

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA			
1.2. SITIO WEB	https://www.ramajudicial.gov.co/portal/inicio		
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL			
Carrera 8 # 12 B - 82 Bogotá D.C. Colombia			
Localización de cada sitio permanente donde se realizan actividades del sistema de gestión			
Razón social	Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
Ver Anexo 6	Ver Anexo 6	Ver Anexo 6	Ver Anexo 6
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:			
<p>1. EN LO ADMINISTRATIVO: RAMA JUDICIAL. CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, PRESIDENCIA DEL CSJ; DESPACHOS DE MAGISTRADOS DEL CSJ, DESPACHO DE LA MAGISTRADA LÍDER DEL SIGCMA, COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA, UNIDADES MISIONALES DEL CSJ, CONSEJOS SECCIONALES DE LA JUDICATURA: Planeación Estratégica, Comunicación Institucional, Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes, Modernización de la Gestión Judicial, Reordenamiento Judicial, Mejoramiento de la Infraestructura Física, Administración de la Carrera Judicial, Gestión de la Formación Judicial, Gestión de la Información Judicial, Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, Auditoría Interna, Vigilancia Administrativas Judiciales, Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente.</p> <p>2. EN LO ADMINISTRATIVO: RAMA JUDICIAL. DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL, UNIDADES MISIONALES DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL, DIRECCIONES SECCIONALES DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL, COORDINACIONES ADMINISTRATIVAS: Gestión Documental, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Tecnológica, Administración de la Seguridad, Gestión de Información Estadística, Gestión Humana, Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios); Gestión Financiera y Presupuestal, Asistencia Legal, Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente.</p> <p>3. RAMA JUDICIAL. CONSEJO DE ESTADO: JURISDICCIÓN DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO: CONSEJO DE ESTADO: PRESIDENCIA, SECCIÓN PRIMERA, SECCIÓN CUARTA, SECCIÓN QUINTA, SALA DE CONSULTA Y SERVICIO CIVIL, SECRETARÍA GENERAL, RELATORÍAS Y ÁREAS TRANSVERSALES DEL CE: Direccionamiento Estratégico, Gestión de Medios de Control de lo Contencioso Administrativo, Gestión Consultiva y del Servicio Civil, Gestión de Acciones Constitucionales, Comunicación Pública, Relacionamiento con Usuarios y Grupos de Valor, Gestión del Talento Humano, Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Administración de Bienes y Servicios, Gestión Documental, Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente MGIP-SIGCMA.</p> <p>4. RAMA JUDICIAL. JURISDICCIÓN ORDINARIA: CORTE SUPREMA DE JUSTICIA: SALA DE CASACIÓN CIVIL Y AGRARIA; SALA DE CASACIÓN LABORAL: Administración de Justicia en Materia: Civil, Restitución de Tierras, Penal, Familia, Laboral, Direccionamiento Estratégico, Comunicación Institucional, Administración de Justicia, Gestión del Conocimiento Jurisprudencial, Gestión Tecnológica, Desarrollo de Competencias, Trámites Judiciales, Gestión de Recursos,</p>			

1. INFORMACIÓN GENERAL	
<p>Gestión Documental, Mejoramiento y Mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente.</p> <p>Requisitos no aplicables: 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</p>	
<p>1. ADMINISTRATIVE: JUDICIAL BRANCH: SUPERIOR COUNCIL OF THE JUDICIARY, PRESIDENCY OF THE CSJ; OFFICE OF JUDGES OF THE CSJ, OFFICE OF THE LEADING MAGISTRATE OF THE SIGCMA, NATIONAL COORDINATION OF THE SIGCMA, MISSIONAL UNITS OF THE CSJ, SECTIONAL COUNCILS OF THE JUDICIARY: Strategic Planning, Institutional Communication, Management for the Integration of Modernization Lists of High Courts, Judicial, Judicial Reorganization, Improvement of the Physical Infrastructure, Administration of the Judicial Career, Management of Judicial Training, Management of Judicial Information, Registry and Control of Lawyers and Auxiliary of Justice, Internal Audit, Judicial Administrative Surveillance, System Improvement Integrated Management and Control of Quality and Environment.</p> <p>2. ADMINISTRATIVE: JUDICIAL BRANCH: EXECUTIVE DIRECTORATE OF JUDICIAL ADMINISTRATION, MISSIONAL UNITS OF THE EXECUTIVE DIRECTORATE OF JUDICIAL ADMINISTRATION, SECTIONAL DIRECTIONS OF JUDICIAL ADMINISTRATION, Administrative Management and Documentary Health, Administrative Management and Documentary Health COORDINATIONS. Security, Statistical Information Management, Human Management, Public Purchase (Acquisition of Goods and Services); Financial and Budgetary Management, Legal Assistance, Improvement of the Integrated Quality and Environmental Management and Control System.</p> <p>3. JUDICIAL BRANCH: COUNCIL OF STATE: ADMINISTRATIVE DISPUTE JURISDICTION: COUNCIL OF STATE: PRESIDENCY, FIRST SECTION, FOURTH SECTION, FIFTH SECTION, CIVIL SERVICE AND CONSULTATION ROOM, GENERAL SECRETARIAT, RAPPORTEURSHIP AND TRANSVERSAL AREAS of Strategic Management of the CE Means of Control of Administrative Litigation, Consultative Management and Civil Service, Management of Constitutional Actions, Public Communication, Relationship with Users and Value Groups, Human Talent Management, Information and Communication Technologies, Administration of Goods and Services, Document Management, Improvement of the MGIP-SIGCMA Integrated Quality and Environmental Management and Control System.</p> <p>4. JUDICIAL BRANCH: ORDINARY JURISDICTION: SUPREME COURT OF JUSTICE: CIVIL AND AGRARIAN CASATION ROOM; LABOR CASATION ROOM: Administration of Justice in Matters: Civil, Land Restitution, Criminal, Family, Labor, Strategic Direction, Institutional Communication, Administration of Justice, Management of Jurisprudential Knowledge, Technological Management, Development of Competencies, Judicial Procedures, Management of Resources, Document Management, Improvement and Improvement of the Integrated Quality and Environmental Management and Control System.</p>	
1.5. CÓDIGO IAF	<p>36</p> <p>RJ 001 - aplica para las normas NTC 6256 y GTC 286</p>
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003	NA
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN	<p>ISO 9001:2015</p> <p>NTC 6256 (2021)</p> <p>GTC 286 (2021)</p>
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN	

1. INFORMACIÓN GENERAL		
Nombre	Martha Lucía Olano de Noguera	
Cargo	Magistrada Líder del SIGCMA	
Correo electrónico	wespinosasantamaria@gmail.com coornacalidbta@cendoj.ramajudicial.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA	<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación ¹ <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) Dando cumplimiento a las disposiciones por IAF y resultado del análisis del cliente por condición de emergencia por COVID-19, se autoriza la unión de los eventos de auditoría relacionados en este ítem.	
Aplica toma de muestra por multi sitio	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Auditoría combinada	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Auditoría integrada	Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
1.10. TIEMPO DE AUDITORÍA	Fecha	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	NA	NA
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2022-07-25/29	5,0
Auditoría remota	2022-08-01/23	63 (53%)
Auditoría en sitio	2022-08-01/23	55 (47%)
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	1. Luis Gerardo Martínez Díaz	
Auditor	2. Moreno Bernal Nancy Consuelo	
Auditor	3. Rodríguez Vargas Arístides Gregorio	

¹ Ver numeral 3.11.

1. INFORMACIÓN GENERAL			
Auditor	4.	Bernal Bello Martha Liliana	
Auditor	5.	Peña Navas Claudia Patricia	
Auditor	6.	Bernal Gómez Claudia Patricia	
Auditor	7.	Perdomo Burgos Álvaro	
Auditor	8.	Rojas Hernández Julio Roberto	
Auditor	9.	Rodríguez Vera César	
Auditor	10.	Santos Londoño Sandra Milena	
Auditor	11.	Pinzón Rodríguez Nelson Ernesto	
Experto Técnico		NA	
Observador – Profesional de Apoyo		NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN			
Código asignado por Icontec	SC5780-1/-9	RJ-CER855787	RJ-001-1
Fecha de aprobación inicial	2008-11-28	2020-11-28	2020-11-28
Fecha de próximo vencimiento	2023-11-27	2023-11-27	2023-11-27

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	
2.1.	Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
2.2.	Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
2.3.	Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
2.4.	Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS	
3.1.	Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la organización en forma confidencial y la retornó a la organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la organización para solucionar las áreas de preocupación reportadas en el informe de la Etapa 1? (aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento)
 Si No NA
- 3.8. Sitios permanentes auditados y fechas.
1. Calle 12 #7-65 Bogotá
 - Agosto: 1, 2, 3, 4, 5, 12, 16, 17, 18, 19, 22
 2. Carrera 12#15-20 Valledupar
 - Agosto 8
 3. Carrera 14 Calle 14 Esquina Palacio de Justicia. Valledupar
 - Agosto 9
 4. Av. Hell Gate Transversal 3a #1-788 San Andrés, Providencia y Santa Catalina
 - Agosto 11
 5. Av. Los Libertadores 2 A – 106 San Andrés, Providencia y Santa Catalina
 - Agosto 12
 6. Calle de la Inquisición # 3 - 53 Cartagena
 - Agosto 16
 7. Carrera 5 # 36 - 127 Edificio Cuartel del Fijo Cartagena
 - Agosto 17

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

8. Carrera 12 # 20-63 Palacio de Justicia Armenia.

9. Falta una sede de Armenia

- Agosto 18, 19

10. Calle 72 # 7-96 Bogotá D.C.

- Agosto 19, 22

11. Calle 12 # 7-65 Palacio de Justicia Bogotá

- Agosto 3, 4, 11, 12

12. Carrera 4 # 2 -18 - Piso 5 – Popayán

- Agosto 8

13. Calle 3 # 3 - 31 Palacio Nacional. Popayán

- Agosto 9

14. Carrera 17 # 22-24 Piso 4 Sincelejo

- Agosto 11

15. Calle 22 # 16-40 Palacio de Justicia. Sincelejo

- Agosto 12

16. Calle 8 # 12-86 Riohacha

- Agosto 17, 18

17. Calle 7 # 15-58 Palacio de Justicia Riohacha.

- Agosto 19

18. Calle 85 #11-96 Bogotá D.C.

- Agosto 22

19. Carrera 6 # 61-44 Montería

- Agosto 2, 4

20. Calle 27 # 2-06 Palacio de Justicia Montería

- Agosto 3

21. Calle 32 # 7-06 Edificio Margui Montería.

- Agosto 5

22. Carrera 29 # 33 B-79 Palacio de Justicia Villavicencio

- Agosto 8

23. Calle 36 # 29 - 35 Barrio San Isidro Villavicencio

- Agosto 9

24. Palacio de Justicia Francisco de Paula Santander. Cúcuta

- Agosto 16, 17

25. Carrera 19 # 8 - 11 Piso 3 Tunja

- Agosto 22, 23

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

26. Calle 12 # 4-33 Palacio Nacional Plaza de Caycedo. Santiago de Cali
 - Agosto 2
27. Carrera 10 # 12-15 Palacio de Justicia. Santiago de Cali
 - Agosto 3, 4
28. Calle 8 # 1-16 Edificio Entre Ceibas. Santiago de Cali
 - Agosto 5, 9
29. Av. 3 A norte # 24 N - 24 Santiago de Cali.
 - Agosto 8
30. Calle 7 # 14-32 Palacio de Justicia Buga.
 - Agosto 11, 12
31. Carrera 23 # 21 – 48 Manizales.
 - Agosto 16, 17, 18, 19
32. Carrera 28A #18A-67 Complejo Judicial Paloquemao Bogotá D.C.
 - Agosto 8
33. Calle 16 # 7-39 Sede Convida Bogotá D.C.
 - Agosto 9, 10
34. Calle 72 # 7-96 Bogotá D.C.
 - Agosto 11, 12
35. Carrera 11 # 34-52 Bucaramanga.
 - Agosto 9, 10
36. Calle 35#11-12 Palacio de Justicia Bucaramanga
 - Agosto 11, 12
37. Avenida 16 # 6 - 47 Florencia
 - Agosto 16, 17
38. Calle 20 # 2 A – 20 Santa Marta
 - Agosto 18
39. Carrera 2A # 19 - 10 Santa Marta.
 - Agosto 19
40. Carrera 10 #14 -33 Bogotá D.C.
 - Agosto 4, 5, 10
41. Calle 41 entre carrera 7 y 8 Palacio de Justicia. Pereira
 - Agosto 8, 9
42. Carrera 8 # 42 B - 50 Piso 3 Pereira
 - Agosto 10
43. Calle 24 # 1-30 Quibdó.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- Agosto 4, 5
- 44. Calle 40 # 44 – 80 Barranquilla.
 - Agosto 9, 10, 11, 12
- 45. Calle 19 # 23 - 00 Palacio de Justicia Pasto.
 - Agosto 16, 17
- 46. Edificio José Félix Restrepo - Palacio De Justicia - La Alpujarra - Carrera 52 #42 - 73 Medellín.
 - Agosto 9, 10
- 47. Carrera 43 - Calle 38 Sur 42 Envigado
 - Agosto 11
- 48. Carrera 52 # 51 40 CAMI Itagüí
 - Agosto 12
- 49. Carrera 4 # 6 - 99. Neiva
 - Agosto 17, 18
- 50. Carrera 2 # 11 - 80 Ibagué
 - Agosto 16, 17, 19
- 51. Carrera 9 # 10 – 20 Chaparral
 - Agosto 18

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables de acuerdo con lo requerido por el respectivo referencial?

Si No NA

ISO 9001, NTC 6256 y GTC 862

- 8.3 Diseño y desarrollo de P/S: los requisitos aplicables a los servicios son definidos están definidos en la legislación.

ISO 9001:

- 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones: no son requeridos equipos de medición para demostrar que el servicio cumple los requisitos especificados.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo con el listado de contratos o proyectos entregado por la organización?

Si No NA

3.11. ¿Es una auditoría **de ampliación** o reducción?

Si No

Se **incluyen dentro del alcance** de la certificación con las normas ISO 9001 y NTC 6256:2018, las siguientes sedes

1. Calle 40 # 44 – 80 Armenia - Juzgados de Barranquilla 140 todas las especialidades

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

2. Carrera 45 # 44-12 Barranquilla - Tribunal Superior de Barranquilla, Presidencia, Sala Plena, despachos de magistrados
3. Calle 12 # 7-65 Palacio de Justicia Bogotá
 - Consejo Superior de la Judicatura: presidencia, Sala Plena, Oficina comunicación, Oficina de enlace institucional e internacional y de seguimiento legislativo
 - Corte Suprema de Justicia: Sala de casación Penal presidencia, Sala de casación penal, Sala Plena, Sala Especial de Primera Instancia de la Sala Casación Penal, Sala especial de primera instancia, Sala especial de primera instancia de la sala de casación.
 - Comisión Seccional de Disciplina Judicial de Bogotá: presidencia, Sala Plena, secretaría, Despachos magistrados, Ampliación Comisión de disciplina Judicial presidencia, Sala Plena, secretaría judicial, comunicaciones, relatoría, despachos magistrados
 - Sala de Casación Laboral
4. Calle 41 entre carrera 7 y 8 Palacio de Justicia – Pereira: Corte Suprema de Justicia. Justicia ordinaria: sala de casación civil y agraria. Despacho Tribunal Superior, Presidencia, Sala Plena, Secretaría, Relatoría.

2022-12-01

1. Armenia. Calle 5 # 22 – 67. Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes
2. Barranquilla. Carrera 40 # 44 – 80 Tribunal Superior de Barranquilla, Presidencia, Sala Plena, despachos de magistrados.
3. Bogotá. Calle 12 # 7-65 Palacio de Justicia.
 - a. Consejo Superior de la Judicatura.
 - b. Corte Suprema de Justicia.
 - c. Sala de Casación Penal
 - d. Sala Especial de Primera Instancia de la Sala Casación Penal
 - e. Comisión Nacional de Disciplina Judicial
4. Bogotá Calle 85 # 11 - 96 Comisión Seccional de Disciplina Judicial de Bogotá
5. Pereira. Calle 41 entre carrera 7 y 8 Palacio de Justicia: Distrito Judicial de Pereira, Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira
6. Manizales: Calle 27 # 17 - 21 Centro de Servicios de los Juzgados Penales de Manizales
7. Cartagena: Carrera 11 # 62 - ¿? Antiguo Edificio de Cajanal: Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Cartagena (se puede incluir aunque no se había acordado inicialmente)

Las siguientes sedes no se pueden incluir Dr. Estas no las habíamos acordado inicialmente y no puedo argumentar ahora la razón por la que no se auditó

PEREIRA: Carrera 7. No 30-20: Centro de Servicios Judiciales del Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Pereira

La sede de la calle 5 # 5-62 El Guacamayo Santander - Juzgados Promiscuos Guacamayo (Doc reconsideralo porque nosotros si le hicimos auditoria interna y es solo un juzgado)

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.12. En el caso de esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (por ejemplo, el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015), ¿este se incluye en el alcance del certificado?

Si No NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?

Si No

Ley 270 de 1996 – Estatutaria de la administración de justicia y sus modificaciones.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la organización desde la anterior auditoría? Por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros.

Si No

Debido a los cambios reportados por la organización, ¿se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

3.15. Si la organización realiza actividades del alcance en turno nocturno que no pueden ser auditados en el turno diurno, ¿éstas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

Los controles operacionales aplicados en el turno diurno son aplicados también en el turno nocturno.

3.16. Para sistemas de gestión de calidad: ¿se subcontrata con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?

Si No

La entidad no tiene procesos de origen externo cuyo resultado incida en la conformidad del servicio que afecte la satisfacción de los usuarios / beneficiarios.

3.17. ¿Se presentaron durante la auditoría cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la organización?

Si No

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si No NA

No se presentaron diferencias de opinión.

Si No NA

La organización manifestó su desacuerdo con ...

Si No NA

No se identificaron no conformidades

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No

3.21. Resultados de la revisión de la eficaz implementación del plan de acción establecido para resolver las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de Icontec.

NC	Descripción de la no conformidad (numeral de la norma y la evidencia)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz?
1.	NTC 6256 – 6.1 d La certificación de la revisión técnico-mecánica del vehículo asignado a la juez segunda penal del circuito especializado de Bogotá se encuentra vencida desde el mes de septiembre de 2021.	Certificado de RTM actualizado. Informe de gestión del parque automotor Herramienta de seguimiento del parque automotor actualizada. Memorando con las necesidades de personal Registro de la capacitación en el uso de la herramienta.	PEND
2.	ISO 9001:2015 NTC 6256: 7.5.3.2 c 7.5.1 No se evidencia que DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE MONTERÍA realice el control en la utilización del formato vigente DE ENTREGA TARJETAS PROFESIONALES DE ABOGADO, LICENCIAS TEMPORALES Y CARNÉ JUECES DE PAZ. F-MRA-03 versión 03 de fecha 02/11/2018. En la entrega de tarjeta al doctor Carlos Eduardo Sotomonte Ortega, Tarjeta profesional 333974 Entregada el 27 de Julio de 2021, utilizando el formato desactualizado versión 00.	Acta de la socialización de la seccional Montería de los lineamientos establecidos por el nivel central para los trámites virtuales del proceso de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia por medio del sistema de información SIRNA y de la documentación actual. Actualización y entrega de la documentación a la Coordinación Nacional del SIGCMA Informes de Auditoría Interna Vigencia 2021.	PEND
3.	R-PS-007 V0 Reglamento de la certificación Icontec de SG. 8.3 e	Inclusión del logo y código de certificación de la norma ISO 9001:2015 en la plantilla de Sigobuis, Página Web y en las comunicaciones oficiales de	PEND

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

	<p>En la información documentada de la DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE MONTERÍA, se evidencia el uso del logos de certificación GP 1000:2009, teniendo que esta norma ya no se encuentra vigente.</p> <p>El CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CUNDINAMARCA, no publica el logo de la certificación de acuerdo con lo establecido en el E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN: Se evidencian publicados logos de Icontec desactualizados y con datos de certificación en la norma NTC GP100 cuya vigencia ya finalizó, en diferentes comunicaciones emitidas por el CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CUNDINAMARCA. Circular CSJCUC21-311 de 11 de octubre de 2021, Acta de verificación de la información estadística SIERJU Año 2021 Primer Semestre y Comunicación CSJCUO21-2599 de noviembre 4 de 2021.</p>	<p>la entidad teniendo en cuenta el uso de marca del Icontec.</p> <p>Informe trimestral con el uso adecuado de las plantillas.</p> <p>Revisión de la implementación de los logos y código de certificación en las plantillas de Sigobuis, Página Web.</p> <p>en 2022:</p> <p>CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA. Consejo Seccional de la Judicatura de Cauca. Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán</p> <p>Auditora: Nancy Moreno Bernal</p> <p>Registro y control de abogados y auxiliares de justicia</p> <p>Revisar el documento Formulario para autorizar la practica académica, anexo del Acuerdo PCSJ17- 10870 debido a que registra el logo símbolo de la NTC-GP1000 que ya no existe. Lo anterior, se observó en la auditoria anterior y se reportó como una no conformidad menor.</p>	
4.	<p>ISO 9001:2015 NTC6256:2018 - 10.2.1 b)</p> <p>No se evidenció revisión y análisis por parte del CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE CUNDINAMARCA para evaluar la necesidad de acciones frente a los resultados obtenidos en el Tercer trimestre de 2021 en los siguientes indicadores que incumplieron la meta establecida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargos publicados de la Carrera Judicial – Cundinamarca (Meta: 90) resultado 75,31% • Cobertura de la Carrera judicial (Meta: 50) resultado 47,47% listas elegibles la misma de indicadores 	<p>Elaboración e implementación de las acciones correctivas establecidas.</p> <p>Actas de Reunión Comité Seccional del SIGCMA -Seccional Cundinamarca y listas de asistencia.</p> <p>Listado de asistencia y registro fotográfico de la capacitación en el Web Site del SIGCMA</p> <p>Actualización y revisión de las fichas de indicadores del proceso de nivel central.</p>	PEND

3.22. Esta auditoría no fue testificada por un organismo de acreditación.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

4.1. Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA.
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE BOGOTÁ**

Auditora: Nancy Moreno Bernal

1. Planeación estratégica (Revisión por la dirección)
 - a. Las acciones emprendidas para dar respuestas a la demanda del servicio a la justicia mediante la programación de citas de atención al público, el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y el uso híbrido de las herramientas de trabajo.
 - b. La implementación de mejoras al buzón digital, para ser más accesible al ciudadano, contar con más información y tener la opción de dar respuesta electrónica al ciudadano.
2. Mejoramiento del SIGCMA
 - a. La creación de la carpeta del GRUPO SIGCMA para dar a conocer, a todos los niveles, la información documentada del SIGCMA, los términos y definiciones utilizados en los referenciales, el manejo de los indicadores, el plan nacional de desarrollo, entre otros documentos.
 - b. El tratamiento dado a las oportunidades de mejora reportadas en el informe de la auditoría externa del año 2021 lo cual demuestra el compromiso de la alta dirección con el mejoramiento del sistema.
3. Reordenamiento judicial
 - a. La creación de cargos para juzgados de familia, laboral, penal, contencioso, mediante la solicitud al Consejo Superior, considerando las vigilancias, solicitudes de los jueces y visitas a los despachos, entre otros.
 - b. La facultad que dio el Superior para tomar medidas con respecto a las cargas laborales y procesos de connotación nacional cerrando el reparto con el fin de tramitar casos muy complejos.
 - c. La creación de campo verde (zona de ruta de atención a la mujer, CAI, casa de justicia, juzgado de pequeñas causas, URI,) en Bosa, después de la realización de un estudio por tipología por delito en la zona.
4. Comunicación institucional
 - a. El uso sistemático de la matriz de comunicaciones, utilizando el microsítio, el correo electrónico y los comités para dar a conocer a nivel interno y externo las comunicaciones del Consejo.
 - b. El tratamiento dado para eliminar las causas que han generado situaciones no deseadas pues los resultados han sido eficaces.

**Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, Coordinación Administrativa Seccional de Riohacha,
Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.**

Auditora: Nancy Moreno Bernal

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 1 Planeación estratégica. Revisión por la dirección en el Consejo Seccional.
 - a. La actualización de las matrices de riesgos de los procesos, como respuesta a una oportunidad de mejora del informe de auditoría externa del año anterior.
 - b. Las nuevas encuestas de percepción, por cada uno de los procesos, porque el usuario selecciona el proceso que va a evaluar con 5 preguntas relacionadas con la calidad del servicio recibido.
- 2 Evaluación, seguimiento y mejoramiento de SIGMA
 - a. La realización del Plan SIGCMA 2022 en el que se incluye el mantenimiento y mejora de los procesos, capacitar a los funcionarios judiciales, empleados y a los despachos de familia, civil, penal, laboral y promiscuos con el fin de incluirlos en el SIGCMA.
 - b. El seguimiento, análisis y evaluación de los indicadores de los 8 procesos del Consejo Seccional y 9 procesos de la Oficina de Coordinación Administrativa de Riohacha
- 3 Información estadística
 - a. La actualización de la información en el SIERJU con el fin de que los usuarios puedan entrar y acceder a la plataforma.
 - b. El control al SIERJU con el fin de ver el estado actual del despacho, verificar los reportes oportunos de los despachos y analizar las inconsistencias encontradas.
- 4 Carrera judicial
 - a. El cumplimiento de las visitas a los despechos para la realización de la evaluación de la organización del trabajo, así como el archivo de las evidencias de estas visitas.
- 5 Compras públicas
 - a. El análisis, evaluación, selección y seguimiento al proveedor del mantenimiento del ascensor del palacio de justicia porque se constata el cumplimiento de las condiciones establecidas contractualmente.
- 6 Gestión documental
 - a. El cumplimiento del cronograma de transferencias primarias con el fin de enviar los expedientes al archivo central.
 - b. La formación en las tablas de retención documental a todos los despachos judiciales, porque ha mejorado la aplicación de las tablas, TRD, en un 28%
- 7 Mejoramiento de la infraestructura
 - a. El análisis y realización de proyectos de mejoramiento y mantenimiento de infraestructura física, basados en las encuestas de satisfacción, visitas a las sedes, manifestaciones del personal para ser presentados a la Unidad de infraestructura física de Valledupar.
 - b. El mantenimiento y las mejoras de la infraestructura física evidenciados en los registros fotográficos del antes y el después como la impermeabilización del Palacio de Justicia, pinturas, mantenimiento de los sanitarios, cambio de luminarias, corrección de humedades, entre otras mejoras.
 - c. El crecimiento en sedes propias en el departamento con un aumento del 43% en 2 años.
- 8 Gestión financiera y presupuestal
 - a. La realización de las actividades de la cadena presupuestal mediante el registro de la inversión y el reflejo de la situación financiera en cuanto a activos, pasivo y patrimonio.
 - b. La conciliación mensual de cartera activa, mediante el cruce de información de la gestión cobro coactivo y la de sistema integrado de información financiera.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- 9 Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo
 - a. Proceso estratégico: revisión por la dirección
 - b. El desarrollo del conocimiento del contexto externo considerando Los afrodescendientes, el desarrollo de la afrocolombianidad en la guajira, los impactos de los flujos migratorios transfronterizos en el marco de la globalización.
 - c. El seguimiento a los asuntos pendientes de la revisión anterior, así como el análisis de la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
 - d. El análisis del desempeño de los procesos ordinarios porque, aunque el resultado es bajo con respecto a la meta se analiza la incidencia de la entrada de procesos durante el año 2021 del juzgado cuarto y las acciones constitucionales.
- 10 Procesos ordinarios
 - a. El tratamiento a las salidas no conformes porque se realiza de acuerdo con lo establecido en la norma judicial y su registro se evidencia en el expediente.
 - b. El análisis de la estadística del desempeño de los juzgados con respecto a los procesos y su alimentación en SIERJU para el análisis de los indicadores a nivel nacional.
 - c. La actualización de la información documentada (mapa de procesos, caracterización del proceso) de acuerdo con lo establecido en la Ley 2080.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA. CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SUCRE Y DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE SINCELEJO

Auditora: Nancy Moreno Bernal

1. Planeación estratégica (revisión por la dirección)
 - a. La creación del estante digital donde se encuentran las vigilancias judiciales administrativas y que luego se amplió y está en proceso para toda la información, con el fin de tener acceso a la información y poder dar respuestas oportunas.
 - b. La revisión del contexto, realizada al inicio del año, en la que se analizó el aumento de la cobertura de carrera judicial, la prestación del servicio se realiza preferiblemente de manera virtual, pero también hay atención presencial.
2. Comunicación institucional
 - a. La comunicación de los acuerdos del año 2022 en el microsítio porque la seccional interactúa con la fiscalía y con la defensoría
3. Reordenamiento judicial.
 - a. La trazabilidad realizada en el SharePoint de las solicitudes de los juzgados con el fin de que se realice descongestión y en la medida de las facultades de la Seccional, se realiza estas acciones.
 - b. El estudio y trámite de la propuesta de reordenamiento ante la presidencia del Consejo Superior de la Judicatura, para que la unidad de desarrollo y análisis estadístico realice el análisis técnico de la propuesta para que en sala se tomen decisiones.
 - c. El seguimiento, análisis y evaluación de los indicadores del proceso porque permiten conocer la gestión realizada en el proceso con respecto al reordenamiento.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4. Gestión documental

- a. La digitalización en un 68% de los expedientes judiciales, correspondiente a 20.958 expedientes quedando pendiente aproximadamente 8000 expedientes.
- b. El Seguimiento y control mensual y presencial del archivo central con el fin de verificar las condiciones ambientales y de seguridad establecidas contractualmente y de las mejoras establecidas.
- c. La gestión del desarchivo por medio de la herramienta Enki, en la que en línea se evidencia la solicitud y el trámite del desarchivo.

5. Gestión Humana

- a. La detección de necesidades, el análisis y la elaboración del cronograma de capacitación para mejorar las competencias de los trabajadores.
- b. La realización de actividades semanales como rumbo terapia, la feria gastronómica de semana santa y masajes relajantes con el fin de mejorar el nivel de estrés de los servidores judiciales.
- c. La información de los servidores que se vinculan a la seccional en la que se puede evidenciar todos los registros relacionados con el tema, la cual es alimentada en Efinomina.

6. Mejoramiento del SIGCMA

- a. El tratamiento dado a las oportunidades de mejora del informe de auditoría interna, pues fueron planteadas una vez se recibió el informe, algunas están en proceso y otras ya se cerraron.
- b. El seguimiento y control del plan de mantenimiento anual del SIGCMA con el fin de verificar el avance de las actividades relacionadas con el pilar de calidad de la justicia.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA.
Consejo Seccional de la Judicatura de Cauca. Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán**

Auditora: Nancy Moreno Bernal

1. Planeación estratégica

- a. La revisión del sistema de gestión por medio de las reuniones trimestrales del comité ampliado seccional del SIGMA, con miras a la toma de decisiones con respecto a la mejora del sistema.
- b. La coordinación de todos los miembros del comité en el reporte y análisis de las actividades de la seccional del SIGMA, facilitando el autocontrol y autoevaluación de los procesos.
- c. La mejora para agilizar y realizar la lista de elegibles en el proceso de carrera judicial mediante la implementación de un programa en el que se cuenta con toda la información de las personas que hacen parte del concurso.

2. Mejoramiento del SIGMA

- a. El seguimiento en el comité ampliado del SIGMA de los resultados de las auditorías internas y externas, con respecto a las acciones que la seccional emprende para dar tratamiento a las oportunidades de mejora.
- b. La mejora relacionada con la difusión del convenio con las universidades, mediante un instructivo en el que se encuentra el formulario que los estudiantes deben diligenciar para ser considerados en las prácticas de la Rama judicial

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

3. Reordenamiento judicial

- a. El análisis de los procesos que se realizan en los diferentes despachos con el fin de evaluar si se requiere la medida de descongestión de manera permanente o transitoria, dependiendo de la carga de trabajo y del análisis del contexto externo de la región.
- b. Registro y control de abogados y auxiliares de justicia
- c. La actualización de las actividades para los riesgos relacionados con el proceso y el seguimiento trimestral a los resultados.
- d. La participación del Magistrado, líder del proceso, con respecto al convenio con la Universidad del Cauca sobre las prácticas académicas de los estudiantes universitarios, así como la revisión de los postulantes.

4. Comunicación institucional

- a. Los diálogos con la comunidad, para dar a conocer temas relacionados con las prácticas jurídicas, expedición de licencias temporales, tarjetas profesionales de abogados entre otros.

5. Gestión documental

- a. El control de archivo central mediante la atención de requerimientos, seguimiento a la custodia de las cajas, la validación de los FUID (formato único de inventario documental), y descontaminación de las cajas.

6. Gestión tecnológica

- a. Las mejoras en infraestructura, mediante la adquisición e instalación del 85% de los equipos de cómputo, 29 escáneres verticales, 13 escáneres cama plana con el fin de actualizar tecnología en los despachos judiciales, de acuerdo con la obsolescencia de los equipos de conformidad con los análisis realizados.

7. Gestión Humana

- a. El seguimiento diario a las novedades y las transferencias, a quien corresponda, como actividad en la administración de las historias laborales.

CENDOJ Gestión de la Información Judicial. Comunicación Institucional. Gestión Documental.

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. Gestión de la Información Judicial

- a. La participación de La Biblioteca Enrique Low Murtra, BELM, en la elaboración del Diccionario Panhispánico del Español Jurídico, revisando los lemas y sublemas (términos jurídicos y su significado) que atañen a la realidad judicial colombiana. Lo que permitió que la experiencia y conocimientos de sus profesionales se visibilizaran en igual medida, contribuyendo a la mejora en la imagen de la Rama Judicial para que esta sea considerada como participante en eventuales proyectos de relevancia iberoamericana
- b. A través de BELM, apoya a las Corporaciones frente al Vocabulario Controlado. Gestionando las solicitudes de los términos a incluir, evaluando la viabilidad de su inclusión, aplicándole las reglas semánticas definidas en el modelo adoptado por la entidad y gestionando su inclusión en el gestor de Tesoros, con el cual también se hace capacitación y acompañamiento en las gestiones y temáticas referentes a él.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- c. La participación en la construcción del Vocabulario Controlado (con 67.661 vocablos); instrumento útil que normaliza el vocabulario jurisprudencial y permite la recuperación de la información, mediante la utilización de un lenguaje natural simple, sencillo e inequívoco; Facilita el uso común y consensuado de los mismos entre las diferentes Corporaciones, permitiendo un intercambio efectivo y eficiente de la información; Garantiza la toma de decisiones con información debidamente soportada.
- d. El apoyo, a través de la BELM, dado a los funcionarios, servidores judiciales y ciudadanía en general, mediante la incorporación de las Tecnologías de información y comunicaciones, TIC's, en las plataformas tecnológicas del Sistema de Información Doctrinario y Normativo-SIDN y la Biblioteca virtual, Sistema de Consulta de Jurisprudencia, Holocausto Palacio de Justicia, para el acceso y consulta de la información de las fuentes formales del Derecho como son la Doctrina (Revistas y libros), Legislación (Normas, decretos, resoluciones, etc.), y Jurisprudencia (Altas cortes y Tribunales).
- e. La Integración y coordinación del Sistema Nacional de Bibliotecas Judiciales, mediante la divulgación y socialización de políticas y directrices para el trabajo de manera cooperativa y la optimización y racionalización de los recursos. El tratamiento, análisis y divulgación de la información, mediante el envío periódico de los Boletines de actualización doctrinario y normativo, para mantener en alerta expectante a los usuarios internos y externos de la Rama Judicial.
- f. El contar con más de 100.000 archivos de recursos digitales, correspondientes a legislación y doctrina; 26.000 archivos correspondientes a tablas de contenido y caratulas de libros y revistas. Libros electrónicos (E-BOOKS) con Thompson Reuters, y recursos digitales propios, publicados por la Rama Judicial.
- g. Las recientes publicaciones de las colecciones GUIAS PEDAGOGICAS DE ACCESO A LA JUSTICIA: Acceso a la justicia a poblaciones vulnerables (4). Niñas, niños y adolescentes; a Personas LGBTIQ lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, intersexuales y queer; a Personas en situación de discapacidad; a Personas en condición de desplazamiento forzado; a Personas afrocolombianas y comunidades negras, raizales y palenqueras. De igual importancia las referidas a: Justicia abierta; Transparencia y acceso a la información pública; Ética judicial, Transformación digital en la administración de justicia; Protección del ambiente, la naturaleza como sujeto de derecho (Amazonía); Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente-SIGCMA; Protección de animales; y Tutela - 30 años de la Corte Constitucional.

2. Proceso de Comunicación Institucional

- a. El integrar y ofrecer más servicios en el portal web de la Rama Judicial, al igual que nuevas herramientas tecnológicas que permiten una mejor atención a los usuarios internos, externos y ciudadanos, haciendo del portal web el canal virtual de acceso a la información pública, cumpliendo con los mandatos de transparencia y acceso a la información, en procura de facilitar el acceso de la ciudadanía a la justicia, fortaleciendo la confianza en la administración de justicia.
- b. La habilitación, a raíz de la emergencia sanitaria de nuevas opciones y menús, como: MEDIDAS COVID19 y ATENCION AL USUARIO; la disponibilidad de nuevos espacios y sitios webs, con sus usuarios administradores de contenidos para los Despachos Judiciales y dependencias administrativas y judiciales, donde la ciudadanía, en general, puede consultar las publicaciones con efectos procesales disponibles: Avisos, Autos, Comunicaciones, Estados Electrónicos, Novedades, entre otros, de interés general y particular para los usuarios de la administración de justicia.
- c. La disponibilidad de la consulta de procesos en el portal web, como herramienta de información para la ciudadanía, donde pueden revisar el movimiento de las actuaciones registradas por los

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

despachos judiciales; Con lo cual, al 30 de junio de 2022 se registraron 17.490.738 visitas (sesiones) al portal web de la Rama Judicial, un crecimiento del 4,9% con respecto al mismo periodo del año anterior.

- d. La integración, mejora y aumento en la disponibilidad y acceso a los contenidos y sistemas de información de la Rama Judicial, al primer semestre de 2022, se cuentan con 21 nuevos espacios y sitios webs creados para los Despachos Judiciales y/o Dependencias Administrativas del país, donde se publica información relacionada con su gestión procesal y administrativa.
- e. El alto crecimiento en las solicitudes de agendamiento y en la realización de los eventos solicitados al CENDOJ, a través de los servicios de Audiencias Virtuales, Videoconferencias y Streaming. Los despachos y servidores judiciales han adoptado la autonomía en el agendamiento, grabación y moderación de las audiencias virtuales, la autogestión y realización del agendamiento de las audiencias virtuales, permitiendo que los técnicos asignados promuevan el servicio en otros despachos y apoyando la entrega oportuna de las grabaciones de las audiencias realizadas.
- f. El porcentaje (%) de las solicitudes de los servicios de audiencias virtuales, videoconferencias y streaming agendadas de manera autónoma, con corte al primer semestre de 2022, por parte de los despachos y servidores judiciales fue del 58% con respecto a los agendamientos totales en este mismo periodo.
- g. Con corte al primer semestre de 2022, los servicios, asistencias y eventos realizados y apoyados a través de los servicios de audiencias virtuales, videoconferencias y streaming se han incrementado en un 234% con respecto al mismo periodo del año anterior, alcanzando casi 334.000 eventos virtuales a través de la plataforma institucional actual (Lifesize).
- h. Los servicios de correo electrónico institucional de la Rama Judicial y sus diferentes herramientas de colaboración y comunicaciones de la plataforma de Office 365, ya que cuentan con licencias distribuidas a nivel nacional, entre despachos, servidores, funcionarios, empleados, cargos, y áreas en la Rama Judicial, que vienen creciendo en la cantidad de buzones activos, por sus diversos beneficios, disponibilidad y las funcionalidades que contiene tiene el uso de buzones de correos electrónicos institucionales.
- i. Las capacitaciones de los servicios del correo electrónico institucional y herramientas de colaboración y comunicaciones dirigidas a los servidores y funcionarios de la Rama Judicial, con el apoyo del personal especialista, capacitaciones realizadas de manera personal mediante talleres prácticos, de máximo una hora, diseñados para lograr la participación masiva a través de invitación, socialización y generando los espacios necesarios y la participación de los usuarios internos, funcionarios, servidores judiciales y a usuarios externos, abogados litigantes y otros actores de la administración de justicia.
- j. Las capacitaciones y temas tratados de los talleres diseñados para los funcionarios, colaboradores y servidores judiciales a nivel nacional de manera virtual y presencial, ya que han contado con el correcto uso de las herramientas de colaboración de Office 365, tales como: Outlook, OneDrive, Teams, SharePoint, Forms, Planner, Power Automate, entre otros. Para el primer semestre del 2022 se han realizado un total de 248 capacitaciones y talleres, para 6.736 servidores judiciales, funcionarios y empleados a nivel país.

3. Proceso Gestión Documental

- a. La fluida estructura del proceso, a partir de los archivos de gestión de Dependencias y Despachos, tomado esto como fase 1, derivando a fase 2 en los Depósitos de archivos centrales o Archivo Central, y confluyendo hasta el Depósito Archivo Histórico Central.
- b. El acompañamiento estratégico en los Objetivos de la Rama en el proyecto de transformación digital; en la capacitación y acompañamiento para la implementación de políticas y directrices

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

de la gestión documental, con la elaboración de documentos técnicos de gestión documental; en la conservación preventiva, digitalización y divulgación en la respuesta a las solicitudes de información del archivo de la justicia relacional; en la capacitación de la gobernabilidad, denominado Transparencia Judicial.

- c. El aporte de SIGOBIUS a la Gestión Judicial; sitio web del Sistema de Gestión Documental. El papel cumplido por las tablas de retención documental frente al expediente judicial electrónico, adicional al Cuadro de Clasificación Documental y a las Tablas de Valoración Documental; sintetizando en el Protocolo para la Gestión de los Documentos Electrónicos, consolidando aún más el Sistema Integrado de Conservación.

Consejo Seccional de la Judicatura de Boyacá

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. La “automatización del factor eficiencia”, probado mediante fórmulas de resultados de ingresos y egresos, cuya generación trimestral, permite que se descarguen y carguen los datos a los formularios de forma sistemática.
2. En el proceso de reordenamiento Judicial, el seguimiento efectuado al estado de la Planta de Personal de la Seccional, lo que ha representado, sobre un total de 1130 funcionarios, que del 69% de ellos estando en carrera al inicio del año 2022, subir al 74% en marzo y al 83% a junio, crecimiento importante del que se podrían deducir las causas de su resultado.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Tunja

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. El proceso de Asistencia Legal que, equilibrando su carga de trabajo con profesionales idóneos, disminuye de forma constante el número de casos activos, como también los procesos de cobro coactivos, y el riesgo financiero de las demandas presentadas.
2. En el proceso de Gestión tecnológica el establecimiento de estándares de las características técnicas de adquisición de equipos, que se actualiza de acuerdo con la necesidad, proceso de estandarización acentuado en pandemia.

Consejo Seccional de la Judicatura de Norte de Santander

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. La creación de una matriz de información y control de la población, actualizada en forma permanente, que filtra y valida la planta de personal real, aprobada por el ordenador del gasto. Consolidación administrativa que impacta de forma combinada los procesos de Reordenamiento Judicial, Talento Humano, Carrera Judicial, Inventarios e Información Estadística.
2. “Don Justo Calidoso”, Portal de Noticias de la Coordinación Administrativa, que contiene Resoluciones, Comunicados, Circulares, Correos Institucionales, Estados Financieros, Formatos, enlaces con Justicia Siglo XXI, Web de la Rama, asignación de micrositiros, programación de audiencias virtuales.
3. Ante la incertidumbre de conocer, después de reparto, en donde queda cada proceso, y en función de la transparencia, la creación y generación **automática del Informe de Reparto de Cúcuta** y los seguimientos respectivos a Arauca, Ocaña y Pamplona, constituido por fecha, Acta de Reparto, Consecutivo o Secuencia, Clase de Proceso, Despacho asignado.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4. En la División de Programación Presupuestal, la cuidadosa consolidación del presupuesto; con el Plan Operativo Anual de Inversiones, el Marco del Gasto a Mediano Plazo; y el Plan Estratégico de Información General.

Planeación Estratégica DEAJ

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. La configuración de un Equipo Directivo multidisciplinario, con competencia previa en variadas experiencias de campos de actividad económica no tan relacionadas con la Rama Judicial, en donde se aprecia un Liderazgo proactivo a la generación y aplicación de iniciativas inteligentes y creativas que aporten alto valor agregado a su actividad.
2. Como división de Estudios y Evaluación, el conservar la supervisión de contratos, al actuar como Unidad par de UAE; la participación como miembro en la Junta de Contratación; el mantenerse como enlace con la Contraloría y la Unidad de Dirección Ejecutiva; el mantener el enlace de control financiero, haciendo seguimiento a los hallazgos, como función de acompañamiento en una especie de asesoría en la gestión.
3. Como Planeación y Evaluación institucional, la implementación del Formato Único de Reporte de Avances de la Gestión, reporte con siete dimensiones, direccionando a la Rama Ejecutiva al tema del MECI; la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Ejecución, en la conveniencia de establecer el marco fiscal de largo plazo.
4. En la División de Programación Presupuestal, la consolidación del presupuesto; con el Plan Operativo Anual de Inversiones, el Marco del Gasto a Mediano Plazo; y el Plan Estratégico de Información General.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cúcuta

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. La creación de la Hoja de Ruta para Inducción de la Guía de Contratación, que busca, en concreto, que se disponga de un Manual de Contratación más masivo más compacto, sintetizando el día a día, aterrizado a la Dirección Seccional, que conlleva el Sistema de Información Financiera, SIF.
2. El pleno uso del Secop II para entidades, en la compra pública, apoyándose en mecanismos internos de formación, con el apoyo didáctico dado por herramientas tales como: Presentaciones gráficas de apoyo a su entendimiento, tales como “Yo no sabía qué,” Liquidación de Contratos Especiales”, y la Versión 2 Guía de Etapas de contratación.
3. La terminación de la contratación que incluyeron tres últimas donaciones en 2022, Rio de Oro en el Cesar, Ragon Valia y Silos.
4. En el Proceso de Recurso Humano, a partir de que desde 2019 se paga a los funcionarios individualmente, con cierre más temprano, se dispone de mayor tiempo para validar la información por parte de cada persona, lo que puede conllevar una alta eficacia del proceso, con tendencia a las cero reclamaciones. El buen funcionamiento del software de distribución de correos, con la oportunidad de hacer revisión conjunta con el Servidor.
5. El proceso de infraestructura, por el Proyecto de energía Solar emprendido en la cubierta de uno de los bloques de las instalaciones del Palacio.

Consejo Seccional de la Judicatura del Meta

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

1. Proceso Planeación Estratégica

- a. Para garantizar la segunda instancia en el Sistema Penal de conocimiento, y la no contaminación del Juez., el establecimiento, en segunda instancia, en los Juzgados de Control de Garantías, de la concesión de la competencia de conocer las apelaciones de control de garantías en Villavicencio.
- b. Mediante acuerdo de 2022, la transformación, en la práctica, de la especialidad en el reparto de Jueces Promiscuos Municipales de Granada (de primera en garantía y en conocimiento), a segunda en penal y segunda en civil.

2. Proceso Reordenamiento

- a. La generación permanente de medidas de reordenamiento y de descongestión, logrando en algunos casos la adopción de medidas transitorias y permanentes, como el traslado a un grupo de juzgados especializados, con capacidad temporal, para dar trámite de solo cumplimiento de penas; distribuir cargas de trabajo, para su homogenización, entre despachos pares; y acciones de escrituralidad remanente, o de potestad de llevar el proceso a fallos en diferentes Distritos Judiciales

3. Proceso Carrera Judicial

- a. El hecho de que en los dos (2) Distritos, Judicial de Villavicencio y Administrativo del Meta, en los 167 Despachos de los siete (7) Circuitos Judiciales en la J. Ordinaria y en los (2) J. Administrativa con 822 Servidores Judiciales, 803 estén en la Planta de personal. La creación del cargo permanente, con la apertura del Juzgado Civil Municipal del Circuito administrativo de San José del Guaviare.
- b. Aún con la limitación que se tiene del traslado entre diferentes despachos del mismo circuito por el arraigo familiar, la propuesta de que los Juzgados de Conocimiento y Ejecución de Sentencia, sean constituidos sobre la evaluación de su capacidad de respuesta.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA –

Gestión Humana

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

- 1 La realización de los Encuentros Nacionales de Talento Humano, actividad en la que se trabajan diversos temas relacionados con el proceso de Gestión Humana, entre ellos los asociados a los procedimientos y la ejecución de actividades contenidas en estos.
- 2 La construcción de la matriz de seguimiento y control con la programación para la ejecución del cronograma de nómina mensual y ejecución de las otras actividades, de acuerdo al resultado, para atender en la debida oportunidad la mejora o acción correctiva a que dé lugar.
- 3 La construcción de la matriz con la programación para la ejecución del cronograma de las actividades de recobro de incapacidades y licencias de maternidad y de paternidad, para, de acuerdo al resultado, atender en la debida oportunidad la mejora o acción correctiva a que dé lugar.
- 4 Matriz con la base de datos completa de recobro de incapacidades y licencias de maternidad y de paternidad, para identificar el valor de la cartera acumulada recobrada por Entidades y vigencias y el valor de la cartera acumulada por recobrar por Entidades, vigencias y edades de la cartera; además de la conciliación con la división de contabilidad, donde los saldos por recobrar al cierre de cada mes deben cuadrar con las cifras registradas en el SIIF Nación.
- 5 Matriz de control de liquidación de cesantías anualizadas y de liquidación de Prestaciones Sociales definitivas, para atender en la debida oportunidad la mejora o acción correctiva a que dé lugar y también

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

realizar la proyección de recursos para la solicitud de la disponibilidad presupuestal- Certificados de disponibilidad presupuestal (CDP) con el fin de contar con los recursos necesarios para realizar los correspondientes pagos al Fondos de Cesantías respectivo o al servidor judicial retirado.

- 6 Matriz integrada entre los procesos de nómina, prestaciones sociales y recobro para Identificar los tiempos de atención oportuna del pago de la liquidación de prestaciones sociales en el tiempo legal; también permite la atención de las liquidaciones de prestaciones sociales y el pago dentro de la oportunidad legal al servidor judicial retirado; procesa la identificación de los tiempos promedio de radicado y recobrado; y en lo mayores valores pagados, con ocasión de la novedad extemporánea del retiro del servidor judicial, se activa el procedimiento de inicio a las actividades de la gestión del reintegro por parte del servidor judicial retirado o las acciones para su remisión oportuna al proceso de Cobro Coactivo.
- 7 Matriz para el control de expedición de las Certificaciones Electrónicas de Tiempos Laborados-Cetil, para Identificar el número de certificaciones electrónicas solicitadas, vs. el número de certificaciones expedidas vs. el tiempo de atención de la respuesta, y si fue emitida dentro de los términos de Ley.
- 8 Matriz del área jurídica para la trazabilidad del seguimiento a la gestión del proceso de descongestión de 10.331 solicitudes pendientes de dar repuesta recibidas entre el año 2016 y el tercer trimestre de 2021; que clasifica las solicitudes por tipo de solicitud (recurso de reposición, recursos de apelación, derecho de petición, u otro) y por tema esto es factor salarial o prestacional objeto de la solicitud y fuente normativa relacionada; expide los actos administrativos de respuesta, unificando aquellos que siguen la misma línea y forma, minimizando volumen de respuesta, tiempos de respuesta; y permite descongestionar el área jurídica de los asuntos pendientes de emitir respuesta, mediante la brigada de trabajo implementada.
- 9 Matriz del área jurídica para alimentar lo que llegaba de manera diaria desde el cuarto trimestre de 2021, a 4302 solicitudes, al cierre de junio de 2022; con el propósito de Registrar y Clasificar las solicitudes recibidas a diario, por tipo de solicitud y por tema, factor salarial o prestacional objeto de la solicitud y fuente normativa relacionada con la solicitud; Controlar e identificar los tiempos de respuesta oportuna a todas las solicitudes; Realizar las estadísticas de cuáles son los tipos de solicitudes presentadas, cuáles son los factores salariales y prestacionales objeto de petición o reclamación con mayor porcentaje, el número de servidores atendiendo las solicitudes, los tiempos de respuesta dentro de la oportunidad legal; Tomar Decisiones respecto de los informes estadísticos, para la mejora o corrección según dé lugar, con el fin de minimizar las solicitudes o reclamaciones, siempre en búsqueda de la satisfacción del cliente interno, y del servidor judicial
- 10 Las matrices de control han permitido identificar la eficacia en cada uno de los procedimientos, contribuyendo a la toma de decisiones para determinar donde hay que asignar más personal, donde ya no es necesario y se puede reasignar a otro proceso, y el seguimiento para el logro de emitir las respuestas dentro de los términos establecidos por la Ley
- 11 Avance en la implementación del micrositio, apoyados en la División de informática se construyó el espacio de la intranet para la Unidad de Recursos Humanos, generando un icono para la División de Bienestar y otro para la División de Asuntos Laborales, para el aprovechamiento máximo del espacio y comunicar todas las actualizaciones normativas y lineamiento de la Entidad.
- 12 El diseño de una Cartilla laboral, para su actualización, revisando todos los procedimientos de cada proceso de la División de Asuntos Laborales, diseñando a la vez los instructivos que harán parte integral de cada procedimiento, una vez finalizada esta gestión se integrará todo en la cartilla laboral actualizada.
- 13 El desarrollo del Balanced Scorecard; 30% Perspectiva cliente con 100% Asegurar el reconocimiento de los derechos laborales y prestacionales de los servidores judiciales y sus lineamientos; 30% Perspectiva Financiera con 100% Cumplimiento en la ejecución del PAC; 30% Perspectiva Procesos con 100%; y 10% Perspectiva Aprendizaje e innovación, en construcción.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Villavicencio

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. Proceso Planeación Estratégica

- a. Los resultados del desempeño en la Seccional, confirmados con la reducción de las citaciones al 5%, la realización plena de audiencias virtuales; del escaneo de expedientes nuevos; las reducciones significativas en el uso de resmas de papel, cuenta de teléfono y electricidad.

2. Proceso Infraestructura

- a. La selección y nombramiento de una profesional de la Ingeniería Civil, de experiencia en obra y especialista en Gerencia de Proyectos, que en corto tiempo lidera obras de significativo tamaño, como la demolición y construcción de nueva placa de parqueaderos, con problemas de destrucción masiva; o el seguimiento, mediante supervisión técnica, efectuado a la nueva construcción en Puerto Carreño.

3. Proceso Gestión Tecnológica

- a. El módulo de atención virtual al usuario del Meta, mecanismo que incorpora celular y WhatsApp, creado por solicitud en 2021, con interacción personal, en determinado horario cada tercer día de la semana. El contar con un gran número de seguidores, 3500, en la red social Facebook, con resumen de la gestión judicial en los Despachos del Meta, ejecución presupuestal y rendición de cuentas.

- b. El constituirse en piloto en la implementación de herramientas tecnológicas en la cárcel, a partir de la base de datos del interviniente en el penal, en el sistema penal acusatorio, con 8640 solicitudes en el Inpec, “Proyectos o remisiones”, con adecuación de videoconferencias, 864 Online y matriz de actas de audiencia.

- c. El aplicativo Visor de consulta a los Servidores judiciales, en línea, para acceder a cada proceso.

1. Proceso Compras Públicas

- d. La participación de 19 funcionarios en el curso “Uso de Secop II para Entidades Estatales”, con enfoque en la estructuración de estudios, del 28 de marzo al 27 de abril de 2022; en el curso “Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado”; y en el curso sobre “Justificación en la necesidad de estudios previos”, con 15 participantes.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – CAQUETÁ COORDINACIÓN SECCIONAL – FLORENCIA

Auditor: Cesar Rodríguez Vera

1. GENERAL

- a. RECURSOS HUMANOS: Se encuentra un alto nivel de profesionalismo, experiencia y compromiso en todos los niveles en el Caquetá. Buen nivel de capacitación y aprecian que el SIGCMA contribuye bastante para el control y la mejora de todos los procesos.
- b. TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Buen nivel de avance de este proyecto muy importante para la rama judicial que ha permitido un alto nivel de digitalización de expedientes y de audiencias virtuales. Apoyando los pilares y objetivos de calidad de la justicia y cercana al ciudadano. También se aprecia gran mejora en la calidad de la comunicación interna y con la ciudadanía y disponibilidad de la información.
- c. AUDITORIA INTERNA: En 2022 obtuvo resultados satisfactorios, los auditores no detectaron no conformidades. Solo algunas oportunidades de mejora. No se han requerido acciones correctivas.

2. CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – CAQUETÁ

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Planeación estratégica (Dr. Gómez y Rincón): se encuentra bien alineada con la del nivel central y presenta las particularidades del departamento en sus cuestiones externas e internas y su gestión de riesgos
 - b. Comunicación institucional (Dr. Manuel Gómez): No se han recibido quejas ni reclamos en 2022. Se lleva análisis detallado de las vigilancias judiciales que son el mecanismo para que los usuarios presenten sus inconformidades con las decisiones judiciales, van 118 en 2022, la mayoría con archivo sin efectos sobre los funcionarios y empleados, solo 13 con compulsas de copias.
 - c. Satisfacción de usuarios: Hasta el 2021 se realizaban varias encuestas, en 2022 se unificó a una semestral para usuarios internos con preguntas sobre cada proceso. Los resultados son altos, alrededor de 90 %. La de externos similar resultado.
 - d. Administración de carrera judicial: La cobertura está medida en 100 % tanto para jueces como para empleados. La calificación de funcionarios y empleados (solo de carrera) es muy completa y detallada pero no tiene indicador que sería conveniente.
 - e. Retroalimentación de partes interesadas: en la revisión por dirección de Consejo y Coordinación se aprecia que han desarrollado importantes actividades para mejorar el contacto, relación y retroalimentación de varias partes interesadas: espacios de diálogo con comunidades indígenas, con abogados litigantes, con Academia, Se considera una buena práctica que se podría normalizar y extender a nivel nacional.
 - f. Mejoramiento del SIGCMA (Lorena Vargas): Acciones 2022: van 10 de mejora, la mayoría derivadas de los aspectos de mejora de la auditoría interna. No hay correctivas ni preventivas, no han determinado necesidad.
3. COORDINACIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL (Depende de la Dirección de Neiva)
- a. Asistencia legal y cobro coactivo (Delio Artunduaga): Lleva los procesos de defensa del estado y los funcionarios. En 2022 lleva 79 procesos judiciales, la mayoría por privación injusta de libertad. En la gestión de cobro presenta mejoras importantes, en el primer semestre ya cumple el recaudo previsto para el año, 51 vs 46 millones.
 - b. Gestión humana (Yamileth Artunduaga): Se presenta un incremento importante de personal en propiedad vs provisionalidad: 2021: 169, 157; 2022: 229, 100, pasó del 52 % al 70 %. Indicadores: satisfacción de usuarios promedio 4,8 /5, tamaño muestra aprox 20 %. Presenta un estudio de cargas laborales que muestra insuficiencia en la coordinación administrativa.
 - c. Gestión administrativa: De los 5 proyectos de mejora de infraestructura presentados solo fue aprobado 1 para obras eléctricas del Palacio.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – MAGDALENA

DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL – SANTA MARTA

Auditor: Cesar Rodríguez Vera

1. GENERAL

- a. RECURSOS HUMANOS: Se encuentra un alto nivel de profesionalismo, experiencia y compromiso en todos los niveles en el Caquetá. Buen nivel de capacitación y aprecian que el SIGCMA contribuye bastante para el control y la mejora de todos los procesos.
- b. TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Buen nivel de avance de este proyecto muy importante para la rama judicial que ha permitido un alto nivel de digitalización de expedientes (71000, 20

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

MILLONES DE FOLIOS) y de audiencias virtuales. Apoyando los pilares y objetivos de calidad de la justicia y cercana al ciudadano. También se aprecia gran mejora en la calidad de la comunicación interna y con la ciudadanía y disponibilidad de la información.

- c. Infraestructura: La seccional cuenta con excelentes instalaciones en el Palacio de Justicia y el edificio cercano de la Dirección. Espacios amplios, buenas oficinas y medios tecnológicos.

2. CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – MAGDALENA

- a. Planeación estratégica (Dr. Franceschi): se encuentra bien alineada con la del nivel central y presenta las particularidades del departamento en sus cuestiones externas e internas y su gestión de riesgos. En la revisión reporta que ningún riesgo se materializó y que se sigue trabajando en la oportunidad de aplicación a fondo del PETD.
- b. Comunicación institucional: No se han recibido quejas ni reclamos en 2022. Se lleva análisis detallado de las vigilancias judiciales que son el mecanismo para que los usuarios presenten sus inconformidades con las decisiones judiciales, 719 en 2021 van aprox. 500 en 2022.
- c. Administración de carrera judicial: Se revisó en detalle la convocatoria No. 4 que inició en 2017 para 33 cargos en Magdalena con 950 inscritos, 800 aprobados y luego 200 pasaron las pruebas escritas, el proceso sigue en curso con las listas de elegidos. El proceso de calificación de servidores (en carrera) es muy complejo y detallado (incluye revisión de 14 procesos y otros factores importantes). Última calificación de 59 jueces, con alto promedio de 86 %.
- d. Retroalimentación de partes interesadas: en la revisión por dirección de Consejo y Dirección se aprecia que han desarrollado importantes actividades para mejorar el contacto, relación y retroalimentación de varias partes interesadas: espacios de diálogo con comunidades indígenas, con abogados litigantes, con Academia y en rendición de cuentas Se considera una buena práctica que se podría normalizar y extender a nivel nacional.

3. DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL

- a. Mejora y mantenimiento infraestructura (Jaime Rodríguez): Se está realizando un proyecto importante de mejora de instalaciones en Aracataca que tuvo un presupuesto inicial de 347 millones, pero al revisar al detalle se pasó a 951, consumiendo casi todos los recursos asignados.
- b. Gestión humana (Carolina Mejía): Caracterización bien estructurada con buena coherencia proveedor- entrada, actividad, salida-consumidor. Con actividades consecutivas que no requieren entradas ni salidas, mejor que en otros procesos. Revisamos varios casos de contratación de empleados administrativos y se encontraron competencias adecuadas y evidencias de su cumplimiento por los contratados.
- c. Gestión tecnológica (Darío Ortega): Buen nivel de implementación de Justicia XXI y su nueva versión TYBA y también pilotos de SAMAI en Contencioso administrativo. Alto nivel de digitalización de expedientes. Indicadores de casos resueltos y satisfacción usuarios con alto nivel de cumplimiento de metas.

AUDITORIA INTERNA Y REVISIÓN POR DIRECCIÓN

Cesar Rodríguez Vera

1. GESTIÓN DE PQRS

- a. Estadística de TI 2022 bastante completa y detallada

2. PLAN SECTORIAL RAMA JUDICIAL 19-22:

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. La rama judicial ha desarrollado una labor intensa y eficaz para lograr los 5 objetivos estratégicos apoyados por los objetivos de calidad del SIGCMA

3. INFORME AL CONGRESO 2021

- a. Es requisito legal fundamental. Se revisó parcialmente, es un elemento de control muy completo y detallado y contiene gran parte de la información que correspondería a una Revisión por Dirección completa del CSJ y toda la rama judicial.

4. RENDICIÓN DE CUENTAS, CSJ 2021

- a. Se presentó el 6 de abril de 2022. Documento también muy completo y valioso, basado en el Informe al Congreso. Resalta la transformación digital: expediente electrónico, Sistema unificado de la gestión judicial, herramientas TIVA, Siglo XXI, Samai, Sierju. Digitalización de expedientes 1.116.000 en 2021. Audiencias virtuales 538.000 en 2021 (vs 235.000 en 2020) incremento del 128 %. Salas de audiencia virtual 629 (30 % de 2134).
- b. Gestión Judicial. Procesos con egresos efectivos 1.914.000 (78,5 % de 2.437.000). El % es muy similar al del año 2020 (80 %, 1.521.000 de 1.897.000) pero el incremento de procesos es muy significativo, 28,5 %.
- c. Cobertura: se crearon 166 cargos nuevos en el Consejo de Estado y 99 para Procesos de defensa de derechos humanos y Líderes sociales. Cargos transitorios 789 (incluyen 7 magistrados y 25 jueces y un presupuesto de \$ 62.595 millones).
- d. Comunicación con el ciudadano: las visitas a web fueron 33,5 millones (30,3% más que en 2020).

5. INFORMES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2021

- a. CSJ. UNIDAD DE DESARROLLO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO. Los elementos de entrada revisados presentan claridad y cumplimiento.
- b. DEAJ. PROCESO DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO. Presenta estado de revisión previa, cambios en el contexto, En desempeño de procesos e indicadores presenta % Ejecución del presupuesto: 96,5 %. Salidas con recomendaciones y conclusiones valiosas.
- c. CSJ, DESAJ ANTIOQUIA. Abril 2022. Análisis detallado de pendientes y de contexto. Elementos de entrada y salida completos.
- d. SISTEMA PENAL ACUSATORIO, BOGOTÁ. 25-03-22. Elementos de entrada completos y detallados. Análisis completo de cumplimiento objetivos del SIGCMA y de quejas y reclamos de usuarios.
- e. INFORMES DE AUDITORIA INTERNA. Se revisaron: nivel central: Planeación estratégica DEAJ; nivel seccional: CSJ Bogotá; Despachos judiciales: SPA Bogotá. Estos tres informes se encontraron completos y alineados con las normas. En ninguno se detectaron NC y en todos hay aspectos destacados y oportunidades de mejora que apoyan la mejora del sistema.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – SANTANDER. DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL – BUCARAMANGA. SISTEMA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SANTANDER. SISTEMA PENAL ACUSATORIO – BUCARAMANGA

Auditor; Cesar Rodríguez Vera

1. GENERAL

- a. RECURSOS HUMANOS: Se aprecia un alto nivel de profesionalismo, experiencia y compromiso en todos los niveles de la rama Judicial en Santander. Conocen bien y consideran el SIGCMA

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

como una herramienta valiosa para el control y la mejora de todos los procesos. Se evidenció en especial en la ceremonia de instalación de la auditoría y el tercer día con la presentación detallada del sistema contencioso administrativo con la participación de casi todos sus integrantes.

- b. TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Ha sido un logro muy importante de la rama judicial que ha permitido un alto nivel de digitalización de expedientes y de audiencias virtuales. Apoyando los pilares y objetivos de calidad de la justicia y cercana al ciudadano. También se aprecia gran mejora en la calidad de la comunicación y disponibilidad de la información.
- c. AUDITORIA INTERNA: En 2022 mantiene alto nivel de cumplimiento, no detectaron no conformidades. Solo algunas oportunidades de mejora. No se han requerido acciones correctivas.

2. CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – SANTANDER

- a. En los tres procesos auditados se encuentra nivel adecuado de desempeño y de control. Apoyo importante para los procesos misionales de administración de justicia.

3. DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL

- a. Infraestructura: Desarrolla 6 proyectos importantes de nuevas sedes judiciales, entre ellos SPA y Málaga. Con importantes aportes de donación de terrenos por municipios. Dotación de un arquitecto para facilitar y mejorar los proyectos.
- b. Presupuesto: importante avance en la contratación para 2022, 79 % al cierre de junio (meta 60%) por agilización de gestión administrativa.

4. SISTEMA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

- a. Alto nivel de involucramiento y participación de todos los funcionarios en el sistema de gestión. Buen equipo de auditoría interna.
- b. Sistema SAMAI para control de procesos, herramienta nueva y muy poderosa. Sin embargo, se han presentado dificultades para su implementación porque requiere hardware más potente.

5. SISTEMA PENAL ACUSATORIO

- a. Centro de servicios: se encuentra un centro muy bien dotado, organizado y distribuido para el apoyo a los juzgados y el tribunal.

Consejo Seccional de la Judicatura del Valle del Cauca

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Direccionamiento Estratégico, análisis del contexto y plan de acción

- a. El fortalecimiento que ha venido realizando el CSJ del Valle del Cauca y la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cali, para posicionar la identidad Institucional de la rama judicial, mediante la difusión de información administrativa por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin de generar visibilidad credibilidad y reconocimiento de la administración de justicia en la región, apoyándose en el sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo de la rama judicial.
- b. Las reuniones periódicas que se llevan a cabo en el proceso de planeación estratégica y mejoramiento del SIGCMA, en donde se realiza la revisión y seguimiento de las actividades y

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

compromisos adquiridos para la mejora continua por parte de la alta dirección, así como el desarrollo de las actividades necesarias para volver a la presencialidad.

- c. El ejercicio de análisis de contexto tanto interno como externo realizado por los líderes de los procesos, validando el cumplimiento en la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas y una adecuada individualización en el análisis de los riesgos para abordar las amenazas en cada uno de los procesos, articulando el análisis de contexto con las matrices de riesgos.
- d. La promoción en el uso de herramientas tecnológicas a través de la implementación del Office 365, tales como las App, One Drive, Teams, WhatsApp y correo electrónico, las cuales están siendo usadas por el personal de la Institución, desde la pandemia facilitando el trabajo desde casa sin afectar la prestación de los servicios.
- e. La revisión y actualización de las estrategias, políticas y mecanismos establecidos para las operaciones bio - seguras en la entidad, resaltando el desarrollo y la implementación de las medidas diseñadas, así como el seguimiento y reporte sistemático que realiza la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, apoyándose en el Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo.
- f. El proyecto piloto de justicia restaurativa para jóvenes del sistema penal, con el apoyo de asistentes sociales de los despachos judiciales para la prevención, tratamiento y erradicación de la violencia intrafamiliar.

2. Reordenamiento Judicial

- a. La disponibilidad de los indicadores con análisis comparativos de la tendencia de años anteriores desde 2018, con información sobre el seguimiento y la pertinencia de las justificaciones de las propuestas de reordenamiento, para que sean reiteradas anualmente a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadística, manteniendo reuniones de seguimiento con los despachos judiciales, con información actualizada de las estadísticas para validar la necesidad del trámite de las propuestas
- b. El diagnóstico realizado sobre la congestión de los despachos judiciales, revisando la situación actual del acceso y cobertura para atender la demanda en la administración de justicia en la jurisdicción, para fortalecer la gestión con la creación de despachos judiciales, o reforzamiento con recursos humanos y de infraestructura.
- c. La presentación de los aportes del SIGCMA a este proceso, tales como los indicadores con el análisis de tendencia de años anteriores desde el 2018, la justificación de las propuestas de reordenamiento sustentadas y analizadas, realizando un seguimiento permanente para sean reiteradas anualmente a la Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico, participando en reuniones con los despachos judiciales para revisar la información estadística y validar las necesidades planteadas.
- d. Las cifras del avance en la aplicación de las medidas de descongestión, como resultado de las propuestas de reordenamiento para atender las necesidades identificadas por la Seccional, beneficiando a 27 despachos de las ciudades de Cali, Palmira y Centros de Servicios Judiciales SPOA del Valle del Cauca, con la creación de 32 cargos, un despacho permanente (Buga) y 10 cargos permanentes.

3. Administración de la Carrera Judicial

- a. Los resultados de la convocatoria No.4 con un total de 13.099 inscritos en el Valle del Cauca, con un resultado de 7.444 participantes (56.8%) que fueron avalados para pruebas y de los cuales presentaron examen 5.610, con un índice de aprobación del 22.5% (1.679). Por otra parte, durante el 2021 se atendieron 165 traslados de los cuales 69 corresponden a la Unidad de Carrera.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- b. Las cifras de la equidad de género porque evidencian una participación equilibrada en el nombramiento de cargos en propiedad, tanto en jueces (160 hombres y 128 mujeres) y empleados en propiedad (656 hombres y 689 mujeres).

4. Proceso de comunicación y gestión tecnológica

- a. La Plataforma SIRIS (Sistema de Registro de Requerimiento Informático), porque se trata de una herramienta tecnológica diseñada para realizar el levantamiento de necesidades informáticas de manera ágil y oportuna, incluyendo la plataforma estratégica (Misión Visión, Valores, Principios, entre otros), el Directorio Telefónico, reuniones del Comité de Género, boletines y consulta de audiencias y conexión con la plataforma LIFESIZE, aplicativo implementado para la comunicación de noticias y publicación de comunicaciones del usuario interno y externo.
- b. La Gestión Tecnológica que se ha venido desarrollando porque es reconocida por el profesionalismo, el compromiso y el trabajo de equipo realizado por los responsables, con el fin de dar cumplimiento a las directrices establecidas por la Institución, lo cual es evidente en la plataforma con los nuevos aplicativos y los avances en la digitalización documental.
- c. Las actividades realizadas para promover el uso de las herramientas tecnológicas para el control, seguimiento y consulta de documentos físicos y digitales y las demás herramientas de office 365, evidenciándose el seguimiento que se realiza al proceso de digitalización, conforme a los protocolos I y II del CSJ y el Gestor documental BEST DOC.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA -
Jurisdicción Ordinaria: Juzgados Civiles del Circuito de Ejecución de Sentencias - Valle**

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Direccionamiento estratégico – Contexto

- a. El ejercicio realizado para definir la plataforma estratégica, con la participación del Juez Coordinador y su equipo, su divulgación en los despachos judiciales y la oficina de apoyo, con la identificación del contexto de la organización incluyendo los antecedentes históricos, el uso de herramientas tecnológicas para la divulgación y comunicación con el usuario externo, tales como pantallas digitales y videos.
- b. Las actividades de socialización de las herramientas del SIGCMA realizadas por el Juez Coordinador con su equipo de trabajo, en forma periódica y constante, para la planificación y seguimiento de los objetivos y planes de acción, adoptando los principios de oportunidad y eficiencia con el fin de cumplir con los propósitos de una administración eficiente de justicia y brindar un óptimo servicio a los usuarios.

2. Proceso de Planeación de Audiencias, Procesos Ejecutivos, Acciones Constitucionales

- c. El conocimiento y manejo de los procesos por parte de los líderes y profesionales de enlace, en cuanto ser propositivos e innovadores para desarrollar y aplicar acciones que promuevan la eficiencia y optimización de los recursos para brindar un servicio enfocado a la excelencia, apoyándose en los principios y directrices del SIGCMA.
- d. La atención oportuna al 100.0% de las 46.394 peticiones recibidas durante la vigencia del 2021, relacionadas con los procesos misionales y de apoyo, a través de los correos electrónicos de la

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

oficina de apoyo y los despachos, así como también el trámite de 17.355 memoriales que fueron gestionados en su totalidad por cada despacho judicial.

- e. La eficacia en la gestión de administración de justicia, porque se evidencia en el índice de evacuación de procesos alcanzando el 94.0% en el año 2021, en donde se recibieron 681 procesos y se evacuaron 642. En cuanto a procesos ejecutivos se recibieron 695 y se terminaron 618 con un índice de gestión del 89.0% frente a la meta del 50.0%. En lo referente a las acciones constitucionales se recibieron 1.308 y se evacuaron 1.346 con un índice de ejecución del 103.0% debido a que se incluyen acciones que correspondían al año 2020.
- f. El índice de ejecución de audiencias programadas vs audiencias realizadas durante el año 2021 se situó en el 98.0%, teniendo en cuenta que las audiencias que no se llevaron a cabo estuvieron motivadas por factores ajenos a la Institución tales como la falta de documentos que no fueron aportados por los interesados, ausencia de postores en el caso de los remates o aceptación del trámite de insolvencia, entre otros.
- g. El adecuado manejo de la información documentada de todos los procedimientos, acciones de mejoras e información del SIGCMA, el control documental a los memoriales y acciones constitucionales.

3. Mejora continua

- h. El fortalecimiento del uso de las tecnologías de comunicación e información en los despachos judiciales, tales como las cuentas de correo electrónico Institucional, micrositos en la página web de la rama judicial, plataformas de reuniones virtuales como TEAMS, LIFESIZE, como medios de comunicación para facilitar el desarrollo de las audiencias y la descongestión judicial, tanto en la época de pandemia como en la actualidad.
- i. Los controles implementados en cada despacho judicial y en el área funcional de la oficina de apoyo, facilitando la aplicación de controles y planes de mejoramiento, lo que fortalece y apoya la iniciativa Institucional de la gestión del conocimiento, aportando nuevas experiencias en el aprendizaje, con la implementación de prácticas exitosas que apoyan el cumplimiento de los objetivos misionales.
- j. La iniciativa adoptada por los Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencia de Cali, adaptando sus procedimientos para garantizar la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas, por medio de la sistematización de actividades habituales y repetitivas para garantizar la uniformidad en el cumplimiento de los requisitos.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA -
Jurisdicción Ordinaria: Centro de servicios judiciales - Juzgados Sistema Penal Acusatorio**

Álvaro Perdomo Burgos

1. El reordenamiento de los procesos y procedimientos en diferentes áreas, con el fin de unificar roles y responsabilidades que permitan el abordaje, tratamiento y ejecución de las actividades que corresponden a cada proceso judicial, optimizando el desarrollo de las labores y reduciendo los tiempos de respuesta por parte del centro de servicios judiciales.
2. La operación en la plataforma digital para el trámite de los expedientes digitales tanto para usuarios internos como externos.
3. La implementación del aplicativo SISVI de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en el Centro de Servicios Judiciales de la ciudad de Cali, para la grabación de sentencias vía web, procedimiento que se realiza con el fin de grabar la interdicción de derechos y funciones públicas como pena accesoria, conforme a lo ordenado por los despachos judiciales.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4. El trabajo realizado para identificar los factores que afectaban la distribución y nivelación de las cargas de trabajo de los jueces adscritos al área penal para atender lo relacionado con la función de control de garantías de la Unidad Judicial Municipal de Cali, con la elaboración de una propuesta para reorganizar los horarios y turnos de atención para actos urgentes de lunes a viernes, en dos grupos, el primero de 8:00 am a 4:00 pm y el segundo de 12:00 m a 8:00 p.m. En fines de semana y festivos se estableció este servicio en horario de 9:00 am a 6:00 pm y de 12:00 m a 8:00 pm.
5. El uso del cronograma en SharePoint para la realización de audiencias, la administración eficiente de las salas para los procesos de garantías, la elaboración de actas integrales, el uso de etiquetas de estado para garantizar la oportunidad en las respuestas, la incorporación de controles efectivos para garantizar la citación oportuna a las audiencias, la utilización de fichas técnicas estadísticas de reparto.
6. La utilización de herramientas tecnológicas direccionadas a la digitalización de expedientes, la articulación de audiencias virtuales con el Centro de Servicios para garantizar la prestación del servicio a la población vulnerable. La creación del índice documental para trasladar la digitalización al gestor documental.
7. El avance logrado con el apoyo del área de sistemas para la integración en la implementación del expediente electrónico, con relación a los componentes necesarios para que los procesos manejados en el área Penal de la Ciudad de Cali, incluidos los trámites administrativos que realiza el Centro de servicios Judiciales del Sistema Penal, sean el complemento para mejorar los tiempos de respuesta, optimizando la atención a los ciudadanos y al sistema como tal, mediante la justicia en línea.
8. La renovación del 100% de los equipos de los equipos de cómputo, la implementación del modelo de atención virtual para todos los trámites judiciales, incluidas las audiencias que se llevan a cabo por parte de los despachos judiciales adscritos al Sistema Penal Oral Acusatorio de la ciudad de Cali; la información administrativa organizada y archivada mediante la aplicación de una metodología con lineamientos en gestión documental en la nube del despacho judicial.
9. Las actividades desarrolladas para llevar a cabo capacitaciones virtuales realizadas por la Coordinación Nacional del SIGCMA, utilizando métodos ilustrativos mediante la presentación de los procesos y procedimientos actualizados.
10. El mejoramiento logrado por la puesta en marcha del portal transaccional de depósitos judiciales del Banco Agrario de Colombia, lo cual ha permitido una mayor eficiencia y seguridad en los tramites, así como una sustancial reducción del número de tramites presenciales.
11. La excelente infraestructura física, tecnológica, mobiliarios, pantallas y grabaciones en las salas de audiencias, dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad y realizando además las jornadas de vacunación, desinfección de las sedes, equipo de lavado de manos y tapabocas para atención al público.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA -
Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali**

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Gestión Humana

- a. El propósito de brindar a los servidores judiciales espacios de formación que les aporten herramientas útiles para el ejercicio de sus actividades diarias y su adaptación a las nuevas realidades en la órbita de sus funciones y competencias, facilitándoles los medios para interactuar con las nuevas tecnologías de información y comunicaciones, asegurando que adquieran la idoneidad necesaria para apoyar a la organización en los cambios de su entorno.
- b. La tarea de identificar las necesidades de formación y desarrollo del personal conforme a las nuevas realidades de la gestión organizacional, realizando un trabajo conjunto con los líderes

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

de los procesos y sus equipos de trabajo, para luego buscar alianzas estratégicas con las diferentes entidades que ofrezcan la formación requerida en cada caso.

- c. El programa de capacitación fundamentado en el diagnóstico de competencias realizado con los líderes de los procesos y el área de Gestión Humana, a través de encuestas, con el fin de seleccionar un portafolio apropiado de los temas para las capacitaciones.
- d. El alineamiento de la capacitación con los objetivos estratégicos de la Institución, adoptando nuevas metodologías que aseguren cubrir al 100.0% de la población objetivo, realizando la evaluación de la satisfacción de los asistentes, para garantizar la asistencia y efectividad de la formación.
- e. El portafolio temático del plan de capacitación, enfocado en la reflexión y el autoconocimiento, para llevar a los participantes a encontrar oportunidades de mejora y desarrollar bajo un modelo de automotivación, sus propios planes de acción, enfocándose en el desarrollo laboral y personal para su crecimiento y proyección en la organización.

2. Gestión de seguridad y salud en el trabajo

- a. La definición de las actividades para la implementación, mantenimiento y mejora del SG-SST estableciendo los requisitos, estrategias y metodologías alineadas con los requisitos obligatorios de ley y aquellos necesarios para el desarrollo del sistema.
- b. La investigación de incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades laborales, de acuerdo con los términos previstos la ley, generando las acciones correctivas y el plan de trabajo para la mejora permanente del SG-SST.
- c. Las campañas adelantadas para el tratamiento de los riesgos biomecánico y sicosocial: “Pensando con el cuerpo”, “Espacios saludables”, prevención consumo sustancias psicoactivas, apoyo del Comité de Convivencia, encuesta de riesgo sicosocial, asesoría psicológica, acoso laboral, gestores de convivencia, entre otros.
- d. Las actividades complementarias del SG-SST tales como inspecciones técnicas, campañas de prevención de accidentes, planes de emergencia, identificación de peligros y valoración de riesgos, realización de simulacros, seguimiento a los hallazgos y acciones de mejora, formación de brigadas de emergencia, entre otros.
- e. Las mejoras evidenciadas en los indicadores del SG-SST, tales como la frecuencia de accidentabilidad que paso del 4.00 en 2019 al 0.74 en 2022, severidad de la accidentabilidad estaba en 46.89 en 2019 bajo al 7.49 en el 2022, índice de accidentes mortales 0.0, accidentes de trabajo meta 2.40, medición periodo 2.32.

3. Gestión Tecnológica

- a. Contar con la mesa de servicios para cubrir los 30 municipios, operada por un contratista, atendiendo las solicitudes de soporte a los usuarios de la red.
- b. La digitalización de expedientes, aplicando las tablas de retención, realizando un procesamiento masivo de digitalización, para la creación de los expedientes electrónicos y transferencia al gestor documental de la rama judicial.
- c. La plataforma MERCURIO de la Seccional para la digitalización, el aplicativo web ARANDA de la mesa de servicios para la atención y solución de los incidentes, con Acuerdos de Nivel de servicio (ANS) incluyendo los tiempos de respuesta.
- d. El plan de reposición de equipos, cumpliéndose durante el segundo y tercer trimestre de 2021 con la renovación y puesta en operación del 100.0% de los equipos adquiridos en el 2020, lográndose el cambio del 43% de los 1.229 equipos proyectados para renovación. El 57%

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

restante se tiene proyectado para su adquisición, entrega e instalación en el transcurso del 2022.

- e. La renovación de los componentes tecnológicos de 50 salas de audiencias, la atención de 4.215 solicitudes de componentes de hardware y software atendidos por el grupo de soporte tecnológico, la atención a 25.16 solicitudes de audiencias virtuales a través del aplicativo SIRIS, así como también las 197 solicitudes de soporte para el manejo y disposición de expedientes virtuales en Mercurio y One Drive, son indicadores relevantes en el segundo trimestre de 2022.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA -
Jurisdicción Ordinaria: Juzgados de Restitución de Tierras – Cali, Valle**

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Direccionamiento estratégico, Revisión por la dirección, Contexto Institucional

- a. El alineamiento de la gestión de los juzgados de restitución de tierras con los pilares estratégicos, enfocándose en el mejoramiento de la efectividad de la rama judicial y la disminución de la congestión, fortaleciendo la transparencia y la apertura de la información a las partes interesadas, mejorando el acceso a la justicia y fortaleciendo la autonomía e independencia de la rama judicial.
- b. Los ejes del plan de acción para el desarrollo de la planeación estratégica porque están enfocados en dar respuesta oportuna a las acciones constitucionales y acciones de restitución de tierras y realizar las audiencias y diligencias para gestionar los procesos, utilizando métodos para optimizar los recursos.
- c. El propósito de asegurar una justicia cercana al ciudadano basado en el incremento de la satisfacción del usuario, con la fijación de objetivos de la calidad para administrar la justicia, socializados en la cultura organizacional, basándose en principios de la responsabilidad social y la ética de los servidores judiciales.
- d. Ampliar y divulgar los canales de comunicación para ofrecer un mejor servicio a las partes interesadas, a través de los medios tecnológicos y la capacitación del talento humano, incluyendo la publicidad de las sentencias.
- e. El mantenimiento y alimentación de los micrositos y portal de restitución de tierras creados para cada despacho judicial, registrando y manteniendo actualizadas las estadísticas en el sistema SIERJU-BI, para dar respuesta oportuna a las acciones de restitución de tierras.
- f. Las acciones implementadas frente a los cambios generados por la pandemia, porque incluyen actividades de prevención y bioseguridad tales como la realización de audiencias virtuales, reducción de actividades presenciales, fortalecimiento de la plataforma tecnológica con la utilización de herramientas de comunicación para el recibo y envío de documentos, digitalización de expedientes, sistematización de procesos y mejoramiento y mantenimiento de micrositos, entre otros.

2. Acciones constitucionales

- a. Los indicadores de ingresos y egresos efectivos de procesos en el año 2021 porque evidencian un aumento significativo con un índice del 67.81% que corresponde a 2.458 procesos recibidos y 1.667 resueltos, acercándose a la meta del 70.0%.
- b. La mejora en el indicador de audiencias programadas vs audiencias realizadas, registrándose un 87.4% de audiencias realizadas, teniendo en cuenta que muchas no se pudieron llevar a cabo debido a problemas de conectividad, principalmente en las zonas rurales más alejadas.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- c. Los resultados de la comunicación institucional porque se obtuvo un índice de efectividad del 94.95% superando la meta del 90.0%; gracias al empleo de las TICs se viene logrando mayor fluidez y seguridad para los usuarios y entidades externas, ejecutando 9.420 actividades frente a 9.920 actividades programadas, especialmente en lo relacionado con la elaboración de oficios.
- d. Los indicadores del desempeño de los procesos de atención y tramite de las acciones constitucionales:

Acciones constitucionales	Indicador	Meta	Resultado	Análisis año 2021
Tutelas	Egresos efectivos/ingresos efectivos	90.0%	100.44%	Se recibieron 667 acciones y se resolvieron 670
Desacatos	Egresos efectivos/ingresos efectivos	90.0%	99.44%	Se recibieron 180 desacatos y se resolvieron 179
Habeas corpus	Egresos efectivos/ingresos efectivos	100.0%	100.0%	Se recibieron 18 habeas corpus y se resolvieron 18.
Restitución y derechos territoriales	Egresos efectivos/ingresos efectivos	70.0%	45.82	Se recibieron 1.593 procesos de restitución y se resolvieron 730.

3. Posfallo

- a. El Procedimiento del posfallo diseñado para el acompañamiento de las actividades necesarias e indispensables para que se pueda ejecutar el fallo y se cumplan las condiciones de seguridad física, reparación y restauración, por ejemplo, vivienda, empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos, proyectos productivos familiares y financiamiento, con la coordinación entre todas las entidades involucradas.
- b. Las buenas prácticas en el posfallo, porque incluyen el seguimiento interno del cumplimiento a las órdenes de la sentencia por entidad, contando con el aplicativo posfallo que hace parte del portal de tierras en el menú del Sistema XXI, el cual permite la búsqueda por sentencia, tipo de orden, entre otros.
- c. Las audiencias de seguimiento y requerimiento, con la realización de sesiones de seguimiento individual o colectivo por tema, las cuales pueden ser presenciales, virtuales o en campo.
- d. Las fortalezas del proceso representadas en el portal de restitución de tierras como una herramienta de gestión, el empoderamiento y sinergia del equipo de trabajo, la trazabilidad de la información, la programación, control y seguimiento continuo de las actividades, tareas y compromisos.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - Coordinación Administrativa Seccional de Buga - Juzgados Sistema Penal Acusatorio de Buga

Auditor: Álvaro Perdomo

1. Direccionamiento estratégico Sistema Penal de Buga, análisis del contexto interno y externo

- a. El alineamiento de los objetivos del sistema penal de Buga con el pilar estratégico de justicia cercana al ciudadano y de la comunicación, para fortalecer la transparencia y la apertura de datos de la Rama Judicial, ampliando los canales de comunicación, para ofrecer una mejor prestación del servicio a las partes interesadas, internas y externas (micrositio, WhatsApp,

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

celular), permitiendo visibilizar la labor del juzgado y del centro de servicios para mejorar la imagen de la administración de justicia.

- b. Los objetivos de la calidad enfocados al fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, incrementar la satisfacción de los usuarios, reducir las quejas y reclamos, aumentar la eficiencia y eficacia en la administración de justicia, fortalecer las competencias del personal y garantizar la transparencia en los procesos misionales y de apoyo.
- c. La implementación de los cambios tecnológicos para la digitalización de procesos, mediante la utilización del aplicativo KOFAX EXPRESS y el navegador Microsoft Edge, los justes de procedimientos para el uso de los nuevos aplicativos, la implementación de la plataforma digital para el trámite de los expedientes digitales tanto para los usuarios internos como externos.
- d. La utilización del correo electrónico para las comunicaciones con el usuario, la divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial, la creación de micrositos para cada dependencia judicial (Publicación de estados y emplazamientos).
- e. Debido a la implementación de los modelos operativos de preparación de audiencias y guías de realización de audiencias para reducir el tiempo de las diligencias ha ayudado considerablemente en los tiempos de audiencia y en la realización de procesos en combo que cuentan con las mismas partes interesadas.
- f. El resultado de eficacia y eficiencia en las audiencias porque ha aumentado significativamente en un 80% y así mismo se han reducidos los tiempos en un 40% generando más celeridad en la administración de justicia de los cual las partes interesadas consideran buena la gestión realizada en los despachos judiciales.
- g. Los indicadores de la gestión de los procesos judiciales del 2021 en cuanto a ingresos efectivos y salidas efectivas, porque evidencian un alto desempeño:
 - Evacuación: 88.6%
 - Rendimiento: 82.0%
 - Tutelas y acciones constitucionales: 95.4%

2. Coordinación Administrativa Seccional de Buga

- a. La ejecución de las actividades administrativas de apoyo y soporte a los procesos que se originan en la Dirección Ejecutiva Seccional, facilitando la operación de las sedes y evidenciando la implementación de actividades para una eficiente administración y control de los recursos.
- b. Los resultados de disminución de costos del consumo de papelería, el control de los bienes muebles, el control del consumo de combustible, la supervisión de los contratos para el mantenimiento de ascensores, aires acondicionados, plantas eléctricas, motobombas, entre otros.
- c. La modernización del hardware con la adquisición de 577 nuevos equipos de cómputo en el año 2022, la realización de la encuesta de percepción de satisfacción de los servicios prestados, con 297 encuestados del circuito judicial (Buenaventura, Buga, Cartago, Roldanillo, Sevilla, Tuluá), con una calificación del 98.0% entre excelente y bueno.
- d. Los programas de capacitación interna liderados por la Coordinación Nacional del SIGCMA en materia de gestión ambiental, gestión del conocimiento para la gestión del cambio, transformación digital, riesgos, capacitación en software y aplicativos disponibles para la realización de los actividades para administrar justicia, adicionalmente la sensibilización en temas relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental y Sellos de Bioseguridad, la capacitación por parte de la EJRLB a los servidores judiciales, entre otros.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- e. La planificación para la atención de los asuntos laborales, con la ampliación de los servicios de novedades de nómina a otras ciudades del circuito en lugar de tramitarlos a través de Cali, mejorando esta actividad que antes presentaba muchas dificultades, demoras y quejas, quedando solo pendiente Palmira.
- f. El apoyo a la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial Cali en actividades de recibir y revisar novedades de personal, tramites de afiliación a las ARL, el funcionamiento del COPASST desde Buga, el Comité Paritario, el fortalecimiento de la Brigada de Emergencia del Distrito Judicial de Buga, la vigilancia de los protocolos de bioseguridad de acuerdo con directrices del CSJ con registros, control y atención a la dotación de los elementos de seguridad.

3. Juzgado Primero Penal del Circuito:

- a. La base de datos Matrix para la programación de las audiencias de acusaciones, preparatorias, juicios, preclusiones, preacuerdos, siendo de gran ayuda para la preparación de las estadísticas del juzgado, el control de las fechas.
- b. La revisión permanente del correo electrónico para la atención de los requerimientos y actuaciones, la realización de notificaciones por varios canales, tales como el teléfono, correo ordinario, correo electrónico, entre otros.
- c. La coordinación entre el Centro de Servicios Judiciales y el Juzgado para el agendamiento y gestión ante los establecimientos carcelarios para la citación de audiencias, aspecto de gran importancia para el desarrollo y evacuación de los procesos.
- d. La implementación de herramientas tecnológicas en el desarrollo de actividades y la prestación del servicio, simplificando tramites, mejorando la comunicación interna de los servidores judiciales y las dependencias, erradicando el uso de papel para la gestión de los expedientes, avanzando significativamente en la implementación del expediente digital.

4. Juzgado Quinto Penal Municipal con Funciones de Garantías

- a. La formación recibida por el juez como líder del proceso, enfocándose en las acciones orientadas al direccionamiento, planificación y gestión de su despacho, mediante la implementación y aplicación de las herramientas del sistema de gestión, con base en la normatividad y directrices establecidas por el SIGCMA.
- b. La definición de los roles y responsabilidades de los líderes de proceso, junto con la normalización y estandarización de los comités del SIGCMA a nivel nacional, dirigidos por la coordinación nacional del SIGCMA, con un acompañamiento permanente.
- c. El personal integrado por servidores judiciales competentes de alto nivel profesional, comprometidos y debidamente capacitados y actualizados para llevar a cabo las funciones asignadas, principalmente en el uso y aprovechamiento de los recursos tecnológicos y aplicativos disponibles, tales como el control de radicación de procesos, la agenda digital, los expedientes digitales y las audiencias virtuales.

5. Juzgado Segundo Penal Especializado

- a. La implementación de las guías judiciales para las audiencias de conocimiento, audiencias de control de garantías y la guía de jurisprudencia sobre conceptos.
- b. El indicador de evacuación en 2021 logrando el 91.0% con relación a ingresos y egresos efectivos, con relación al índice de inventario que era del 81.0%, el cual aumento con relación al 2020 que fue del 72.0%. El índice de rendimiento en 2021 fue del 47.0% mejorando frente a 2020 que fue del 39.0%.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA: Jurisdicción Ordinaria: Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias. Cali

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Direccionamiento estratégico – Contexto

- a. Las actividades desarrolladas por la alta dirección de la Oficina de Ejecución Civil Municipal porque han generado importantes cambios con la creación de los grupos de trabajo llevada a cabo en el segundo semestre del año 2021, entre ellos se cuentan los procesos y procedimientos actualizados al expediente electrónico y las nuevas condiciones de atención a los usuarios en la virtualidad, como respuesta a las restricciones de presencialidad; además de la creación de nuevos instructivos.
- b. El liderazgo asumido por el Juez Coordinador con su equipo de trabajo del SIGCMA realizando una socialización de las herramientas del Sistema de Gestión de Calidad con los servidores judiciales, de forma periódica y constante, desarrollando la planeación y seguimiento de los productos y servicios que generan, adoptando los principios de oportunidad y eficiencia con el fin de cumplir con una pronta y cumplida justicia respecto de los asuntos a cargo.

2. Proceso de Planeación de Audiencias, Procesos Ejecutivos, Acciones Constitucionales

- a. El objetivo de garantizar la efectividad de los derechos reconocidos en la Constitución Política de Colombia y las leyes pertinentes, tramitando los procesos ejecutivos que permitan hacer efectiva la sentencia que ordena seguir adelante con la ejecución y el remate de los bienes embargados, secuestrados y avaluados.
- b. La comunicación que brindan los despachos judiciales a los usuarios mediante el uso de las herramientas tecnológicas, entre ellas, el correo electrónico, permiten un manejo compartido con todos los servidores judiciales, de las actividades que realizan cada área de la oficina de apoyo articulados con las decisiones de los despachos judiciales.
- c. El conocimiento y empoderamiento de los procesos por parte de los líderes de proceso y profesionales de enlace se reconocen como una fortaleza, porque están enfocados en el desarrollo de acciones hacia la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. El proceso de Planeación de Audiencias y diligencias incluyendo un tutorial sobre las actividades del proceso, detallando cada paso a los que están interesados en participar en el remate, las diligencias de remate, aspectos generales, prohibiciones y control de legalidad, procedimiento jurídico para la realización de audiencias, las actas de remate, evidencias micrositio página web, equipos de trabajo virtual en TEAMS, SHAREPOINT, de los despachos judiciales y las oficinas de apoyo.
- e. La reorganización implementada en los procesos, con la fusión de las áreas de comunicaciones y notificaciones, atención al público, citaciones y direccionamiento ejecutoria, porque se evidencian nuevas fortalezas en la operación tales como, la coherencia en el flujo de la información, equilibrio de las cargas de trabajo, disminución del tiempo de respuesta a las peticiones de los usuarios, debido a que se eliminaron actividades que generaban duplicidad de tareas.
- f. La implementación de nuevas tecnologías para la digitalización de procesos, la realización de audiencias de remate de forma virtual, el mejoramiento del micrositio en la página web de la Rama Judicial, para la divulgación de información y decisiones judiciales que incrementan la transparencia de la administración de Justicia la utilización del correo electrónico para las

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

comunicaciones con el usuario, el uso de nuevos aplicativos para él envió de tutelas a la Corte Constitucional, la implementación de la firma electrónica.

- g. La revisión de la trazabilidad de los procesos por parte de los interesados a través del expediente electrónico, en donde pueden ver todas las actuaciones y el estado del proceso. La creación de un instructivo para la gestión de los cambios que se presentan por expedición o cambio de la normatividad
- h. La información administrativa organizada y archivada mediante la aplicación de una metodología con lineamientos en gestión documental en la nube del Juzgado y la Oficina de Apoyo. La operación se realiza con atención al protocolo de manejo de documentos digitales, ONEDRIVE: Reparto (Expediente Ejecutivo y Gestión de Expedientes, Procesos Ejecutivos), ONEDRIVE: Acciones Constitucionales, también se cuenta con el aplicativo TEAMS de la Oficina y las áreas.
- i. La comunicación permanente y directa con el Banco Agrario, para la realización de las operaciones con los depósitos judiciales a través del Portal Web del Banco Agrario, atendiendo las necesidades de los usuarios y reduciendo los tiempos de atención. La eliminación de la autorización por el Portal Web de las órdenes de pago de mayor cuantía.
- j. La revisión permanente de los datos consignados en el acta de reparto para confirmar que coincidan con el expediente contrastado vs el expediente y matriz Excel del reparto diario, documentándolo en el expediente digital, con el fin de evitar Inconsistencias en el reparto.
- k. La publicación en el micrositio web del 100% de los autos que se ordenan notificar por estados, además se publican los oficios de terminación. También se publica la programación de los remates, sus avisos, enlace de audiencia y enlace para consulta del expediente. Además, se publican diferentes avisos, consultas y agendamiento.

Jurisdicción Ordinaria: Juzgados y Oficina de Ejecución de Sentencias Municipal de Manizales

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Direccionamiento estratégico – Contexto

- a. La implementación de buenas prácticas y aplicativos desde la creación de la Oficina de Ejecución Civil Municipal de Manizales OEMCM, para brindar un mejor servicio a los usuarios de la administración de justicia, potenciando el uso de las TICS y el Sistema de Gestión de la Calidad, fortaleciendo la planificación, seguimiento, prevención de riesgos, adopción de controles e indicadores para evaluar los resultados en el logro de las metas.
- b. El direccionamiento estratégico de la OEMCM porque está enfocado en una óptima atención al público, con servicios de apoyo jurídico, comunicación y notificaciones, gestión documental, recepción y reparto de expedientes, depósitos judiciales, consulta de procesos, contando con una plataforma tecnológica como apoyo para la eficiencia y seguridad de las operaciones.
- c. Entre los factores identificados como los principales elementos para la mejora en los servicios que presta la OEMCM, se cuentan los perfiles interdisciplinarios del Talento Humano que labora en esta oficina, en donde participan profesionales en ciencias administrativas, contaduría, gestión financiera, tecnologías de la información y comunicaciones, derecho, entre otros.
- d. El desarrollo de herramientas gerenciales lideradas por la alta dirección porque han facilitado la implementación de importantes mejoras encaminadas a optimizar los procedimientos de trabajo y fortalecer los controles, así como también se resalta la certificación en ISO 9001:2015, la

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

implementación del SIGCMA y la innovación permanente en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

- e. La implementación del modelo de gestión por procesos, transformando el modelo tradicional de los despachos judiciales centrados en el esquema de funciones individuales, por una gestión horizontal por procesos, en donde se unifica el enfoque al cumplimiento de metas institucionales mediante el trabajo en equipo, gestionando la operación como una red de procesos que interactúan entre sí con un enfoque sistémico en donde todos dependen de todos.
- f. La operación de recepción y reparto de expedientes mediante el uso del aplicativo SIEPRO (Sistema de Estados y Ubicación de Procesos), asignando masivamente el cambio de ponente (asignación de juzgados en el aplicativo de Justicia XXI) para la asignación del trámite correspondiente, quedando el proceso organizado en la plataforma con la respectiva documentación, siendo visible para las partes interesadas.

2. Proceso de Planeación de Audiencias, Procesos Ejecutivos, Acciones Constitucionales (Tutela/Incidente de Desacato/ Habeas Corpus)

- a. La identificación de los puntos críticos en los procesos judiciales, con base en las actividades de alto riesgo vitales para el funcionamiento de la Institución, tales como la consignación centralizada de los depósitos judiciales, el trámite oportuno de solicitudes, la conversión masiva de los títulos judiciales, la hoja de control digital para el pago de depósitos judiciales.
- b. En la gestión documental se destacan la priorización y radicación de memoriales por tipo de solicitud, la implementación del sistema para la radicación de memoriales e incorporación automática en el expediente digital. Desde la creación de la OECM se han recibido un total de 160.254 memoriales, de los cuales 152.817 corresponden a memoriales de procesos y 7.437 a tutelas e incidentes de desacato.
- c. El énfasis de la gestión judicial en el trámite oportuno de memoriales y apoyo en la sustanciación, el apoyo judicial en el trámite de tutelas y memoriales en el reparto, la implementación del sistema para el manejo del expediente digital y la creación y aplicación del protocolo para las diligencias de remate virtuales.
- d. En la atención a usuarios es de resaltar las actividades desarrolladas para el mejoramiento de los servicios, tales como el análisis de tiempos de espera, las alternativas de atención virtual y la implementación de módulos de atención integral a los usuarios.
- e. Los resultados obtenidos en la recepción y reparto de expedientes, en donde la gestión judicial ha logrado un índice de finalización del 52.0% de los 23.952 procesos y 2.882 tutelas recibidas desde el año 2014 hasta el 2021 en los doce juzgados civiles municipales, contando con la información estadística procesal, el módulo de expedientes digitales, así como también las estadísticas de comunicaciones y notificaciones.
- f. Los resultados del análisis de la tendencia de la satisfacción del usuario antes y después de la pandemia, pasando de un índice del 83.3% en el 2020 al 99.13% en el 2022, la determinación de las reglas para la prestación de un buen servicio, el análisis de tiempos en la atención al público, los datos estadísticos de la modernización y transformación digital, los canales de atención en la plataforma tales como la ventanilla virtual, el expediente digital y los remates virtuales.

3. Gestión del riesgo

- a. Las actividades realizadas para socializar las acciones relacionadas con el programa para enfrentar el riesgo de corrupción, tomando como referente la norma ISO 37001 Sistema de Gestión Anti soborno, la Ley 1712 de 2014, el acuerdo PSCJA Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, las actividades de capacitación a los funcionarios sobre la responsabilidad penal,

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

fiscal, disciplinaria, por actos de corrupción, la aplicación de exámenes para evaluar el aprendizaje sobre las capacitaciones recibidas.

4. Mejora continua

- a. Las acciones de mejora implementadas en el módulo del expediente digital, para el seguimiento y control de los términos procesales en cuanto a la asignación de los procesos nuevos para la liquidación de costas y Auto de Avoca conocimiento, la revisión del ingreso de procesos a despacho, la administración de la gestión interna de los expedientes, la notificación de estados y programación de audiencias, entre otros.
- b. El propósito Institucional de generar valor agregado en la oferta de los servicios, basándose en los principios de eficiencia, celeridad y transparencia, ofreciendo algo nuevo en el servicio, implementando estrategias orientadas al usuario, reduciendo tiempos de espera, aumentando el grado de satisfacción con base en la comodidad de los servicios, la transparencia, la orientación e información oportuna a los interesados.
- c. Los índices de reducción alcanzados en los tiempos procesales, pasando de 398 a 304 días, lo que significa una disminución del 23.6% del tiempo que correspondería a 94 días menos en la duración de un proceso.

Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Direccionamiento estratégico, Contexto Institucional

- a. El nivel de detalle en el análisis de contexto porque le ha permitido a la organización la implementación de estrategias puntuales para asegurar la prestación y mejora del servicio. El control y seguimiento al plan de acción porque permite verificar las acciones emprendidas, así como también la revisión consolidada de resultados y la toma de decisiones oportunas.
- b. Las fortalezas de la Institución basadas en el reconocimiento de ser una Seccional comprometida e innovadora, participando en los pilotos de implementación de los sistemas de gestión en todos sus procesos, contando con un plan seccional de desarrollo que fija objetivos y metas para el direccionamiento estratégico, incluyendo un plan de necesidades de formación judicial para contar con un personal competente y comprometido.
- c. La información documentada de las conclusiones con respecto a la eficacia de las actividades de control para mitigar los riesgos, la inclusión en la matriz de riesgos de las columnas de materialización del riesgo y evidencia de las acciones correctivas.
- d. Los logros en el cumplimiento del objetivo de aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía y gestionar de manera racional los residuos sólidos, logrando una reducción aproximada del 35,32% en el consumo de papel, reducción del 19,61% en el consumo de combustible, 4 entregas de residuos sólidos a gestores autorizados de elementos tales como tóner, baterías, tapas plásticas y muebles y enseres dados de baja.
- e. La reactivación durante el 2021 del CAO-UJ para la atención presencial y virtual, dependencia que coordina el Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas para brindar atención personalizada a los usuarios a través de herramientas como WhatsApp, correo electrónico y celular, para un total de 717 usuarios atendidos a través de estos medios.

2. Comunicación Institucional

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Para el año 2021 se realizaron 47 actividades relacionadas en la matriz de comunicaciones, entre las cuales están: los boletines a los usuarios internos (Noti-Judiciales), boletines de prensa, comunicados de prensa, actividades de actos administrativos y seguimiento a redes sociales, publicación en el diario La Patria, publicación en ABC, cumpliendo satisfactoriamente las actividades planificadas.
- b. Se resalta el seguimiento que se hace a través de las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram), llegando a un registro de 744 seguidores, como una estrategia de acercamiento a los usuarios de justicia; la creación del servicio de atención y orientación de los usuarios de justicia como una buena práctica para la asesoría y acompañamiento con relación a la prestación de los servicios de justicia y la orientación de trámites.
- c. La percepción de los usuarios respecto a las estrategias de difusión y comunicación de la información, a través de la encuesta realizada por el CSJ de Caldas, en donde se evidenció una calificación del 98.5% entre excelente y buena la difusión realizada.

3. Reordenamiento Judicial

- a. El alineamiento con el pilar estratégico para la modernización tecnológica y transformación digital con el fin de garantizar el acceso a la justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta, porque se evidencian importantes avances con un resultado de 3.588 expedientes indexados, 1.468.331 folios indexados, 147 Computadores renovados y la modernización de 22 salas de audiencia en el Distrito.
- b. La presentación durante el segundo trimestre del 2022 de la reiteración a dos propuestas de reordenamiento y una nueva propuesta, para adoptar como permanentes dos medidas transitorias referentes a los cargos de cuatro oficiales mayores del circuito y un ingeniero de sistemas, así como también dos propuestas para fortalecer la oferta de justicia en la especialidad de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad del Distrito Judicial de Manizales.
- c. El fortalecimiento en recursos para atender la demanda de justicia con la creación temporal de un Juzgado Administrativo en descongestión, tres cargos de asistentes administrativos, un cargo técnico en la oficina de ejecución de sentencias y la creación de un Juzgado Administrativo en Manizales.
- d. El proyecto presentado al CSJ para fortalecer el área de atención personalizada y comunicaciones a los usuarios del Distrito de Manizales, con la asignación de personal adscrito al Consejo Seccional, con el fin de darle continuidad al punto de atención al usuario, para canalizar la atención, orientación y apoyo a los ciudadanos, atendiendo en esta forma una necesidad evidenciada y que además ha sido reconocida como una buena práctica durante la pandemia.

4. Administración de la Carrera Judicial

- a. Como resultado de la gestión de la carrera judicial, se procesaron 182 opciones de sede y se generaron 53 listas de elegibles por medio de Acuerdos. Así mismo 324 servidores participaron en los diferentes eventos académicos de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla durante el año 2021
- b. Las actividades que hacen parte del objetivo de fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del Talento Humano de la Organización, en donde se realizaron 6 talleres en diferentes capacitaciones para el desarrollo de competencias del personal de la organización.
- c. La actualización del Sistema de Información del Consejo Seccional SICONSEC con una opción que valida las fichas para la evaluación del factor calidad de los jueces inscritos en carrera judicial, control que evita el registro repetido de las mismas. Adicionalmente, el sistema valida que el registro tenga el mínimo de 12 fichas que exige el reglamento, o, de lo contrario, la herramienta no permite hacer la calificación.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- d. La gestión del conocimiento tuvo un especial protagonismo pasando de la presencialidad a la virtualidad, con un alto componente logístico, desarrollando varias actividades de capacitación en entornos virtuales mediante el uso y aprovechamiento intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- e. La percepción de la satisfacción de los usuarios con respecto a permisos de estudio, permisos de residencia, lista de elegibles, calificación integral de servicios, traslados temporales y transitorios, alcanzando un índice de calificación del 86,33%.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Manizales - Oficina Judicial

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Gestión Humana

- a. El propósito de fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del Talento Humano de la organización, reconociendo la importancia de su papel en la gestión del conocimiento para la administración de justicia, sensibilizando y propiciando la interiorización en los servidores judiciales de los valores y principios éticos que deben regir su actuar frente a la sociedad.
- b. Las actividades de bienestar tales como el día del niño, actividad física en gimnasio, activa tu cuerpo por salud, ciclo paseo, taller de competencias, novenas navideñas, día de la familia, caminatas, tardes recreativas, torneo de bolos, tarde de cine y otras actividades recreativas y deportivas.
- c. El plan anual de capacitación incluyendo talleres de competencias gerenciales, capacitación en brigadas de emergencias, inducción SIGCMA, cero estreses, líderes de evacuaciones, comité de seguridad vial, elementos de protección personal, semana de la salud, taller de liderazgo, supervisión de contratos, capacitación en riesgos, capacitación Comité de Convivencia, Conciliación, negociación, entre otros.

2. Mejoramiento de Infraestructura Física

- a. El proyecto del Palacio de Justicia de Chinchiná, la modernización energética del edificio de la Dirección Seccional y torre de los Juzgados Penales de Manizales, el sistema de iluminación inteligente del Palacio de Justicia de Manizales "Fanny González Franco", la modernización energética del Palacio de Justicia de Riosucio, el reforzamiento estructural del Palacio de Justicia de Puerto Boyacá, entre otros, son algunos de los proyectos más importantes del plan de mejoramiento de la infraestructura de las sedes la Seccional.

3. Gestión Tecnológica

- a. La definición de los lineamientos estratégicos y de política en materia de TICS en la Rama Judicial, desarrollando y desplegando en forma escalonada el nuevo Sistema Integrado de Gestión Judicial, bajo el concepto del expediente electrónico y arquitectura empresarial, así como para la actualización, mantenimiento y evolución de los sistemas de información que soportan la gestión judicial, administrativa, los servicios digitales y la justicia en línea para los ciudadanos.
- b. La implementación de herramientas tecnológicas adoptadas desde la pandemia para salvaguardar los documentos por medio de ONE DRIVE, Microsoft 365, el uso de aplicativos para la operación virtual tales como TEAMS, SHAREPOINT, correo electrónico institucional, microsítio de la Seccional y repositorios del back up de respaldo, para conservar y mantener disponible la información tanto de la operación como de toda la información del SIGCMA.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- c. El diseño y desarrollo del aplicativo SICONSEC, herramienta creada por el CSJ de Manizales, la cual permite controlar, guardar y conservar la información de los documentos de la gestión judicial y del SIGCMA.
- d. Los nuevos medios de atención a los usuarios tales como la ventanilla virtual, la plataforma digital para las oficinas de ejecución y las diligencias de remates virtuales.
- e. Contar con el Manual de Políticas de Seguridad de la Información de la Rama Judicial, incluyendo la gestión de vulnerabilidades, el control de acceso físico y áreas seguras, inventario de activos de información, gestión de medios removibles, políticas de respaldo de la información, restauración de respaldos de la información, control de contraseñas y cuentas de usuarios, instalación de software, entre otros.

4. Oficina Judicial de Manizales

- a. La ventanilla virtual, para que los usuarios ingresen la documentación de los procesos judiciales, la cual es validada y si está bien va a reparto y se produce el acta de reparto, si no está correcta se devuelve con un comunicado de devolución externa indicando los motivos del rechazo.
- b. La atención de ventanilla virtual (presentación de demandas), recepción de tutelas, recepción de memoriales, consulta de remates y la opción de consulta de procesos nacionales unificada.
- c. El proyecto de la Oficina de Gestión Salud OGS, originado por el alto crecimiento de las acciones de tutela contra las entidades prestadoras de los servicios de salud, como una alternativa de solución a los problemas que tienen los usuarios de la administración de justicia para reclamar sus derechos ante las EPS/IPS.
- d. Los indicadores de atención de la OGS en cuanto a solicitudes radicadas, casos cerrados, solicitudes de otros municipios, población atendida, porque evidencian una tendencia de mejoramiento en el servicio, pasando de un nivel de eficiencia del 79.0% en el año 2019 a un nivel de eficiencia en el 2021 del 88.0%.
- e. Las reuniones semanales para la revisión del reparto, verificando las estadísticas de reparto en cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Dirección Ejecutiva de la Administración Judicial, con verificación del número de folios por tutelas, especialidad penal, especialidad civil familia, sala de asuntos penales para adolescentes, especialidad laboral, sala civil familia, laboral y penal, especialidad administrativa y comisión seccional de disciplina judicial.
- f. Los servicios de la intranet de la Oficina Judicial porque opera como una herramienta que permite verificar que los documentos que se ingresan para un proceso no se vayan a reparto nuevamente, también se cuenta con el Centro de Orientación y Atención del Usuario de Justicia COA-UJ. El índice de satisfacción de los usuarios de la Oficina Judicial tuvo una calificación de muy satisfecho y satisfecho del 98.13%.

Jurisdicción Ordinaria: Centro de Servicios Civil Familia, Centro de Servicios Sistema Penal Acusatorio. Manizales, Caldas

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Centro de Servicios Administrativos para los Juzgados Penales

- a. La plataforma estratégica del Centro de Servicios porque está fundamentada en la función de prestar apoyo operativo a los juzgados penales de Manizales, aplicando los principios que rigen los servicios de administración de justicia y la función administrativa, aprovechando las

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

competencias y la experiencia de los servidores judiciales, la estandarización de los procesos, el uso las TICS y el mejoramiento continuo del SGC.

- b. Contar con la visión de ser reconocido en el año 2025 como un Centro de Servicios modelo en eficiencia y eficacia a nivel nacional, por el uso de las buenas prácticas de gestión e innovación tecnológica, a través de la implementación de un portafolio de servicios diversificado y flexible, que responda de manera ágil y oportuna a las expectativas y necesidades de los despachos judiciales de la especialidad penal y sus partes interesadas.
 - c. La atención oportuna y eficiente ofrecida por el Centro a través de un portafolio de servicios en el reparto judicial y servicios de apoyo en la programación de audiencias, notificaciones, administración de las salas de audiencias, audiencias virtuales, archivo digital, gestión de depósitos judiciales, soporte tecnológico y atención a los usuarios.
 - d. El apoyo a la gestión en el reparto judicial para las solicitudes de audiencias de control de garantías, procesos penales, acciones constitucionales y habeas corpus, así como el control y seguimiento para validar que la función de reparto sea efectiva y sin errores.
 - e. La modernización del aplicativo CSPENALES, con base en una planificación objetiva para verificar las necesidades de reestructuración, de acuerdo con las capacidades tecnológicas existentes, buscando optimizar los procesos relacionados, incluyendo un seguimiento para la evaluación de los resultados de la nueva versión del aplicativo.
 - f. Las características del aplicativo CSPENALES porque incluye las funcionalidades desde la radicación de los procesos, los listados de audiencias, listado de documentos, constancia de programación y notificación de audiencias, formato de solicitud de audiencia preliminar de la Fiscalía, acta de la audiencia con el formato de cada Juzgado, trazabilidad con registro de anotaciones indicando quien lo hizo, cuando y tipo de anotación, entre otros.
 - g. El plan de capacitación para el adecuado manejo de los aplicativos y el uso de los nuevos recursos tecnológicos para la operación de los procesos, así como las capacitaciones transversales, basándose en la verificación de las necesidades de los servidores Judiciales del Centro de Servicios para los Juzgados Penales de Manizales.
 - h. Los buenos resultados de la medición de la satisfacción de los usuarios, con un indicador promedio global del 91.0% en el año 2021 y 95.0% en el 2022, incluyendo la percepción de los servicios de programación de audiencias, citaciones y notificación de audiencias, programación de audiencias de control de garantías, sistema de información CSPENALES, organización del archivo, entre otros.
2. Centro de Servicios Civil-Familia
- a. Las fortalezas del Centro porque están fundamentadas en la formación del personal con base en el direccionamiento estratégico institucional, incluyendo la comunicación con los usuarios internos y externos, una clara definición de roles y responsabilidades de los líderes de los procesos, el seguimiento, control y análisis de los indicadores para la implementación de acciones que garanticen el cumplimiento de las metas, el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios del Centro, entre otros.
 - b. Los resultados de las encuestas sobre la percepción del servicio de los usuarios del Centro realizadas en el primer trimestre del 2022, aplicada a 457 usuarios, la cual obtuvo un índice del 96.0% de calificación del servicio entre excelente y bueno y en la calificación vía telefónica el resultado fue de 506 usuarios calificando el servicio como excelente, generando un índice de satisfacción del 97.15%.
 - c. El índice de oportunidad de entrega de memoriales alcanzó el 99.67% en el primer trimestre del 2022, en donde se recibieron 15.325 documentos dirigidos a los Juzgados de los cuales se devolvieron 163 por registro indebido en el aplicativo por parte de los usuarios.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- d. El desarrollo de un video como instructivo tutorial para diligenciar correctamente el formulario de recepción de memoriales, en donde el usuario recibe a través de un correo electrónico la confirmación de que el registro fue almacenado correctamente. En caso contrario envía un mensaje indicando los errores que no permiten el trámite, para que sean corregidos y se envíe de nuevo. También se incluye una encuesta de percepción sobre el servicio de la plataforma.
- e. El desarrollo de herramientas gerenciales lideradas por la alta dirección porque han facilitado la implementación de importantes mejoras encaminadas a optimizar los procedimientos de trabajo y fortalecer los controles, así como también se resalta la certificación en ISO 9001:2015, la implementación del SIGCMA y la innovación permanente en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.

3. Gestión documental

- a. La gestión documental integrada por la organización, custodia y archivo de expedientes, apoyándose en el aplicativo SIEPRO como un sistema que permite consultar el estado y ubicación de los procesos para conocer la información sobre la ubicación del proceso y la trazabilidad de las actuaciones internas, incluyendo el expediente digital.

Consejo Seccional de la Judicatura del Huila

Auditora: Sandra Milena Santos L.

1. Planeación Estratégica

- a. Reunión mensual del Sigma, les permite realizar análisis de la tendencia de los indicadores, revisión puntos estratégicos que tengan que tomar decisiones.

6. Comunicaciones

- a. Micrositio, permite encontrar toda la información de interés para la comunidad, con el fin de asegurar las comunicaciones.
- b. Informe vigilancias judiciales administrativas, publicadas en cartelera para dar a conocer la gestión realizada y las decisiones tomadas y la transparencia del proceso.

7. Administración de la Carrera Judicial

- a. El seguimiento realizado a la lista de elegibles para ver su estado actual de cada una de ellas permite ver el avance que se tiene.

Consejo Seccional de la Judicatura de Cundinamarca

Auditora: Sandra Milena Santos Londoño

1. Planeación Estratégica

- a. Renovación del 100% de los equipos de Cundinamarca
- b. El aumento de las audiencias virtuales en un 131%
- c. Digitalización de 449653 expedientes
- d. Modernización de la infraestructura de la de Palacio de Justicia de Soacha y
- e. Exaltación de los servidores judiciales por sus años de servicio en el Consejo Seccional de la Judicatura de Cundinamarca entregando un broche desde 10 hasta 50 años de servicio.
- f. Participación de servidores judiciales en las capacitaciones

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- g. El aumento de las vigilancias judiciales tramitadas de 307 en 2020 a 460 en el año 2021.
- h. La plataforma SIGOBIUS, que permite llevar el seguimiento de toda la correspondencia recibida y su estado.
- 2. Comunicación
 - a. Micrositio información de interés para las partes interesadas que permite consultar, realizar los trámites permitidos.
- 3. Reordenamiento Judicial
 - a. La diligencia en la presentación de las propuestas de reordenamiento de acuerdo con las necesidades solicitadas muestra la gestión realizada.

UDAE - Modernización de la Gestión Judicial. Reordenamiento Judicial

Auditora: Martha Liliana Bernal Bello

1. Por contar con colaboradores que vienen de trabajar en las seccionales que conocen sus realidades, ya que permite una importante prestación del servicio a los clientes internos.
2. La creación de 4 cargos para el SIGCMA permanentes, con perfiles interdisciplinarios para apoyar y fortalecer la gestión.
3. Los cambios de las computadoras para contar con mayor capacidad para realizar los análisis estadísticos y provistas con cámaras y audio para facilitar la comunicación interna y externa.
4. La información de los estudios que se encuentran en ONE DRIVE desde el 2009, ya que permite contar con la trazabilidad requerida para el análisis y la evaluación,
5. Por la decisión de graficar el mapa con información visual de la ubicación de los datos necesarios para la toma de decisiones en la prestación del servicio.
6. la división de trabajo para permitir más concentración para la generación de documentos técnicos, con el de disminuir los de riesgos y las salidas no conformes.
7. La redistribución de las funciones asignadas al personal de la unidad: acción frente a riesgo de inexactitud y al del desacierto; así como la división en 3 frentes de trabajo, organigrama de la presentación; así como también agilidad en la consolidación de las necesidades para presentar posteriormente a sala, lo cual se encuentra conectado con los riesgos identificados.
8. El aumento en la cantidad de acuerdos para creación de cargos, gracias al aumento en el presupuesto, permitiendo mayor agilidad en la aprobación de éstos.
9. Todo el SGC: La madurez y la cultura de control y mejoramiento del SGC, porque representa el compromiso de la alta dirección y de todos los participantes en los procesos.

Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia

Auditora: Martha Liliana Bernal Bello

1. El video realizado para la orientación frente a las disposiciones para los tramites requeridos por Abogados y Auxiliares Judiciales, porque representa el compromiso con facilitar la comprensión para la aplicación.
2. El control semanal de las sanciones de los Abogados y Auxiliares Judiciales, porque garantiza la aplicación de los procedimientos necesarios en esos casos. Así como la comunicación de las sanciones

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

desde el enero 2016 a 24 mayo 2022, en la cual se discrimina por universidades, por género y la cantidad.

3. La cantidad de tramites ejecutados (21mil tarjetas nuevas; cambios de formato, registros de sanciones, licencias temporales, licencias negadas, práctica jurídica, recursos, registro de sanciones disciplinas, 175.100 correos, respuesta al CIRNA 42180 = más de 200.000 correos) contando con una planta de 12 personas más 4 personas (descongestión) nombrados de planta, porque representa el compromiso y la disciplina con la respuesta a los usuarios. Así como la disminución de las tutelas por prácticas jurídicas por las disposiciones para cumplir con un orden estricto de llegada, con documentos completos.
4. La presentación de la solicitud de la Modernización de la tarjeta profesional desde el 2021 ante la dirección ejecutiva, para que sea digital, porque representa el compromiso de la Dirección de la Unidad y su equipo de trabajo en la alineación con el objetivo de Modernización de la Rama.
5. Las gestiones para la actualización del sistema de información SIRNA para que los usuarios mismo suban sus registros.
6. La implementación con diferentes partes interesadas (mesas de trabajo) para la realización de los exámenes que se les deben aplicar a los Abogados y Auxiliares Judiciales, los cuales se van a hacer en 3 fases con el ICFES (exigencia de la 1905 del 2018).
7. La ventanilla virtual y la atención presencial al100%, porque garantiza la atención a los usuarios.
8. La digitalización desde hace 5 años de la información que ingresa al proceso y por la única unidad en la que se tiene tercerización de archivo digital para 388.3370 tarjetas profesionales de Abogados siendo éstas de carácter histórico, porque representa el compromiso de la Directora y su equipo de trabajo con la modernización de los procesos y el cumplimiento de las disposiciones para la conservación de tan importantes documentos.

Gestión Financiera y Presupuestal

Auditora: Martha Liliana Bernal Bello

1. El rubro de presupuesto para el bienestar de las personas, porque representa el compromiso de la Institución con el cumplimiento de las necesidades y expectativas de tan importante parte interesada.
2. Las herramientas tecnológicas con las que se cuenta para facilitar y agilizar las actividades del proceso, como, por ejemplo: SIAS, POAS, Efinomina, seguimiento a las multas y sanciones. Lo anterior también garantiza la trazabilidad de la información y la gestión del conocimiento.
3. Los planes de acción con despliegue de objetivos, teniendo en cuenta lo pilares definidos por el CSJ, ya que representa la alineación con la estrategia.
4. La contratación de asesores expertos para la identificación y definición de indicadores y planes de acción por cada actividad, porque permite un mayor asertividad para la medición de la gestión y por ende la mejora continua.
5. Los esfuerzos y recursos invertidos para superar y cumplir los requerimientos de la Contraloría, ya que representa el compromiso del CSJ en el cumplimiento de las disposiciones de la Autoridad.
6. Por las acciones tomadas frente al embargo de dos cuentas (Tesorería), para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Así como el % de pago de las obligaciones.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

7. La disminución en la generación de cheques, porque disminuye la probabilidad de materialización de “hurto y pérdida de cheques”.

DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE PEREIRA; CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE RISARALDA

Auditora: Claudia Patricia Peña

8. Planeación Estratégica

- a. Los comités del SIGCMA y los comités operativos para el seguimiento al avance del plan de acción y la identificación de nuevas necesidades de los procesos para la implementación de las directrices y programas.
- b. La aplicación de encuestas de satisfacción de clientes internos y externos como insumo para la mejora continua de los procesos.
- c. La definición del plan de acción por procesos para asegurar la implementación de directrices del nivel central de la Entidad.

9. Comunicación Institucional y Administración de la Carrera Judicial

- a. El uso de redes sociales y medio digitales para facilitar los procesos de comunicación con partes interesadas internas y externas. WhatsApp, Instagram, Facebook, página web y pantallas ubicadas en las sedes.

10. Mantenimiento de infraestructura física

- a. La inclusión de indicadores ambientales para medir la gestión del proceso especialmente en la construcción de nuevas sedes: gestión adecuada de los residuos de construcción y demolición y diseños con enfoque de sostenibilidad ambiental.
- b. Los proyectos del año 2022 orientados a mejorar la infraestructura en territorio tal como la reconstrucción del palacio de justicia de Belén de Umbría y mantenimientos correctivos en diferentes sedes como Palacio de Justicia de Pereira y Palacio de Justicia de Guática, entre otros.
- c. La implementación desde el año 2020 de las hojas de vidas de equipos como ascensores y aires acondicionado, que permite asegurar la historia de intervenciones de los equipos y la memoria institucional.
- d. La macro implementada para el control de los vehículos de la Entidad que permite realizar seguimiento al kilometraje, combustible, seguimiento técnico mecánica y SOAT y ejecución de los mantenimientos preventivos.

11. Reordenamiento Judicial

- a. El análisis que adelanta el proceso con el nivel central para la reevaluación del indicador de cobertura de despachos judiciales a fin de alinearlos con la variable de población atendida.
- b. Eficacia del proceso en la atención de las solicitudes de reordenamiento del Consejo Seccional, con cumplimientos del 100% y 90% en el primer y segundo trimestre del año 2022.

12. Gestión Humana

- a. Las capacitaciones en SECOP (Contratación Estatal, Supervisiones de contratos, tipos de contratación, entre otros) lideradas por el nivel central a supervisores de contratos a fin de asegurar sus competencias.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

13. Gestión Administrativa / Compras Públicas

- a. La ficha técnica de evaluación y reevaluación de contratistas que incluye criterios de cumplimiento y oportunidad, ejecución del contrato y calidad, para los diferentes tipos de contratos tales como prestación de servicios, suministro y adquisición, arrendamiento y contrato de consultoría u obra pública.
- b. La inclusión de criterios de calidad en todos los procesos de contratación y de anexos específicos de medio ambiente y SST en los proyectos de gran magnitud, lo cual fortalece la integralidad de la gestión de la Entidad.
- c. Los logros del proceso en el cumplimiento de la ejecución de los presupuestos asignados, que evidencia el aprendizaje y las sinergias del proceso en la etapa de contratación.

14. Gestión Tecnológica

- a. El plan estratégico de transformación digital que ha permitido la digitalización de 17.503 expedientes, la reposición del 100% de los equipos de cómputo, la adquisición de 4 nuevos servidores para el almacenamiento de audiencias y la conectividad hacia las redes de las 19 sedes de la Seccional, entre otros.
- b. La prueba piloto que se implementará en Pereira para la especialidad laboral en el marco del proyecto SIUGJ (Sistema integrado único de gestión judicial) y que permitirá virtualizar los despachos, hacer reparto automático con análisis de cargas, realizar control de términos y generar y consultar estadísticas en tiempo real, entre otros. Se espera contar con el primer prototipo a nivel funcional a finales del año 2022.

15. Mejoramiento Continuo

- a. Las iniciativas ambientales implementadas en la Seccional como el uso de vehículos eléctricos, puntos de oxigenación, la implementación de luminarias led y baterías sanitarias ahorradoras en las sedes judiciales y. la implementación de paneles solares en la sede Quinchía para la mejora del desempeño ambiental de la Entidad.
- b. El seguimiento consolidado de las acciones de mejora y acciones de gestión

CENTRO DE SERVICIOS JUDICIALES DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA

Auditora: Claudia Patricia Peña

1. Procesos misionales (Gestión de Reparto, Comunicaciones / citaciones / notificaciones, Gestión para la atención, servicio e información al usuario)

- a. La implementación de plantillas en Excel que le dan soporte al proceso de gestión de reparto para la consolidación, seguimiento y trazabilidad de la información y para el control de cargas en los despachos.
- b. La elaboración y adopción en el segundo semestre del año 2022 de la guía técnica CSA-SPA para el trámite operativo comunicación/citación/notificación a sujetos procesales para comparecencia a audiencia, a fin de fortalecer la eficacia del proceso
- c. La consolidación y control de las salidas no conformes del Centro de Servicios que evidencia claridad en los líderes del proceso y gestión para la mejora en la prestación del servicio.
- d. El estricto manejo y almacenamiento digital de las evidencias de respuestas a PQRS porque asegura su control y trazabilidad de la información.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA FISICA

Auditora: Claudia Patricia Peña

1. La actualización y ajustes de la información documentada del proceso, que ha permitido fortalecer las funciones y responsabilidades en las diferentes etapas y una mayor desagregación de las actividades para que los procesos de contratación fluyan de forma más ágil con la Unidad de Compras Públicas.
2. La actualización en el año 2022 del análisis de contexto y la matriz de riesgos que permitió actualizar el análisis de causas de los riesgos y los controles asociados para su prevención.
3. La construcción de un sitio en SharePoint para asegurar el cargue de los documentos que soportan los proyectos y que permite mantener disponible y en línea la información de los contratos.
4. El fortalecimiento de las especificaciones de diseño y la creación del anexo técnico de los entregables para estudios y diseños, orientados a evitar que se vuelva a materializar el riesgo de demoras en la ejecución de los contratos por diseños que no cumplen con los requisitos de calidad.
5. La incorporación de drones en el proceso de visitas previas a los predios en donación, que facilita la visualización de riesgos que impacten futuros procesos de construcción o que impacten la toma de decisión sobre la recepción del inmueble.
6. La incorporación de indicadores sobre la gestión adecuada de residuos de construcción y demolición y diseños en sedes judiciales con enfoque de sostenibilidad ambiental, que fortalece el compromiso de la entidad con la preservación del medio ambiente.

DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE BOGOTA/CUNDINAMARCA

Auditora: Claudia Patricia Peña

1. Planeación Estratégica
 - a. La pandemia como una oportunidad para el fortalecimiento de las tecnologías. Se ha venido implementando un plan de renovación de equipos de cómputo en Cundinamarca, Amazonas y Bogotá, con una inversión significativa para la adquisición de 3.860 nuevos equipos. Incremento de las audiencias virtuales en el año 2021 del 131% en Cundinamarca – Amazonas y más del 300% en Bogotá.
 - b. Justicia moderna con transparencia y equidad. El avance de la Seccional en el proceso de digitalización de expedientes que a corte de junio de 2022 presenta un avance del 78%
 - c. El proyecto de modernización de la infraestructura con alcance a las bodegas de almacenamiento de archivos judiciales para alinearlos con la reglamentación de la gestión documental.
2. Gestión Administrativa (Almacén, inventarios y parque automotor)
 - a. La disponibilidad de hoja de vida de los vehículos para el seguimiento y control de los mantenimientos preventivos y correctivos, que permite fortalecer la disponibilidad de los mismos en las actividades de la Dirección Ejecutiva.
 - b. La gestión del inventario de bienes a través de la herramienta SICOP ERP. El logro de los indicadores nivel de atención de servidores y percepción del tiempo de entrega.
3. Comunicaciones
 - a. La implementación de la intranet de la Dirección Ejecutiva Seccional, en el año 2021, en conjunto con el proceso de tecnología, que ha permitido fortalecer la comunicación interna con los colaboradores.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- b. El uso de redes sociales desde el año 2020 en Instagram y Twitter para facilitar los procesos de comunicación con partes interesadas internas y externas.

4. Compras

- a. La ficha técnica de evaluación y reevaluación de contratistas que incluye criterios de cumplimiento y oportunidad, ejecución del contrato y calidad, para los diferentes tipos de contratos tales como prestación de servicios, suministro y adquisición, arrendamiento, contrato de consultoría u obra pública.
- b. La trazabilidad de la documentación asociada a los procesos de compras

5. Talento Humano

- a. Las acciones emprendidas para fortalecer el bienestar de los servidores judiciales. Implementación de 4 Salas de lactancia en Bogotá (Paloquemao, Hernández Molina, CAN, Tribunales), contratación de cobertura de área protegida para 26 sedes en Bogotá y contratación de vigías de salud (46 sedes de la Seccional), como impacto positivo sobre el ambiente de trabajo.
- b. La oferta vigente para el segundo semestre de 2022 de 5 diplomados y 20 cursos a través de alianzas para fortalecer habilidades blandas y competencias técnicas. A la fecha 300 servidores judiciales inscritos.

6. Atención al usuario

- a. La diversidad de modelos implementados para la atención del usuario. Canal de correo electrónico (Bogotá), formulario PQRS (disponible en la página web de la rama), WhatsApp de atención al usuario, línea telefónica y ventanilla de correspondencia en el Edificio Hernando Morales.
- b. Las acciones implementadas para fortalecer la cultura del reporte de novedades de nómina a fin de disminuir el volumen de PQR de los usuarios internos

7. Mantenimiento

- a. En proceso la contratación de estudios de vulnerabilidad de las sedes de la Dirección y de estudios y diseños de la red contraincendios y redes hidrosanitarias en algunas sedes propias, como parte del proceso de mejoramiento de la infraestructura física y la continuidad y seguridad en la prestación de los servicios de la Seccional.

8. Gestión Tecnológica

- a. El plan estratégico de transformación digital 2021-2025 que establece la línea para los programas y proyectos que acogen las Seccionales y que provee el marco para la asignación de recursos en territorio.

9. Planeación y Mejoramiento continuo

- a. El proyecto de cargas laborales que se viene implementando el año 2022 para medir la eficiencia y efectividad de los procesos e identificar las brechas en el personal requerido.
- b. El proyecto de bajas implementado en el año 2021 para evacuar bienes en desuso, que ha permitido optimizar el uso del espacio y los recursos de la Entidad.
- c. El diagnóstico del plan de gestión de residuos sólidos de la sede del CAN como insumo del diagnóstico ambiental de la sede con miras a la implementación de la norma ISO 14001.
- d. La encuesta anual de percepción de usuarios internos como insumo para las acciones de mejora en los procesos.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

10. Transversal a todos los procesos

- a. El despliegue de la planeación estratégica en los procesos de la Dirección Ejecutiva que ha fortalecido el empoderamiento de los líderes de proceso en el conocimiento y aseguramiento de la gestión del plan de acción, de los riesgos e indicadores del proceso.
- b. El conocimiento de los líderes de proceso de las directrices del SIGCMA y la su relación con las actividades propias de cada proceso.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA

Auditor: Nelson Pinzón

1. Planeación Estratégica

- a. La elaboración y publicación del Plan de Acción institucional publicado en página WEB, ya que permite la socialización de su cumplimiento.
- b. El compromiso de la Magistrada Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima en el seguimiento al sistema de gestión, como parte de la gestión estratégica y toma de decisiones del consejo; logrando la aceptación de los planes y la participación y compromiso de los jueces.

2. Administración de la carrera Judicial

- a. La solicitud de la capacitación o charla virtual en Gestión del Riesgo, ya que permite el conocimiento, administración y las características del uso de la matriz de riesgo 5x5.
- b. El análisis de la medición de indicadores ya que permite tener la información actualizada, facilitar el seguimiento de estos para la toma de decisiones.

3. Reordenamiento Judicial

- a. La revisión, la valoración, el tratamiento y seguimiento de los riesgos de la matriz de riesgo del proceso el cual ha permitido en compañía con la Coordinadora del SIGCMA, tener la información actualizada.

4. Gestión de la Información Estadística

- a. La gestión de la información estadística el cual ha permitido contar con información relevante, oportuna y comparable; para satisfacer las necesidades del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima en la producción de información estadística, a través de la implementación de los lineamientos del proceso

5. Comunicación Institucional

- a. El establecimiento de los canales de comunicación por parte del nivel de central el cual a permitido tener metodologías estándar para su aplicación y control en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima.
- b. La elaboración del procedimiento para atender las quejas, reclamos y sugerencias en la seccional, con el fin de tener una mejor gestión para el cumplimiento en los tiempos de respuestas establecidos por ley.

6. Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia.

- a. El seguimiento a la matriz de riesgo del proceso de registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia ya que permite tomar decisiones en un tiempo más corto al establecido.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

7. Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA

- a. La generación de la agenda de seguimiento para verificar los requisitos y herramientas para atender la auditoría interna de calidad ciclo 2022, en cada uno de los procesos del sistema de gestión.

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ.

Auditor: Nelson Pinzón

1. Adquisición de Bienes y Servicios

- a. La generación de la agenda de seguimiento para verificar los requisitos y herramientas para atender la auditoría interna de calidad ciclo 2022, en cada uno de los procesos del sistema de gestión.

2. Gestión Financiera y Presupuestal

- a. El aplicativo Sigobius, como herramienta para generar y tramitar desde el usuario líder del proceso de Gestión Financiera y Presupuestal ya que permite facilitar la generación de las Circulares y la firma digital.

3. Gestión Tecnológica

- a. La medición de la velocidad de carga y descarga, para todos y cada una de las dependencias de la Jurisdicción en el cálculo de las necesidades reales por usuario ya que permite establecer los patrones de flujo en internet por dependencia.

4. Mejoramiento de la Infraestructura Física

- a. La creación de la herramienta para el proceso de mejoramiento infraestructura física ya que permite la recepción para tramitar y dar respuesta a los requerimientos que se presentan por parte de los servidores judiciales a la dependencia.

5. Gestión Documental

- a. Los lineamientos e instrumentos archivísticos de la Rama Judicial, llevados con las mejores prácticas y regulaciones existentes en esta materia el cual ha permitido proteger el patrimonio documental de la institución y salvaguardar su memoria.

6. Gestión Humana

- a. Los lineamientos e instrumentos archivísticos de la Rama Judicial, llevados con las mejores prácticas y regulaciones existentes en esta materia el cual ha permitido proteger el patrimonio documental de la institución y salvaguardar su memoria.

JUZGADOS DE CHAPARRAL TOLIMA

Auditor: Nelson Pinzón

1. Direccionamiento Estratégico

- a. El diagnóstico e identificación de necesidades y seguimiento de los planes y objetivos como Juzgados ya que permite el cumplimiento de sus deberes en el marco asignado a la rama judicial del Tolima.

2. Gestión de Procesos Civiles, Laborales y Constitucionales.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Las disposiciones establecidas en las normas que como finalidad tienen el proteger y garantizar los derechos de las personas el cual ha permitido el cumplimiento eficiente de la administración en los juzgados de Chaparral -Tolima.
- 3. Gestión de Procesos Penales y Constitucionales.
 - a. La definición y aplicación de los conceptos de la administración penal y constitucional oportunamente como una herramienta útil ya que permite que contribuya a mejorar el desempeño en las actividades diarias de la gestión del proceso.
- 4. Gestión de Procesos de Familia y Constitucionales
 - a. El garantizar a los adolescentes su desarrollo para que crezcan en el seno de la familia ya que permite el reconocimiento a la igualdad sin discriminación alguna, protegiendo sus derechos y libertades.
- 5. Mejoramiento del SIGCMA
 - a. El establecimiento de las directrices sobre la evaluación y las metodologías a partir de las cuales se realiza la operación, evaluación y mejora del SIGCMA el cual ha permitido en la seccional los registros que evidencian la operación o prestación del servicio.

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DEL CIRCUITO DE IBAGUE

Auditor: Nelson Pinzón

- 1. Planeación Estratégica
 - a. El seguimiento trimestral del plan de acción de los objetivos definidos en la planeación estratégica el cual ha permitido revisar y fortalecer los análisis de las actividades planificadas.
- 2. Comunicación Institucional
 - a. La ejecución de las actividades identificadas en el Plan de Comunicaciones interno y externo el cual ha permitido el desarrollo de las actividades de comunicaciones de acuerdo con el procedimiento para la administración de la prestación del servicio por medio del correo electrónico definido por la institución.
- 3. Administración de Justicia Contencioso Administrativa y Constitucional
 - a. El mejoramiento de la infraestructura, con el fin de proporcionar a los usuarios de las instalaciones físicas un ambiente confortable para sus diligencias el cual ha permitido un adecuado control de las garantías mínimas del debido proceso a las que tiene derecho el ciudadano.
- 4. Mejoramiento del SIGCMA
 - a. El Análisis de los datos obtenidos de los estudios de opinión ya que permite a los juzgados evaluar la satisfacción del cliente frente al cumplimiento de los requisitos.

Consejo Seccional de la Judicatura Chocó

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

- 1. Planeación Estratégica
 - a. Ser reconocido como uno de los 3 referentes entre 24 seccionales para la presentación de manera novedosa en la rendición de cuentas, ya que ha permitido visibilizar el trabajo desarrollado.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- b. La dotación de equipos tecnológicos para cada una de las oficinas, pues ha permitido una mayor agilidad en la respuesta a los usuarios tanto interno como externos.
- c. El liderazgo y trabajo en equipo en la seccional Chocó, ya que se ha mejorado el servicio y el ambiente laboral.
- d. La redistribución de cargas en el Distrito Judicial de Quibdó y Administrativo del Choco, porque se ha aumentado la eficiencia y eficiencia en la prestación del servicio de justicia y se ha aumentado la pronta respuesta en la administración de justicia.

2. Reordenamiento Judicial

- a. La gestión en la identificación y seguimiento de las necesidades y expectativas del usuario interno y externo, puesto que se pueden resolver más fácilmente.
- b. El trabajo en equipo y el liderazgo, ya que permite realizar las actividades de manera más a adecuada y con buena actitud.

2. Comunicación Institucional

- a. La actualización permanente del microsítio del Consejo Seccional en la página de la Rama Judicial, ya que se mejora la imagen institucional, se ampliaron los canales de comunicación, se presenta de manera inmediata la información actualizada, se dan a conocer con mayor celeridad las decisiones adoptadas por la entidad en la prestación del servicio en la rama judicial.
- b. La aplicación de herramientas tecnológicas como el Código QR, el Twitter y La Ventanilla Virtual, puesto que se facilita el acceso a la información producida por el ciudadano, hay una mayor apropiación de las tecnologías por parte de los servidores, además se proyectar una mejor imagen institucional.

Consejo Seccional de la Judicatura Atlántico

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Planeación Estratégica

- a. La generación del expediente electrónico tanto en las vigilancias judiciales y administrativas como en los derechos de petición y en los traslados requeridos de los servidores judiciales, lo que facilita el trabajo de los servidores para las notificaciones judiciales, el significativo ahorro de papel, el ahorro de espacios para el archivo físico activo.
- b. El enlace entre el documento acta de sala y el ONE DRIVE con los demás documentos que le dan soporte a la reunión de sala, porque agiliza la consulta de documentos y la toma de decisiones.

2. Reordenamiento Judicial

- a. A partir del análisis estadístico de carga de procesos, se viabilizó el traslado de un juzgado penal de adolescentes de Barranquilla hacia el municipio de Soledad, Atlántico sin afectar la oferta de justicia en Barranquilla, pues permite optimizar los recursos del Distrito judicial y la evacuación de los procesos represados.
- b. La oportuna metodología implementada para cubrir las necesidades por contingencia por congestión de expedientes judiciales sin digitalizar, mediante el traslado transitorio de empleados entre dependencias, se cumplen de mejor manera los tiempos en la implementación de la virtualidad en las actuaciones judiciales, se han disminuido los niveles de estrés de los

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

colaboradores y además de que los usuarios del servicio de judicial tienen acceso a los expedientes por medios virtuales.

3. Gestión de la información estadística.
 - a. Los reportes dados por la plataforma que mide la gestión judicial ya que facilita la realización de los procesos de reordenamiento y los planes de mejora en los despachos.
 - b. El ajuste de la herramienta de combinación de correspondencia para hacer los requerimientos judiciales, porque ha facilitado el manejo más eficaz de las tareas, la notificación de los funcionarios.
4. Comunicación Institucional
 - a. La visibilidad a través de herramientas tecnológicas (página web y comunicación mediante correo electrónico), puesto que da mayor y credibilidad y atención a los usuarios internos y externos.
5. Carrera Judicial
 - b. La metodología utilizada para la realización de la calificación del funcionario Judicial, puesto que aumenta la garantía de que están los mejores al servicio de la rama judicial y permite la estabilidad en la carrera judicial.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Barranquilla

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Gestión Financiera
 - a. La optimización del pago a terceros, ya que se minimiza el riesgo de mantener saldos en la cuenta pagadora.
 - b. La optimización en el acopio en medio digital de la información contable y la de contratación, ya que se aumenta la eficiencia en el manejo y disponibilidad de información.
2. Gestión Administrativa - Compras Publicas
 - a. La optimización y racionalización del gasto puesto que se suple de una manera más adecuada las necesidades de los despachos judiciales.
 - a. La implementación de controles cruzados al proceso de compras públicas por parte de las diferentes áreas que apropian los recursos, porque se minimizan los errores en la adquisición de los bienes y servicios, acordes a las necesidades de la seccional.
3. Gestión Tecnológica
 - a. La instalación de 277 equipos corporativos PH ONLY ONE en los despachos judiciales y oficinas administrativas, ya que facilita el trabajo virtual a los servidores, el mejoramiento del servicio por las características especiales de los equipos.
 - b. EL fortalecimiento en la implementación de nuevas herramientas colaborativas (TEAM, ONE DRIVE, SHARE POINT), debido a que facilitan al usuario la ejecución de las tareas cotidianas y le da mayor facilidad de acceso a la justicia para los ciudadanos.
 - c. El fortalecimiento en el uso de la plataforma LIFESIDE para el desarrollo de las audiencias virtuales, puesto que hay una disminución de las ausencias y del vencimiento de términos y da mayor seguridad en la grabación de las audiencias y de su almacenamiento.
4. Asistencia Legal

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

1. La implementación de la herramienta que da alertas tempranas sobre las audiencias y de las contestaciones de demandas, ya que permite dar una atención oportuna a cada caso previniendo los vencimientos.
2. La creación de un grupo de WhatsApp donde se divulgan los nuevos procesos e instrucciones además de la nueva legislación y jurisprudencia.

Jurisdicción Ordinaria Juzgados Civiles de Barranquilla

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Juzgado 1 Civil del Circuito de Barranquilla
 - a. El capital humano que se tiene, ya que informan de manera clara y oportuna a las personas sobre la importancia de la conciliación y de esta forma se disminuyen los fallos en segunda estancia.
2. Juzgado 6 Civil del Circuito de Barranquilla
 - a. La incorporación de herramientas como ONE DRIVE, planer, Excel, Outlook, el micrositio TIVA, ya que permiten la trazabilidad de toda actuación en la gestión del juzgado, reducen los tiempos de respuesta, se tiene una mayor transparencia en la gestión de cara al usuario, el acceso a la información se hace de manera inmediata y confiable y se disminuyen los errores en la información.
3. Juzgado 10 Civil del Circuito de Barranquilla
 - a. La planificación de actividades en medios virtuales conforma al acuerdo PCSJA22-11930 del Consejo Superior de la Judicatura, lo que ha permitido una mayor celeridad y eficacia en la atención a los usuarios, aumento en la comunicación oportuna con el despacho y el avance significativo del expediente en todas sus etapas.
 - b. El Plan Maestro para la celebración de las audiencias, ya que cada empleado tiene control de las actividades de acuerdo con los requisitos, se previenen las irregularidades o nulidades en el proceso, se previenen irregularidades posteriores, se asegura que el juez tenga el control en la audiencia, se controla la demanda y la contestación de esta con el propósito de saber si el proceso está para audiencia, se evitan irregularidades en el proceso
 - c. La aplicación de la "Ruta de Trabajo" de los empleados del juzgado, ya que se tiene la ventaja de que todos los servidores conocen el estado de trámite de cada proceso.

Jurisdicción De Contencioso Administrativo de Barranquilla

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Juzgado 3 Administrativo de Barranquilla
 - a. La buena práctica de distribución los procesos (constitucionales, ordinarios y especiales) de manera equitativa a los funcionarios del juzgado, puesto que facilita el seguimiento a cada uno de los trabajos asignados y facilita el control a quien ha trabajado el expediente.
 - b. El agendamiento de inventarios de fallos, ya que da orden a las sentencias que requieren salir.
 - c. La toma de decisiones con los datos estadísticos (de entradas y salidas de procesos ordinarios y constitucionales y de procesos especiales de providencias emitidas), que arroja el despacho, puesto que se aumenta el control de la carga del servidor judicial del despacho, se aumenta el

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

grado de cumplimiento dentro de los tiempos previstos y se toman decisiones de manera oportuna.

- d. La estrategia de tener los procesos judiciales por temáticas, porque se facilita con mayor celeridad y estandarización de temáticas por una misma línea y permite al despacho ser más eficiente.

2. Juzgado 1 Administrativo de Barranquilla

- a. La expectativa que tiene el servidor en trabajar mejor para el usuario, ya que tiene claro que el usuario es su razón de ser, se trabaja con metas para una mejor gestión y se busca siempre la necesidad aprenden para aplicar en su gestión.

3. Despacho Tribunal Administrativo del Atlántico

- a. El análisis de expedientes por bloques en relación con los asuntos por estado, puesto que facilita la descongestión de expedientes de los juzgados, se les da pronta solución a los usuarios y se mejora la calidad de vida del servicio.
- b. La implementación del correo institucional para todos los funcionarios de la rama, porque mejora la comunicación con otras dependencias de manera oportuna y confiable
- c. El cargue al sistema en bloque por fecha determinada, debido a que se optimiza el manejo de la información, se mejora la oportunidad en la notificación y se agiliza el tiempo de retorno del expediente.

4. Secretaria del Tribunal Administrativo del Atlántico

- a. La herramienta establecida para el seguimiento a la materialización del riesgo por fallas no intencionales, puesto que permite identificar las partes débiles de los procesos, la cuantificación de las diferentes situaciones para priorizar su solución, el mejor direccionamiento en el manejo de los recursos para enfocarse en los riesgos prioritarios.
- b. La generación de una base de datos con correos de notificación judicial aptos, ya que la notificación judicial se realiza en debida forma, el proceso se puede blindar de cualquier nulidad que se pueda retrotraer, se facilita la eliminación de causales de nulidad y se disminuyen los tiempos por la no generación de nulidades.

Consejo Seccional de la Judicatura de Nariño

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Planeación Estratégica

- a. La herramienta del plan de acción institucional que permite el seguimiento trimestral de las acciones proyectadas ya que a la alta dirección se le facilita el seguimiento para la toma de decisiones y además se puede ver la información en tiempo real.

2. Comunicación Institucional

- a. La automatización en cuanto a la asignación de las QRS que ingresan por medio del link en la web, ya que da mayor seguridad de la información y es más fácil direccionarla al encargado de manera más adecuada.

3. Carrera Judicial

- a. La confianza y transparencia de publicar las vacantes, la cual esta publicada en el micrositio, ya que facilita el proceso de reclutamiento permitiendo que lleguen las personas más idóneas.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- b. La creación del Sistema FORNS para que todos los aspirantes del registro de elegibles puedan presentar sus opciones de sede en medio virtual, ya que permite un mayor control en la gestión y se disminuyen los errores no intencionados.
- c. La actualización del escalafón por convocatorias ya que permite un mejor ordenamiento, lo que facilita aumentar la capacidad de respuesta.
- d. La publicación de la información por medios como WEB, NUBE, EN ONE DRIVE, en el micrositio de la rama judicial, SIGOBIUS, puesto que da mayor transparencia para los aspirantes y se aumenta la confianza institucional.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial Pasto

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Gestión Financiera y presupuestal
 - a. El retiro de cesantías por medios virtuales, puesto que se atienden en línea los requerimientos de los servidores evitando los desplazamientos a la sede.
2. Gestión Humana
 - a. La generación de un aplicativo para el cargue de hojas de vida con el fin de ser ingresados a nómina, ya que facilita el control de la planta de personal afiliación a la ARL de manera inmediata y el ingreso oportuno al sistema de nómina.
3. Compras Públicas
 - a. Las capacitaciones con Colombia Compra eficiente en el uso del SECOP II y demás temas específicos reglamentarios con profesional externo ya que facilita los procesos de contratación y se previenen los riesgos por no estar acorde con las nuevas disposiciones normativas.
4. Gestión Tecnológica
 - a. El compromiso del personal para atender los requerimientos más urgentes de la organización, puesto que se avanza en la concreción del expediente electrónico y el sistema integrado de la administración de justicia – SIAJ.
5. Asistencia Legal
 - a. La actualización de la herramienta EKOGUI diariamente, debido a que se tiene la información más actualizada en el sistema, porque el estado conoce de primera mano a que se está enfrentando, además se pueden verificar las acciones procesales en tiempo real y permitiendo con esto poder proyectar apropiaciones futuras en caso de que se pierda el caso.
6. Mejoramiento infraestructura física
 - a. La aplicación de un comité mensual de ejecución de obras en construcción, porque se conoce de primera mano el estado de ejecución para la toma de decisiones en relación con los riesgos que puedan influir en la ejecución o terminación de los contratos de obra.
 - b. La implementación de un comité de diseño de obras nuevas donde asisten las partes interesadas de nivel central y regional, porque se define en este el diseño más adecuado a las necesidades y condiciones de la zona geográfica y se visualizan posibles riesgos que pueden afectar la sede.
7. Gestión documental
 - a. La adecuación de la infraestructura para el archivo de la dirección, porque se mantienen los documentos archivados en mejores condiciones técnicas en la conservación de documentos,

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

además de que se mejoran las condiciones de trabajo para los colaboradores responsables de la labor.

Consejo Superior de la Judicatura – Administración de da Seguridad de la Rama Judicial

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Seguridad Personal

- a. La atención de los casos de seguridad individual de forma oportuna y personalizada, ya que se tiene información de primera mano, disminuyéndose los derechos de petición y se aumenta el grado de confianza por los servidores.
- b. La disposición permanente para la prestación del servicio requerido, puesto que crea mayores niveles de confianza en los servidores judiciales frente a la seguridad y se ha aumentado el bienestar del personal.

2. Seguridad Colectiva

- a. El suministro del formato cronograma para hacer seguimiento a la ejecución del contrato de adquisición e instalación de los equipos de seguridad, puesto que previene el incumplimiento por parte de los contratistas, permite tener alertar tempranas frente a los avances de cada contrato, se asegura una oportuna instalación de los equipos, se aumentan los niveles de seguridad en cada sede judicial, facilita la intervención de la entidad (CSJ) para que el contrato se cumpla dentro de los términos, además que se protege la calidad en la instalación de los equipos.
- b. Se adquieren equipos con especificaciones seleccionadas y altos estándares de calidad que incluye una garantía de calidad mínimo de 3 años, con mantenimiento correctivo y preventivo libre de costos para la entidad dentro del tiempo de la garantía, pues esto protege la inversión de servicios públicos en la compra de equipos, se evitan los disminuyen los pleitos judiciales por garantías y reclamaciones, se protege la inversión y la entidad porque no tiene que incurrir en pleitos jurídicos.

Escuela Judicial Gestión de da Formación Judicial Rodrigo Lara Bonilla

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Proceso de Formación Judicial

- a. La generación y publicación de artículos científicos en una revista indexada, puesto demuestra un posicionamiento muy importante, el reconocimiento de la comunidad judicial y científica, los productos científicos cumplen con los estándares establecido por Colciencias para su respectiva divulgación, mayor compromiso y confianza del personal profesional que asegura la calidad del servicio, permiten el desarrollo de actividades de poyo académico con mayor oportunidad y aumento en la calidad en la prestación del servicio educativo.
- b. La apropiación y uso de las nuevas herramientas tecnológicas en los medios virtuales y entornos digitales lo que ha permitido mayor conocimiento para los servidores.
- c. Los reconocimientos internacionales obtenidos por la labor desarrollada, puesto que ha permitido tener un muy buen posicionamiento de la escuela a nivel internacional, se mantiene como referente a nivel Iberoamericano en materia de formación y capacitación judicial.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- d. La mayor visibilización de la escuela en los procesos de formación judicial, puesto que aumenta el número de interesados en desarrollar en la escuela actividades académicas en el sector justicia
- e. La materialización de la política de investigación, ya que se cuenta con un manual de metodología de investigación jurídica en la práctica judicial en la escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.
- f. La definición de lineamientos que facilitan la elaboración de artículos científicos,
- g. Los 7 artículos científicos indexados y publicados en la página web de la escuela para consulta de libre acceso.
- h. La concreción de 89 módulos de aprendizaje autodirigido en la página web de la escuela.
- i. La generación de un formato digital interactivo para la formación y capacitación mediante una mediación pedagógica que está a la vanguardia de las TIC, el cual promueve un lenguaje dinámico flexible y muy amigable para el usuario.

Corte Suprema de Justicia: Presidencia. Sala Plena. Sala de Gobierno. Vicepresidencia. Secretaría General. Relatoría y Coordinación Administrativa.

Sala de Casación Civil: Presidencia. Sala Plena. Secretaria. Relatoría. Despachos de magistrados. Sala de Casación Laboral: Presidencia. Sala Plena. Secretaria. Relatoría. Despachos de magistrados. Sala de Casación Penal: Presidencia. Sala Plena. Secretaria. Relatoría. Despachos de magistrados. Sala Especial de Primera Instancia: Presidencia. Sala Plena. Secretaría. Relatoría, Despachos de magistrados.

Auditor: Gerardo Martínez

AMPLIACIÓN

1. La adopción del Plan de Transformación Digital por la Sala Plena en febrero de 2022 permite la estandarización de la información entre despachos judiciales, automatiza procesos y moderniza el modelo de atención del usuario, lo que favorece la interacción con usuarios y otras partes interesadas internas.
2. Corte Suprema de Justicia - Sala de Casación Civil
 - a. La capacitación del Talento Humano en temas generales y específicos lo que contribuye a incrementar los niveles de competencia de los colaboradores e incrementar sus capacidades de adaptación de los desafíos de la Digitalización.
 - b. La definición de los procesos del SG en concordancia con el mapa de procesos institucional lo que favorece su integración armonizada y sincronizada.
 - c. La evaluación de avances en cada uno de los pilares estratégicos ya que demuestra la revisión de logros y desafíos, así como la adopción de los planes en caso necesario.
3. Sala Casación Laboral
 - a. El nivel de digitalización de expedientes al 100%
 - b. La estrategia de comunicación mediante podcast para la difusión jurisprudencial lo que facilita la accesibilidad y oportunidad de la información.
 - c. El acceso a la información de Colpensiones lo que permite oportunidad y confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4. Comisión Seccional de Disciplina Judicial

- a. La estandarización de los formatos para las tareas frecuentes lo que facilita las tareas recurrentes del proceso.
- b. La utilización de firmas digitales asegura la autenticidad, integridad y confiabilidad de los documentos de la dependencia y apoya la digitalización.
- c. La disponibilidad de copias de respaldo favorece la accesibilidad y restauración de la información.
- d. La organización e indización de la información facilita su pronta recuperación y la oportunidad en la trazabilidad.

Consejo Seccional de la Judicatura de Cesar.

Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo - Tribunal Administrativo: Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaria General. Relatoría. Juzgados de lo Contencioso Administrativos de Valledupar y Oficina de Apoyo

Auditor: Gerardo Martínez

- 1. El ejercicio de la Revisión del Sistema de Gestión se observa completo y meticuloso en cuanto a la información de entrada y a los análisis de los diferentes aspectos evaluados lo que favorece las decisiones y acciones orientadas a la mejora del SG; se tomaron en cuenta las normas ISO 9001, NTC 6256 y GTC 286, éstas últimas en sus versiones del año 2021, lo que brindó integración y completitud al ejercicio.
- 2. Los altos niveles de satisfacción del servicio de registro de abogados (99.7%) lo que demuestra la eficacia de los esfuerzos para adecuar las especificaciones del servicio a las expectativas y necesidades del usuario.
- 3. La participación de colaboradores de la entidad en diplomados relacionados con las normas de SG lo que incrementa la capacidad y brinda viabilidad al mantenimiento del SG.
- 4. Juzgado 8 administrativo oral del circuito judicial de Valledupar.
 - a. La utilización de herramientas sencillas pero eficaces para controlar que los trámites tengan avances y cumplimiento de los términos de ley. Igualmente, esta herramienta facilita cálculos estadísticos otros análisis cualitativos y cuantitativos.
 - b. Se destaca los vínculos con las cámaras de comercio para facilitar la identificación de los representantes legales de las partes interesadas, lo que contribuye a aumentar la oportunidad de los procesos.
 - c. Digitalización: la completa transición a documentos digitales, así como su archivo en OneDrive de forma indizada favorece la accesibilidad y la conservación de la información. Las actas de audiencias citan el tiempo (minutos) de las intervenciones, lo que facilita la revisión y verificación de lo dicho en audiencia. En los documentos de sentencia se incluyen los enlaces para acceder a la información relevante, lo que facilita el acceso y transparencia del proceso. El uso de la firma electrónica brinda autenticidad al contenido del documento.
 - d. La atención virtual de usuarios brinda fácil accesibilidad a los servicios para aquellos que prefieren esta alternativa de atención; además, reduce tiempo y costos para quienes no tienen facilidad de acercarse al Juzgado.
- 5. Juzgado 8 administrativo oral del circuito judicial de Valledupar.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. La ampliación del uso de herramientas informáticas (Office 365) para apoyar la transición digital, así como la agilización de las tareas cotidianas relativas a los trámites y servicios.
 - b. El Plan de Acción 2022 se constituye en una herramienta para programar compromisos y para evaluar su eficaz implementación.
6. Gestión Tecnológica
- a. El incremento en el ancho de banda aumenta la capacidad y favorece una respuesta más ágil y oportuna a los usuarios de los servicios TIC.

Jurisdicción Ordinaria. Tribunal Superior: Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaría General. Relatoría. Juzgados: Civil, Familia, Laboral, Promiscuos y Penales. Centro de Servicios y Coordinación Administrativa de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Auditor: Gerardo Martínez

- 1. La difusión de los diferentes canales y formatos a usuarios y también a colaboradores favorece la capacidad de atención y el acceso virtual a los servicios de justicia.
- 2. Riesgos: la adopción de la nueva matriz de riesgos en un esquema más técnico y de mayor utilidad contribuye a la identificación de amenazas, así como a la determinación de sus causas y la consecuente adopción de medidas para prevenir o mitigar sus consecuencias.

Consejo Seccional de la Judicatura de Bolívar. Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo: Tribunal Administrativo Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaria General. Relatoría. Juzgados Administrativos y Oficina de Apoyo.

Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Cartagena

Auditor: Gerardo Martínez

- 1. El desarrollo de mapa de procesos coherente con el mapa nacional, que permite la ampliación práctica y progresiva del alcance del SG.
- 2. La definición de una estructura documental de alto nivel que cubre a las dependencias.
- 3. La implementación de medios para que los usuarios puedan solicitar / presentar sus necesidades de forma virtual - remota (no presencial) y acceder al servicio de administración de justicia con el aprovechamiento de las TIC.
- 4. Las acciones de mejora implementadas en el Centro de servicios judiciales – Sistema Penal Acusatorio de Cartagena que constituyen mayor facilidad de acceso a los servicios de administración de justicia; entre otros:
 - a. La implementación de TIC para audiencias programadas e inmediatas.
 - b. El formulario online que permite la confirmación automática de audiencias, así como su agenda y reparto.
 - c. Comunicaciones vía W-App con varios grupos lo que redujo las solicitudes.
 - d. La disponibilidad del microsítio facilita la difusión de información actualizada y reduce las solicitudes.
 - e. La accesibilidad al servicio y asesoría para usuarios que no tienen habilidades TIC mediante la un PC en la recepción de la dependencia.
 - f. La atención virtual: la programación de sesiones diarias y vinculación vía Teams.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- g. Digitalización de expedientes mediante el contrato a nivel nacional.
 - h. La digitalización de audios que se lleva a cabo actualmente.
5. La evaluación de satisfacción al 100% de quienes solicitan los servicios brinda total confiabilidad de sus resultados, y sustenta cualquier decisión de mejora adoptada.

Dirección Seccional de Administración Judicial de Cartagena. Jurisdicción Ordinaria - Tribunal Superior. Sala Especializada de Restitución de Tierras: Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaria General. Relatoría y Juzgados de Restitución de Tierras. Zona de Consolidación de El Carmen de Bolívar.

Auditor: Gerardo Martínez

1. La inclusión de temas relacionados con TIC dentro del plan de formación judicial lo que contribuye a la implementación de Plan Estratégico de Transformación Digital 2021 – 2025.
2. Las jornadas del “viernes tecnológico” que permite difundir buenas prácticas y conocimientos sencillos para facilitar la digitalización en el día a día de la entidad.
3. El significativo incremento de judicantes gracias a las campañas en Universidades, lo que redundó en reducción de la carga de los juzgados y en un aumento de la competencia de los judicantes, en una relación gana – gana.
4. Comunicación institucional
 - a. La adopción del buzón digital y la ventanilla virtual, lo que facilita y hace accesibles los trámites solicitados por las partes interesadas.
 - b. La disponibilidad de actos administrativos en el micrositio brinda transparencia y accesibilidad de la información.
5. El uso de TIC para las convocatorias brinda mayores oportunidades de acceso y además agiliza y facilita la elaboración de informes y estadísticas.
6. La actualización de las TRD en consonancia con el plan estratégico de transformación digital favorece la conservación y fácil recuperación de los documentos e información de la entidad.

Dirección Seccional de Administración Judicial de Armenia. Juzgados y Centro de Servicios Civiles, Laborales y de Familia de Armenia.

Auditor: Gerardo Martínez

1. La definición de la plataforma estratégica representada en la misión, visión, valores, principios, políticas y objetivos con sus correspondientes metas e indicadores conforma el direccionamiento de la entidad.
2. Carrera Judicial:
 - a. La transparencia en la información de vacantes publicada que incluyó la reglamentación, instrucciones, cargos y sedes.
 - b. La estructuración de un procedimiento que establece las actividades, responsabilidades y controles para la administración de la carrera judicial.

Grupos de Proyectos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial: Grupo de Proyectos Transversales, Grupo de Proyectos Especiales de Tecnología y Grupo de Proyectos Especiales de Infraestructura.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Auditor: Gerardo Martínez

No se identificaron aspectos relevantes.

Sala Civil Familia Pereira – Tribunal Superior Pereira

Auditor: Gerardo Martínez

1. La definición de la plataforma estratégica en concordancia con la definida a nivel nacional.
2. Los análisis de contexto, que incluyen la identificación de partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas y requisitos.
3. La disponibilidad de información en el microsítio con comunicación institucional, lo que contribuye a la transparencia.
4. El Plan de Acción derivado del análisis de contexto muestra avances importantes en la aplicación de mejoras asociadas al servicio y a la digitalización.

4.2. Oportunidades de mejora

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA.
CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE BOGOTÁ**

Auditora: Nancy Moreno Bernal

1. Planeación estratégica (Revisión por la dirección)
 - a. Para analizar el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad es necesario contar con la información de base que genera el resultado reportado en el informe. El uso de llamados a la información de base o los enlaces serían pertinentes pues complementaría el análisis reportado en la revisión por la dirección.
 - b. Para el análisis de los indicadores, es importante contar con la información de los 4 trimestres para el reporte de los datos y complementar la información con las situaciones que impidieron el cumplimiento del objetivo.
 - c. Para que los procesos se puedan realizar sin inconvenientes, es necesario que se mejore la conectividad en la Seccional.
2. Mejoramiento del SIGCMA.
 - a. Documentar los seguimientos realizados por medio de los acompañamientos a los servidores judiciales en el uso de y acceso a la información documentada, con el fin de contar con información conducente a la toma de acciones en las debilidades detectadas.
 - b. Eliminar de la carpeta Grupo SIGCMA las versiones anteriores de la NTC y la GTC para evitar el uso no intencional de estos documentos que son obsoletos.
3. Reordenamiento judicial
 - a. Revisar la causa raíz del riesgo de inexactitud en las propuestas en el proceso de reordenamiento judicial pues lo que se reporta es una consecuencia.
 - b. Para el análisis del indicador de reordenamiento 2 considerar el número de acuerdos modificados y si no hay, registrar cero.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

4. Comunicación institucional

- a. Para complementar la información. incluir en la matriz de las comunicaciones internas, las carteleras informativas.
- b. Para las reuniones virtuales en las que se divulga la documentación del SIGCMA, utilizar estrategias para verificar la participación permanente de los convocados.

Consejo Seccional de la Judicatura de La Guajira, Coordinación Administrativa Seccional de Riohacha, Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

Auditora: Nancy Moreno Bernal

1 Planeación estratégica. Revisión por la dirección

- a. Revisar el planteamiento de los riesgos de demora en el análisis del plan y el incumplimiento del plan pues una causa del incumplimiento puede ser la demora en el análisis.
- b. Considerando que el control de situaciones ajenas como los paros, las huelgas, la pandemia y las emergencias ambientales se controlan con actividades que requieren internet, es importante analizar el riesgo de quedar sin internet.
- c. En las actas de seguimiento y control reportar el resultado del seguimiento a los riesgos, que de acuerdo con la matriz debe ser trimestral, analizar la eficacia de las acciones tomadas para abordarlos y si se ha materializado alguno relacionar las acciones tomadas y los resultados obtenidos.

2 Evaluación, seguimiento y mejoramiento de SIGMA

- a. Solicitar, ante quien corresponda, la capacitación en la actualización de las NTC 6256 y la GTC 286.
- b. En el análisis de la NC relacionada con las comunicaciones es importante tener en cuenta los referenciales para realizar la matriz de acuerdo con los requisitos.

3 Carrera judicial

- a. Revisar la valoración del riesgo residual de la omisión de la publicación de las vacantes porque lo que se espera es que se disminuya el riesgo, de acuerdo con lo establecido en la matriz.
- b. Es importante realizar acompañamientos en el análisis, manejo de la matriz de riesgos para que quienes la utilicen comprendan la información solicitada en cada una de las columnas y reporten lo solicitado.
- c. Considerar en los controles del riesgo de inexactitud de los factores que integran la calificación integral de los jueces, las visitas a los despachos para evaluar la organización del trabajo.
- d. Ayudaría igualmente el identificar los errores, las fallas, los incumplimientos, las carencias o las faltas, para determinar si son la causa y darle tratamiento con controles eficaces.

4 Compras públicas

- a. Dar celeridad al estudio de la situación técnica del ascensor del palacio con el fin de que se tomen las medidas correctivas necesarias.
- b. En los seguimientos de los riesgos registrar la eficacia de las acciones tomadas en el periodo evaluado con el fin de ser consideradas como entrada en la revisión por la dirección.

5 Mejoramiento de la infraestructura

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Dar celeridad a la búsqueda del sitio para el traslado del archivo central debido a que el área en el que se encuentra se empieza a derrumbar este año porque se empezará a construir la nueva torre. La planificación de esta actividad es prioritaria.
- 6 Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo
 - a. Proceso estratégico: revisión por la dirección
 - b. Para complementar los aspectos ambientales y su impacto, considerar no usar vasos de un solo uso para la toma de café.
 - c. Teniendo en cuenta que la asistencia a las audiencias de las partes procesales se incrementó por el uso de los medios tecnológicos, analizar y actualizar la matriz de riesgos considerando la virtualidad.
 - d. En el análisis de los resultados la auditoría reportar la gestión del proceso en términos de mejoras y logros y no solamente si hubo o no conformidades.
- 7 Procesos ordinarios
 - a. Participar de manera activa en el análisis y definición de las cargas razonables considerando el contexto externo de la región, los recursos asignados en términos tecnológicos, de talento humano, la conectividad de la región y la carga de trabajo. Dar celeridad al estudio contratado.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA. CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE SUCRE Y DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE SINCELEJO

Auditora: Nancy Moreno Bernal

- 1. Planeación estratégica (revisión por la dirección)
 - a. Revisar las causas inmediatas del riesgo de desacierto con el fin de eliminar las consecuencias que se encuentran como causas y en el de riesgos de interrupción o demora en el servicio de administrar justicia incluir además de las causas externas, causas internas y analizar los controles.
 - b. Dar celeridad a la capacitación de análisis de riesgos, solicitada el 10 de septiembre de 2021, debido a la debilidad manifiesta en el manejo de los riesgos.
 - c. Es importante que los datos de la revisión por la dirección sean revisados para que se analicen los resultados del desempeño de manera acertada.
 - d. Plantear que en la revisión por la dirección el establecimiento de acciones tendientes a mejorar el desempeño de los procesos pues los resultados de algunos de ellos están por la mitad o por debajo de la mitad de lo esperado.
- 2. Comunicación institucional
 - a. Revisar en la matriz de comunicaciones el avance por proceso de cada una de las comunicaciones y registrar el dato correspondiente por proceso en la columna de avance pues en ésta se reporta lo esperado para el trimestre, pero no lo avanzado.
 - b. Actualizar la matriz y flujo de comunicaciones con el fin de que se incluyan las comunicaciones de las redes sociales.
 - c. Es importante revisar el nivel mínimo de cumplimiento establecido en la ficha de los indicadores de comunicación institucional porque en ésta se establece como mínimo el 70% en las respuestas atendidas oportunamente y este es un requisito legal que debe ser cumplido al 100%

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

3. Registro y control de abogados y auxiliares de justicia
 - a. Es importante considerar que la Unidad de Registro Nacional de Abogados dispuso el trámite directo de los usuarios y la citada dependencia sin que el Consejo Seccional intermediara. Por lo anterior es necesario actualizar la caracterización del proceso.
 - b. No se tienen resultados de las encuestas de satisfacción pues la Unidad de Registro Nacional de Abogados reporta que estas fueron realizadas directamente con los usuarios a nivel Nacional, lo cual debería ser considerado en el alcance de la ficha técnica del indicador.
4. Gestión de la formación Judicial
 - a. Solicitar a quien corresponda la actualización de la caracterización del proceso porque en todas las actividades las responsabilidades están en la presidencia del grupo seccional de apoyo y éstas son del nivel central y únicamente en la Seccional se socializa la comunicación de detección de necesidades y del plan de formación.
5. Gestión documental
 - a. Verificar en el archivo central, las condiciones de metrología de los termohigrómetros para controlar las condiciones de temperatura y humedad, así como verificar el control de roedores y de voladores entre otros aspectos establecidos contractualmente.
 - b. Con el fin de tomar acciones de mejora, incentivar a los servidores judiciales en la evaluación del servicio relacionado con la documentación solicitada en Enki
 - c. Oficializar las transferencias primarias por parte de los juzgados, mediante la entrega a la oficina judicial y así continuar con el trámite de ubicación en el archivo central.
6. Gestión Humana
 - a. Dar celeridad a la implementación de opciones para que quienes no asisten a las capacitaciones puedan tomarlas pues estas se programan para mejorar las competencias de los servidores judiciales.
 - b. Realizar una evaluación para conocer la razón por la cual no asisten los servidores judiciales a la capacitación pues la asistencia está por debajo del 50%.
7. Mejoramiento del SIGCMA
 - a. Cuando se socialice el informe de la auditoria de Icontec en el micrositio, es necesario que en la seccional entre a revisar el informe con el fin de observar las oportunidades de mejora que se comentaron en la búsqueda de la información con el fin de darles tratamiento.
 - b. Tomar acciones oportunas para dar solución a la asignación del personal considerando la carga de trabajo de los servidores, pues esta actividad está relacionada con la acción correctiva cuya fuente es el informe de revisión por la dirección de 2022 al que ya se le plantearon acciones.
 - c. En la ficha del indicador de criticidad de los procesos SIGCMA, revisar el nivel de cumplimiento mínimo, pues la tendencia es decreciente y entre más decrezca pues mejor es el resultado.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA. Consejo Seccional de la Judicatura de Cauca. Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán

Auditora: Nancy Moreno Bernal

1. Planeación estratégica

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. En el informe de revisión por la dirección hacer llamados a los enlaces en los que se encuentra la información tomada como base para el análisis de los elementos de entrada, con el fin de complementar la información.
- b. Identificar de alguna manera las nuevas entradas de situaciones específicas en el análisis realizado en la revisión del DOFA con el fin de evidenciar las acciones que se están tomando para darles tratamiento.
- c. Hacer seguimiento al uso del tóner, papel, agua y energía, teniendo en cuenta que se regresó a la presencialidad al 100% y en el año anterior y hasta el 31 de julio del 2022 los resultados fueron favorables debido a que los servidores se encontraban en trabajo en casa.
- d. Analizar en la revisión por la dirección si las acciones de gestión abiertas son reiterativas y en este caso analizar si las causas analizadas fueron suficientes o si no se llegó a implementar acciones que las cubrieran
- e. Trabajar más la aplicación de la GTC 286 de 2021 porque orienta en detalle con respecto a cómo implementar en rama judicial, los requisitos de la NTC 6256 de 2021.

2. Mejoramiento del SIGMA

- a. Revisar el plan de mantenimiento y mejoramiento de la sigma con el fin de verificar las fechas de inicio y finalización de las actividades programadas.
- b. Revisar el aporte del indicador de cierre oportuno de acciones de gestión, con el fin de considerar la eficacia de las acciones tomadas pues se puede cumplir con las fechas pactadas y no lograr los resultados esperados.

3. Reordenamiento Judicial

- a. Es importante tener claridad de lo reportado en la ficha técnica de los indicadores con el fin tener la certeza si estamos o no cumpliendo los objetivos propuestos.

4. Comunicación institucional

- a. Es importante que todos los campos de los documentos utilizados para los registros sean diligenciados con el fin de contar con toda la información solicitada de los eventos realizados.
- b. Clasificar las quejas y los reclamos de acuerdo con las decisiones establecida en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Para lo anterior, es importante que se revisen las definiciones de los términos que se encuentran en la matriz de control y seguimiento de las PQRS.
- c. Analizar las causas de las quejas y los reclamos reiterativos con el fin de tomar acciones correctivas. Un análisis de Pareto sería conveniente.

5. Gestión documental

- a. Es importante que se asignen los recursos en los despachos judiciales y administrativos con el fin de dar cumplimiento a los cronogramas para las transferencias primarias que han sido acordados con los despachos.
- b. Mejorar el archivo físico de la documentación del proceso de manera que la documentación requerida sea fácilmente recuperable.
- c. Considerar en las visitas al Centro de Documentación del Cauca, (ADC) inspecciones para verificar el cumplimiento de las condiciones ambientales y de seguridad establecidas contractualmente.

6. Gestión tecnológica

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Verificar, en la mesa de ayuda, que la información de los equipos de cómputo que llegan a la bodega por obsolescencia es eliminada mediante formateo, por seguridad de la información.

7. Gestión Humana

- a. Es necesario que los resultados del análisis de cargas de trabajo, que realizó el nivel central mediante consultoría, se den a conocer a la coordinadora de talento humano y se establezcan acciones para la consideración de los resultados de la asesoría con miras a subsanar las deficiencias encontradas.
- b. Reforzar el acompañamiento a la líder del proceso, en las rutas de acceso al microsítio con el fin de que acceda a la información documentada que requiera en la ejecución de sus actividades.
- c. Para todos los servidores judiciales. Programar la formación de las NTC 6256 y la GTC 286 que se encuentran en el microsítio, que fueron actualizadas en el año 2021 y son de aplicación en la seccional.
- d. Para garantizar el acceso a las capacitaciones en los temas blandos para las personas que por alguna razón no pudieron asistir, reprogramar las capacitaciones o establecer otras opciones para la formación específica.

CENDOJ Gestión de la Información Judicial. Comunicación Institucional. Gestión Documental.

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. En el desarrollo de la planeación estratégica del Centro, la utilización de escalas más amplias de valoración de los diagnósticos internos y externos realizados, cuantificando el valor relativo de las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas para la integración más práctica de las variables analizadas; con la consecuente formulación del plan estratégico de acción, a su vez también valorizado, para su secuencial ejecución.
2. En la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades que se ciernen en el proceso y con el despliegue efectuado de las causas raíz que originan el riesgo; el intentar considerar dichas causas como nuevos riesgos, y que cuentan con los controles aplicados específicos dentro de la matriz; este proceso permite individualizar, valorar, controlar y tomar acciones de forma más específica.
3. El despliegue de las necesidades y expectativas de partes interesadas, y la consecuente valoración de dichos requisitos para que, con la asignación de peso específico sobre el resultado global, se centre la atención y acción en aquellos que aportan más alto valor agregado y retornado a la Organización.

Consejo Seccional de la Judicatura de Boyacá

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. En el proceso iniciado con la aplicación de la evaluación de entornos, mediante el análisis situacional DOFA, el transitar de la descripción genérica de las cuatro fuerzas, a la identificación específica actual y a la valoración de su peso relativo, para dimensionar cuantitativamente su impacto real y visibilizar interrelaciones más pragmáticas.
2. En la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades que se ciernen en el proceso y con el despliegue efectuado de las causas raíz que originan el riesgo; el intentar considerar dichas causas como nuevos riesgos, ya que cuentan con controles específicos aplicados dentro de la matriz; este proceso permite individualizar, valorar, controlar y tomar acciones de forma más específica.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

3. Dada la importancia de la participación de las partes interesadas en la rendición de cuentas, el promocionar e incentivar la asistencia a la sesión de ésta, que la asistencia corresponda proporcionalmente a las interrelaciones establecidas en la actividad del servicio prestado por la Seccional, y sea motivo de comunicación proactiva para el trabajo conjunto entre las partes.
4. En el proceso de Vigilancia Judicial, la desconsolidación estadística y análisis concienzudo del aumento de los recursos presentados a la Rama, para la toma de acciones conducentes a la mejora del proceso.
5. En el proceso de Reordenamiento Judicial, el desglosar los factores de éxito presentes, con el sensible aumento en el indicador de funcionarios en carrera, de cuyo análisis derive su potencialización en un futuro.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Tunja

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. En el proceso de Gestión Tecnológica fomentar el establecimiento de un Grupo de Líderes del proceso de las Seccionales, que actúe como órgano consultivo del nivel central.
2. En Gestión Documental, el analizar estadísticamente los avances en los procesos de digitalización, en los periodos característicos, 2020 de inicio del cambio, 2021 de transición y lo que se va adicionando en 2022, de consolidación, para poder visualizar el desempeño, con aplicaciones georreferenciadas de mapas digitales y líneas de tiempo, para encontrar aspectos claves de éxito, fomentar la unificación de la gestión en todos los despachos y estandarizar las buenas prácticas aplicadas.

Consejo Seccional de la Judicatura de Norte de Santander

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. En el proceso iniciado en la aplicación de la evaluación de entornos, mediante el análisis situacional DOFA, el transitar de la descripción genérica de las cuatro fuerzas, a la identificación específica actual y a su sopeso realista, para dimensionar su impacto real y visibilizar interrelaciones más pragmáticas.
2. En la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades que se ciernen en el proceso y con el despliegue efectuado de las causas raíz que originan el riesgo; el intentar considerar dichas causas como nuevos riesgos, y que cuentan con los controles aplicados específicos dentro de la matriz; este proceso permite individualizar, valorar, controlar y tomar acciones de forma más específica.
3. En la matriz de información y control, el ampliar la columna correspondiente a la clasificación del estado de las auditorías, ante las diferencias encontradas entre las bases del SENDOF y el soporte LifeSize, a partir de allí analizar los resultados del contraste encontrado.
4. Solicitar a la UDE la estadística de los despachos judiciales tan solo correspondientes a los de Norte de Santander y Arauca, para no desbordar el uso de la banda asignada en la descarga, evitar errores de transferencia de información.
5. Realizar la estadística del consolidado de actuaciones judiciales por distrito, por especialidad, por tipo de proceso, por tiempo de respuesta, para a través de los cálculos estadísticos inferir los estándares, por especialidad, por actividad. Ajustar anualmente con los resultados del último trimestre.
6. Hacer la estadística del Grupo de Juzgados, frente a los diferentes procesos que se efectúan por despacho, para estimar carga de trabajo por proceso y en función de la canasta de procesos tipo que maneja cada juzgado, determinar un indicador de eficacia, que incluye la proporcionalidad y prorrateo. Extender el análisis al tipo de estado; Tutela, Vigilancia, y Reparto.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

7. Con los datos resultantes del análisis estadístico por despacho, alimentar la matriz de riesgo y acciones derivadas; al análisis de entorno y de su cumplimiento con los Objetivos estratégicos, en el plan de acción.

Planeación Estratégica DEAJ

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. En el proceso iniciado en la aplicación de la evaluación de entornos, mediante el análisis situacional DOFA, el transitar de la descripción genérica de las cuatro fuerzas, a la identificación específica actual y a su sopeso realista, para dimensionar su impacto real y visibilizar interrelaciones más pragmáticas.
2. En la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades que se ciernen en el proceso, y con el ya despliegue de las causas raíz que originan el riesgo; el intentar considerar dichas causas como nuevos riesgos, que ya cuentan con los controles aplicados específicos dentro de la matriz; este proceso permite individualizar, valorar, controlar y tomar acciones de forma más individual y específica.
3. El análisis de forma estadístico de la data, proveniente de los hallazgos de la Contraloría, para inferir acciones pertinentes, originadas en causas comunes de presentación y en las diferentes Seccionales sujetas a Control.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cúcuta

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. La ampliación de la delegación dada al director de la seccional, al ampliar la autoridad en el número de salarios mínimos, en la potestad en el comodato y donaciones con lo que se impacta el tiempo de gestión.
2. Buscando el equilibrio en el uso de los 140 MBS disponibles, recopilar la estadística de desempeño en el uso de la banda, a la subida y descarga de los cuatro Distritos, a partir del estudio semanal como unidad de análisis, para distribuir equitativamente la banda ancha entre los diferentes usuarios, mediante la implementación de las políticas definidas, para el efectivo uso y aplicación.
3. El considerar áreas adicionales en las instalaciones, para el proyecto de generación de energía eléctrica, considerando áreas de poco uso como plazoletas, o de otras cubiertas, tipo domo.

Consejo Seccional de la Judicatura del Meta

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. Proceso Planeación Estratégica
 - a. En la revisión del contexto y las partes interesadas, la utilización de escalas de valoración de los diagnósticos internos y externos realizados, cuantificando el valor relativo de las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas para la integración más práctica de las variables analizadas; con la consecuente formulación de los objetivos estratégicos, a su vez también valorizados, para su efectiva ejecución.
 - b. La potencial aplicación de herramientas informáticas tales como los Mapas Digitales, que permiten la construcción, consulta, interpretación y análisis de la información geográfica y estadística georreferenciada; o de la Línea del Tiempo, que permite sintetizar y organizar información en cuanto al tiempo y el espacio en que ocurrieron los hechos.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA –
Gestión Humana**

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

2. En el desarrollo del análisis del contexto, a partir del análisis situacional DOFA, la utilización y aplicación de escalas amplias de valoración, del análisis del entorno externo e interno efectuado, cuantificando el valor relativo de las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas para la interrelación práctica, de las variables analizadas; con la consecuente correlación a los Objetivos Estratégicos y el despliegue en el Plan de Acción, también valorizado, para su efectiva ejecución.
3. Durante el diligenciamiento y concatenación de las herramientas establecidas y contenidas en el Sistema de Gestión, Análisis DOFA, Matriz de Partes Interesadas, Matriz de Comunicaciones, Matriz de Gestión de Riesgos, Plan de Acción, etc. el ir allegando e inscribiendo aquellas variables que le son propias, dimensionándolas en sí y entre sí, en función de la frecuencia, el impacto y el grado de control en que se manifiestan en el proceso y en el período de análisis, apoyándose en los datos e indicadores pertinentes.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Villavicencio

Auditor: Julio Roberto Rojas Hernández

1. Proceso Infraestructura
 - a. En la gestión de las nuevas instalaciones o mantenimientos, reestructuraciones, el considerar desde ya como serán dichas instalaciones con las nuevas formas de trabajo postpandemia.
 - b. El dimensionar los avances, ahorros alcanzados en el consumo de energía, derivados de las instalaciones de paneles solares
2. Proceso Mejoramiento
 - a. La diferenciación de las actividades de las caracterizaciones, de aquellas actividades denominadas proyectos, estas últimas entendidas como aquellas cuya implementación aportan significativo valor al proceso mismo.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – CAQUETÁ COORDINACIÓN SECCIONAL – FLORENCIA

Auditor: Cesar Rodríguez Vera

1. GENERAL.
 - a. Los informes de Revisión por la Dirección revisados en el punto Adecuación de los recursos en todos los casos tienen un cuadro con las inversiones del SIGCMA: auditorías, implementaciones, capacitación por \$ 3782 millones. Se considera importante cambiar el enfoque para este aspecto por una revisión de los recursos de cada área, sistema o proceso al que se aplique la Revisión (humanos, infraestructura, sistemas, presupuesto).
 - b. En eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, la mayor parte presenta solo riesgos y no hay claridad en cómo se determina la eficacia. Fortalecer la gestión y registro de oportunidades y el análisis de eficacia de acciones.
2. SATISFACCIÓN USUARIO.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Para las encuestas es conveniente definir en un documento del sistema el tamaño de la muestra (se puede definir por fórmula estadística según el universo) y el nivel mínimo de respuesta para considerar representativa la muestra. Esto apoya la confiabilidad de los resultados. En Caquetá solo 46 encuestas internas y 9 externas.
- 3. **CHARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** Aun figura como proveedor y/o cliente el proceso caracterizado, algunas entradas son muy repetitivas y algunas actividades del proceso se repiten como entrada o salida. Conviene una revisión y ajuste general para mayor claridad, sencillez y precisión en las relaciones entre procesos. De otra parte, un proceso puede tener varias actividades consecutivas que no requieren entradas ni salidas.
- 4. **OBJETIVOS DE CALIDAD:** Considerar cambios en la metodología para valorar el grado de cumplimiento, por ejemplo, el objetivo Mejorar calidad de la justicia se mide por formación en cultura de calidad y ambiente, el de transformación digital por cumplimiento del plan de acción. Para tener una medición más objetiva y profunda y facilitar el análisis para la mejora.
- 5. **INDICADORES:** varios procesos mantienen como indicadores cumplimiento de tareas, informes etc. Lo cual es necesario controlar, pero no merece categoría de indicador porque no mide el objetivo del proceso ni su eficacia ni su impacto. Conviene buscar otros indicadores que midan el nivel de desempeño de cada proceso y su impacto en la misionalidad.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – MAGDALENA

DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL – SANTA MARTA

Auditor: Cesar Rodríguez Vera

- 1. **GENERAL.** Los informes de Revisión por la Dirección revisados en el punto Adecuación de los recursos en todos los casos tienen un cuadro con las inversiones del SIGCMA: auditorías, implementaciones, capacitación por \$ 3782 millones. Se considera importante cambiar el enfoque para este aspecto por una revisión de los recursos de cada área, sistema o proceso al que se aplique la Revisión (humanos, infraestructura, sistemas, presupuesto).
- 2. **GENERAL.** En eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, la mayor parte presenta solo riesgos y no hay claridad en cómo se determina la eficacia. Fortalecer la gestión y registro de oportunidades y el análisis de eficacia de acciones.
- 3. **ESTRATÉGICO:** Los DOFA podrían ser más precisos en la clasificación para facilitar el análisis y el planteamiento de las estrategias.
- 4. **SATISFACCIÓN USUARIO.** Para las encuestas es conveniente definir en un documento del sistema el tamaño de la muestra (se puede definir por fórmula estadística según el universo) y el nivel mínimo de respuesta para considerar representativa la muestra. Esto apoya la confiabilidad de los resultados. En Caquetá solo 46 encuestas internas y 9 externas.
- 5. **CHARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:** Aun figura como proveedor y/o cliente el proceso caracterizado, algunas entradas son muy repetitivas y algunas actividades del proceso se repiten como entrada o salida. Conviene una revisión y ajuste general para mayor claridad, sencillez y precisión en las relaciones entre procesos. De otra parte, un proceso puede tener varias actividades consecutivas que no requieren entradas ni salidas.
- 6. **OBJETIVOS DE CALIDAD:** Considerar cambios en la metodología para valorar el grado de cumplimiento, por ejemplo, el objetivo Mejorar calidad de la justicia se mide por formación en cultura de calidad y ambiente, el de transformación digital por cumplimiento del plan de acción. Para tener una medición más objetiva y profunda y facilitar el análisis para la mejora.
- 7. **INDICADORES:** varios procesos mantienen como indicadores cumplimiento de tareas, informes etc. Lo cual es necesario controlar, pero no merece categoría de indicador porque no mide el objetivo del

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

proceso ni su eficacia ni su impacto. Conviene buscar otros indicadores que midan el nivel de desempeño de cada proceso y su impacto en la misionalidad.

8. ACCION CORRECTIVA: El informe de revisión por dirección del Consejo reporta cumplimiento de 9 de los 13 indicadores (70%) conviene analizar si los 4 que no cumplieron ameritan la realización de acciones correctivas para formalizar la mejora requerida dentro del SIGCMA.
9. CALIFICACIÓN DE SERVIDORES: Sería conveniente tener un procedimiento similar para los funcionarios y empleados provisionales. La evaluación de desempeño es fundamental para el desarrollo de personal.

AUDITORIA INTERNA Y REVISIÓN POR DIRECCIÓN

Cesar Rodríguez Vera

1. GESTIÓN DE PQRS

- a. Incluir en el análisis la calificación de cada queja y reclamo como Procedente o no procedente para facilitar el análisis y toma de acciones.
- b. Se mantiene observación de hacer análisis separado de aspectos negativos que pueden indicar fallas en el servicio (QR) de los que indican peticiones o necesidades de los usuarios internos y externos (PS)

2. RENDICIÓN DE CUENTAS, CSJ 2021

- a. Gestión Judicial. Procesos con egresos efectivos Para analizar esta información en detalle y el impacto de las estrategias de descongestión y transformación digital sería necesario valorar frente a presupuesto de la rama, dotación comparativa de funcionarios y análisis de complejidad de los procesos.

3. INFORMES DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2021

- a. GENERAL. Para disminuir la carga de trabajo, optimizar el sistema y los recursos y facilitar la revisión completa del SIGCMA considerar realizar Revisiones por Dirección muy completas y menos numerosas. No es muy práctico realizarla a procesos individuales, además resultan incompletas porque no aplican todas las entradas requeridas.
- b. GENERAL. Los informes revisados en el punto Adecuación de los recursos en todos los casos tienen un cuadro con las inversiones del SIGCMA: auditorías, implementaciones, capacitación por \$ 3782 millones. Se considera importante cambiar el enfoque para este aspecto por una revisión de los recursos de cada área, sistema o proceso al que se aplique la Revisión (humanos, infraestructura, sistemas, presupuesto).
- c. GENERAL. En eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, la mayor parte presenta solo riesgos y no hay claridad en cómo se determina la eficacia. Fortalecer la gestión y registro de oportunidades y el análisis de eficacia de acciones.
- d. ADMINISTRATIVOS Y APOYO. Satisfacción y retroalimentación partes interesadas se mide por encuesta interna, lo que indica la parte funcionarios, conviene revisar si aplican otras partes externas.
- e. CSJ. UNIDAD DE DESARROLLO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO. No incluye como elementos de entrada: revisiones previas, satisfacción ni retroalimentación de partes interesadas, eficacia para oportunidades; ni de salidas, recomendaciones ni necesidades. En desempeño de procesos e indicadores presenta 2 con 100 % de cumplimiento: Avance de plan operativo (2/2 informes presentados) y Seguimiento de objetivos de plan sectorial (7/7 con actividades

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

adelantadas). Estos no valoran el nivel de desempeño del proceso ni su impacto sino solo el cumplimiento de actividades.

- f. DEAJ. PROCESO DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO. No incluye como elementos de entrada: satisfacción ni retroalimentación de partes interesadas, eficacia para oportunidades. El indicador de ejecución presupuestal no indica la meta.
- g. CSJ, DESAJ ANTIOQUIA. Grado de cumplimiento objetivos para todos 100%, conviene revisar metas y manera de medirlas.
- h. SISTEMA PENAL ACUSATORIO, BOGOTÁ. Satisfacción y retroalimentación partes interesadas se mide por encuesta a participantes en procesos. No se separa por partes (demandante, demandado, abogados, fiscalía etc.). Conviene analizar también si es necesario incluir otras partes (academia, inpec, policía etc.)

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA – SANTANDER. DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL – BUCARAMANGA. SISTEMA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO – SANTANDER. SISTEMA PENAL ACUSATORIO – BUCARAMANGA

Auditor; Cesar Rodríguez Vera

1. GENERAL. Los informes de Revisión por la Dirección revisados en el punto Adecuación de los recursos en todos los casos tienen un cuadro con las inversiones del SIGCMA: auditorías, implementaciones, capacitación por \$ 3782 millones. Se considera importante cambiar el enfoque para este aspecto por una revisión de los recursos de cada área, sistema o proceso al que se aplique la Revisión (humanos, infraestructura, sistemas, presupuesto).
2. GENERAL. En eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, la mayor parte presenta solo riesgos y no hay claridad en cómo se determina la eficacia. Fortalecer la gestión y registro de oportunidades y el análisis de eficacia de acciones.
3. SATISFACCIÓN USUARIO. Para las encuestas es conveniente definir en un documento del sistema el tamaño de la muestra (se puede definir por fórmula estadística según el universo) y el nivel mínimo de respuesta para considerar representativa la muestra. Esto apoya la confiabilidad de los resultados.
4. ADMINISTRATIVOS Y APOYO. Satisfacción y retroalimentación partes interesadas se mide por encuesta interna, lo que indica la parte funcionarios, conviene revisar si aplican otras partes externas.
5. SISTEMA PENAL ACUSATORIO. Satisfacción y retroalimentación partes interesadas se mide por encuesta a participantes en procesos. No se separa por partes (demandante, demandado, abogados, fiscalía etc.). Conviene analizar también si es necesario incluir otras partes (academia, inpec, policía etc.)
6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS: Aun figura como proveedor y/o cliente el proceso caracterizado, algunas entradas son muy repetitivas y algunas actividades del proceso se repiten como entrada o salida. Conviene una revisión y ajuste general para mayor claridad, sencillez y precisión en las relaciones entre procesos. De otra parte, un proceso puede tener varias actividades consecutivas que no requieren entradas ni salidas.
7. INDICADORES: varios procesos mantienen como indicadores cumplimiento de tareas, informes etc. Lo cual es necesario controlar, pero no merece categoría de indicador porque no mide el objetivo del proceso ni su eficacia ni su impacto. Conviene buscar otros indicadores que midan el nivel de desempeño de cada proceso.
8. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y MEJORA. Los indicadores presentan dos niveles de cumplimiento Mínimo y Meta, conviene que la diferencia entre los dos no sea demasiado grande para

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

no frenar la mejora y definir con claridad cuando se debe aplicar acción correctiva o preventiva según resultados.

Consejo Seccional de la Judicatura del Valle del Cauca

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Administración de la Carrera Judicial

- a. Con el fin de complementar el análisis de los resultados sobre la participación y cobertura de la carrera judicial, se debería contar con datos estadísticos sobre el personal interno y externo que participa en el proceso de convocatoria, así como también el índice de aprobación de los exámenes de internos y externos por cada seccional.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA - Jurisdicción Ordinaria: Juzgados Civiles del Circuito de Ejecución de Sentencias - Valle

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Control de las salidas no conformes

- a. Se recomienda crear indicadores para el monitoreo y medición de las salidas o productos no conformes (SNC), tanto en los procesos misionales, como en los de apoyo, lo cual es coherente con el enfoque por procesos que predica la norma ISO 9001, viendo a la organización como un solo sistema en donde todos los procesos deben interactuar de manera eficiente y coordinada para el logro de los objetivos. Esta medición es una tarea fundamental para monitorear la tendencia de la mejora en el control de los procesos.
- b. Lo anterior implica establecer en el procedimiento “Control de producto no conforme - PDCG05”, los criterios que se deben aplicar para darle tratamiento de correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas, a las fallas y errores que se generan en los procesos, incluyendo aquellos que ocasionan las quejas y reclamos, los que afectan la satisfacción de los usuarios y los que pueden materializar los riesgos, actividades que se deben monitorear periódicamente en alguna instancia en donde participen todos los líderes de los procesos misionales y de apoyo.
- c. Este enfoque permite definir y validar en los procesos las actividades de detección y registro de las fallas y errores, para asegurar que en lo posible no se repitan o se controlen dentro de los parámetros establecidos y se trabaje en mantener su tendencia a la disminución. Esta tarea también permitirá unificar criterios para la identificación y el tratamiento de las SNC en todos los procesos.

2. Gestión Humana

- a. En los programas de capacitación que se realizan en los Juzgados se deberían aplicar mecanismos para validar la eficacia de dicha capacitación, al igual que se hace en otras instancias a través del proceso de Gestión Humana o del proceso de Administración de la Carrera Judicial.

3. Gestión del riesgo

- a. Revisar en la matriz de riesgos la fórmula que se está aplicando para la evaluación del riesgo inherente y el riesgo residual, en vista que la calificación del residual esta similar al inherente, lo cual denota inconsistencia o de otra forma, que los controles no son eficaces, por tanto, el

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

riesgo inherente tendría alta probabilidad de materializarse, lo que requiere un tratamiento y monitoreo especial.

- b. Hacer visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad de la prestación del servicio, teniendo en cuenta que se trata de un riesgo transversal para toda la organización, así como también la existencia del plan de continuidad y recuperación de la plataforma tecnológica como control de este riesgo, por tanto, es conveniente evidenciar que todos los líderes de los procesos conocen dicho plan y así mismo participan en su actualización, incluyendo los simulacros realizados. La ISO 22301 puede servir de guía para esta tarea.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA -
Jurisdicción Ordinaria: Centro de servicios judiciales - Juzgados Sistema Penal Acusatorio**

Álvaro Perdomo Burgos

- 1. Los registros de las descripciones de cargos que se está elaborando a nivel de la Seccional para la contratación de nuevo personal, deberían estar alienadas con los formatos establecidos a nivel Institucional. También se debería definir una política, procedimiento o instructivo al respecto para el tratamiento y trámite en estos casos con el fin de estas actividades sean consistentes con las directrices del SIGCMA.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA -
Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Cali**

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

- 1. Gestión Humana
 - a. Para la evaluación de la eficacia de la capacitación y la formación se deberían aplicar mecanismos más sencillos y ágiles que permitan obtener una retroalimentación sobre el desempeño del docente, contenido del curso, calidad del material, aplicación en el trabajo, entre otros, realizándolo en directo una vez finalizado el evento.
- 2. Gestión de seguridad y salud en el trabajo
 - a. Continuar fortaleciendo los planes de acción para mejorar aquellos indicadores que no están cumpliendo con las metas establecidas, igual trabajo se debería realizar para mejorar los resultados de los estándares mínimos para empleadores y contratantes en cuanto a la evaluación del desempeño del PHVA que obtuvo un 62.5% (moderadamente aceptable).
- 3. Gestión Tecnológica
 - a. Es conveniente contar con información sobre la arquitectura de la configuración de la red de la Seccional, lo cual ilustraría sobre la dimensión y los recursos de la plataforma en cuanto a la existencia y ubicación de los servidores, data center, barreras de acceso, distribución de usuarios, estaciones de trabajo, inventario de hardware y software, activos de información, entre otros.
 - b. Es relevante la necesidad de un análisis mensual de la atención y respuesta de la mesa de servicios, contando con un reporte sobre el número de incidentes, tipo de incidente, causas, casos pendientes, tiempos de respuesta, cumplimiento de las ANS, esto con el fin de aprovechar la data generada por el proveedor de la mesa, lo que permitirá retroalimentar sobre el

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

funcionamiento de la plataforma, necesidades, problemas y definir planes de acción y aspectos que la mesa no puede atender.

- c. Como parte del análisis de los incidentes atendidos por la mesa de servicios, es conveniente verificar si dichos incidentes han materializado o no los riesgos identificados en las matrices de los procesos.
- d. Es importante incluir en la matriz de riesgos lo concerniente a los ataques cibernéticos por intrusión no autorizada, tema que según criterio de la auditoría interna (ver informe) se considera incluido en el riesgo de los ataques con virus, siendo un evento diferente ya que se trata del acceso de hackers a las plataformas para robar, borrar, alterar o dañar la información de las bases de datos, así como vulnerar los aplicativos.
- e. Conviene hacer visible las políticas, procedimientos, directrices y responsabilidades establecidas por la Institución sobre el uso de los recursos informáticos de hardware y software, uso de las USBs, acceso a páginas web, uso de las claves de acceso a los aplicativos de red, copias de información, cuidado de los equipos, entre otros, todo esto debería estar documentado con evidencia de la difusión y seguimiento al control de las disposiciones.
- f. Hacer visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad de la prestación del servicio, teniendo en cuenta que se trata de un riesgo transversal para toda la organización, así como también la existencia del plan de continuidad y recuperación de la plataforma tecnológica como control de este riesgo, por tanto, es conveniente evidenciar que todos los líderes de los procesos conocen dicho plan y así mismo participan en su actualización, incluyendo los simulacros realizados. La ISO 22301 puede servir de guía para esta tarea.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA -
Jurisdicción Ordinaria: Juzgados de Restitución de Tierras – Cali, Valle**

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Se realizan actividades de mejoramiento que corresponderían a acciones correctivas, pero no se documentan como tales en el SGC, por tanto, es conveniente capacitar y socializar sobre cuando es necesario generar las acciones correctivas y acciones preventivas y como se deben documentar en el sistema en los formatos correspondientes. Se producen documentos, instructivos y procedimientos que deberían ser documentos controlados del SGC.

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - Coordinación Administrativa Seccional de Buga -
Juzgados Sistema Penal Acusatorio de Buga**

Auditor: Álvaro Perdomo

1. Establecer en el plan de acción el índice de avance en la divulgación de los distintos medios, formas de acceso e instructivos para asistir a las audiencias virtuales y gestionar la conexión desde la sede judicial de aquellas partes interesadas que no cuenten con medios tecnológicos o conocimientos para hacerlo.
2. Se debería indicar en el plan de acción las actividades realizadas y el grado de avance para la inclusión en la nube de los Juzgado de la totalidad de los documentos administrativos y de funcionamiento, dirección y planeación del Juzgado (hojas de vida, actas de reunión, estadística, comunicaciones, documentos SIGCMA, entre otros) organizada y archivada mediante la aplicación de una metodología con lineamientos en gestión documental.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA - RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO DE COLOMBIA:
Jurisdicción Ordinaria: Juzgados Civiles Municipales de Ejecución de Sentencias. Cali**

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Hacer visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad de la prestación del servicio, teniendo en cuenta que se trata de un riesgo trasversal para toda la organización, así como también la existencia del plan de continuidad y recuperación de la plataforma tecnológica como control de este riesgo, por tanto, es conveniente evidenciar que todos los líderes de los procesos conocen dicho plan y así mismo participan en su actualización, incluyendo los simulacros realizados. La ISO 22301 puede servir de guía para esta tarea.
2. Se recomienda crear indicadores para el monitoreo y medición de las salidas o productos no conformes (SNC), tanto en los procesos misionales, como en los de apoyo, lo cual es coherente con el enfoque por procesos que predica la norma ISO 9001, viendo a la organización como un solo sistema en donde todos los procesos deben interactuar de manera eficiente y coordinada para el logro de los objetivos. Esta medición es una tarea fundamental para monitorear la tendencia de la mejora en el control de los procesos.
3. Lo anterior implica establecer en el procedimiento “Control de producto no conforme - PDCG05”, los criterios que se deben aplicar para darle tratamiento de correcciones, acciones correctivas y acciones preventivas, a las fallas y errores que se generan en los procesos, incluyendo aquellos que ocasionan las quejas y reclamos, los que afectan la satisfacción de los usuarios y los que pueden materializar los riesgos, actividades que se deben monitorear periódicamente en alguna instancia en donde participen todos los líderes de los procesos misionales y de apoyo.
4. Este enfoque permite definir y validar en los procesos las actividades de detección y registro de las fallas y errores, para asegurar que en lo posible no se repitan o se controlen dentro de los parámetros establecidos y se trabaje en mantener su tendencia a la disminución. Esta tarea también permitirá unificar criterios para la identificación y el tratamiento de las SNC en todos los procesos.

Jurisdicción Ordinaria: Juzgados y Oficina de Ejecución de Sentencias Municipal de Manizales

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Acciones correctivas y planes de mejoramiento
 - a. Conviene revisar las definiciones y enfoques para diferenciar los planes de mejora de las acciones correctivas, derivados del autocontrol de los procesos, con el fin de tener claridad cuando se debería aplicar y documentar una acción de mejora y cuando una acción correctiva en el SGC.
 - b. Lo anterior permitirá aplicar la metodología correspondiente en cuanto a correcciones, análisis de causas, planes de acción y cierre, actividades que no se están aplicando a una acción de mejora. Esto debido a que algunos eventos y hallazgos están siendo tratados con planes de mejoramiento, cuando en realidad deberían documentarse como acciones correctivas. Esto podría generar el riesgo de que no sea eficaz el tratamiento de posibles no conformidades debido a que no se ataca la raíz del problema.
2. Atención y tratamiento de las PQRS
 - a. Además de la atención, respuesta y solución a las peticiones, quejas y reclamos, en el procedimiento establecido se debería incluir una instancia en donde los líderes de los procesos le hagan un seguimiento periódico a las peticiones, quejas y reclamos, para analizar las causas,

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

repetición y cantidad, con el fin de determinar la necesidad de implementar o no acciones correctivas o preventivas en caso de que se pueda materializar un riesgo.

3. Gestión tecnológica

- a. Es conveniente contar con información sobre la arquitectura de la configuración de la red de la Seccional, lo cual ilustraría sobre la dimensión y los recursos de la plataforma en cuanto a la existencia y ubicación de los servidores, data center, barreras de acceso, red de usuarios, estaciones de trabajo, inventario de hardware y software, activos de información, entre otros.
- b. Es importante incluir en la matriz de riesgos lo concerniente a los ataques cibernéticos por intrusión no autorizada, tema que según criterio de la auditoría interna se consideraría incluido en el riesgo de los ataques con virus, siendo un evento diferente ya que se trata del acceso de hackers a las plataformas para robar, borrar, alterar o dañar la información de las bases de datos, así como vulnerar los aplicativos.
- c. Conviene hacer visible las políticas, procedimientos, directrices y responsabilidades establecidas por la Institución sobre el uso de los recursos informáticos de hardware y software, uso de las USBs, acceso a páginas web, uso de las claves de acceso a los aplicativos de red, copias de información, cuidado de los equipos, entre otros, todo esto debería estar documentado con evidencia de la difusión y seguimiento al control de las disposiciones.

4. Gestión del riesgo

- a. Hacer visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad de la prestación del servicio, teniendo en cuenta que se trata de un riesgo trasversal para toda la organización, así como también la existencia del plan de continuidad y recuperación de la plataforma tecnológica como control de este riesgo, por tanto, es conveniente evidenciar que todos los líderes de los procesos conocen dicho plan y así mismo participan en su actualización, incluyendo los simulacros realizados. La ISO 22301 puede servir de guía para esta tarea.
- b. Es de tener en cuenta que no todas las salidas o productos no conformes tienen las características para ser calificados como riesgos. Los riesgos deberían enfocarse más en el impacto de las pérdidas potenciales para la Institución (sanciones, imagen, reputación, accidentes, entre otros) que, en las fallas rutinarias, con el fin de evitar una extensa lista de riesgos, que a su vez pueden aumentar los planes de tratamiento, haciendo más dispendioso el trabajo de seguimiento y monitoreo.

5. Auditorías internas de la calidad

- a. Es importante incluir en el informe consolidado de la auditoría interna, un resumen de los principales hallazgos y resultados, incluyendo también algunas conclusiones sobre la eficacia del SGC, en cuanto a la mejora y progresos logrados en el último periodo con relación a los resultados de la anterior auditoría, apoyándose en la tendencia de los indicadores, haciendo más analítico y crítico el ejercicio en cuanto a los principales aportes e impactos generados por el SGC.
- b. Igual análisis debería incluirse en las conclusiones de la revisión por la dirección, evidenciando la importancia que tiene para la organización el SGC, ojalá desde la perspectiva de la relación beneficio – costo – servicio al usuario.

Consejo Seccional de la Judicatura de Caldas

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Acciones correctivas y planes de mejora

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Conviene revisar las definiciones y enfoques para diferenciar los planes de mejora de las acciones correctivas, derivados del autocontrol de los procesos, con el fin de tener claridad cuando se debería aplicar y documentar una acción de mejora y cuando una acción correctiva en el SGC.
 - b. Lo anterior permitirá aplicar la metodología correspondiente en cuanto a correcciones, análisis de causas, planes de acción y cierre, actividades que no se están aplicando a una acción de mejora. Esto debido a que algunos eventos y hallazgos están siendo tratados con planes de mejoramiento, cuando en realidad deberían documentarse como acciones correctivas. Esto podría generar el riesgo de que no sea eficaz el tratamiento a posibles no conformidades debido a que no se ataca la raíz del problema.
2. Atención y tratamiento de las PQRS
- a. Además de la atención, respuesta y solución a las peticiones, quejas y reclamos, en el procedimiento establecido se debería incluir una instancia en donde los líderes de los procesos le hagan un seguimiento periódico a las peticiones, quejas y reclamos, para analizar las causas, repetición y cantidad, con el fin de determinar la necesidad de implementar o no acciones correctivas o preventivas en caso de que se pueda materializar un riesgo.
3. Administración de la Carrera Judicial
- a. Con el fin de complementar el análisis de los resultados sobre la participación y cobertura de la carrera judicial, se debería contar con datos estadísticos sobre el personal interno y externo que participa en el proceso de convocatoria, así como también el índice de aprobación de los exámenes, tanto de internos como externos por cada seccional, con el fin de identificar las causas positivas y negativas, que permitan retroalimentar el proceso.

Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Manizales - Oficina Judicial

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Gestión Tecnológica
 - a. Es conveniente contar con información sobre la arquitectura de la configuración de la red de la Seccional, lo cual ilustraría sobre la dimensión y los recursos de la plataforma en cuanto a la existencia y ubicación de los servidores, data center, barreras de acceso, distribución de usuarios, estaciones de trabajo, inventario de hardware y software, activos de información, entre otros.
 - b. Es importante incluir en la matriz de riesgos lo concerniente a los ataques cibernéticos por intrusión no autorizada, tema que según criterio de la auditoría interna se consideraría incluido en el riesgo de los ataques con virus, siendo un evento diferente ya que se trata del acceso de hackers a las plataformas para robar, borrar, alterar o dañar la información de las bases de datos, así como vulnerar los aplicativos.
 - c. Conviene hacer visible las políticas, procedimientos, directrices y responsabilidades establecidas por la Institución sobre el uso de los recursos informáticos de hardware y software, uso de las USBs, acceso a páginas web, uso de las claves de acceso a los aplicativos de red, copias de información, cuidado de los equipos, entre otros, todo esto debería estar documentado con evidencia de la difusión y seguimiento al control de las disposiciones.
 - d. Hacer visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad en la prestación del servicio, teniendo en cuenta que se trata de un riesgo transversal

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

para toda la organización, así como también la existencia del plan de continuidad y recuperación de la plataforma tecnológica como control de este riesgo, por tanto, es conveniente evidenciar que todos los líderes de los procesos conocen dicho plan y así mismo participan en su actualización, incluyendo los simulacros realizados. La ISO 22301 puede servir de guía para esta tarea.

- e. Conviene realizar la actualización del Acuerdo PSAA14-10279 de diciembre 22 de 2014 sobre Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información de la Rama Judicial, teniendo en cuenta que han transcurrido ocho años y los cambios del entorno interno y externo, incluyendo la pandemia, ameritan que se revisen dichas políticas y procedimientos.

Jurisdicción Ordinaria: Centro de Servicios Civil Familia, Centro de Servicios Sistema Penal Acusatorio. Manizales, Caldas

Auditor: Álvaro Perdomo Burgos

1. Acciones correctivas y planes de mejoramiento
 - a. Conviene revisar las definiciones y enfoques para diferenciar los planes de mejora de las acciones correctivas, derivados del autocontrol de los procesos, con el fin de tener claridad cuando se debería aplicar y documentar una acción de mejora y cuando una acción correctiva en el SGC.
 - b. Lo anterior permitirá aplicar la metodología correspondiente en cuanto a correcciones, análisis de causas, planes de acción y cierre, actividades que no se están aplicando a una acción de mejora. Esto debido a que algunos eventos y hallazgos están siendo tratados con planes de mejoramiento, cuando en realidad deberían documentarse como acciones correctivas. Esto podría generar el riesgo de que no sea eficaz el tratamiento de posibles no conformidades debido a que no se ataca la raíz del problema.
2. Atención y tratamiento de las PQRS
 - a. Además de la atención, respuesta y solución a las peticiones, quejas y reclamos, en el procedimiento establecido se debería incluir una instancia en donde los líderes de los procesos le hagan un seguimiento periódico a las peticiones, quejas y reclamos, para analizar las causas, repetición y cantidad, con el fin de determinar la necesidad de implementar o no acciones correctivas o preventivas en caso de que se pueda materializar un riesgo.
3. Partes interesadas
 - a. En la identificación de partes interesadas, se deberían incluir solamente aquellas con las cuales la Institución tiene realmente compromisos y obligaciones frente a unas necesidades y expectativas claramente definidas, con el fin de diferenciarlas de otros grupos de interés, con los cuales solo existen relaciones por la naturaleza de la misión del CSJ. Esto permitirá eliminar del listado actual, aquellas partes interesadas que no cumplen con la condición mencionada y por tanto no requieren de seguimiento y monitoreo.
4. Indicadores
 - a. Es conveniente establecer la diferencia entre indicadores de los procesos y los datos estadísticos, determinando para los primeros su objetivo, fórmula para el cálculo, meta, periodo de medición, entre otros, aspectos que deben estar definidos en una ficha técnica del indicador, mientras que las estadísticas sirven como evidencias para el análisis e interpretación del comportamiento de los datos. Los indicadores deberían ser seleccionados con base en la necesidad de medir el logro de las metas de los objetivos estratégicos y operacionales.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Consejo Seccional de la Judicatura del Huila

Auditora: Sandra Milena Santos L.

1. Planeación Estratégica
 - a. En las necesidades y expectativas, colocarlas tal cual como se identifican para que se determine si estas se están supliendo y cuáles se les convierten en requisitos que ameritan planes de acción para dar cumplimiento de ellas.
 - b. Ampliar el contexto sobre cada una de los aspectos políticos, sociales, ambientales que pueda afectar el cumplimiento de las funciones, requieren que se revisen para tomar medidas.
 - c. En la revisión por la dirección, detallar la necesidad de los recursos con el fin de ser especificar exactamente lo requerido.
2. Comunicaciones
 - a. En la matriz de comunicaciones, es importante que se vea el seguimiento, lo ejecutado y lo reprogramado con el fin de facilitar la gestión del indicador.
 - b. Es importante que se unifique los conceptos de quejas, reclamos y sugerencias con el fin de poder tener el mismo estándar en cada una de las seccionales.
3. Administración de la Carrera Judicial
 - a. Revisar la forma de poder sistematizar la información para llevar una trazabilidad de cada uno de los procesos que se realizan de modo que facilite la revisión y seguimiento desde un dashboard para el acceso desde cada regional.
 - b. Es importante que a nivel central se pueda revisar las caracterizaciones con el fin de quedar las actividades e indicadores que corresponden a la seccional.

Consejo Seccional de la Judicatura de Cundinamarca

Auditora: Sandra Milena Santos Londoño

1. Transversal
 - a. Es importante revisar los procesos y las actividades que se realizan dentro del Consejo que no son misionales y requieren revisar como se manejan los apoyos que se realizan en procesos de apoyo que les permita ver la capacidad actual.
 - b. Es importante que para el documento “Ficha técnica de indicadores” de los procesos contenga la fecha de la última modificación.
 - c. Considerar llevar un dashboard que permita ver los resultados de los despachos con el fin de poder tomar decisiones u oportunas.
 - d. Es importante que desde nivel central se conozca los meses de entrega para de sedes para poder realizar las aperturas y llevar el indicador.
2. Planeación Estratégica
 - a. Revisar el indicador del objetivo de SIGCMA del plan de acción 2022 V2 en la celda 33 en la columna I, J para que vaya relacionado directamente con el objetivo propuesto.
 - b. Es importante que, en la Revisión por la dirección, incluir conclusiones sobre el mantenimiento de las metas de satisfacción del usuario y poder concluir sobre los aspectos significativos ambientales

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- c. Es importante que se pueda fortalecer la identificación de las oportunidades con el fin de ver aspectos que puedan potencializar acciones que se puedan generar que impacten significativamente la prestación del servicio.
- d. Es importante que se revisen los indicadores de modo que lleven a la toma de decisiones y la mejora continua.
- e. Dar celeridad en la implementación del sistema integral en el despacho, les permitirá poder mejorar continuamente y determinar aspectos que se requieren fortalecer.

3. Comunicación

- a. En el plan de comunicación, llevar el seguimiento con el fin de identificar si todas las actividades se van gestionando en el tiempo planeado o existen reprogramaciones.
- b. Es importante que en el formulario para la recepción de PQRF, se pueda dar una explicación pequeña sobre que se considera como queja, petición, reclamo, solicitud.

4. Reordenamiento Judicial

- a. Revisión de indicadores que ya llevan un cumplimiento total en su pertinencia de mantenerlos o empezar a llevar otros.
- b. En la copia de seguimiento a las propuestas de reordenamiento remitidas al superior incluir la fecha de respuesta con el tener datos que permitan evaluar el riesgo identificado como demora.

UDAE - Modernización de la Gestión Judicial. Reordenamiento Judicial

Auditora: Martha Liliana Bernal Bello

1. Sería importante revisar la organización de los documentos técnicos, consolidándolos en las carpetas del servidor (dirección), con el fin de garantizar su disponibilidad.
2. En el informe anual que se le presenta a la alta dirección, es necesario que puntualice el análisis y la evaluación de los controles frente a los riesgos y en cuanto a oportunidades, ampliar la descripción del resultado del aprovechamiento o no de las mismas. Así como también, es necesario que se fortalezca la conclusión de la información de las demás partes interesadas diferentes a los clientes internos en el informe anual.
3. Riesgos (transversal): La evaluación de la eficacia de los controles de los riesgos del proceso sería importante que se incluyan en la matriz de riesgo de los procesos; así como se debería contemplar la posibilidad de indicar en dicha matriz cuando no aplique plan de acción.

Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia

Auditora: Martha Liliana Bernal Bello

1. Sería importante que se revisen las condiciones para la realización y conservación de back up de los documentos para la aprobación de los consultorios jurídicos, con el fin de disminuir los riesgos de perdida de información. (si existe para los temas de SIRNA).
2. Riesgos: Para que se fortalezca el análisis trimestral realizado de los controles establecidos, con el fin de garantizar que se llevan a cabo y que se disminuya la probabilidad de ocurrencia e impacto, en caso de que se lleguen a materializar.

Aspectos transversales

3. Es importante que se realicen las gestiones necesarias para se agilicen la decisiones y acciones de mejora frente a los requerimientos del presente proceso en lo que se refiere al SIRNA, ya que hasta el

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

momento se han realizado solicitudes en abril y junio del presente año que ameritan se revisadas y tramitadas por la Unidad correspondiente.

4. Para que se considere la posibilidad de revisar parte de la alta gerencia la implementación del trabajo en casa como lo hacen otras instituciones de estado y privadas actualmente, ya que aún no se cuenta con la reglamentación formal al interior del CSJ, teniendo en cuenta que podría existir mayor productividad y también para satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores. Así como también sería importante revisar la posibilidad de establecer horarios para el envío de correos electrónicos para garantizar la desconexión laboral en la medida en que sea posible.
5. Para que se unifiquen los logos en las plantillas y que el logo de IQNET está ovalado, con el fin de garantizar el correcto uso de éste.

Gestión Financiera y Presupuestal

Auditora: Martha Liliana Bernal Bello

1. La definición del DOFA, es importante revisar la metodología para su construcción ya que no necesariamente una debilidad genera de manera lineal una fortaleza y una amenaza no genera una oportunidad, son aspectos diferentes; es importante no confundirse con las acciones tomadas para su tratamiento (estas se encuentran en las estrategias y en los planes de acción). Todo con el fin de facilitar su comprensión, tratamiento y gestión.
2. Los análisis y evaluación de los resultados (planes de acción), es clave que se complementen con más información de lo sucedido, ya que podría pasar que las personas se queden con la información de más aspectos que generaron la mejora o que ocasionaron problemas con el cumplimiento. Así como es importante también que se complementen los controles frente a los riesgos identificados en la matriz, porque existen más acciones tomadas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo que las que se registran en dicha matriz.
3. Las mejoras realizadas en los diferentes frentes de trabajo, es importante que se continúe con la formalización / documentación dentro del SGC, en la metodología que se considere más sencilla y eficiente, con el fin de no perder la historia de todo lo bueno que se realiza en pro de la mejora continua (gestión del conocimiento).
4. La condición de “no aplica” en los análisis de resultados de los trimestres, para que se considere indicar con precisión que “se encuentra en espera del resultado”, de manera que se facilite la comprensión y el análisis para la toma de acciones.
5. Transversal: La aprobación de los documentos, es necesario que se revise la metodología desde nivel central, ya que actualmente existen documentos con solicitudes de febrero de 2022 que aún no han sido aprobados (Proceso Financiero) y el cual también fue un aspecto por mejorar del año 2021 auditoría de noviembre.

DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE PEREIRA; CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE RISARALDA

Auditora: Claudia Patricia Peña

4. Mantenimiento Infraestructura Física
 - a. Asegurar las copias de seguridad pertinentes de la información digital que alimenta la macro de seguimiento y control de vehículos y en general de los registros de mantenimiento preventivo

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

de los equipos de las sedes, a fin de preservar la memoria institucional y la trazabilidad del mantenimiento de infraestructura.

5. Gestión Humana

- a. En el plan de formación detallar en el grupo objetivo el número de personas a cubrir, a fin de llevar un control eficaz de la cobertura de la capacitación y determinar oportunamente la necesidad de programar nuevas sesiones de capacitación cuando sea pertinente.

6. Gestión Administrativa / Compra Pública

- a. Es importante que desde el SIGCMA se establezca el resultado mínimo aceptable en la evaluación y reevaluación de proveedores, para considerar que éstos son aptos para continuar ofreciendo sus bienes o servicios a la Entidad.

7. Gestión tecnológica

- a. Revisar el indicador de solicitudes de servicio técnico atendidas oportunamente, teniendo en cuenta que lo que se está midiendo en la actualidad es la cantidad de casos presentados y cerrados en el trimestre.

CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS SISTEMA PENAL ACUSATORIO DE PEREIRA

Auditora: Claudia Patricia Peña

1. Continuar fortaleciendo los controles internos de los procesos misionales, a fin de detectar las salidas no conformes antes de que el servicio sea liberado.
2. Realizar los ajustes pertinentes en la base de datos “registro y control de PQRS” (contador de respuestas realizadas antes de la fecha límite) a fin de facilitar la medición del indicador de oportunidad en la atención de PQRS, teniendo en cuenta que a la fecha se mide realmente el numero PQRS atendidas en el mes.
3. Revisar alternativas a la encuesta de satisfacción para conocer la percepción de los clientes, teniendo en cuenta su baja participación en las encuestas.

UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA FISICA

Auditora: Claudia Patricia Peña

1. Es importante asegurar la documentación de los análisis de causas de las salidas no conformes identificadas y que se encuentre disponible para todos los colaboradores del proceso como parte del aseguramiento de las lecciones aprendidas.
2. Conviene incluir en el listado maestro de salidas no conformes las acciones adelantadas para su manejo a fin de generar trazabilidad de la información.
3. Fortalecer el análisis de causas de los hallazgos generados en los procesos de auditorías internas para que vayan más allá de describir la evidencia que sustenta la desviación, con el propósito de asegurar acciones correctivas que propendan por su eliminación y que se garantice la coherencia entre el análisis de causas y las acciones correctivas emprendidas.

DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE BOGOTA/CUNDINAMARCA

Auditora: Claudia Patricia Peña

1. Gestión Administrativa

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Revisar la coherencia de la información cargada en las hojas de vida de los vehículos en cuanto al kilometraje, a fin de asegurar la realización de los mantenimientos preventivos en las fechas oportunas.
- 2. Proceso Comunicaciones
 - a. Considerar el seguimiento periódico a los comentarios de los seguidores en redes sociales a fin de detectar percepciones de los usuarios de la Entidad y que pueden ser fuente de mejora en los procesos.
- 3. Proceso Compras
 - a. Tener en cuenta durante la evaluación y reevaluación de contratistas, que cuando uno de los requisitos previstos en el formato no aplique, se debería marcar como no aplicable en lugar de evaluar como cero, a fin de contar con una evaluación real del desempeño y cumplimiento del contratista y no correr el riesgo de descartar proveedores pertinentes para la Entidad.
 - b. Es importante que desde el SIGCMA se establezca el resultado mínimo aceptable en la evaluación y reevaluación de proveedores, para considerar que éstos son aptos para continuar ofreciendo sus bienes o servicios a la Entidad.
- 4. Talento Humano
 - a. Formalizar en el plan anual de formación para el año 2022 todas las acciones de capacitación previstas tanto propias como las que se planifican a través de aliados estratégicos.
 - b. Fortalecer la herramienta “Cronograma de bienestar 2022” para que se pueda mapear fácilmente la cobertura de servidores judiciales con las acciones de capacitación.
 - c. Asegurar la implementación de mecanismos para evaluar la eficacia de las acciones de formación más allá de la medición del nivel de satisfacción con la capacitación.
 - d. Definir mecanismos para el seguimiento a la cobertura de las acciones de capacitación, teniendo en cuenta que esta información es insumo para el cálculo del indicador denominado “participación en los programas de bienestar y desarrollo de competencias”
- 5. Atención al usuario
 - a. Continuar con el proceso de implementación del software para la recepción y gestión de PQRS a fin de facilitar el seguimiento y control de éstas.
 - b. Continuar fortaleciendo las acciones para el logro del indicador: “Quejas, reclamos y sugerencias atendidas oportunamente”.
 - c. Continuar fortaleciendo las acciones para elevar el nivel de satisfacción de los usuarios por encima del 75% que es la meta incluida en el plan de acción.
- 6. Mantenimiento
 - a. Extrapolar la buena práctica implementada para el control del mantenimiento de los ascensores al resto de infraestructura como aires acondicionados, bombas, plantas eléctricas, entre otros a fin de asegurar la historia de intervenciones de los equipos y la memoria institucional.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL TOLIMA

Auditor: Nelson Pinzón

1. Planeación Estratégica

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 2. Administración de la carrera Judicial
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 3. Reordenamiento Judicial
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 4. Gestión de la Información Estadística
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 5. Comunicación Institucional
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 6. Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia.
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 7. Mejoramiento y Evaluación del SIGCMA
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ.

Auditor: Nelson Pinzón

- 1. Adquisición de Bienes y Servicios
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 2. Gestión Financiera y Presupuestal
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 3. Gestión Tecnológica
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 4. Mejoramiento de la Infraestructura Física
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.
- 5. Gestión Documental
 - a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

6. Gestión Humana

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

JUZGADOS DE CHAPARRAL TOLIMA

Auditor: Nelson Pinzón

1. Direccionamiento Estratégico

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

2. Gestión de Procesos Civiles, Laborales y Constitucionales.

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

3. Gestión de Procesos Penales y Constitucionales.

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

4. Gestión de Procesos de Familia y Constitucionales

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

5. Mejoramiento del SIGCMA

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DEL CIRCUITO DE IBAGUE

Auditor: Nelson Pinzón

1. Planeación Estratégica

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

2. Comunicación Institucional

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

3. Administración de Justicia Contencioso Administrativa y Constitucional

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

4. Mejoramiento del SIGCMA

- a. Es conviene analizar la necesidad de identificar claramente en la columna de controles existentes de la matriz de riesgos y oportunidad los controles y no las evidencias de estos.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA CHOCÓ

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Planeación Estratégica
 - a. La revisión de la metodología de gestión del riesgo en la definición de nuevos controles en relación con los riesgos residuales, con el fin de tener un mejor análisis del estado actual de los riesgos y de prevención las fallas en la prestación del servicio.
2. Reordenamiento Judicial
 - a. El mejoramiento en el análisis de la información en relación con los procesos judiciales, para que se tenga un mejor fundamento en la determinación de medidas más favorables en relación con las solicitudes de descongestión permanente o transitoria a los despachos y además traería una mejor cobertura en la demanda de justicia.
3. Comunicación Institucional
 - a. El mejoramiento de la metodología con la que se tramita la correspondencia interna y externa del Consejo Seccional de la Judicatura del Chocó, con el fin de estandarizar de mejor manera las actividades, se mejoran las competencias de los servidores y se facilita la inducción a los nuevos servidores judiciales, además de que facilita el control de la gestión y la consulta de la información.
4. Carrera Judicial
 - a. El afianzamiento del conocimiento del Administrador Seccional en carrera judicial, con el fin de aumentar la toma de conciencia y realice de manera más efectiva las actividades desarrolladas en su cargo.
 - b. Indagar en la fuente sobre la tabla de afinidades relacionada en el Acuerdo 10754 de 2017 expedido por el Consejo Superior de la Judicatura, con el fin de tener mayor claridad en relación con la solicitud y decisión en el traslado del servidor judicial, además de que se da mayor claridad en la gestión de los traslados para no incurrir en errores no intencionales.

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA SECCIONAL QUIBDO

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Asistencia legal
 - a. La necesidad de crear un cargo profesional universitario (abogado), para el ejercicio de la defensa judicial con el fin de poder realizar una gestión más adecuada y oportuna en defensa de los intereses de la rama judicial y del estado colombiano.
 - b. El mejoramiento de la metodología establecida para lleva a cabo las actividades del proceso de asistencia legal.
2. Gestión Humana
 - a. Analizar con mayor detalle el incremento en la seccional de los casos judiciales que son atendidos sin el crecimiento de la planta de personal, lo que hace latente la materialización del riesgo por falta de atención y cobertura de la rama judicial en el Chocó.
 - b. La demora en los tramites de Medellín por pago de cesantías, de carnetización y además por inconsistencias en liquidación de la nómina que atrasan el pago oportuno de la mesada de los trabajadores.
3. Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Buscar nuevas estrategias que incentiven en el servidor su participación en las actividades de SST programas con el fin de aumentar su acondicionamiento físico al escenario laboral, previniendo las lesiones y el deterioro de salud por enfermedad y de esta manera disminuir el ausentismo laboral.

4. Proceso de Gestión Tecnológica

- a. El análisis para ubicar en un lugar más adecuado el puesto de trabajo del ingeniero sistemas de la seccional Chocó, ya que en la actualidad se encuentra muy cerca de los servidores y demás equipos de cómputo.
- b. La necesidad de un cargo de apoyo frente a las necesidades crecientes para el desarrollo de las actividades de soporte tecnológico, que requieren ser atendidas a lo largo de los 31 municipios del Chocó.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA BARRANQUILLA

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Planeación Estratégica

- a. El mejoramiento en los reportes en relación con el sistema de gestión lo que agilizaría los tiempos de respuesta y la toma de decisiones.
- b. La centralización de la administración documental del sistema de gestión, para facilitar la recopilación y disponibilidad oportuna de información para la toma de decisiones y el seguimiento a las acciones implementadas.
- c. Hacer un mayor análisis del cliente interno (servidores judiciales), en relación con la solución que se le pueda dar a sus dificultades lo que permitiría tener un mejor clima organizacional.

2. Reordenamiento Judicial

- a. En la medida de lo permitido por la ley, analizar diversas posibilidades de incentivar a los servidores judiciales que requieren ser trasladados, lo que aumentaría la motivación y la productividad en la administración de justicia y además se incrementaría el principio de solidaridad en la administración de justicia.
- b. Definir una guía o protocolo con el fin de responder ante las contingencias judiciales por congestión, con el fin de dar un soporte metodológico a este requerimiento de manera oportuna con el objeto de disminuir la congestión de los procesos judiciales y de mejorar el clima laboral y la salud mental de los servidores.

3. Gestión de la información estadística

- a. Mejorar el conocimiento y manejo de la herramienta "matriz de riesgos", establecida por la administración central con el fin de sacarle el mayor provecho a la herramienta en la toma de decisiones.
- b. El mejoramiento en los canales de acceso al aplicativo SIERUN con el fin de realizar el reporte trimestral masivo de manera más oportuna y se facilitarían las mediciones de acuerdo con la frecuencia establecida.
- c. Mejorar el conocimiento de los funcionarios del aplicativo para que se pueda agilizar la información en la realización de los consolidados y análisis de la información.

4. Comunicación Institucional

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Mejorar la temporalidad en el aplicativo del PORTAL WEB de la rama judicial con el fin de permitir realizar cotidianamente el cargue y publicación de hasta 30 actos administrativos y de esta manera se optimizan los tiempos de cargue y se tiene la certeza de la realización de la actividad. Nota: en la actualidad dura un poco más de un minuto y es muy posible dentro de la capacidad de la plataforma y de la experiencia en otras sedes aumentar a veinte minutos.

5. Carrera Judicial

- a. Mejorar la sensibilización de los jueces nominador para que reporten con mayor celeridad las vacantes, con el fin de dar mayor credibilidad al concurso de vacantes para la carrera judicial.

DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL BARRANQUILLA

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Gestión Financiera

- a. Gestionar la contratación del cargo de profesional universitario contador grado 11 de planta permanente para asumir la función de perfil presupuestado, ya que en la actualidad está siendo asumido por el coordinador financiero, con el fin de optimizar el recurso humano en el área financiera.
- b. El mejoramiento en la interfase y sincronía entre los aplicativos administrativos (Efinómina, Sicof, GCC, Ekogui) y el SIIF, de tal manera que se mejoren los controles y se disminuya la manipulación de información y se optimice el recurso.

2. Gestión Administrativa - Compras Publicas

- a. El mejoramiento en la metodología para la asignación presupuestal, ya que es insuficiente en relación con el número de vehículos asignados con el objeto de prevenir el deterioro patrimonial generado por la falta de mantenimiento a los vehículos y de mantener la seguridad de los ocupantes del vehículo.

3. Gestión Tecnológica

- a. El requerimiento de personal técnico en sistema para suplir las tareas de la seccional, con el fin de ser más oportuno en la atención y se la disminución de los represamientos por el volumen de requerimientos técnicos y el aumento en la cobertura del servicio.
- b. La configuración de un rubro relacionado con el presupuesto para la adquisición de insumos menores para telemática (cable de red, canaletas, conectores entre otros), de tal manera que se puedan mejorar los tiempos de traslado de oficinas y se atienda oportunamente el servicio solicitado.

4. Asistencia Legal

- a. Analizar la viabilidad de asignar otro profesional en derecho, ante el incremento en el número de demandas contra la rama judicial seccional barranquilla que requieren darle tramite y seguimiento, con el objeto de ser más oportunos en la tramitación de cada proceso para prevenir que se venzan los términos de la demanda y se aumente el detrimento patrimonial de la rama judicial.

JURISDICCIÓN ORDINARIA JUZGADOS CIVILES DE BARRANQUILLA

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Juzgado 1 Civil del Circuito de Barranquilla

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. El análisis de la viabilidad de un cargo especializado y permanente, para que se responsabilice del sistema SIGCMA con el objeto de tener actualizada la información que se requiere reportar de forma inmediata, además que no se les resta tiempo a los empleados de cada despacho en turno.
 - b. El mejoramiento en las oficinas de los juzgados 1 y 6 en relación con la humedad con el objeto de prevenir el ausentismo de los funcionarios por la afectación en su salud.
 - c. El mejoramiento de los equipos de cómputo del sustanciador, el oficial mayor y el asistente judicial, para que se puedan cumplir las labores específicas de manera oportuna y se pueda prestar un mejor servicio, se tendría acceso inmediato a los expedientes digitalizados, mayor agilidad en las audiencias y el mejoramiento en el descargue de los archivos internos y externos para alimentar los expedientes judiciales.
2. Juzgado 6 Civil del Circuito de Barranquilla
- a. Mirar la viabilidad de alimentación las bases de datos de procesos inactivos con pasantes en formación archivística, con el fin de tener un inventario real de los procesos bajo custodia, se brinda información de cada caso de manera inmediata y se disminuye el riesgo biológico por ácaros del papel.
 - b. La estandarización de solicitudes, memoriales y demás documentos judiciales que estén disponibles en aplicativos utilizados en la entidad, con el fin de realizar los trámites judiciales de manera más eficiente, se permite rastrear las actuaciones con mayor facilidad y precisión, facilita el envío de copia directa a los demás intervinientes y se facilita el control de archivo.
 - c. Tener mayor acceso a otras bases de datos, con el fin de tener la posibilidad de consultar para dar un mayor soporte técnico y en derecho a los expedientes.
 - d. Aumentar los convenios con entidades como la registraduría, cámara de comercio y demás páginas formales con bases de datos con información confiable con el fin de aumentar la certeza de las personas en las audiencias, facilitar su ubicación, disminuir los tiempos de gestión y además de que se ahorra un auto de requerimiento.
3. Juzgado 10 Civil del Circuito de Barranquilla
- a. El mejoramiento del aire acondicionado con el objeto de que se mejoren las condiciones y el bienestar de los colaboradores y el ambiente de trabajo.
 - b. La búsqueda de una mejor conectividad por internet, con el objeto de dar una respuesta con mayor oportunidad en los procesos judiciales a los usuarios, se disminuyen los aplazamientos de diligencias, se les puede dar una oportuna respuesta a los usuarios presenciales y virtuales.

JURISDICCIÓN DE CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE BARRANQUILLA

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Juzgado 3 Administrativo de Barranquilla
- a. Que se tenga una mayor claridad sobre la política de conectividad que se maneja en la entidad, con la intención de tener mayor rapidez en la respuesta requerida por cada expediente electrónico, de no aplazar audiencias y la facilidad de subir los expedientes a los aplicativos.
 - b. El análisis de la viabilidad de un cargo de auxiliar administrativo para gestionar los tramites secretariales que se repesan por los crecientes flujos de información tecnológica con el objeto de dar una respuesta más oportuna del despacho frente a las solicitudes, se mejora el ambiente de trabajo, se disminuyen los niveles de estrés laboral y se mejora la dinámica interna y el flujo de información.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- c. El mejoramiento de la liquidación de los procesos ejecutivos mediante una herramienta tecnológica, con el fin de dar mayor seguridad y confianza con los dineros del estado, se garantiza el derecho a la igualdad para todos los casos que se presenten y la minimización de errores humanos.
- 2. Despacho Tribunal Administrativo del Atlántico
 - a. La deficiente capacidad del archivo central físico en el manejo de expedientes de tal manera que se tenga descongestión en los despachos judiciales y se mejore de manera técnica de conservación del expediente tramitado y archivado.
- 3. Secretaria del Tribunal Administrativo del Atlántico.
 - a. La falta de celeridad para el ingreso y gestión dentro del aplicativo SAMAI, de tal manera que se agilicen los trámites de los procesos judiciales, se de mayor seguridad, confiabilidad, custodia y trámite a la información de cada expediente.
 - b. Analizar de manera más detallada, el número de personas con que cuentan los despachos para el desarrollo de los nuevos tramites tecnológicos que son necesarios realizar, con el fin de darle mayor calidad a los procesos, los usuarios van a tener los resultados con mayor oportunidad y se disminuyen los niveles de estrés.

CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DE NARIÑO

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

- 1. Planeación Estratégica
 - a. Analizar la viabilidad en el establecimiento de mesas técnicas que se reúnan de manera periódica, con la intención de facilitar el seguimiento priorizado entre la seccional y la administración central sobre las tareas pendientes, lo que permite una mayor integración a nivel nacional.
- 2. Reordenamiento Judicial
 - a. La creación de un Juzgado civil municipal y uno de pequeñas causas ya que la demanda de justicia es mayor debido a las cuantías, con el objeto de disminuir la congestión y el estrés laboral de los jueces civiles municipales.
 - b. Analizar la viabilidad de crear la Dirección Seccional de Administración Judicial de Mocoa, con el propósito de atender con mayor oportunidad las necesidades administrativas de los servidores judiciales y permitiría la atención de manera directa y oportuna, y se mejoraría la inmediatas en el servicio.
- 3. Gestión de la información estadística.
 - a. El análisis de la viabilidad de crear un cargo de tecnólogo o profesional universitario en sistemas, con el fin facilitar el análisis de la información y la proyección y generación de informes con el detalle requerido, además se puede tener un mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas de la institución.
 - b. Analizar cómo se puede tener la posibilidad de consultar la información de la plataforma SIERJU de forma acumulada, anual y por especialidades y circuitos, con el fin de mejorar la comprensión y análisis de la información y además facilitaría la generación de reportes estadísticos para la toma de decisiones.
- 4. Comunicación Institucional

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Mirar la viabilidad de tener un repositorio para agrupar las QRS, de tal manera que se facilite la distribución al funcionario que puede dar una oportuna solución y quien lo interpone pueda conocer el estado de trámite de la QRS que radicó.

5. Carrera Judicial

- a. La necesidad complementar y tecnificar la planta de personal, con el fin de agilizar los trámites de todo tipo dentro de la entidad, y se aumentaría la eficacia en la administración de la gestión.

DIRECCIÓN EJECUTIVA SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL PASTO

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Gestión Financiera y presupuestal

- a. El establecimiento de un calendario de capacitación de la rama judicial de acuerdo con los perfiles de los servidores, de tal manera que se aumente la participación y se potencialice la prestación del servicio, se buscarían las mejores prácticas para la gestión de los procesos y se mejoraría la calidad del trabajo de los servidores.

2. Gestión Administrativa

- a. Analizar la viabilidad de tener un cargo que maneje de manera exclusiva el control de inventarios de la seccional, para que se optimicen el control de inventarios, se tendría actualizadas las bases de datos de los activos de cada despacho, minimizando el riesgo sobre los activos que son patrimonio del estado.
- b. Mejorar la gestión de la supervisión con relación a la radicación documental de los elementos adquiridos por el nivel central y que tienen que ver con la seccional, con el objeto de darle un oportuno ingreso a la información de los inventarios, tener mayor claridad sobre los recursos existentes para proyectar de mejor manera el mantenimiento de estos, al ingresar a la base de bienes se facilita la gestión de aseguramiento de estos.
- c. Dar reinducción a los jefes de despacho sobre la responsabilidad en el movimiento de inventarios a causa de las novedades de personal, con la intención de salvaguardar los bienes del estado y evitar procesos de responsabilidad por falta de control sobre los mismos.
- d. El mejoramiento de la interfaz entre el aplicativo de nómina y almacén, con el fin de que los datos estén en tiempo real, se actualicen los inventarios en línea, se mejore el control de las salida y entradas frente a las novedades de personal.
- e. El mejoramiento en la metodología para la gestión de bajas aplicable a bajas y disposición final de bienes, de tal manera que se facilite el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

3. Gestión humana

- a. Fortalecer el sistema de liquidación de nómina y el de soporte técnico al sistema del nivel central para que se presenta una liquidación oportuna de la nómina de la seccional y se disminuyen los errores.
- b. Analizar la viabilidad de incrementar la planta de personal en talento humano, con la intención de mejorar los procesos internos como la liquidación de la nómina para que se pague de manera oportuna, se mejora la calidad de vida de los servidores y se eviten reprocesos.

4. Compras Publicas

- a. Plantear una metodología que permita la participación de la seccional Pasto con la administración central en una mesa consultiva para la asignación del presupuesto de las

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

compras públicas de la vigencia, con el fin de asegurar las prioridades de las compras críticas, disminuyéndose los desgastes administrativos entre las partes.

- b. Que se ajuste el procedimiento de compras públicas en el SIGCMA acorde a las particularidades de cada seccional, de tal manera que se dé mayor claridad a la operación y estandarización de los procesos y se facilite la inducción y reinducción al personal responsable de la gestión de las compras.

5. Gestión Tecnológica

- a. Con relación al plan de transformación digital corporativo, revisar de qué manera a nivel regional y nacional se pueda posicionar a la gestión de la tecnología no solo como de apoyo técnico, sino como un pilar estratégico para la gestión de la entidad, con el fin de facilitar el desarrollo y despliegue del plan de transformación digital y de ser parte activa en la toma de decisiones a nivel regional y nacional.
- b. Analizar la viabilidad en la ampliación de la cobertura del contrato de la mesa de ayuda a los 36 municipios faltantes, con el fin de dar asistencia en sitio para el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura tecnológica.
- c. Conocer con mayor claridad y despliegue las políticas institucionales sobre las tecnologías de la información hacia la regional, de tal manera que se tenga mayor claridad sobre dichas directrices para que puedan ser transmitidas y que deban adoptadas por los servidores judiciales, con el objeto de adoptar más rápidamente el proyecto de transformación digital y se brinde un mejor acompañamiento a los juzgados en materia tecnológica.
- d. Si bien existe un indicador que mide cobertura del servicio que está en el 100% de los municipios con conectividad, vale la pena establecer un indicador en relación con la calidad del servicio en estos municipios, con la intención de que se le de apoyo adecuado y confiable a los servidores judiciales, que pueda ejercer su labor misional en el despacho ya que algunos lo prefieren realizar desde su casa.
- e. Con relación al indicador nivel de implementación del nuevo sistema de información procesal judicial, es conveniente tener mayor claridad sobre la manera como se calcula dicho indicador y los criterios que se han tenido en cuenta para establecerlo, para que la información que se reporte muestre con mayor claridad el avance hacia la sistematización de los despachos judiciales.

6. Asistencia Legal

- a. Ver la viabilidad de prestar un apoyo centralizado desde la administración, para que coadyube a las demás sedes y se preste apoyo manera más oportuna ya que los casos en general están claramente tipificados en relación con las causales de las demandas judiciales o ver la viabilidad de asignar otro profesional universitario al servicio de la defensa de la entidad desde la regional ya que se presentan casos que requieren celeridad.

7. Mejoramiento infraestructura física

- a. Ver la viabilidad de crear una red de apoyo o de asignar un profesional universitario con conocimientos en obras civiles para fortalecer los procesos de planeación, ejecución y seguimiento de los proyectos contratados por la seccional, para que se fortalezca la planeación de las necesidades de la seccional en cuanto al mejoramiento de su infraestructura en sus diferentes sedes y se facilite el seguimiento técnico en cada una las obras para la optimización de los recursos públicos.
- b. Realizar un mejoramiento a la proyección para el mantenimiento preventivo de las sedes, con el fin de anticiparse a los riesgos que comprometen la infraestructura de los inmuebles y de esta manera la mejor gestión en el manejo de los recursos.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

8. Mejoramiento de SIGCMA

- a. Solicitar a la coordinación nacional del SIGCMA que se haga visible la oficina judicial de Pasto en el sistema de gestión de calidad de tal manera que se gestionan de mejor manera los procesos y se genera mayor confianza a los usuarios del servicio judicial.
- b. Analizar cómo se puede retomar el software de administración del sistema de gestión de la calidad o se busquen otras alternativas similares con el objeto de que se facilite la optimización de la documentación de cada proceso, se facilita el seguimiento a la gestión de las partes interesadas que lo utilizan y se da mayor seguridad y confiabilidad a la información.

9. Gestión Documental

- a. Genera un programa de capacitación al personal en tablas de retención documental, con el objeto de conservar los documentos necesarios para la gestión y esto aumentaría la conciencia para la gestión documental.
- b. Analizar la viabilidad de tener un cargo con responsabilidad para la gestión documental que requiere la seccional, con la intención de tener un archivo más organizado, se agiliza la consulta y préstamo de documentos requeridos por la autoridad competente y se disminuye la pérdida de documentos.
- c. La digitalización de documentos físicos existentes que todavía son de consulta, con el fin de ser más ágiles en la respuesta para quien lo consulta y se minimice el peligro biológico por contacto con ácaros en las carpetas y folios.

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA – ESCUELA JUDICIAL GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL RODRÍGO LARA BONILLA

Auditor: Aristides Rodríguez Vargas

1. Revisar la posibilidad de tener formación judicial por ejemplo dos veces al año, de tal manera que se facilite el cumplimiento de manera más adecuada con las metas esperadas de acuerdo con los compromisos establecidos, se facilitan generación de productos académicos, se mejoraría la oferta educativa para la siguiente vigencia y se generaría una mejor formulación de los planes de capacitación.
2. Identificar novedosos y creativos mecanismos de compensación para los servidores que participan en la investigación y generación de productos académicos de la escuela judicial, lo que incentivaría la participación de los servidores en los procesos académicos.
3. La búsqueda de estrategias que le faciliten al servidor expresar sus necesidades de formación, con la intención de tener un conocimiento más cercano a las necesidades más apremiantes para la prestación del servicio, se facilita la concreción de un diagnóstico mucho más cercano a los servidores, que los servidores se sienta escuchados en la concreción del plan de capacitación.
4. Mejorar la metodología para identificar las necesidades y expectativas de los servidores en relación con la capacitación, para tener una mayor sustentación al plan anual de capacitación, se incentiva el servidor en la participación de las actividades que planifica la organización.
5. Seguir analizando las dinámicas propias del diseño de los cursos en relación con los avances tecnológicos para realizarlos sin que se incurra en sobrecostos que no hagan viable su aplicación en las diferentes seccionales, con el fin de tener cursos de formación de acuerdo a la oferta académica para el cumplimiento de las metas, tener cursos estructurados y que se puedan ajustar a las vigencias, la organización de un cronograma académico muy ajustado a las necesidades del servicio y con plazos más razonables en relación con una oferta que se pueda cumplir.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

6. El mejoramiento de la metodología para facilitar la realización de la evaluación de la actividad académica, de tal manera que se pueda conocer lo que piensan los participantes en relación con el servicio, dar mayor confiabilidad a la retroalimentación frente a los cursos impartidos, que se pueda tener un muestreo representativo frente a las mediciones realizadas.
7. Analizar qué ajustes se pueden realizar a la documentación y demás procedimientos que le dan soporte a escuela de formación, con el objeto de mejora la estandarización, se mejoran los procesos de inducción y aumenta la confianza de los colaboradores en tener metodologías alineadas a la realidad.

Corte Suprema de Justicia: Presidencia. Sala Plena. Sala de Gobierno. Vicepresidencia. Secretaría General. Relatoría y Coordinación Administrativa.

Sala de Casación Civil: Presidencia. Sala Plena. Secretaria. Relatoría. Despachos de magistrados. Sala de Casación Laboral: Presidencia. Sala Plena. Secretaria. Relatoría. Despachos de magistrados. Sala de Casación Penal: Presidencia. Sala Plena. Secretaria. Relatoría. Despachos de magistrados. Sala Especial de Primera Instancia: Presidencia. Sala Plena. Secretaría. Relatoría. Despachos de magistrados.

Auditor: Gerardo Martínez

AMPLIACIÓN

1. Corte Suprema de Justicia - Sala de Casación Civil
 - a. Revisión por la Dirección: es conveniente establecer criterios para definir las metas de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos; tomar en cuenta: a) en algunos casos podrá ser práctico formular metas en términos de tasa; b) las metas deberían ser más exigentes que los resultados obtenidos en periodos anteriores.

Consejo Seccional de la Judicatura de Cesar.

Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo - Tribunal Administrativo: Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaria General. Relatoría. Juzgados de lo Contencioso Administrativos de Valledupar y Oficina de Apoyo

Auditor: Gerardo Martínez

1. Es conveniente que la información relacionada con la satisfacción de los usuarios, así como la atención de Quejas / Reclamos (y en general todos los indicadores de desempeño) sea visualizada de forma comparativa con los resultados de años anteriores para facilitar el análisis de tendencias; esto abrirá una perspectiva más amplia que permite la evaluación de la necesidad de adoptar medidas bien para corregir una tendencia desfavorable o mantener una favorable.
2. Formalizar los planes de acción necesarios para atender las Oportunidades de Mejora reportados en los informes de auditoría interna, con el fin de asegurar que se implementen y se verifique su eficacia.
3. En el proceso de Gestión Tecnológica es importante diferenciar entre los conceptos de satisfacción y el de quejas y reclamos; no necesariamente un bajo nivel de quejas y reclamos implica un alto nivel de satisfacción. A partir de loa análisis de ambos indicadores, deberían identificarse los aspectos que requieren atención y, eventualmente, la adopción de acciones de mejora.
4. Juzgado 8 administrativo oral del circuito judicial de Valledupar.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- a. Es conveniente confirmar que el acceso al microsítio cuente con las condiciones de velocidad y demás condiciones de acceso; en caso de que sea necesario adoptar medidas para agilizar su acceso.
 - b. Riesgos: es importante diferenciar entre las causas inmediatas de las causas raíz; debería haber una diferencia sustancial entre ellas; tomar en cuenta que la causa raíz es una deficiencia del SG mientras que la causa inmediata es el síntoma de la deficiencia. Esto permitirá la adopción de controles que prevengan la materialización de los riesgos.
5. Juzgado 8 administrativo oral del circuito judicial de Valledupar.
- a. Revisar el Manual con el fin de actualizar la información pertinente; por ejemplo, lo relativo a riesgos; igualmente es necesario registrar las fechas de actualización de los documentos con el fin de facilitar la identificación de la versión más reciente y, de esta forma, evitar confusiones, que pueden acarrear decisiones equivocadas.
6. Gestión Tecnológica
- a. Riesgos: es importante diferenciar entre las causas inmediatas de las causas raíz; debería haber una diferencia sustancial entre ellas; tomar en cuenta que la causa raíz es una deficiencia del SG mientras que la causa inmediata es el síntoma de la deficiencia. Esto permitirá la adopción de controles que prevengan la materialización de los riesgos. Es necesario también prestar atención a la valoración residual, en especial, del impacto, con el fin de confirmar que efectivamente, los controles reduzcan las consecuencias de la materialización de los riesgos.
 - b. DOFA: es necesario registrar de manera formal los resultados del aprovechamiento de las oportunidades registradas en el DOFA, de manera que se confirme la validez del ejercicio.

Jurisdicción Ordinaria. Tribunal Superior: Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaría General. Relatoría. Juzgados: Civil, Familia, Laboral, Promiscuos y Penales. Centro de Servicios y Coordinación Administrativa de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Auditor: Gerardo Martínez

1. Riesgos

- a. Es necesario que se aumente el nivel de dominio de los conceptos de gestión del riesgo con énfasis en la metodología adoptada por la entidad; esto permitirá una aplicación juiciosa y detallada que redundará en beneficios representados en la no materialización de riesgos o en la capacidad para atenuar sus consecuencias a niveles que se consideren aceptables. Es conveniente confirmar las valoraciones de impacto con base en estimados actuales; igualmente, es necesario que se haga diferencia entre frecuencia e impacto, ya que son conceptos conectados pero independientes. Tomar en cuenta que las acciones de tratamiento (controles) deberían estar esencialmente orientadas a eliminar las causas de raíz y/o a reducir las consecuencias de la materialización del riesgo. Finalmente, es necesario monitorear que los controles se hayan implementado y brinden los resultados previstos.

Consejo Seccional de la Judicatura de Bolívar. Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo: Tribunal Administrativo Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaría General. Relatoría. Juzgados Administrativos y Oficina de Apoyo.

Centro de Servicios Judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Cartagena

Auditor: Gerardo Martínez

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

1. Es necesario ganar precisión en cuanto a las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de asegurar que son tomadas en cuenta en las características del servicio.
2. Los informes de gestión deberían ir más allá de las estadísticas; por ejemplo, incluir análisis del comportamiento de los indicadores con hipótesis acerca de las causas de los resultados y formular líneas de acción orientadas a superar los resultados obtenidos. Un informe de gestión debería conducir a la toma de decisiones con responsables, plazos y resultados verificables mediante indicadores.
3. Satisfacción de usuarios:
 - a. Es conveniente considerar que en una escala de 1 a 5, el nivel podría no reflejar un servicio satisfactorio; esto además permitirá identificar aspectos para mejorar, que en la valoración actual (98%) no serían identificables.
 - b. Reconsiderar el cuestionario de la encuesta con el fin de tomar en cuenta los atributos del servicio, lo que facilitará la identificación de aquellos que requieren mayor atención y, eventualmente, un plan de acción.
4. Riesgos: Es necesario que se aumente el nivel de dominio de los conceptos de gestión del riesgo con énfasis en la metodología adoptada por la entidad; esto permitirá una aplicación juiciosa y detallada que redundará en beneficios representados en la no materialización de riesgos o en la capacidad para atenuar sus consecuencias a niveles que se consideren aceptables. Es conveniente confirmar las valoraciones de impacto con base en estimados actuales; igualmente, es necesario que se haga diferencia entre frecuencia e impacto, ya que son conceptos conectados pero independientes.

Dirección Seccional de Administración Judicial de Cartagena. Jurisdicción Ordinaria - Tribunal Superior. Sala Especializada de Restitución de Tierras: Presidencia. Sala Plena. Despachos de Magistrados. Secretaria General. Relatoría y Juzgados de Restitución de Tierras. Zona de Consolidación de El Carmen de Bolívar.

Auditor: Gerardo Martínez

1. Dirección general: es conveniente revisar la caracterización del proceso de compra pública para identificar necesidades de actualización.

Grupos de Proyectos Especiales de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial: Grupo de Proyectos Transversales, Grupo de Proyectos Especiales de Tecnología y Grupo de Proyectos Especiales de Infraestructura.

Auditor: Gerardo Martínez

1. Proceso:
 - a. Revisar la formulación del proceso de forma que describa su misionalidad ajustada al contexto. El proceso debería considerar los elementos establecidos para otros procesos de la entidad. Es necesario validar las entradas / proveedores, así como las salidas / clientes.
 - b. Formalizar la aprobación de la descripción del proceso (caracterización) para dejar en firme su implementación.
 - c. Es indispensable definir el “maestro de proyectos” con el fin de facilitar el monitoreo de todos los proyectos en curso, y registrar las necesidades de gestión de cada uno.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

- d. Es igualmente necesario: a) definir la capacidad de atención / gestión de proyectos, con el fin de asumir compromisos para los que se cuente con capacidad; b) definir una herramienta de planeación y seguimiento de proyectos.

Sala Civil Familia Pereira – Tribunal Superior Pereira

Auditor: Gerardo Martínez

1. Reconsiderar los indicadores de oportunidad basados en promedios ya que no identifican si hubo casos por fuera de término (cuando la gran mayoría de datos están dentro de la meta, el promedio podría no reportar que hubo casos fuera de plazo).
2. Revisar las bases de datos de donde se toma la información para el cálculo de los indicadores para asegurar que se cuenten con las fórmulas adecuadas.
3. Riesgos: Es necesario que se aumente el nivel de dominio de los conceptos de gestión del riesgo con énfasis en la metodología adoptada por la entidad; esto permitirá una aplicación juiciosa y detallada que redundará en beneficios representados en la no materialización de riesgos o en la capacidad para atenuar sus consecuencias a niveles que se consideren aceptables. Es conveniente confirmar las valoraciones de impacto con base en estimados actuales; igualmente, es necesario que se haga diferencia entre frecuencia e impacto, ya que son conceptos conectados pero independientes.
- 4.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

5.1.1. Información de las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
PEND	PEND	PEND

5.1.2. Información de las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001.

No aplica para las normas de requisitos.

5.1.3. Información sobre las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000.

El representante de la organización informa que no se han presentado retiradas de fallos.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.4. Información sobre la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados.

No aplica para las normas de requisitos.

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la organización haya informado a Icontec durante los plazos especificados en el documento R-PS-007 *REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN*, eventos de conocimiento público que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado (relacionados con el alcance de certificación). El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

El representante de la organización informa que no se han presentado eventos de conocimiento público, relacionados con el alcance que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por Icontec durante el último periodo evaluado? (aplica a partir del primer seguimiento)

Si No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Nota: para auditorías de renovación se deben tener en cuenta las quejas de terceros recibidos durante el ciclo de la certificación, los resultados de las auditorías de seguimiento del ciclo y los resultados de la presente auditoría.

Si No

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 Alcance de certificación del sistema de gestión)

Si No

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación; a partir de ésta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades. En el caso de renovación se deben incluir las no conformidades reportadas durante el ciclo del certificado que esta culminado (seguimientos 1, 2 y renovación)

Auditoría	Número de NC	Requisitos
Otorgamiento		
1ª de seguimiento del ciclo NOTA: La NCm #2 y la #4 aplican para requisitos homólogos de ISO 9001 y NTC 6256	NTC 6256: 3	6.1 d - 7.5.1 - 10.2.1 b)
	ISO 9001: 2	7.5.3.2 c - 10.2.1 b)
	R-PS-007: 1	8.3 e
2ª de seguimiento del ciclo	NTC 6256:	PEND

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN		
	ISO 9001:	PEND
	R-PS-007:	PEND
Renovación	/	
Auditorías especiales (extraordinaria, reactivación, ampliación)	/	
<p>¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>		
5.3. Análisis del proceso de auditoría interna		
5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección		

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN	
6.1.	<p>¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, “brochure”, papelería, facturas, etc.)?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>La marca Icontec de certificación de sistema de gestión se usa en la web de la entidad y en documentos internos y externos.</p>
6.2.	<p>¿La publicidad realizada por la organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
6.3.	<p>¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/></p>
6.4.	<p>¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado? (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.)</p>

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

Si No

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES IDENTIFICADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y MENORES REPORTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

7.1. ¿Se presentaron no conformidades mayores?

Si No

7.2. ¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

Si No

7.3. ¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?

Si No

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007		SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		-	-
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión		P	-
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión		-	-
Se recomienda renovar anticipadamente el certificado del Sistema de Gestión		-	-
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión		P	-
Se recomienda reducir el alcance del certificado		-	-
Se recomienda reactivar el certificado		-	-
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión		-	-
Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión		-	-
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación		-	-
Se recomienda suspender el certificado		-	-
Se recomienda cancelar el certificado		-	-
Nombre del auditor líder	Luis Gerardo Martínez Díaz	Fecha	2022-00-00

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 Plan de auditoria en sitio – sistemas de gestión (Adjuntarlo a este fomato y el F-PS-654 Formato de proyectos ejecutados y en ejecución, cuando aplique)	<input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA <input checked="" type="checkbox"/>
	Aceptación de resultados de auditoría firmado por un representante de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>
	Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	NA <input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	NA <input checked="" type="checkbox"/>
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA

ANEXO 1 - PLAN DE AUDITORÍA

(Adjuntarlo o incluirlo diligenciado en esta sección)

ANEXO 2 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN

No aplica

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

NO APLICA - En esta auditoría no se identificaron no conformidades

La organización envió por correo electrónico la primera propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas el 24 de mayo. El auditor líder remitió por correo electrónico observaciones al plan inicialmente propuesto por la entidad. La cuarta versión del plan de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuesto por la organización fue aceptada por el auditor líder el 2020-06-13, tomando en cuenta que elimina las no conformidades y las causas identificadas por la organización.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA			1 de
✓	No Conformidad Mayor	Norma(s): ISO 9001:2015 ISO 39001:2012 / NTC-ISO 39001 (2014-05-21)	Requisito(s):
✓	No Conformidad Menor		0.00
Descripción de la no conformidad			
Declaración del incumplimiento de un requisito específico			
Evidencia			
Descripción de la evidencia que demuestra el incumplimiento			
Corrección		Evidencia de Implementación	Fecha
1.			
2.			
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para registrar el resultado del análisis de causas. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc.)			
Acción correctiva		Evidencia de Implementación	Fecha
1.			
2.			

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec. Consulte la Guía para la solución de no conformidades en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad. Ruta: www.icontec.org Nuestra compañía – Documentos servicios – Evaluación de la conformidad.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



RESULTADOS DE AUDITORÍA				
Número de no conformidades por esquema identificadas en esta auditoría				
ISO 9001	0	mayores	0	menores
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría				
ISO 9001	0	menores	✓	NA
Plazo para el envío de propuesta de correcciones y acciones correctivas (de acuerdo con R-PS-007)				NA
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique				NA
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN				
<p>Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos. La organización acepta la(s) no conformidad(es) reportada(s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.</p> <p>En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____.</p> <p>En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al jefe de certificación de sistemas de gestión.</p>				
Nombre del representante de la dirección		Firma		
Nombre				
Cargo				
Empresa				
	2021-12-06			

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1.	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA: Meet
2.	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Reunión de apertura; procesos de dirección, misionales y de apoyo. Ver plan.
3.	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoría ¿la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente? R/ No se dio la unión de dos eventos de auditoría.	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4.	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	<input checked="" type="checkbox"/> TEAMS <input checked="" type="checkbox"/> OTRA: Meet
5.	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6.	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
1.	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	✓	
2.	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	✓	
3.	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	✓	
4.	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	✓	
5.	¿Las actividades misionales incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	✓	
6.	¿La organización está en funcionamiento, es decir, las actividades misionales por incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de requisitos del sistema de gestión por auditar? Alcance: Servicios de administración de justicia Justificación: La organización está operando normalmente; algunos colaboradores están en modalidad de trabajo en casa. Nota. En el caso que la respuesta sea "no" porque no está realizando ninguna de las actividades misionales, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría.	✓	
7.	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades misionales incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej.: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		✓
8.	Si las actividades del misionales son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿éstas pueden ser verificadas por medios remotos? R/ La organización desarrolla sus actividades misionales en sus instalaciones.	NA	NA
9.	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	✓	
10.	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Nota: en caso de que su respuesta sea "si" comuníquese con la UT para establecer el proceso por seguir.		✓

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		SI	NO
11.	<p>De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿considera que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas?</p> <p>Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es “no” y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es “sí”.</p>	NA	NA
12.	<p>En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo?</p> <p>R/ No hubo cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo</p> <p>¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad?</p> <p>R/ No hubo cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo</p>	NA	NA
13.	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que la auditoría se puede realizar (marcar con una X en frente de la metodología seleccionada)		
	Totalmente remota		
	Parcialmente remota	✓	
	Totalmente en sitio		

ANEXO 5 - Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)

NO APLICA