCUMENTAL.



* + 1. GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL



* + 1. Gestión Humana



* + 1. Gestión Tecnológica



* + 1. Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad



* + 1. Mejoramiento Infraestructura Física



* + 1. Planeación Estratégica:



* + 1. REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE JUSTICIA



* + 1. REORDENAMIENTO JUDICIAL



* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ. Los riesgos formulados para los juzgados administrativos son.**

**ANALISIS**. Con base en los seis (6) riesgos planteados para los Juzgados Administrativos, se puede deducir:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | En cuanto a la falta de actualización, cada Juzgado ha venido trabajando con la actualización el sistema de los procesos allegados de los extintos Juzgados de descongestión, que son los que han causado mayor dificultad. |
| 2 | En cuanto a la inexactitud en el diligenciamiento y reporte de la información estadística, en la medición de los tres trimestres de 2016, la totalidad de Juzgados han reportados oportunamente dicha información y se han realizado los ajustes correspondientes. |
| 3 | Si bien es cierto las fallas esporádicas en el servidor de Justicia XXI afectan el desempeño frente a la satisfacción del usuario externo, las soluciones no hacen parte de las competencias de los Juzgados, pues existe una oficina de soporte tecnológico que presta la debida ayuda para estos casos, por lo que a los despachos les corresponde informar oportunamente los daños. |
| 4 | Al Igual que el riesgo anterior, la solución del daño en los equipos de sistemas y salas de audiencias, dependen del área de soporte tecnológico, por lo que a los Juzgados les compete el reporte de los daños y verificación previa del estado de los mismos para evitar aplazar las audiencias programadas. |
| 5 | En cuanto a la Mora Judicial, es preciso decir que las mismas se presentaron por el tema de la terminación de las medidas de descongestión y los procesos que las mismas devolvieron, pues aunque existían reglas claras para la entrega a la Oficina Judicial, en esa dependencia no tenían personal suficiente para atender las solicitudes de los usuarios que redundaban en quejas por mora hacía estos despachos. |

* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS PROCESOS DE LOS JUZGADOS DE CHAPARRAL**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RIESGO** | **IMPACTO ANTES DE CONTROLES** | **PROBABILIDAD ANTES DE CONTROLES** | **CAUSAS** | **EFECTO** | **CONTROL EXISTENTES** | **IMPACTO ANTES DE CONTROLES** | **PROBABILIDAD ANTES DE CONTROLES** | **NIVEL DE RIESGO** | **ACCIONES** | **RESPONSABLES** | **CONTROLES POSTERIORES** |
| Perdida de documentos | Alto | Media | Manipulación no autorizada de los documentos por parte de usuarios externos o usuarios de otros despachos. Falta de organización en el despacho. Falta de actualización en el registro de actuaciones. | Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. Mala Imagen institucional. | Asignación de responsables. Implementación procesos documentales de norma | Medio | Baja | Medio | Designar un responsable para el control del manejo de documentos del despacho. Actualización permanente de registro de actuaciones. | Juez | Asumir riesgo residual |
| Daño en los equipos de la sala de audiencia | Alto | Media | Falta de mantenimiento a los equipos de las salas de audiencias. Mal uso en los equipos por falta de capacitación. | Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. Mala Imagen institucional. | Mantenimiento Preventivo Soporte Outsourcing | Bajo | Bajo | Bajo | Realizar mantenimiento preventivo. Capacitación a los funcionarios para el uso delos equipos de la sala de audiencia. Restringir el uso de los equipos de la salas de audiencia a usuarios externos. | Encargado de Administración de salas (Notificador, Escribiente u Oficial Mayor) | Asumir riesgo residual |
| Retraso o no realización de las audiencias | Alto | Media | Incumplimiento en la notificación. Falla de los equipos de la sala de audiencias. Falta de salas de audiencias. Demoras en los tiempos de llegada del Juez. | Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. Mala Imagen institucional. | Coordinaación de agendas | Alto | Bajo | Medio | Diseñar y gestionar la implementación de un sistema informático para mejorar la administración de salas. Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de las salas de audiencia. Remplazar equipos obsoletos. | Juez. Notificadores. | Asumir riesgo residual |
| Escape de un preso. | Alto | Alta | Falta de esquemas de seguridad de la policía y vigilancia privada. Presencia del grupos al margen de la Ley. | Problemas de seguridad para los usuarios del Sistema Acusatorio Penal. Mala Imagen institucional. Incumplimiento en el proceso de Administración de Justicia. | Vigilancia privada. CCTV (Circuito cerrado de televisión). Guardianes INPEC | Alto | Baja | Medio | Conformación y capacitación de brigadas de emergencia. Identificación del personal y requisa por parte de la policía y guía canino al ingreso al palacio. | Vigilancia privada. Inpec. | Asumir riesgo residual |
| Demora en tramitología de documentos tanto a usuarios externos como internos | Alto | Media | Herramientas de trabajo obsoletas. Mal manejo a los equipos por falta de capacitación. Ineficiencia de funcionarios. | Retraso en el proceso de Administración de Justicia. Insatisfacción de usuarios. | Procedimientos establecidos Monitoreo Coordinación de Calidad | Bajo | Bajo | Bajo | Establecer jornadas de sensibilización sobre la importancia de la agilidad en la tramitología. Realizar mantenimiento preventivo a equipos. Remplazar equipos obsoletos. | Funcionarios del Sistema Acusatorio Penal. | Asumir riesgo residual |
| Daño en el software | Alto | Media | Falta de mantenimiento al software. Falta de actualización de antivirus. Mal uso de los equipos por falta de capacitación. | Insatisfacción de usuarios. Demoras en la gestión de los documentos. | Soporte Outsourcing | Bajo | Bajo | Bajo | Diseñar y gestionar políticas de backups. Capacitación a los funcionarios para el uso de software. | Funcionarios del Sistema Acusatorio Penal. | Asumir riesgo residual |

**ANALISIS**:

Hasta el momento no se ha materializado riesgo alguno que genere inestabilidad para la organización, pues por cada posible riesgo existe un control y una acción, que permite la continuidad del complimiento de los objetivos.

Existe interacción de los diferentes juzgados para la administración de las salas de audiencias, a fin de garantizar la realización de audiencias de cada juzgado, además se utiliza la grabadora portátil para el desarrollo de audiencias, esto permite una agilidad y descongestión de las salas de audiencias.

Igualmente se restringir el uso de los equipos de la salas de audiencia a usuarios externos.

Cada despacho designa un empleado responsable de anotar la minuta y registrar el control de movimientos del despacho y asegurar la protección de los documentos de cada juzgado. Igualmente a diario se registra las actuaciones del despacho.

A través de la ARL positiva se realizan capacitaciones de brigadas de emergencia, inclusive existe el comité de emergencia de los juzgados de chaparral.

En la actualidad se está realizando una revisión de riesgos en los procesos de Gestión Humana y Salud ocupacional, por cuanto los líderes de estos procesos han considerado que los riesgos existentes requieren una nueva reformulación.

|  |  |
| --- | --- |
| **ÁNGELA STELLA DUARTE GUTIERREZ** | **RAFAEL DE JESUS VARGAS TRUJILLO** |
| Magistrada Sala Administrativa | Magistrado Sala Administrativa Seccional |

**CESAR AUGUSTO MOLINA SUÁREZ JOHN LIBARDO ANDRADE FLÓREZ**

Director Dirección Seccional de Adm. Judicial Juez Representante SIGCMA

Juzgados Administrativos Ibagué

**DIANA MARCELA CUELLAR GUZMAN**

Representante Sistema de Gestión de Calidad

Juzgados de Chaparral

|  |
| --- |
|  |
|  |