

RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO

Consejo Seccional de la Judicatura Del Tolima

**Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente**

**SIGCMA**

**INFORME DE GESTIÓN SIGCMA**

**AÑO 2017**

**ALTA DIRECCIÓN SECCIONAL TOLIMA**

**ÁNGELA STELLA DUARTE GUTIÉRREZ RAFAEL DE JESÚS VARGAS T.**

Magistrada Sala Administrativa Magistrado Sala Administrativa

**CESAR AUGUSTO MOLINA SUÁREZ CLARA MILENA CHACON CASTAÑO**

Director Seccional de Administración Judicial Jueza 5ª Administrativo

**JORGE ENRRIQUE MANJARREZ LOMBANA DIANA MARCELA CUELLAR GUZMÁN**

Juez Promiscuo de Familia de Chaparral Coordinadora de calidad Juzgados Chaparral

**ISABEL CRISTINA BARRERA ÁLVAREZ ARÉVALO SANTOS VARGAS**

Coordinadora de calidad Juzgados Administrativos Coordinador SIGCMA

**INFORME DE GESTIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

La Revisión por la Alta Dirección, evalúa los elementos de entrada, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC GP1000:2009 y la ISO 9001:2015, que se encuentra estructurada de la siguiente forma.

**TABLA DE CONTENIDO:**

1. INTRODUCCIÓN
   1. Objetivo
   2. Objetivo Específico
   3. Objetivos Estratégicos
2. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA
3. Estado de las Acciones de la Revisión por la Dirección.
4. INFORME DE RESULTADOS PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017.
5. Desempeño y Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
6. ATENCIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS QRSS.
7. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN
8. RESULTADO COMPONENTES DEL PLAN OPERATIVO 2017

9. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.

10. CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

11. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.

12. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.

13. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

14. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.

15. EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

16. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

17. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA.

# 

# INTRODUCCIÓN:

El informe para la revisión por la Alta Dirección a 31 de Diciembre de 2018, tiene como propósito asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, y efectividad y el grado de cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión y Control de la Calidad y Medio Ambiente dentro del alcance en que participa el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, Dirección de Administración Judicial (Juzgados del Municipio de Chaparral y Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué).

El Informe de Gestión del SIGCMA se constituye en la principal herramienta para la toma de decisiones por parte del más alto nivel de la organización en los temas relacionados con el sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente.

En este sentido el documento muestra la gestión realizada durante el 2018 en el SIGCMA, atendiendo las particularidades propias de la organización y los requisitos establecidos para la revisión que anualmente lleva a cabo la Alta Dirección.

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

### 

### 1.1 OBJETIVO

El presente documento, hace referencia al Informe de Revisión para la Alta Dirección y se constituye en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones del sistema de gestión de calidad del Consejo Superior de la Judicatura.

### 

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

* Dar a conocer a la organización el estado del sistema de gestión de calidad, terminado el año 2018.
* Retroalimentar a la Alta Dirección en los aspectos claves del sistema de gestión de calidad.
* Propiciar la mejora en la organización.
* Presentar un avance del estado del sistema al 2018.
  1. **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

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

* El Acceso a la justicia.
* Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial.
* Cumplir los requerimientos de los usuarios de conformidad con la Constitución y la Ley.
* Incrementar los niveles de satisfacción a los usuarios internos y externos.
* Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente.
* Generar condicione adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.
* Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA.
* Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización.
* Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento de la Administración de Justicia.

Bajo este contexto se formuló el Plan Operativo 2018, donde se estableció un cronograma con las actividades tendientes a cumplir con cada uno de los objetivos propuestos y los responsables de ejecutarlo, habiéndose hecho un seguimiento mensual a través del tablero de control, diseñado para tal efecto, y una medición trimestral teniendo en cuenta el indicador de gestión denominado **“Avance Plan Operativo Institucional”.**

2. ESTADO ACTUAL DEL SIGCMA:

En este capítulo se entrega una información completa sobre el estado del SIGCMA por parte del Consejo Seccional de la Judicatura, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, Los Juzgados Administrativos y Juzgados de la Cabecera del Circuito de Chaparral Tolima.

Para tal efecto se desarrollan cada uno de los temas que son requisito para garantizar el sostenimiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y medio ambiente.

# ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

**La Alta Dirección**

El Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial vienen participando activamente en el Comité No. 250 de Apoyo y Gestión Judicial en coordinación con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, para la elaboración de las siguientes normas técnicas:

* NTC: Norma Técnica de Calidad.
* GTC: Guía Técnica Colombiana.
* Especificación Normativa Disponible

Documentos que permitirán una eficaz y eficiente aplicación de la norma ISO9001: 2015, completando de esta forma el grupo de temas necesarios para la elaboración de esta norma técnica de gestión para la rama judicial con las anteriores especificaciones normativas disponibles construidas en:

* + Notificaciones
  + Gestión del Conocimiento Jurisprudencial
  + Audiencias

Este resultado corresponde a la segunda de tres fases del proyecto, el cual se espera culminar en el 2018, con la elaboración de la norma técnica de gestión para la Rama Judicial y la guía técnica a partir de la cual se establezca el cómo se puede llevar a cabo la implementación de dichos requisitos.

# INFORME DE RESULTADOS PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2017.

Para la Seccional Tolima es importante presentar a continuación el resultado del cumplimiento de las oportunidades de mejora formuladas durante el año 2018, como evidencia del compromiso adquirido frente a la mejora continua y la Gestión de Calidad en el ejercicio propio de las funciones.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPRTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| Mediante Circular CSJTOC18-3, de 2018 se estableció la programación de las reuniones del Comité del SIGCMA, lo que permitió una mejor planeación y desarrollo de las mismas, llegada la hora y fecha, se hace control y seguimiento a las tareas y compromisos y cada uno de los líderes de los procesos rinden informe sobre el estado del proceso a su cargo, de acuerdo a la matriz de roles lo que permite hacer un mejor seguimiento del SIGCMA para una oportuna y optima toma de decisiones. | Mejoramiento del Sistema Integrado de  Gestión y Control de la Calidad | Se realizaron los comités Seccionales del SIGCMA, donde se abordaron diferentes temas, relacionados con el control de documentos, actualización del mapa de riesgos, seguimiento a la medición de los indicadores de gestión, control y seguimiento a tareas y compromisos, formulación del plan de gestión ambiental, lo que dio como resultado una oportuna y óptima toma de decisiones. | Se desarrollaron según la programación establecida mediante Circular CSJTOC18-3 de 2018 | Ejecutado mensualmente |
| **OPRTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| Mediante Circular CSJTOC18-4, de 2018 se estableció la programación de la hora calidad que se realiza el último jueves de cada mes donde se convocan a todos los servidores judiciales del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Seccional de Administración Judicial, espacio que permite clarificar aspectos del SIGCMA, su mantenimiento y mejora continua en todos los procesos, como también la cultura de la preservación y conservación del medio ambiente. | Mejoramiento del Sistema Integrado de  Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA | Durante la hora calidad y previa programación, se desarrollan temas relacionados con el SIGCMA, para lo cual se hacen lúdicas, concursos como por ejemplo: “quien quiere ser millonario con calidad”, “quiere cacao con calidad”, “concéntrese con calidad”, “sopa de letras” y se otorgan premios a los participantes. Del mismo modo se ha venido implementando el plan de gestión ambiental propuesto por la seccional. | Previamente mediante una tarjeta de invitación se convoca a la hora calidad y se invita a cada uno de los servidores judiciales con el fin de motivarlos para que asistan. | Ejecutado mensualmente el último jueves de cada mes. |
| **OPRTUNIDAD DE MEJORA** | **PROCESO** | **ANÁLISIS** | **DECISIÓN** | **ESTADO** |
| A través de la Página [www.pymescalidad20.com](http://www.pymescalidad20.com), el coordinador de calidad de la seccional Ibagué adquirió el EBOOK electrónico titulado “CONOCE A FONDO LA NORMA ISO 9001:2015”, herramienta académica que permite un análisis práctico para comprender y aplicar con eficacia la norma redundando en el mejoramiento del SIGCMA | Mejoramiento del sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA | En el comité celebrado el día 8 de mayo del presente año, se hizo la entrega del EBOOK Conoce a Fondo la Norma ISO 9001:2015, impreso y argollado a algunos líderes con el fin de que se convierta en la herramienta de consulta permanente para el mejoramiento del SIGCMA | Se hace la entrega y se lleva un control de su entrega. | De consulta permanente. |

**ANÁLISIS:** Con las oportunidades de mejora se logra evidenciar en el SIGCMA, la motivación de los servidores judiciales para asistir a las actividades propuestas, ha mejorado el trabajo en equipo, se ha advertido por la Alta Dirección una mayor cooperación al interior de las áreas de trabajo, las actividades se desarrollan oportunamente, las QRS han disminuido, creando una cultura propicia al cambio y se denota un mayor compromiso institucional frente a los usuarios de la Administración de Justicia.

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

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

# DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sobre este aspecto se contemplaron las siguientes variables:

## ATENCIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS QRSS

Durante el año 2017 se presentaron un total de 8 QRSs en la Seccional Tolima, las cuales fueron resultas de manera oportuna así:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CÓDIGO | CLASE | FECHA | CLIENTE | DESCRIPCIÓN | DEPENDENCIA |
| 12338 | Sugerencia | 25-1-2017 | José Oscar Giraldo Céspedes | Acción de tutela que fue remitida a la Corte Constitucional en apelación y cuyo radicado fue 7300122100020160065600, cómo se pudiera ver el status. | CSJ |
| 12563.002 | Queja | 06-03-2017 | Henry Gaitán Obregón | Queja contra el Juez 3 de E.P.M.S Dr. Luis Jaime Hernández Ávila, por libertad condicional | CSJ |
| 12657 | Queja | 17-4-2017 | Rodrigo Jairo Hernando Marino Barreto | Acción disciplinaria contra los abogados y el partidor en proceso de Partición del causante Guillermo Marino Visbal del Juzgado Promiscuo de Familia de Honda - Tolima | CSJ |
| 12658 | Queja | 17-4-2017 | Sandra Patricia Lozano Cuartas | Vigilancia judicial por demanda administrativa de restablecimiento del derecho en contra de la Nación-Rama Judicial y Magistrados Tribunal Administrativo. | CSJ |
| 12680 | Queja | 20-4-2017 | Ricardo Ceballos Pulido | Queja por incidente de desacato proferido por el Dr. Luis Gerardo García Loaiza Verbal Sumario Cafesalud. | CSJ |
| 12803 | Queja | 18-5-2017 | Jorge Arturo Arcila Celis | Cumplimiento del Parágrafo 1ª del artículo. 206 de la Ley 1801 de 2016, Comisión de los Inspectores de Policía. | CSJ |

**QRSS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. OFICIO | CLASE | FECHA | CLIENTE | DESCRIPCIÓN | DEPENDENCIA |
| JA1-1317 | Queja | 14-7-2017 | Jorge Eliecer Triana | Falta Unidades Sanitarias para el público. | Juzgados Administrativos |
| JA1-1840 | Queja | 21-9-2017 | Sin Identificación | Respeto para los usuarios del Juzgado. Pésima atención. | Juzgado 12 Administrativo Mixto del Circuito. |

Así mismo se recibieron 202 solicitudes de vigilancia judicial las que han sido tramitadas a la luz del Acuerdo PSAA11-8716 de 2011.

## RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Para el Consejo Seccional de la Judicatura es fundamental conocer la satisfacción de sus usuarios y demás partes interesadas respecto a la atención de las necesidades, requerimientos, productos y servicios que son ofrecidos a través del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, con el fin de generar planes de mejoramiento que permitan incrementar los niveles de satisfacción por lo tanto se aplicó una encuesta en el primer semestre la que está debidamente tabulada.

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

**INTRODUCCIÓN**

La Rama Judicial del Tolima en su misión de *“Impartir Justicia de la mejor manera para que haya una convivencia pacífica y se resuelvan los conflictos o problemas, respetando la dignidad del hombre, la diversidad racial y cultural, de acuerdo a la organización de nuestro País*.”, se trazó como tarea durante el segundo semestre del año 2017, realizar una encuesta de satisfacción en el Distrito Judicial de Ibagué, con el fin de monitorear en forma periódica la percepción que tiene los servidores judiciales sobre los servicios prestados, para lograr el mejoramiento continuo de la Administración de Justicia, específicamente en el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de administración Judicial

El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción de los servidores judiciales frente a los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de decisiones para mejorar el desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la Rama Judicial del Tolima, así como implementar acciones de mejora tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 8 componentes con sus diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados por el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y la Dirección Seccional de Administración Judicial.

Los 8 componentes son:

* Componente Nº 1. Necesidades básicas
* Componente Nº 2. Necesidades tecnológicas
* Componente Nº 3. Necesidades informáticas
* Componente Nº 4. Infraestructura física
* Componente Nº 5. Talento humano
* Componente Nº 6. Sistemas de información
* Componente Nº 7. Administración de la Carrera Judicial
* Componente Nº 8. Plan Nacional de Desarrollo

**PROPÓSITO DE LA ENCUESTA**

* Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los servidores judiciales en el ambiente de trabajo frente a los servicios prestados por la Dirección Seccional de Ibagué y el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima para identificar áreas de especial atención.
* Evaluar la efectividad institucional en los servicios prestados, administrativos, sistemas de información, capacitación, infraestructura física, técnica, tecnológica en el Distrito Judicial de Ibagué.

La encuesta aplicada se realizó con una muestra representativa de 143 despachos Judiciales del Distrito Judicial de Ibagué, los que fueron evaluados a partir de cinco criterios de calificación a saber:

|  |  |
| --- | --- |
| **PUNTAJE** | **DESCRIPCIÓN** |
| **5** | Muy Satisfecho |
| **4** | Satisfecho |
| **3** | Deficiente |
| **2** | Malo |
| **1** | Muy Malo |
| **NS/NR** | No Sabe /No responde |

**RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2017**

**COMPONENTE Nº 1. “*NECESIDADES BÁSICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 1: NECESIDADES BÁSICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Suministro de papelería | 37,00 | 33,00 | 49,00 | 18,00 | 6,00 | - | 143,00 |
| Suministro de Lápices y Lapiceros | 30,00 | 41,00 | 30,00 | 33,00 | 9,00 | - | 143,00 |
| Suministro de Perforadoras, Grapadoras | 19,00 | 38,00 | 23,00 | 46,00 | 2,00 | 15,00 | 143,00 |
| Suministro de elementos para el archivo | 24,00 | 53,00 | 47,00 | 13,00 | 4,00 | 2,00 | 143,00 |
| Suministro de Tóner | 18,00 | 28,00 | 38,00 | 35,00 | 19,00 | 5,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **128,00** | **193,00** | **187,00** | **145,00** | **40,00** | **22,00** | **715,00** |
| **Porcentaje** | **17.90%** | **26.99%** | **26.15%** | **20.28%** | **5.59%** | **3.08%** | **100%** |

**GRAFICA N°1**

**COMPONENTE Nº 2. *“NECESIDADES TECNOLÓGICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 2: NECESIDADES TECNOLÓGICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Equipo de Cómputo | 50,00 | 46,00 | 36,00 | 2,00 | 2,00 | 7,00 | 143,00 |
| Impresoras | 46,00 | 44,00 | 27,00 | 15,00 | 1,00 | 10,00 | 143,00 |
| Dispositivos para el almacenamiento de información (CD, Discos de almacenamiento externo) | 33,00 | 61,00 | 37,00 | 6,00 | 6,00 | - | 143,00 |
| Cámara o video cámaras | 1,00 | 15,00 | 30,00 | 17,00 | 27,00 | 53,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **130,00** | **166,00** | **130,00** | **40,00** | **36,00** | **70,00** | **572,00** |
| **Porcentaje** | **22.73%** | **29.02%** | **22,73%** | **6.99%** | **6.29%** | **12.24%** | **100,00** |

**GRAFICA N°2**

**COMPONENTE Nº 3. *“NECESIDADES INFORMÁTICAS”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 3: NECESIDADES INFORMÁTICAS** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Conexión Internet | 39,00 | 46,00 | 39,00 | 10,00 | 9,00 | - | 143,00 |
| Necesidades de software ofimático (Excel, Word) | 41,00 | 49,00 | 36,00 | 6,00 | 6,00 | 5,00 | 143,00 |
| Necesidades de aplicativos informáticos (SIGLO XXI, SIERJU, Otro) | 36,00 | 48,00 | 35,00 | 11,00 | 11,00 | 2,00 | 143,00 |
| Cámara o video cámaras | 1,00 | 12,00 | 28,00 | 22,00 | 41,00 | 39,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **117,00** | **155,00** | **138,00** | **49,00** | **67,00** | **46,00** | **572,00** |
| **Porcentaje** | **20.45%** | **27.10%** | **24.13%** | **8.57%** | **11.71%** | **8.04%** | **100%** |

**GRAFICA N°3**

**COMPONENTE Nº 4. *“SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 4: SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Su oficina cuenta con iluminación suficiente? | 41,00 | 56,00 | 30,00 | 15,00 | 1,00 | - | 143,00 |
| Su oficina cuenta con espacio suficiente para el desempeño de su función? | 36,00 | 55,00 | 36,00 | 12,00 | 4,00 | - | 143,00 |
| Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de su función? | 32,00 | 57,00 | 39,00 | 6,00 | 7,00 | 2,00 | 143,00 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad físicas para el desempeño de su función? | 32,00 | 58,00 | 23,00 | 12,00 | 13,00 | 5,00 | 143,00 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de su función? | 32,00 | 52,00 | 42,00 | 9,00 | 6,00 | 2,00 | 143,00 |
| Considera que el mobiliario (Escritorio, silla) es adecuado para el desempeño de su función? | 26,00 | 44,00 | 41,00 | 22,00 | 8,00 | 2,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **199,00** | **22,00** | **211,00** | **76,00** | **39,00** | **11,00** | **858,00** |
| **Porcentaje** | **23.19%** | **37.53%** | **24.59%** | **8.86%** | **4.55%** | **1.28%** | **100%** |

**GRAFICA N°4**

**COMPONENTE Nº 5. *“TALENTO HUMANO”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 5: TALENTO HUMANO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Qué tan satisfecho se encuentra con los temas que son desarrollados en las capacitaciones que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla? | 31,00 | 42,00 | 41,00 | 12,00 | 3,00 | 14,00 | 143,00 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la atención a las necesidades de formación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. | 1,00 | 65,00 | 39,00 | 12,00 | 5,00 | 21,00 | 143,00 |
| Que tan satisfecho se encuentra con proceso de selección de personal. | 37,00 | 38,00 | 37,00 | 13,00 | 4,00 | 14,00 | 143,00 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales. | 24,00 | 65,00 | 34,00 | 6,00 | - | 14,00 | 143,00 |
| Qué tan satisfecho se encuentra con las capacitaciones de la ARL. | 27,00 | 77,00 | 9,00 | 14,00 | 10,00 | 6,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **120,00** | **287,00** | **160,00** | **57,00** | **22,00** | **69,00** | **715,00** |
| **Porcentaje** | **16.78%** | **40.14%** | **22.38%** | **7.97%** | **3.08%** | **5,00%** | **100%** |

**GRAFICA N°5**

**COMPONENTE Nº 6. *“SISTEMAS DE INFORMACIÓN”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 6: SISTEMAS DE INFORMACIÓN** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Qué tan satisfecho se encuentra con la utilidad que le presta el portal web de la Rama Judicial | 33,00 | 52,00 | 42,00 | 4,00 | 4,00 | 8,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **33,00** | **52,00** | **42,00** | **4,00** | **4,00** | **8,00** | **143,00** |
| **Porcentaje** | **23.08%** | **36.36%** | **29.37%** | **2,80%** | **2.80%** | **5.59%** | **100%** |

**GRAFICA N°6**

**COMPONENTE Nº 7. *“ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 7: ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Está usted de acuerdo con la manera que el Consejo Seccional de la Judicatura Tolima, Administra la Carrera Judicial? | 35,00 | 68,00 | 24,00 | 5,00 | 3,00 | 8,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **35,00** | **68,00** | **24,00** | **5,00** | **3,00** | **8,00** | **143,00** |
| **Porcentaje** | **24.48%** | **47.55%** | **16.78%** | **3.50%** | **2.10%** | **5,59%** | **100%** |

**GRAFICA N°7**

**COMPONENTE Nº 8. “*PLAN NACIONAL DE DESARROLLO”***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 8: PLAN NACIONAL DE DESARROLLO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| En el Marco del Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1753 de 2015, "**Todos por un nuevo País"**, conoce usted el capítulo cuarto, asignado al sector justicia titulado "Seguridad, Justicia y Democracia para la construcción de la paz? | 25,00 | 41,00 | 24,00 | 8,00 | 10,00 | 35,00 | 143,00 |
| **TOTAL** | **25,00** | **41,00** | **24,00** | **8,00** | **10,00** | **35,00** | **143,00** |
| **%** | **17.48%** | **28.67%** | **16.78%** | **5.59%** | **6.99%** | **24.48%** | **100%** |

**GRAFICA N°8**

**ANALISIS DE RESULTADOS**

Teniendo en cuenta cada uno de los componentes consultados en la encuesta, los servidores judiciales contestaron de la siguiente manera: Muy satisfechos 24,86% Satisfechos 32,15%, para un total de 57,01% de servidores judiciales que tienen una muy alta percepción de la gestión administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Seccional de la Judicatura.

Un 24,17% consideraron que no son suficientes los elementos tecnológicos, administrativos y las capacitaciones suministradas por la organización, para una calificación deficiente y un 13,89% califica como Malo los componentes de la encuesta realizada, teniendo mayor incidencia en esta calificación negativa el componente de *“Necesidades Básicas”* las que hace relación a las herramientas administrativas como papelería, tóner, lapiceros y elementos de archivo.

Y finalmente un 4,92% No sabe, No responde, teniendo mayor incidencia en esta calificación negativa el componente de *“Plan nacional de desarrollo”, “Necesidades tecnológica”* en especial cámaras y videos.

**7.2 SATISFACCIÓN DE USUARIOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

El objetivo de la encuesta es medir la satisfacción de los servidores judiciales frente a los servicios prestados por los Juzgados Administrativos del Circuito de Ibagué a fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan una oportuna toma de decisiones para mejorar el desempeño de los procesos que se adelantan al interior de la Rama Judicial del Tolima, así como implementar acciones de mejora tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de los usuarios.

En esta encuesta se evaluaron 3 componentes con sus diferentes preguntas, que constituyen un monitoreo a la calidad de los servicios prestados por los Juzgados Administrativos de Ibagué.

Componente:

* Actitud del Servicio del Funcionario que lo Atendió.
* Rapidez para atender su requerimiento o consulta.
* Apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes.

|  |
| --- |
| **CALIFICACIÓN** |
| **Excelente** |
| **Muy Buena** |
| **Buena** |
| **Regular** |
| **Mala** |

**COMPONENTE: ACTITUD DEL SERVICIO DEL FUNCIONARIO QUE LO ATENDIÓ.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **TOTAL** |
| **220** | **18** | **0** | **2** | **0** | **240** |

**ANÁLISIS:**

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 99.17% de que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. En cuanto a la tensión regular equivalente al 0.83%, se presentó en los juzgados segundo y quinto Administrativos.

**COMPONENTE: APOYO Y ORIENTACIÓN EN LA SOLUCIÓN A SUS SOLICITUDES**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **TOTAL** |
| **219** | **18** | **1** | **2** | **0** | **240** |

**ANÁLISIS:**

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 99.17% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 0.83%, cree que la rapidez es regular en los juzgados segundo y quinto Administrativos.

**COMPONENTE: RAPIDEZ PARA ATENDER SU REQUERIMIENTO O CONSULTA.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **TOTAL** |
| **219** | **18** | **1** | **2** | **0** | **240** |

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 98.75% de que el apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes es excelente; 0.42%, cree que es buena en el Juzgado duodécimo administrativo y el 0.83%, cree que el apoyo y orientación es regular en los juzgados segundo y quinto Administrativos.

**7.3 SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE LA CABECERA DE CHAPARRAL:**

Se detalla los resultados de las encuestas PQRS del Palacio de Justicia realizadas en el año 2017. Número de encuestas del periodo = 18**. Encuesta de Satisfacción PRQS**

**Componente: Atención en recepción.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATENCION EN RECEPCION** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Amabilidad y cortesía | 10 | 4 | 4 | 0 |
| 2. La información proporcionada fue clara y suficiente | 11 | 4 | 3 | 0 |
| 3. El personal utiliza lenguaje claro | 10 | 4 | 4 | 0 |
| 4. Considera Usted que hubo un adecuado respeto por su privacidad | 18 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

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

**Componente: Oportunidad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDAD** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. El tiempo de atención fue razonable | 18 | 0 | 0 | 0 |
| 2. la respuesta a la consulta es satisfactoria y clara. | 14 | 4 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

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

**Componente: Infraestructura**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFRAESTRUCTURA** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Estado de limpieza de las instalaciones y Comodidad | 12 | 3 | 3 | 0 |
| 2. Las Instalaciones son de fácil ubicación en el Municipio | 18 | 0 | 0 | 0 |
| 3. La señalización es clara | 16 | 2 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

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

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

**Componente: Evaluación General**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUACION GENERAL** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Considera que la calidad general del servicio fue | 10 | 4 | 4 | 0 |

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANALISIS:**  Población atendida: 1676  Despachos judiciales: 7  Resultado: Un promedio de 236,5 solitudes en cada despacho.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicador General del Palacio de Justicia de Chaparral** | | | | **Instancia** | **Resueltos** | **Atendidos** | | Constitucionales | 403 | 405 | | Justicia ordinaria Civil (Circuito). | 155 | 175 | | Justicia ordinaria Civil (1 municipal) | 180 | 190 | | Justicia ordinaria Civil (2 municipal) | 145 | 148 | | Justicia Ordinaria Penal (Circuito) | 96 | 148 | | Justicia Ordinaria Penal(1 municipal) | 180 | 198 | | Justicia Ordinaria Penal(2 Municipal | 242 | 255 | | Justicia Ordinario Familia | 140 | 157 | | **Total Casos** | **1541** | **1676** | |  |  |  |   En la tabla se evidencia el comportamiento de los procesos atendidos y resueltos por juzgado en las instancias Constitucionales y según la Naturaleza del asunto |

En términos generales el Palacio de Justicia durante el año 2017 se recibió 1676 solicitudes de procesos judiciales de los cuales 1541 fueron resueltos con una eficiencia del 87,9 %. Cumpliendo hasta el momento con la meta y objetivo propuesto, esto se debe en gran parte a la implementación del código general del proceso, debido a que se cuenta con buenas salas de audiencia que permiten cumplir en términos la evacuación de las solicitudes, generando una justicia ágil para los usuarios. Igualmente en la justicia penal se evacuan las audiencias con una periodicidad muy corta lo que permite que trimestralmente se cumpla con la meta alcanzada.

En comparación al informe de revisión del año 2016, se logra evidenciar que bajo el porcentaje de excelencia en la atención del usuario, aunque no es insatisfactoria, se debe fortalecer en capacitaciones y charlas formativas por parte de los líderes de los procesos y de la Dirección del SGCMA, para incentivar a la mejora en la recepción del usuario, utilizando un lenguaje apropiado que permita la comprensión de los requerimientos de todos.

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

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

**8. ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN OPERATIVO EN CUMPLIMIENTO AL NUMERAL 9.3.2 DE LA ISO 9001:2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Propuesta integral de reordenamiento 2017 previa actualización mapa judicial | 1 | 3 | 300% |
| Propuesta de reordenamiento por especialidad de acuerdo necesidad del servicio y a la demanda de justicia | 4 | 3 | 75% |
| Registro actualizado de Jueces(as) de paz. | 2 | 2 | 100% |
| Reuniones con los Jueces(as) de Paz acuerdos PSAA08-4977 de 2008 y PSAA08-5300 de 2008 | 5 | 5 | 100% |
| Reuniones con Jueces(as) del S. Responsabilidad Penal para Adolescentes Ley 1098 de 2006. | 4 | 4 | 100% |
| Reuniones Comité Intersectorial de seguimiento SPA Decreto 0268 de 2010 Modificado Decreto 0491 de marzo/2012 | 4 | 4 | 100% |
| Establecer los turnos de disponibilidad, Fines de semana, festivos, vacaciones de semana santa, judiciales (…) | 1 | 1 | 100% |
| Realizar control y seguimiento a la Defensa Judicial de la Rama Judicial. | 4 | 4 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Reuniones periódicas Mesa Departamental de Coordinación Interjurisdiccional de la jurisdicción Indígena Acuerdo PSAA12-9614 de 2012 y PSAA13-9816 de 2013. | 4 | 4 | 100% |
| Propuestas de descongestión según la necesidad del servicio (Incluye Juzgados Administrativos y Chaparral) | 4 | 3 | 75% |
| Reuniones con el Comité Seccional de Género Acuerdo PSAA08-4552 de 2008. | 4 | 4 | 100% |
| Formular plan de actividades Comité Seccional de Género Rama Judicial y difundir los Derechos de la mujer y Perspectiva de género | 1 | 1 | 100% |
| Conmemoración día internacional de la No Violencia contra la mujer. | 1 | 1 | 100% |
| Art 102 ley 270 de 1996, Acuerdos 1 y 2 de 1996 y 024 de 1998. Comisión Seccional Interinstitucional | 12 | 12 | 100% |
| Poner en conocimiento de las autoridades competentes las situaciones de seguridad y riesgo servidores judiciales y sedes judiciales | 4 | 4 | 100% |
| Reuniones Comité Seccional Interinstitucional de Seguridad Rama Judicial Acuerdo PSAA10-007 de 2010 y Ley 1448 del 10-6-2011 | 4 | 4 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Dar respuesta oportuna a los derechos de petición presentados por usuarios internos y externos | 4 | 4 | 100% |
| Dar respuesta oportuna a las acciones de tutela interpuestas contra DSAJ, CSJ. | 4 | 4 | 100% |
| Remitir a la U. de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia solicitudes de inscripción Ley 270/96 | 12 | 12 | 100% |
| Remitir U. Registro Nacional de Abogados las solicitudes de Licencia Temporales. | 12 | 12 | 100% |
| Remitir U. Registro Nacional de Abogados las solicitudes de expedición de duplicados Tarjetas Profesionales de Abogados | 12 | 12 | 100% |
| Remitir U. Registro Nacional de Abogados las solicitudes de Reconocimiento Práctica Jurídica para optar por el título de Abogado Decreto 2150 de 1995 | 12 | 12 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Aplicar encuesta de satisfacción al usuario sobre los bienes y servicios suministrados por la DSAJ y CSJ. | 1 | 1 | 100% |
| Verificar el reporte trimestral de la estadística al SIERJU | 5 | 5 | 100% |
| Adelantar de oficio o a petición de parte el procedimiento de vigilancia judicial administrativa Acuerdo PSAA11-8716/11 | 4 | 4 | 100% |
| Atender oportunamente las quejas y reclamos o sugerencias y hacer control y seguimiento a las PQRS | 4 | 4 | 100% |
| Elaborar, consolidar, actualizar y ajustar el plan anual de adquisiciones de la DSAJ de acuerdo disponibilidad presupuestal asignada a fin de satisfacer las necesidades | 2 | 2 | 100% |
| Realizar reuniones con los jueces(as) de las diferentes especialidades | 4 | 4 | 100% |
| Realizar reuniones con los jueces(as) de los juzgados de Chaparral, con el fin de mantener, adecuar el SIGCMA | 2 | 2 | 100% |
| Realizar reuniones Comité de Control Interno Acuerdo PSAA12-9293 de 2012 | 4 | 4 | 100% |
| Realizar reuniones Comité Seccional de Archivo Acuerdo PSAA03-1746 de 2003. | 4 | 4 | 100% |
| Formular el plan de mejoramiento, mantenimiento, ampliación, construcción y/o adquisición de sedes para la infraestructura física propia del sector. | 1 | 1 | 100% |
| Autorizar al Director S. A.J., de Ibagué para la celebración de contratos según acuerdos del CSJ. | 4 | 4 | 100% |
| Tramitar situaciones administrativas de jueces, empleados relacionadas con permisos de estudio. | 4 | 4 | 100% |
| Tramitar situaciones administrativas de jueces, empleados relacionadas con permisos de residencia | 4 | 4 | 100% |
| Tramitar situaciones administrativas de jueces, empleados relacionadas con conceptos de traslados y su notificación | 4 | 4 | 100% |
| Autorizar el cierre extraordinario de los despachos judiciales por razones de traslado de instalaciones, orden público, fuerza mayor, caso fortuito Acuerdo No. 433 de 1999 | 1 | 3 | 300% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Mantener, actualizar y documentar el SIGCMA en el CSJ, DSAJ, Juzgados Administrativos y de Chaparral Tolima | 1 | 1 | 100% |
| Adelantar jornadas integrales de Organización Espacios Físicos Saludables en coordinación con la ARL, en Despachos Judiciales (Ergonomía, Psicosocial entre otros) | 10 | 10 | 100% |
| Socializar, postular e implementar el SIGCMA en los Juzgados Civiles del Circuito de Restitución de Tierras | 2 | 2 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Presentar a la comunidad el Informe de Gestión de la Sala Administrativa del CSJ, en cumplimiento Acuerdo PSAA07-4091 DE 2007- PSAA13-10027 del 6-11-2013 | 1 | 1 | 100% |
| Registro de la D. S. A. J., de Ibagué en el SECOP II, portal de la contratación pública del Estado. | 1 | 1 | 100% |
| Capacitaciones en la sede Colombia Compra Eficiente para los Acuerdos Marcos | 1 | 1 | 100% |
| Registro de la DSAJ de Ibagué en la tienda virtual del Estado. | 1 | 1 | 100% |
| Registro del Plan Anual de Adquisiciones en el SECOP II el portal de contratación Pública del Estado | 1 | 1 | 100% |
| Proyección para iniciar el registro de procesos contractuales en la tienda virtual del Estado, Acuerdos Marcos | 1 | 1 | 100% |
| El Director Seccional mediante circulares fija lineamientos a los líderes de los procesos sobre el principio de transparencia y métodos de prevención de la corrupción. | 1 | 1 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Realizar reuniones mensuales Comité Seccional del SIGCMA | 12 | 12 | 100% |
| Realizar reuniones de la Hora Calidad para reforzar conceptos del SIGCMA | 12 | 12 | 100% |
| Mantener la calificación de calidad del CSJ, DSAJ, Juzgado Administrativos y Chaparral Tolima en cumplimiento a las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2015 | 1 | 1 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Brindar apoyo a la E.J.R.L.B., para adelantar actividades académicas programadas dentro del Plan Nacional de Formación para Ibagué | 0 | 0 | 0% |
| Realizar reuniones Grupo Seccional de apoyo Acuerdo PSAA00-964 de 2000 en coordinación con la E., J.R. L.B. | 12 | 12 | 100% |
| Expedir los actos administrativos que resulten de las etapas de los concursos de mérito de empleados de Ibagué | 4 | 4 | 100% |
| Identificar los sujetos calificables periodo 2016, para hacer la calificación integral de servicios de los jueces de la República de Ibagué Acuerdo PSAA14-10285 de 2014 | 1 | 1 | 100% |
| Practicar visitas a los despachos judiciales para calificar factor organizacional | 1 | 1 | 100% |
| Consolidar el Factor Calidad de acuerdo a las calificaciones que reporten los superiores de los jueces Ibagué | 1 | 1 | 100% |
| Evaluar el factor rendimiento o eficiencia relacionado con el movimiento y trámite de procesos | 1 | 1 | 100% |
| Evaluar el factor publicaciones | 1 | 1 | 100% |
| Consolidar la calificación integral de servicios de los jueces de la República de Ibagué Acuerdo PSAA14-10281 | 1 | 1 | 100% |
| Reportar a la Unidad de Administración de la carrera judicial las vacantes de jueces el último día hábil del mes | 12 | 12 | 100% |
| Publicar las vacantes definitivas de empleados que se presenten en el Distrito | 12 | 12 | 100% |
| Aprobar en Sala los Actos Administrativos de inscripción, actualización y exclusión del Registro Nacional de Escalafón y proceder a expedir y notificar en cumplimiento Acuerdo 724 de 2000 | 4 | 4 | 100% |
| Programa de ergonomía | 9 | 9 | 100% |
| Programa Psicosocial | 4 | 4 | 100% |
| Programa de Medicina Preventiva | 10 | 10 | 100% |
| Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST) | 11 | 11 | 100% |
| Programa de Seguridad Industrial | 4 | 4 | 100% |
| Programa de Gestión de Emergencias | 4 | 4 | 100% |
| Matriz de riesgos y peligros | 2 | 2 | 100% |
| Gestión de seguridad vial | 2 | 2 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Adelantar ante los tribunales el trámite respectivo para dar cumplimiento al Acuerdo No. 1360 de 2002, Condecoración “José Ignacio de Márquez al Mérito Judicial” | 1 | 1 | 100% |
| Formular Cronograma Actividades Bienestar Social | 1 | 1 | 100% |
| Día Internacional de la Mujer | 1 | 1 | 100% |
| Día del Secretario y la Secretaria | 1 | 1 | 100% |
| Día de la Madre | 1 | 1 | 100% |
| Día del Padre | 1 | 1 | 100% |
| Celebración día del Tamal | 1 | 1 | 100% |
| Día del Amor y la Amistad | 1 | 1 | 100% |
| Día Dulce | 1 | 1 | 100% |
| Vacaciones Recreativas | 1 | 1 | 100% |
| Semana Cultura | 1 | 1 | 100% |
| Semana Artesanal | 1 | 1 | 100% |
| Día Nacional de la Justicia | 1 | 1 | 100% |
| Celebración de los Cumpleaños | 12 | 12 | 100% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | % DE CUMPLIMIENTO |
| Dar aplicación a nivel seccional del Acuerdo PSAA14-10160 del 12-6-2014 por el cual se adopta el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial | 2 | 2 | 100% |
| Mantener y fortalecer el programa No. 1 del Plan de Gestión Ambiental, compras verdes, obras civiles entre otras | 2 | 2 | 100% |
| Mantener y Fortalecer el programa No. 2 del Plan de Gestión Ambiental para el control y consumo de papel. | 2 | 2 | 100% |
| Implementar y fortalecer el programa No. 4 del Plan de Gestión Ambiental para el ahorro y uso eficiente del agua | 2 | 2 | 100% |
| Implementar y mantener el Programa No. 5 del Plan de Gestión Ambiental en el ahorro y uso eficiente de la energía. | 2 | 2 | 100% |
| Mantener y fortalecer el Programa No. 6 del Plan de Gestión Ambiental gestión integral de los residuos sólidos. | 2 | 2 | 100% |
| Realizar la inscripción de la entidad en el organismo competente como una entidad generadora de residuos sólidos. | 1 | 1 | 100% |

Durante el año 2017 se programaron 342 actividades dentro del Plan Operativo y se ejecutaron un total de 344, realizando dos (2) adicionales, una en el componente No. 1 en la actividad Reordenamiento judicial y la otra en el componente No. 4 Autorizar el cierre extraordinario de despachos judiciales por orden público, caso fortuito o fuerza mayor, arrojando un porcentaje anual del 100.58%

## DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS:

El 2017 presentó un buen comportamiento en el desempeño de los procesos de la organización. Los cuadros que se presentan a continuación ilustran los resultados y cumplimiento de los indicadores de gestión en los temas de mayor relevancia para la organización. Estos son:

**9.1 ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL:**

**ANALISIS:**

**ANÁLISIS:** 

**9.2 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:**

**ANÁLISIS:** RESULTADO DEL INDICADOR: 0%- INDICADOR ANUAL- NO HAY MEDICIONES PROGRAMADAS PARA EL PERIODO. Durante el cuarto trimestre de 2017 no se adelantaron procesos de LICITACION PUBLICA por lo tanto no hubo adjudicaciones por esta modalidad. La Entidad solo adelanta este tipo de procesos cuando se cumplen los requisitos de cuantía y condiciones establecidas en la normatividad vigente para esta modalidad. Fuente: Asistencia Legal DSAJ Ibagué.

**ANÁLISIS:** Durante el año 2017, no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2017. Fuente: Almacén - Servicios Técnicos DSAJ Ibagué.

**9.3 ASISTENCIA LEGAL:**

Durante el año 2017, los resultados en el primero, segundo y tercer trimestre del año, no se cumplió con las metas establecidas, tal y como se puede evidenciar en el análisis de resultados, sin embargo en el cuarto trimestre se obtuvo un rendimiento del 98.36%, por lo que se hizo necesario formular la siguiente acción de mejora:

* Mediante acta No. 1 del 22 de mayo de 2017, se lleva a cabo reunión por medio del cual se formula acción de mejora y se acuerda que la responsabilidad de dar respuesta a los derechos de petición está a cargo de las profesionales DIANA ROCIO PORTELA SIERRA y MÓNICA LORENA ZULUAGA PATIÑO, pues, en el primer trimestre de 35 derechos de petición 31 fueron atendidos oportunamente y 4 por fuera del término legal, estos últimos a cargo de la Doctora Diana Roció Portela Sierra.
* Posteriormente con acta No. 2 del 10 de julio de 2017, se hace seguimiento al segundo trimestre evidenciando que se recibieron 115 derechos de petición de los cuales 63 fueron contestados oportunamente y 52 de manera extemporánea algunos en tres (3) días y otros en 64 días a cargo de la Doctora Diana Roció Portela Sierra.
* Con acta No. 3 del 17 de agosto del presente año, se continúa con el seguimiento a los derechos de petición del mes de julio observando que de 50 peticiones, todos fueron resueltos dentro del término legal.
* El 3 de octubre del presente año, mediante acta No. 4 se llevó a cabo reunión de seguimiento determinando que de 161 derechos de petición, se tramitaron oportunamente 136, arrojando un resultado porcentual de cumplimiento del 84.47%. Se continúa con la acción de mejora No. 11080 abierta hasta el 31 de diciembre de 2017, como medio de control.

**9.4 AUDITORÍA INTERNA:**

**9.5 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:**

**9.6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:**

**9.7 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL:**

**9.8 GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:**

**9.9 GESTIÓN HUMANA:**

**ANÁLISIS:**

**9.10 GESTIÓN TECNOLÓGICA:**

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

**ANÁLISIS:**

.

**ANÁLISIS:**

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

**ANÁLISIS:**

**9.12 MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**

**ANÁLISIS:**

**ANÁLISIS:**

**9.13 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

**ANÁLISIS:**

**ANÁLISIS:**

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

**ANÁLISIS:**

**9.15 REORDENAMIENTO JUDICIAL:**

**ANÁLISIS:**

El Rango es 5, desarrollando la siguiente fórmula de la ITS, ((0.8\*([221]-[208]/[208]) + ((0.2\*([89]-[81]/[81])), dando como resultado el valor de .0.7%.

**ANÁLISIS:**

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

**ANÁLISIS: su medición es anual.**

**9.16 GESTIÓN DOCUMENTAL:**

**ANÁLISIS:**

**9.17 GESTIÓN DE SEGURIDADY SALUD OCUPACIONAL:**

**ANÁLISIS:**

**ANÁLISIS:**

**ANÁLISIS:**

Conforme a lo observado, de los dieciocho procesos de gestión que miden la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad, tres (3) generan incumplimiento, es decir que existe un cumplimiento del 88.88% de las metas establecidas.

Sobre el particular vale la pena observar las variables siguientes como las más relevantes en los resultados encontrados:

Calidad del Servicio Prestado: Durante el 2017 se presentaron dos (2) situaciones que pudieron haber afectado ostensiblemente el resultado:

* El paro judicial en algunos Despachos Judiciales, aspecto en el cual el Consejo Superior intentó dirimir el conflicto sin hacer parte del proceso.
* La reforma a la justicia en la que desaparecía el Consejo Superior de la Judicatura.
* Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo e Índice de Severidad por Accidentes de Trabajo en el Proceso Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional: Es quizá los indicadores más complejos de medir, debido a que pese a que se capacita en la prevención del riesgo, no se exime que pueda suceder, luego la fórmula es muy estricta.
* El Indicador “Cobertura Institucional de las Actividades de la Oficina Seccional de la Auditoría Ibagué”, No se cumplió con la meta establecida debido a que la Unidad de Auditoría del Consejo Superior de la Judicatura no ordenó la visita a los Despachos Judiciales que se encuentran radicados en los diferentes Municipios del Distrito Judicial de Ibagué, a pesar que dentro del plan operativo 2017, se tenía programado como actividades nacionales las visitas de 225 Juzgados por visitar; ejecutándose tan solo del 24%.

**9.18 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ.**

## CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Durante el 2017 se presentaron un total de 1 producto y/o servicios no conforme en el siguiente proceso:

| **No** | **No ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **ESTADO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 11097 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA | Auditoría Interna de Calidad | Producto No Conforme | Se ha evidenciado que las tarjetas profesionales de los señores Ángela Patricia Rondón Lozano, Fredy Alexander Rico Castaño y Virginia Garcés Garcés, presentaron error en los apellidos. Acción Cerrada 29-09-2017. |
| Total Abiertas: | | | 0 |  |  |
| Total Cerradas: | | | 1 |  |  |

La mayoría de los productos no conformes se presentan en los procesos de Administración de la Carrera Judicial y Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia.

Esta situación obedece a los siguientes aspectos:

El alto volumen de la información que manejan estos dos procesos.

Son los procesos con mayor número de usuarios que deben atenderse.

No obstante, es importante resaltar el bajo número de productos no conformes si se compara con la población atendida (supera los 10.000).

Otro hecho que vale la pena destacar es que a la fecha todos los productos no conformes se encuentran cerrados y fueron atendidos oportunamente.

**10.2 PRODUCTOS NO CONFORMES JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **PROCESO** | **RADICACIÓN PROCESO** | **HALLAZGO** | **Acción Correctiva y/o Preventiva Adelantada** |
| 1 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 733013333001-2015-00238-00 | Error de digitación en el nombre del demandante | Corregida mediante auto del 17/02/2017 |
| 2 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 733013333007-2014-00789-00 | Incongruencia entre la parte considerativa y resolutiva de la sentencia | Corregida mediante auto del 5-5-2017 |
| 3 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333009-2013-00705-00 | Error de digitación de un número en una fecha en la parte resolutiva de la sentencia | Corregida el 5-5-2017, Numeral tercero de la sentencia. |
| 4 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333008-2016-00214-00 | Error en el apellido de la demandada en el aplicativo justicia siglo XXI. | Corregida mediante actuación procesal |
| 5 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333008-2016-00214-00 | Error en el apellido de la demandada en la sentencia. | Corregido el 27-4-2017 mediante providencia. |
| 6 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333009-2017-00155-00 | En el auto admisorio en la parte demandada quedó mal denominada | Se profiere providencia y se corrige el error de transcripción. |
| 7 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333009-2016-00160-00 | En el auto admisorio la parte demandada quedó mal denominada | Se profiere providencia y se corrige el error de transcripción. |
| 8 | Se profiere providencia y se corrige el error de transcripción. | 730013333009-2016-00264-00 | Los términos de la contestación de la demanda se corrieron conforme al CPACA y no al CGP como la ley 472 de 1998. | Mediante constancia secretarial se señalaron los términos conforme al CGP. |
| 9 | Reparación Directa | 730013331007-2012-00008-00 | Providencia sin la firma del Juzgado origen | Se subsana emitiendo el auto admitiendo el llamamiento el 21-6-2017. |
| 10 | EJECUTIVO | 2016-00388-00 | Tanto en el sistema siglo XXI como en el expediente se dejó constancia de la iniciación del término de 30 días para contestar, no siendo el propio para esta clase de medio de control. | Se corrige mediante constancia secretarial dejando constancia en el expediente y el sistema siglo XXI. |
| 11 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 2014-00660-00 | Se detectó que en la providencia que ordenó remitir a cobro coactivo la sanción impuesta por el Despacho, se enunció un nombre distinto al abogado sancionado. | Mediante providencia se corrige el nombre del abogado sancionado. |
| 12 | Incidente de Desacato | 2016-00439-00 | En la providencia que sancionó por incumplimiento se cambió el nombre de la funcionaria incidentada. | Mediante auto se corrigió el nombre de la parte incidentada que resultó sancionada. |

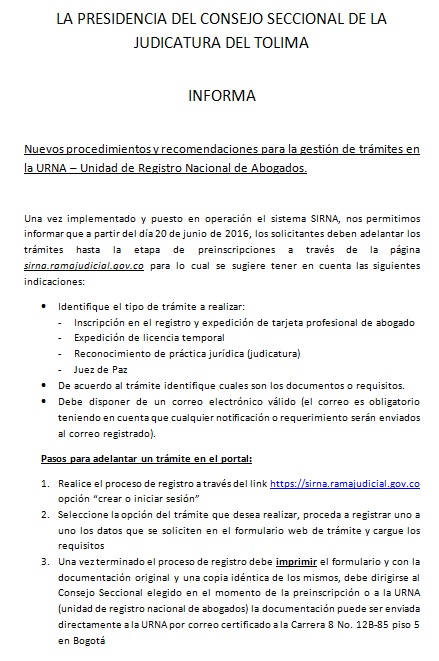
## RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

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

**11.1. AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD**

La auditoría interna de calidad se llevó a cabo los días 17, 18 y 19 de Agosto de 2017, a cargo del Doctor WILLIAMS ESPINOSA SANTAMARÍA, profesional universitario de la UDAE y Coordinador Nacional del SIGCMA, dando como resultado los siguientes:

* Se evidencia que el Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima, implementó una encuesta de satisfacción a las partes interesadas internas abordando los aspectos de la norma NTC ISO 9001:2015, con resultados que arrojan aspectos que permiten la mejora continua.
* Se evidencia mediante Circular CSJTOC17-8 de 2017 la Planeación de las reuniones del Comité del SIGCMA a realizarse durante el año 2017.
* Se evidenció el respectivo orden del día y los listados de asistencia, así como las respectivas actas en las cuales se hace seguimiento de las tareas asignadas.
* Para el seguimiento del Plan Operativo se diseñó un tablero de control que permite evidenciar el avance y la trazabilidad de los mismos.
* Se evidenció mediante documento “Propuesta Integral de Reordenamiento, para el año 2017, previa actualización de Mapa Judicial”, documento remitido a la Dra. Gloria Stella López Jaramillo, Presidenta del CSJ, mediante oficio CSJTOOPP17-139 del 27/01/2017.
* Como quiera que la Plataforma ITS no funciona al 100%, sólo en el 0.1%, el Consejo Seccional diseñó una tabla dinámica en Excel, mediante la cual lleva la medición de los indicadores proceso por proceso, con todas las variables, de tal forma que el sistema se mantiene fortalecido.
* En Gestión de la Información Estadística se evidencia mediante oficios CSJTOOP17-1213 al CSJTOOP17-1222, el seguimiento que se hace para el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo PSAA16-10476 del 01/03/2016.
* Se evidenció que el Plan de Comunicaciones fue aprobado mediante acta 04 de abril de 2017 y se resaltan las estrategias en la cartelera y se cuenta con una matriz de seguimiento.
* Con el fin de mejorar la atención a los usuarios relacionados con el SIRNA (Sistema de Información del Registro Nacional de Abogados) y frente a las dificultades que se han presentado, se creó el siguiente instructivo:



* Se resalta el logro del Proyecto: RESCATE IMAGEN CORPORATIVA Y/O REPUTACIÓN CORPORATIVA CULTURA JUDICIAL POR EL BUEN TRATO ESTAMOS CAMBIANDO Y TÚ?: Se ganó el premio POSITIVA PREMIA, frente a 255 empresas.
* En el proceso de Infraestructura Física: Se evidenció que se están implementando los proyectos de Gestión Ambiental, tales como los nuevos diseños y remodelaciones de: La Secretaría del Tribunal Administrativo, 14 Juzgados Penales, 6 Juzgados de Familia; Adicionalmente en los nuevos contratos se planeó el diseño y ejecución de la remodelación de los cuartos de baterías sanitarias del Palacio de Justicia de Ibagué incluyendo baterías para discapacitados y el uso de los usuarios externos. Ambientes saludables y amigables, dando cumplimiento al Manual de Espacios Físicos Saludables de la Rama Judicial.
* En relación con el Acuerdo PSAA14-10160, artículo 26 se evidenció que la Dirección Seccional elaboró y aplicó una encuesta con el objetivo de mejorar la cultura de bienestar de los usuarios internos, sin embargo se aplicó también a las partes interesadas externas. La muestra fue de 904 entrevistados, en todas las sedes judiciales de Ibagué.
* En el proceso de Adquisición de Bienes y Servicios se evidenció que la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, está realizando los procesos de compra a través de la Tienda Virtual del Estado teniendo en cuenta los Acuerdos Marco.
* Se aplica la política de transparencia establecida en el SECOP2. Procesos Transaccionales. Se puede evidenciar el Contrato IP021 del SECOP2, en las obligaciones del contratista se lee: *“: El CONTRATISTA, deberá cumplir con todas las normas y leyes colombianas sobre el medio ambiente (a nivel nacional, regional y local) que se encuentren vigentes durante el término de este contrato. El Contratista deberá en todo momento minimizar el impacto ambiental de cualquier actividad realizada por él en el desarrollo de este contrato, de conformidad con las normas aplicables. El Contratista conoce y acepta que las autoridades competentes nacionales, regionales o locales que tengan jurisdicción sobre el área donde realizará las actividades podrán disponer la suspensión de las actividades objeto de este contrato hasta que el Contratista cumpla con dichas normas y leyes ambientales o subsane los efectos causados por el incumplimiento de dichas normas y leyes, motivo por el cual, asumirá las consecuencias que se deriven frente al contrato cuando la suspensión de las actividades le sea imputable.”*  Constituyéndose un compromiso solido con el Sistema de Gestión Ambiental
  + 1. **Procesos del Consejo Seccional de la Judicatura del Tolima y Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Ibagué.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se evidencia en el formato de Acta que no está actualizada la imagen Institucional conforme a lo establecido en el Acuerdo Número PSAA16-10559.  Evidencia: Acta No. 001 del 22/03/2017: Comité de Calidad.  Nota: Debe trabajarse con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 2 | Se evidencia que en el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, se identificó el producto No Conforme de las tarjetas profesionales de los señores: Ángela Patricia Rondón Lozano, Fredy Alexander Rico Castaño y Virginia Garcés, los cuales presentaban error en los nombres. Dicho producto No conforme fue identificado y notificado al nivel central mediante los oficios CSJTOOP17-1314; CSJTOOP17-1341; CSJTOOP17-1364, sin embargo, no fueron documentadas en el Sistema ITS. Se requiere Coordinación con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 3 | En el Mapa de Riesgos del Proceso de Infraestructura Física, no se evidencia el riesgo anticorrupción, Ley 141 de 2011. (No conformidad menor) |
| 4 | En el proceso de Gestión Tecnológica se evidencia que no se hace el seguimiento debido a la prestación del servicio del usuario interno. ( No conformidad mayor) |
| 5 | En relación con el Procedimiento para el Desarrollo de Competencias Específicas en los Servidores Judiciales se evidencia que no existe el Plan de Competencias, ni tampoco se diligenciaron los formatos F-AGH-10, ni F-AGH-11. Es importante tener presente que las NCM se detentaron y se han presentado debido al cambio de personal, producto de las listas de elegibles y a la falta de capacitación por parte del nivel central. (No conformidad mayor) |

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

No se evidenció ninguna no conformidad.

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

No se evidenció ninguna no conformidad

**11.2 FORTALEZAS**

**11.2.1 CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL IBAGUÉ TOLIMA**

**JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se evidencia que la caracterización está actualizada a la versión NTC ISO 9001:2015. |
| 2 | En el análisis de los indicadores de la Gestión de los Juzgados Administrativos se evidencia un buen análisis ajustado a la realidad y con base en los criterios estadísticos establecidos. |

**10.3 OPORTUNIDAD DE MEJORA.**

**11.3.1 CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL DE IBAGUÉ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se deben implementar las acciones de gestión respectivas de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del usuario. |
| 2 | Aunque la Seccional hace esfuerzos para realizar los procesos de formación y capacitación por Autogestión se evidencian talanqueras Institucionales para llevar a cabo las mismas, tales como; 1) riesgos profesionales; 2) quién da la comisión para asistir a procesos de formación que no impacta a la EJRLB? Ahora bien se evidencia en los oficios que se han realizado procesos de autogestión para capacitación y formación específica que se ha detectado a través de la articulación con otros procesos como Administración de la Carrera Judicial: Factor Calidad, al hacer el análisis respetivo. Sin embargo no se evidencia que la EJRLB realice las capacitaciones solicitadas, como se evidencia en el oficio CSJSAPOF15-03213 del 07/10/2015. |
| 3 | Actualizar los formatos con base en Acuerdo Número PSAA16-10559. |
| 4 | En la Seccional se realiza **La Hora Calidad**, la cual se realiza el último jueves del mes aprobado mediante Acuerdo Número 004 de enero de 2012 y mediante Circular CSJTOC1717-7 DE 2017 se socializa la planeación de la misma. Se recomienda documentar esta buena práctica. |

**11.3.2 JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ TOLIMA**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | En los Juzgados Administrativos se evidenciaron por parte del ICONTEC, tres No Conformidades Menores, a saber:   1. El procedimiento de Control de registros no establece las disposiciones y controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección y la disposición de registros, numeral 4.2.4 de la Norma NTC ISO: 2008, al respecto: 2. Se presentó el Plan de Mejora, el cual fue aprobado mediante acta No. 01 del 21/03/2017. 3. El Plan de Mejora se ejecutó y se socializó mediante acta No. 03 del 13 de junio de 2017. 4. Revisadas las actividades y el cierre de las mismas se evidenció de la primera actividad se solicitó el 17/02/2017 y la capacitación se llevará a cabo en el segundo semestre de 2017, evidencia listado de asistencia. 5. En relación con la siguiente actividad se socializó la matriz de control pero se sugirieron algunos ajustes; 6. En relación con la tercera actividad esta fue aprobada por el Consejo Seccional, pero se sugiere que se remitan al Comité Seccional de Archivo; 7. La implementación debe realizarse de forma paulatina de conformidad con el ajuste de la Ley de Archivo y la realidad presupuestal. 8. En relación con la segunda No Conformidad Menor que especifica: La Información de entrada para la revisión de la dirección no incluyó lo relativo a la conformidad del producto servicio, numeral 5.6, al respecto, conforme se especificó en el numeral anterior el Plan de Acción fue elaborado y aprobado y las acciones para el cierre de las No Conformidades Menores fueron las siguientes: 9. La primera actividad se programó y se realiza en el segundo semestre de 2017; Evidencia listado de asistencia. 10. Implementación del Procedimiento Institucional de revisión por la Alta Dirección. 11. Se evidenció que está planeado remitir el informe al Comité de Calidad y al Consejo Seccional de la Judicatura, para la sesión del mes de julio. Con lo cual se cerraría la NCM; 12. En relación con la 3 NCM: La entidad no recopila y analizan todos los datos apropiados que permitan proporcionar información sobre la satisfacción del cliente, ni el resultado de los procesos, al respecto, de acuerdo con las actividades planteadas: 13. La primera actividad se programó y realiza en el segundo semestre de 2017; evidencia listado de asistencia. 14. En relación con la segunda actividad se elaboró, se remitió al Consejo Seccional y posteriormente debe remitir al Comité Nacional de Calidad, para los fines pertinentes. 15. Elaborar un proyecto de instrumentos de Encuesta, y aplicarlo en los Juzgados Administrativos. Al respecto se evidenciaron las encuestas. Se aplicaron 88 encuestas entre el 01 de abril al 30 de junio, con un resultado bien interesante, el cual se anexa en el documento de análisis. 16. De la misma forma se evidenciaron las sugerencias las cuales fueron remitidas al Director Seccional mediante oficio JA1-1317 del 14 de julio de 2017.   Todas las evidencias fueron presentadas en el marco de la Auditoría Interna de Calidad. |

**11.3.3 NO CONFORMIDADES CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se evidencia en el formato de Acta que no está actualizada la imagen Institucional conforme a lo establecido en el Acuerdo Número PSAA16-10559.  Evidencia: Acta No. 001 del 22/03/2017: Comité de Calidad.  Nota: Debe trabajarse con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 2 | Se evidencia que en el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, se identificó el producto No Conforme de las tarjetas profesionales de los señores: Ángela Patricia Rondón Lozano, Fredy Alexander Rico Castaño y Virginia Garcés, los cuales presentaban error en los nombres. Dicho producto No conforme fue identificado y notificado al nivel central mediante los oficios CSJTOOP17-1314; CSJTOOP17-1341; CSJTOOP17-1364, sin embargo, no fueron documentadas en el Sistema ITS. Se requiere Coordinación con el Nivel Central. (No conformidad menor) |
| 3 | En el Mapa de Riesgos del Proceso de Infraestructura Física, no se evidencia el riesgo corrupción, Ley 141 de 2011. (No conformidad menor) |
| 4 | En el proceso de Gestión Tecnológica se evidencia que no se hace el seguimiento debido a la prestación del servicio del usuario interno. ( No conformidad mayor) |
| 5 | En relación con el Procedimiento para el Desarrollo de Competencias Específicas en los Servidores Judiciales se evidencia que no existe el Plan de Competencias, ni tampoco se diligenciaron los formatos F-AGH-10, ni F-AGH-11. Es importante tener presente que las NCM se detentaron y se han presentado debido al cambio de personal, producto de las listas de elegibles y a la falta de capacitación por parte del nivel central. (No conformidad mayor) |

**10.4 CONCLUSIONES**:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Se concluye que las 3 NCM de los Juzgados Administrativos del año 2016 se cierran de acuerdo a las evidencias presentadas. |

**11.5 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD ICONTEC**

La Auditoría externa del ICONTEC, se realizó durante los días , 9, 10,17,18 y 19 de Octubre de 2017 a cargo de la Doctora MÓNICA ISAZA JARAMILLO, Auditora del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y de Certificación ICONTEC, arrojando los siguientes resultados:

**11.5.1 JUZGADOS ADMINISTRATIVOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **HALLAZGO** | **EVIDENCIA** |
| 1. *“No se puede garantizar que la organización seleccione y administre las oportunidades de mejora e implemente las acciones necesarias para cumplir con los requisitos especificados.-Ibagué”* | *“No se evidencia registros de las acciones de mejora generados en los procesos y No se presenta la información analizada como entrada en el informe de revisión por la dirección”.* |
| 1. *“No se puede garantizar la preservación de los expedientes en estado inactivo (archivo), para los juzgados contenciosos administrativos ubicados en la ciudad de Ibagué”* | *Los extintores (dos unidades) disponibles en el archivo, en el momento de la auditoría se encontraron descargados (evidencia en el manómetro del extintor). Se evidenciaron expedientes sin cajas, ni control documental para algunos registros (expediente) almacenados en el archivo. Se evidencia condiciones de riesgo eléctrico al interior del archivo, debido a la cercanía de los documentos con sistema de iluminación ubicado en el techo”.* |

**11.5.2 JUZGADOS CABECERA DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL.**

**No se registran no conformidades.**

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

* *“El compromiso evidenciado por parte de los jueces y su personal de apoyo y la coordinadora de calidad, en cada uno de los despachos frente al desarrollo de las actividades del SIG.*
* *El conocimiento del personal sobre la planificación estratégica del SIG (Misión, Visión, Política de Calidad, objetivos de calidad, valores institucionales).*
* *El seguimiento aplicado por parte del juez, al desempeño del equipo de trabajo a través de jornadas de retroalimentación y evaluación de desempeño.*
* *El acompañamiento aplicado por parte del Consejo seccional de la judicatura, con la cual se aseguran los recursos necesarios para la operación.*
* *La administración de los recursos para el funcionamiento del proceso por parte de los líderes de cada proceso.*
* *La Metodología de seguimiento y control en las actividades operativas del juzgado.*
* *Los análisis evidenciados a partir de los resultados de los indicadores de gestión establecidos para los procesos.*
* *El diseño y desarrollo del plan de gestión ambiental en cual tiene como objetivo contribuir a la administración de los recursos utilizados en la gestión judicial y administrativa”.*

**11.5.2.2 Oportunidades de mejora**

* *“Es importante registrar la metodología respecto al seguimiento de los riesgos asociados a cada proceso y su correspondiente actividad de control. (Es importante registrar los protocolos a desarrollar con base en los riesgos que ofrecen un impacto y una probabilidad alta, como es el caso del riesgo público para el caso de los juzgados penales, entre otros).*
* *Es recomendable, fortalecer el registro de las actividades transversales al SIG en cada uno de los juzgados (PQR, encuestas de satisfacción del cliente, actas para la administración de recursos, registro de actas de compromisos, etc, de manera que se facilite la trazabilidad en las actividades propias del SIG)”.*

## NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS DSAJ Y CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA IBAGUÉ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **No. ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **HALLAZGO** |
| 1 | 11012 | GESTIÓN TECNOLÓGICA | Auditoría Interna de Calidad | No Conformidad Real | No se encontraron documentos que permitan inferir que se hace un seguimiento exhaustivo y permanente a la firma CONWARE, no se diligencian completamente. Acción abierta por problemas de la ITS para cerrarla, pero se realizó todo el procedimiento. |
| 2 | 11127 | GESTIÓN TECNOLÓGICA | Auditoría Interna de Calidad | No Conformidad Real | Se evidencia que no se hace seguimiento debido a la prestación del servicio al usuario interno. Se realiza todo el procedimiento acción cerrada el 30-9-2017. |
| 3 | 11128 | GESTIÓN HUMANA | Auditoría Interna de Calidad | No Conformidad Real | No existe el Plan de Competencias, ni tampoco se diligenciaron los formatos FAGH10, FAGH11. Acción se encuentra abierta. |
| 4 | 11097 | REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA | Auto Evaluación | Producto No Conforme | Se ha evidenciado que las tarjetas profesionales de los señores Ángela Patricia Rondón Lozano, Fredy Alexander Rico Castaño y Virginia Garcés Garcés, presentaron error en los apellidos. Acción Cerrada 29-09-2017. |

**12.1. NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE LOS JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **HALLAZGO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **ACCIÓN CORRECTIVA** | **FECHA** |
| 1 | No se puede garantizar la preservación de los expedientes en estado inactivo (archivo), para los juzgados contenciosos administrativos ubicados en la ciudad de Ibagué. | Auditoría Externa de Calidad ICONTEC | No Conformidad Menor | 1 Seguimiento por parte de la seccional del vencimiento de extintores. | 17-10-2017 |
| 2 Capacitación en TRD, manejo de archivo y Sigouis. | 15-6-2018 |
| 3 Realizar un estudio técnico por parte de la Unidad de Infraestructura Física, respecto a las necesidades de espacios o locaciones destinadas para los archivos de la institución. | 6-6-2018 |
| 4 Elaborar un plan que tenga por objeto definir la construcción o adecuación de espacio físicos destinados para el archivo. | 15-6-2018 |
| 5. Actualizar y ajustar el mapa de riesgos de los juzgados administrativos de Ibagué incluyendo el riesgo incendio en el proceso de Gestión Documental. | 8-2-2018 |
| 2 | No se puede garantizar que la organización seleccione y administre las oportunidades de mejora e implemente las acciones necesarias para cumplir con los requisitos especificados.-*Ibagué* | Auditoría Externa de Calidad ICONTEC | No Conformidad Menor | 1 Realizar capacitaciones en el tema de acciones de gestión por medio del Diplomado en HSEQ | 6-4-2018 |
| 2 Diseño del formato de informe de revisión para la alta dirección con la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección estandarizada a nivel nacional | 17-11-2017 |
| 3 Realización del V Conversatorio Nacional SIGCMA donde se dará énfasis en la estructura de las entradas y salidas de la revisión por la dirección y del informe de revisión para la alta dirección, tanto administrativo como judicial y presentación del formato informe de revisión para la alta dirección. | 20 y 21-11-2017 |
| 4 Aprobación del formato de informe de revisión para la alta dirección por parte del Comité de Calidad. | 31-1-2018 |
| 5 Divulgación del formato de informe de revisión para la alta dirección a nivel nacional por medio del Aula Virtual. | 9-2-2018 |
| 6 Evaluar la eficacia de la acción tomada | 22-2-2018 |

En el nivel central se presentaron un total de cuatro (4) no conformidades durante el 2017, encontrándose abierta tan solo una a la fecha de revisión del sistema de gestión de calidad.

## LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los resultados del seguimiento y medición pueden observarse en los indicadores formulados para cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad e informes de seguimiento de los planes y programas de la organización, y que han sido presentados en los numerales anteriores (desempeño de los procesos y cumplimiento de objetivos de calidad).

## DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

El desempeño de los proveedores externos es calificado por los supervisores designados por la Dirección Seccional de Administración judicial, durante la etapa de Postcontractural mediante la Ficha Técnica de Evaluación y Reevaluación del Contratista, en la que se tienen en cuenta como criterios de evaluación el cumplimiento y la oportunidad, la calidad y la ejecución del contrato.

Así mismo como medio de control respecto de aquellos oferentes que han sido contratistas con esta entidad se incluye en el pliego o en la invitación pública, como requisito técnico habilitante la condición: *“3.3 El proponente que haya suscrito contratos durante los primeros tres últimos años anteriores a la fecha de cierre de la Selección Abreviada de Menor Cuantía y acredite un puntaje de 4.0 o superior a 4.0, obtiene calificación habilitante (Cumple); Y quien haya sido calificado con un puntaje inferior a 4.0 no obtiene calificación habilitante (No Cumple)”.*

1. **EFICACIA EN LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

Durante el 2017 se elaboraron tres (3) acciones preventivas con el fin de mitigar los riesgos de los procesos.

De este total, terminado el 2017 tan solo se encontraban abiertas seis (6) es decir menos del 6%.

Esto demuestra la cultura preventiva en la organización, que no solo se demuestra con este componente sino con las oportunidades de mejora que se adelantan y que quieren ir más allá del cumplimiento de los requisitos de la norma.

El cuadro siguiente muestra la situación encontrada.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **No. ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **HALLAZGO** |
| 1 | 11126 | MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA | Auditoría Interna de Calidad | No Conformidad Real | El Mapa de Riesgo del Proceso Mejoramiento de la Infraestructura Física, no se evidencia el riesgo CORRUPCIÓN, Ley 1474 de 2011. Cerrada el día 10-8-2017. |
| 2 | 11012 | GESTIÓN TECNOLÓGICA | Auditoría Interna de Calidad | No Conformidad Real | No se encontraron documentos que permitan inferir que se hace un seguimiento exhaustivo y permanente a la firma CONWARE, no se diligencian completamente. Acción abierta por problemas de la ITS para cerrarla, pero se realizó todo el procedimiento. |
| 3 | 11127 | GESTIÓN TECNOLÓGICA | Auditoría Interna de Calidad | No Conformidad Real | Se evidencia que no se hace seguimiento debido a la prestación del servicio al usuario interno. Se realiza todo el procedimiento acción cerrada el 30-9-2017. |

De la misma manera se incorporó a manera de auto evaluación el riesgo “CORRUPCIÓN” en los siguientes procesos:

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se observan un total de dos (2) oportunidades de mejora tomadas en la entidad, de las cuales una (1) se encuentra cerrada y una (1) se encuentra todavía abierta.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **No. ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **HALLAZGO** |
| 1 | 11004 | ASISTENCIA LEGAL | Incumplimiento de Indicador | Oportunidad de Mejora | Se encuentra dentro del indicador Requerimientos Atendidos no se están respondiendo dentro del término legal en el primer trimestre de 2017. Acción Cerrada. |
| 2 | 110080 | ASISTIENCIA LEGAL | Incumplimiento de Indicador | Oportunidad de Mejora | Se continúa con la respuesta a requerimientos atendidos de manera extemporánea en el segundo y tercer trimestre de 2017. Acción Abierta. |

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

## CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **CAUSA** | **GENERADA POR** |
| 1 | **La actualización de la Norma ISO 9001:2015, y por ende la NTCGP 1000**. | Cambios en la norma. |
| 2 | **Cambios en la Normatividad Vigente** | Cambios normativos como resultado de actos legislativos, leyes y/o decretos que incorporan, modifican, , restringen el accionar de la administración de justicia, lo que puede originar a la Rama Judicial a re-direccionar los recursos de inversión previstos, es el caso de la reforma de equilibrio de poderes que introducen cambios significativos en el aparato judicial, especialmente en los órganos de gobierno, administración y de paso atentando contra la autonomía e independencia judicial, estabilidad laboral de los servidores judiciales. |
| 3 | **El cambio de Personal** | El ingreso de personal de carrera como resultado del concurso de mérito, genera cambios importantes en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. |
| 4 | **Recorte Presupuestal** | El ingreso de personal de carrera como resultado del concurso de mérito, genera cambios importantes en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad. |