

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 2018**

**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 (e) SIGCMA

**INFORME DE GESTIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

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 2018.
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 2018

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. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

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

17. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

18. 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 del Tolima mediante circular CSJTOC18-3 del 9 de enero de 2018, programó y ejecutó de manera mensual reuniones de control y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, con los líderes de cada proceso, con el fin de revisar su conveniencia, adecuación, eficacia y su alineación frente a la planeación estratégica, de ello como prueba documentada se tienen las actas de cada comité con sus respectivos soportes.

# INFORME DE RESULTADOS PLAN DE MANTENIMIENTO Y MEJORAMIENTO DEL SIGCMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

Para la Seccional Tolima, es importante continuar con el fortalecimiento y mantenimiento de las dos oportunidades de mejora que fueron formuladas en el año 2017, 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. |

**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 2018 se presentaron un total de 8 QRSs en la Seccional Tolima, las cuales fueron resultas de manera oportuna así:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TIPO | FECHA | CLIENTE | No. OFICIO DE RTA | FECHA |
| Queja | 30-1-2018 | Ana Francina Rodríguez | CSJTOOP189-331 | 08-2-2018 |
| Sugerencia | 12-12-2018 | Pualo Andrey Diaz Ardila | Directamente ITS | 29-01-2018 |
| Queja | 30-1-2018 | Linda Paola Rubio Ayala | CSJTOOP18225 Y 226 | 30-1-2018 |
| Queja | 30-1-2018 | Viviana Dahyan Prieto Cubillos | Directamente ITS | 8-2-2018 |
| Sugerencia | 12-2-2018 | Gelber Gómez Rozo | CSJTOOP18-408, 409 | 15-2-2018 |
| Queja | 09-5-2018 | Mónica Alejandra Bonilla | CSJTOOP18-1306 | 22-05-2018 |
| Reclamo | 18-5-2018 | Jorge Augusto Rivera C | CSJTOOP18-1309 | 22-5-2018 |
| Queja | 9-5-2018 | Rosa Elena Cuspoca | CSJTOOP18-1312 | 22-5-2018 |

**6.1 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 2018, 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:

**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 103 encuestados 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 | 5 | 18 | 44 | 31 | 4 | 1 | 103 |
| Suministro de Lapiceros y Lápices | 3 | 14 | 39 | 33 | 12 | 2 | 103 |
| Suministro de Perforadoras, Grapadoras | 3 | 16 | 43 | 15 | 19 | 7 | 103 |
| Suministro de elementos para el archivo | 2 | 13 | 44 | 23 | 15 | 6 | 103 |
| Suministro de Tóner | 3 | 9 | 29 | 34 | 23 | 5 | 103 |
| **TOTAL** | **16** | **70** | **199** | **136** | **73** | **21** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **3.1%** | **13.59%** | **38.64%** | **26.41%** | **14.17%** | **4.08%** | **100%** |

**GRAFICA N°1**

**ANÁLISI:** El 17% en necesidades básica para el servidor judicial cumplió con las expectivas; El 39% el servicio es deficiente; El 40% el servicio no cumple con las expectativas y el 4% No sabe/ No responde.

**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 | 5 | 53 | 33 | 6 | 4 | 2 | 103 |
| Impresoras | 5 | 36 | 27 | 15 | 14 | 6 | 103 |
| Dispositivos para el almacenamiento de información (CD, Discos de almacenamiento externo) | 7 | 34 | 31 | 6 | 14 | 11 | 103 |
| Cámara o video cámaras, scanner, Grabadoras | 5 | 43 | 19 | 15 | 5 | 16 | 103 |
| Sala de audiencias | 10 | 42 | 15 | 7 | 2 | 27 | 103 |
| **TOTAL** | **32** | **208** | **125** | **49** | **39** | **62** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **6%** | **40%** | **24%** | **10%** | **8%** | **12%** | **100%** |

**GRÁFICA No. 2**

**ANÁLISIS:** El 46% en necesidades tecnológicas para el servidor judicial cumplió con las expectativas; El 24% el servicio es deficiente; El 18% el servicio no cumple con las expectativas y el 12% No sabe/ No responde.

**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 | 6 | 45 | 22 | 11 | 17 | 2 | 103 |
| Necesidades de software ofimático (Excel, Word) | 10 | 42 | 26 | 8 | 11 | 6 | 103 |
| Necesidades de aplicativos informáticos (SIGLO XXI, SIERJU, TYBA y Otros) | 5 | 32 | 27 | 11 | 14 | 14 | 103 |
| Utiliza usted el correo Institucional | 29 | 52 | 10 | 5 | 0 | 7 | 103 |
| ¿Con qué frecuencia consulta usted la página web de la Rama Judicial link Consejo Seccional de la judicatura del Tolima http//:www.ramajudicial.gov.co? | 18 | 56 | 15 | 5 | 0 | 9 | 103 |
| **TOTAL** | **68** | **227** | **100** | **40** | **42** | **38** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **13.20%** | **44.08%** | **19.42%** | **7.77%** | **8.16%** | **7.38%** | **100%** |

**GRAFICA N°3**

**ANÁLISIS:** El 57% de los servidores judiciales considera que el servicio en necesidades informáticas cumplió con las expectativas; El 20% considera que el servicio es deficiente; El 16% considera que es malo y el 7% No sabe/ No responde.

**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? | 29 | 44 | 13 | 12 | 4 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con espacio suficiente para el desempeño de sus funciones? | 28 | 46 | 20 | 5 | 3 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con la ventilación suficiente para el desempeño de sus funciones? | 23 | 42 | 20 | 8 | 9 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de seguridad físicas para el desempeño de sus funciones? | 19 | 42 | 26 | 10 | 5 | 1 | 103 |
| Su oficina cuenta con las condiciones de ruido exigidas para el desempeño de sus funciones? | 20 | 38 | 23 | 9 | 11 | 2 | 103 |
| Considera que el mobiliario (Escritorio, silla, puesto de trabajo) es adecuado para el desempeño de sus funciones? | 16 | 40 | 25 | 9 | 12 | 1 | 103 |
| **TOTAL** | **135** | **252** | **127** | **53** | **44** | **7** | **618** |
| **Resultado Porcentual** | **21.84%** | **40.78%** | **20.55%** | **8.58%** | **7.12%** | **1.13%** | **100%** |

**GRAFICA N°4**

**ANÁLISIS:** El 63% de los servidores judiciales considera que el servicio en infraestructura física cumple con sus expectativas; El 21% es deficiente; El 16% es malo y el 1% No sabe/ No responde.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 5: TALENTO HUMANO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| Está usted satisfecho se encuentra con los temas que son desarrollados en las capacitaciones que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla? | 3 | 26 | 28 | 3 | 7 | 36 | 103 |
| Está usted satisfecho se encuentra con la atención a las necesidades de formación que ofrece la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla?. | 3 | 26 | 23 | 6 | 7 | 38 | 103 |
| Está usted satisfecho con la oportunidad en el pago de la nómina y demás prestaciones sociales?. | 22 | 53 | 23 | 1 | 1 | 3 | 103 |
| Está usted satisfecho con las actividades desarrolladas por la ARL Positiva? | 9 | 53 | 25 | 4 | 4 | 8 | 103 |
| Está usted satisfecho con las actividades de Bienestar Social? | 4 | 36 | 21 | 9 | 11 | 22 | 103 |
| **TOTAL** | **41** | **194** | **120** | **23** | **30** | **107** | **515** |
| **Resultado porcentual** | **8%** | **38%** | **23%** | **4%** | **6%** | **21%** | **100%** |

**GRAFICA N°5**

**ANÁLISIS:** El 46% de los servidores judiciales considera que el servicio del área de Talento Humano cumple con sus expectativas; El 23% es deficiente; El 10% es malo y el 21% No sabe/ No responde.

**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? | 10 | 65 | 20 | 5 | 2 | 2 | 103 |
| **TOTAL** | **10** | **65** | **20** | **5** | **1** | **2** | **103** |
| **Resultado porcentual** | **11%** | **62%** | **19%** | **5%** | **1%** | **2%** | **100%** |

**GRAFICA N°6**

**ANÁLISIS:** El 73% de los servidores judiciales considera que el servicio del Sistema de Información de la Rama Judicial cumple con sus expectativas; El 19% es deficiente; El 6% es malo y el 2% No sabe/ No responde.

**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? | 12 | 62 | 24 | 0 | 0 | 5 | 103 |
| Conoce usted el Acuerdo PSAA16-10618 de 2016 sobre calificación integral de servicios de los servidores judiciales? | 17 | 66 | 7 | 1 | 0 | 12 | 103 |
| Conoce usted el Plan Nacional de Formación de la Rama Judicial | 9 | 40 | 12 | 4 | 5 | 33 | 103 |
| **TOTAL** | **38** | **168** | **43** | **5** | **5** | **50** | **309** |
| **Resultado Porcentual** | **12%** | **54%** | **14%** | **2%** | **2%** | **16%** | **100%** |

**GRAFICA N°7**

**ANÁLISIS:** El 66% de los servidores judiciales considera que la administración de la Carrera Judicial del Consejo Seccional de la Judicatura cumple con sus expectativas; El 14% es deficiente; El 4% es malo y el 16% No sabe/ No responde.

**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? | 32 | 38 | 2 | 2 | 2 | 27 | 103 |
| **TOTAL** | **32** | **38** | **2** | **2** | **2** | **27** | **103** |
| **Resultado Porcentual** | **31%** | **37%** | **2%** | **2%** | **2%** | **26%** | **100%** |

**GRAFICA N°8**

**ANÁLISIS:** El 68% de los servidores judiciales dicen conocer el capítulo 4° asignado al sector Justicia, titulado “Seguridad, Justicia y Democracia para la construcción de la paz” de la Ley 1753 de 2015 “**Todos por un nuevo país”**; El 2% ha escuchado hablar de ella; 2% no la conoce y el 26% No sabe/ No responde.

**COMPONENTE N° 9. “SALUD OCUPACIONAL”**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 9: SALUD OCUPACIONAL** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| ¿Sabe usted cómo se reporta un accidente de trabajo? | 9 | 54 | 17 | 2 | 4 | 17 | 103 |
| ¿Sabe usted cómo es el procedimiento para reportar una enfermedad laboral? | 8 | 45 | 23 | 4 | 3 | 20 | 103 |
| ¿En algún momento ha sentido usted Estrés Laboral? | 12 | 38 | 21 | 9 | 7 | 16 | 103 |
| ¿Conoce usted conductas de acoso laboral? | 14 | 36 | 11 | 4 | 9 | 29 | 103 |
| ¿Sabe usted que es un incidente y un accidente? | 21 | 53 | 10 | 2 | 2 | 15 | 103 |
| **TOTAL** | **64** | **226** | **82** | **21** | **25** | **97** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **11%** | **44%** | **17%** | **4%** | **5%** | **19%** | **100%** |

**GRÁFICA N°9.**

**ANÁLISIS:** Si bien es cierto este componente corresponde a una respuesta de SI/NO, se puede concluir que el 56% tiene conocimiento sobre los temas de un accidente de trabajo, de acoso laboral; El 16% tienen poco conocimiento sobre los temas del presente componente; El 9% no tiene conocimiento sobre estos temas y no está de acuerdo como se formuló la pregunta y 19% Considera que la calificación de la pregunta no corresponde a su medición y por tanto respondieron No sabe/No corresponde.

**COMPONENTE N° 10. “PERSPECTIVA DE GÉNERO”**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **COMPONENTE 10: PERSPECTIVA DE GÉNERO** | | | | | | | |
| **DESCRIPCIÓN** | **5,00** | **4,00** | **3,00** | **2,00** | **1,00** | **NS/NR** | **No. Encuestas** |
| ¿Conoce usted el ordenamiento jurídico que reglamenta la perspectiva de género? | 7 | 43 | 18 | 4 | 1 | 30 | 103 |
| ¿Ha proferido decisiones con perspectiva de género? | 2 | 17 | 13 | 1 | 11 | 59 | 103 |
| ¿Conoce usted mecanismos de prevención, protección y erradicación de violencia de género? | 6 | 33 | 28 | 3 | 3 | 30 | 103 |
| ¿Le gustaría vincularse cómo formador o facilitador en temas de perspectiva de género? | 6 | 20 | 10 | 2 | 3 | 62 | 103 |
| ¿Conoce usted cómo está integrado el Comité Seccional de Género? | 3 | 20 | 19 | 4 | 7 | 50 | 103 |
| **TOTAL** | **24** | **133** | **88** | **14** | **25** | **231** | **515** |
| **Resultado Porcentual** | **4%** | **26%** | **17%** | **3%** | **5%** | **45%** | **100%** |

**GRÁFICA N° 10.**

**ANÁLISIS:** En cuanto al componente sobre perspectiva de género el 30% considera tener conocimientos sobre el tema; El 17% considera que conoce de algunos temas descrito; El 8% no conocen de estos temas y el 45% considera que la pregunta no corresponde al modo de calificación, siendo una pregunta de SI/NO, por lo tanto, respondieron que no saben / No responden.

Por lo anterior, en los componentes 8, 9 y 10 se deberán reformar la forma de calificación de la pregunta para así establecer con más claridad si el servidor judicial tiene o no conocimiento de los temas allí relacionados.

**ANÁLISI COMPOMENTE No. 9 SALUD OCUPACIONAL**

Si bien es cierto, las preguntas de los componentes 9 y 10 quedaron mal formulada frente al nivel de satisfacción, calificación y descripción, se tomó como referencias los porcentajes arrojados por la descripción de la calificación (Muy Satisfecho, Satisfecho y Deficiente) como SÍ y (Malo, Muy malo y No sabe/No responde) como NO, donde se puede entender que:

* El 72.23% tienen conocimientos sobre los temas descritos en el componente; Y el 27.77% no saben/ no responden.

**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** |
| **NS/NR** |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **NS/NR** | **TOTAL** |
| **216** | **21** | **1** | **0** | **0** | **2** | **240** |

**ANÁLISIS:**

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 98.75% de que la actitud del servicio del funcionario que lo atendió es excelente. En cuanto a la respuesta NS/NR, el resultado fue del 0.83%, se presentó en los juzgados cuarto y décimo Administrativos.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **NS/NR** | **TOTAL** |
| **213** | **24** | **1** | **0** | **0** | **2** | **240** |

**ANÁLISIS:**

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 98.75% la rapidez que el servidor judicial atiente los requerimiento o consultas es excelente; El 0.83%, NS/NR que la rapidez es regular en los juzgados cuarto y décimo Administrativos.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EXCELENTE** | **MUY BUENA** | **BUENA** | **REGULAR** | **MALA** | **NS/NR** | **TOTAL** |
| **211** | **27** | **0** | **0** | **0** | **2** | **240** |

Se puede deducir que al hacer la suma de la calificación Excelente y Muy buena se obtiene un porcentaje del 99.16% de que el apoyo y orientación en la solución a sus solicitudes es excelente; 0.84%, NS/NR, en los juzgados cuarto y décimo Administrativos.

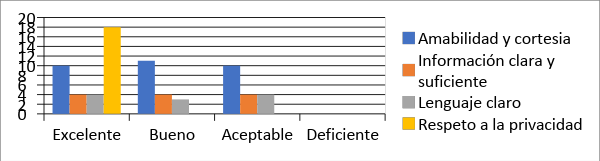
**7.3 SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS JUZGADOS DE LA CABECERA DE CHAPARRAL:**

**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 2018. Número de encuestas del periodo = 15**. Encuesta de Satisfacción PRQS**

**Componente: Atención en recepción.**

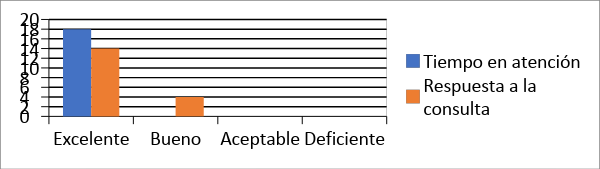
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ATENCION EN RECEPCION** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Amabilidad y cortesía | 9 | 3 | 3 | 0 |
| 2. La información proporcionada fue clara y suficiente | 10 | 3 | 2 | 0 |
| 3. El personal utiliza lenguaje claro | 9 | 3 | 3 | 0 |
| 4. Considera Usted que hubo un adecuado respeto por su privacidad | 15 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |



* La amabilidad, cortesía, y el respeto al usuario se ve reflejado en la percepción que tienen los usuarios de los Juzgados de Chaparral, nótese que un número mayor de los encuestados califica la atención al cliente como excelente.

**Componente: Oportunidad**

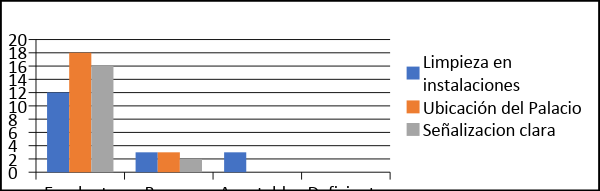
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **OPORTUNIDAD** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. El tiempo de atención fue razonable | 15 | 0 | 0 | 0 |
| 2. la respuesta a la consulta es satisfactoria y clara. | 12 | 3 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |



* El 100% de las personas encuestadas opinan que el tiempo de atención es excelente, lo que notablemente se ve reflejada en la oportunidad del servicio.

**Componente: Infraestructura**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFRAESTRUCTURA** | **EXCELENTE** | **BUENO** | **ACEPTABLE** | **DEFICIENTE** |
| 1. Estado de limpieza de las instalaciones y Comodidad | 9 | 3 | 3 | 0 |
| 2. Las Instalaciones son de fácil ubicación en el Municipio | 15 | 0 | 0 | 0 |
| 3. La señalización es clara | 13 | 2 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

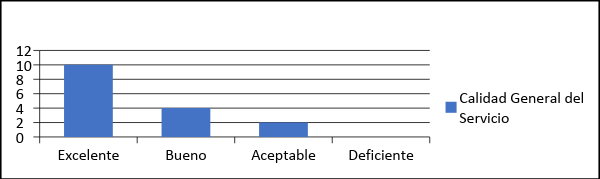


* El 83.3 % de las personas encuestadas opinan que la limpieza en las instalaciones y la comodidad de las mismas es excelente, el 8.3 % opinan que es bueno y el 8.3 indican que es aceptable.
* El 100% de los encuestados opinan que es excelente la ubicación del palacio de justicia.

* 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 | 3 | 2 | 0 |



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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANALISIS:**  Población atendida: 1479  Despachos judiciales: 7  Resultado: Un promedio de 211.2 solitudes en cada despacho.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicador General del Palacio de Justicia de Chaparral** | | | | **Instancia** | **Resueltos** | **Atendidos** | | Constitucionales | 395 | 395 | | Justicia ordinaria Civil (Circuito). | 145 | 158 | | Justicia ordinaria Civil (1 municipal) | 149 | 180 | | Justicia ordinaria Civil (2 municipal) | 142 | 145 | | Justicia Ordinaria Penal (Circuito) | 95 | 148 | | Justicia Ordinaria Penal(1 municipal) | 175 | 198 | | Justicia Ordinaria Penal(2 Municipal | 239 | 255 | | Justicia Ordinario Familia | 139 | 146 | | **Total Casos** | **1479** | **1625** |   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 |

Durante el año 2018 se recibieron 1625 solicitudes de procesos judiciales de los cuales 1479 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 agilidad en que el código general del proceso, establece la decisión en audiencias, y al buen funcionamiento de las instalaciones del Palacio de justicia, lo que permite que sea nulo el aplazamiento de audiencias con motivo de daños en las respectivas salas.

Se cumplen 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 2017, se logra evidenciar que aunque el porcentaje de excelencia en la atención del usuario, 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 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 Numeral 2 DE LA ISO 9001:2015**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDAD | PROGRAMADAS | EJECUTADAS | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | 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 2018, 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:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **77.84%** |  | **77.77%** |

**ANALISIS:** No requiere acción de mejora.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **68.37%** |  | **74.36%** |

**ANÁLISIS:**  No requiere acción de mejora.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **92.59%** |  | **100%** |

**ANÁLISIS:** No requiere acción de mejora.

|  |  |
| --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  |
| **64.08%** |  |

**ANÁLISIS:** Se debe hacer seguimiento a este indicador.

**9.2 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **94.57%** | **105.38%** | **58.49%** | **201.68%** |

**ANÁLISIS:** Durante el tercer trimestre de 2018, se presentó incumplimiento del requisito en este indicador, se generó la no conformidad real por auto control, el plan de acción y se tiene previsto su cierre el día 30 de enero de 2019.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **0%** | **200%** | **101.75%** |

**ANÁLISIS:** No requiere acción.

**ANÁLISIS:** RESULTADO DEL INDICADOR: 0%- INDICADOR ANUAL- NO HAY MEDICIONES PROGRAMADAS PARA EL PERIODO. Durante el año 2018 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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **93.83%** | **137.50%** | **128.57%** | **117.74%** |

**ANÁLISIS:** No requiere acción.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** | **0%** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **70.59%** | **150%** | **200%** | **366.67%** |

**ANÁLISIS:** Proceso no requiere de acción.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **0%** | **100%** | **100%** |

**ANÁLISIS:** Indicador no requiere acción.

**ANÁLISIS:** Durante el año 2018, no se recibieron requerimientos complementarios para bienes y servicios no contemplados en el Plan de Adquisiciones vigencia 2018. Fuente: Almacén - Servicios Técnicos DSAJ Ibagué.

**9.3 ASISTENCIA LEGAL:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **52.38%** | **53.49%** | **68.64%** | **58.49%** |

**ANÁLISIS:** Indicador requiere que se generen no conformidades reales por incumplimiento del requisito en su defecto, se haga reestructuración de la caracterización.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** | **100%** | **95.83%** |

**ANÁLISIS:** Indicador no requiere acción.

**9.4 AUDITORÍA INTERNA:**

|  |
| --- |
| **87.71%** |

**ANÁLISIS:**

|  |
| --- |
| **39.37%** |

**ANÁLISIS:**

|  |
| --- |
| 84% |

**ANÁLISIS:**

**9.5 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** |  |  |

**ANÁLISIS:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** |  |  |

**9.6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** | **99.55%** | **99.10%** |

**9.7 GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **81.25%** |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **100%** |  |  |

**9.8 GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **84.65%** |  | **81.80%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **34.25%** | **65.50%** | **87.75%** | **99.99%** |

Los recursos para el pago de la nómina durante el año 2018, permanecieron en la cuenta corriente por el término de un (1) día, dando estricto cumplimiento a lo ordenado por el artículo 15 del decreto 359 de 1995.

|  |  |
| --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO AÑO 2018** |  |
| **4.6 VECES LA META** |  |

**9.9 GESTIÓN HUMANA:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **73.33%** |  | **80%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **87.25%** | **95.22%** | **97.68%** | **97.99%** |

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **96.94%** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUMPLIMIENTO 1ER SEMESTRE** |  | **CUMPLIMIENTO 2DO SEMESTRE** |
| **66.67%** |  | **80%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **72.57%** | **88.26%** | **82%** | **99.27%** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **13.77%** | **1.44%** | **1.77%** | **2.90%** |

**9.10 GESTIÓN TECNOLÓGICA:**

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **94.51%** |

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **94.51%** |

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

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
|  |

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
|  |

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
|  |

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

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **93.33%** |

**9.12 MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA:**

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **99.97%** |

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **100%** |

**9.13 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **68%** |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **100%** | **100%** | **100%** | **100%** |

**9.15 REORDENAMIENTO JUDICIAL:**

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
|  |

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
|  |

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%.

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
|  |

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:**

|  |
| --- |
| **CUMPLIMIENTO** |
| **45.63%** |

**9.17 GESTIÓN DE SEGURIDADY SALUD OCUPACIONAL:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1er Trimestre** | **2do Trimestre** | **3Er Trimestre** | **4to Trimestre** |
| **79.75%** | **101.80%** | **150.67%** | **0%** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 1.09% | 1.09% | 5.47% | 6.59% | 9.88% | 1.10% | 6.59% | 6.59% | 6.71% | 6.71% | 8.94% |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| 0% | 0% | 65.66% | 25.25% | 27.45% | 10.98% | 6.59% | 10.98% | 6.71% | 17.88% | 11.18% |  |

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.**

## (9.3.1 Numeral 3 de la ISO 9001:2015) 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 Garces, 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 (9.3.2 Numeral 4 ISO 9001:2015) PRODUCTOS NO CONFORMES JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | PROCESO | RADICACIÓN PROCESO | HALLAZGO | Acción Correctiva y/o Preventiva Adelantada |
| 1 | Reparación Directa | 730013333001-2015-0025200 | En la sentencia de primera instancia proferida el 31 de agosto de 2018, tanto en la parte considerativa como en la resolutiva se omitió incluir al demandante Cristian Moisés González Contreras como beneficiario del perjuicio moral, pues se omitió su nombre registrando dos veces el de la demandante Diana Marcela Martínez González. | 26 de septiembre de 2018.  Se corrige los numerales segundo y cuarto de la parte resolutiva de la sentencia proferida el 31 de agosto de 2018. |
| 2 | Ejecutivo | 730013333003-2015-0024600 | Error en el número del depósito | 19-6-2018 |
| 3 | N y R | 730013333003-2016-0051000 | Error en la fecha del acto administrativo declarado nulo | 16-4-2018 |
| 4 | Reparación Directa | 730013333753-2015-0015100 | Error en el apellido del demandante | 28-5-2018 |
| 5 | N y R | 730013333003-2014-0054200 | Se corrige el valor consignado en letras en el auto que decretó medida cautelar. | 13-8-2018 |
| 6 | Ejecutivo | 730013333003-2016-0011400 | Se corrige el valor consignado en letras en el auto que decretó medida cautelar | 23-7-2018 |
| 7 | N y R | 730013333003-2016-0045000 | Se corrige el apellido del actor consignado en la parte resolutiva de la sentencia | 16-7-2018 |
| 8 | Popular | 730013331003-2006-0003800 | Se corrige el encabezado de las partes y radicación del auto que requería informe sobre cumplimiento del fallo | 2-10-2018 |
| 9 | NRD | 730013333006-2017-0008100 | Se profirió erróneamente providencia de fijar fecha audiencia | 6-11-2018 Se deja sin efecto el auto que fija fecha audiencia y se ordena continuar con el trámite procesal. |
| 10 | NRD | 730013333006-2018-0034100 | Se indica erróneamente el nombre de apoderado a quien se le reconoce personería jurídica | 13-11-2018 Se corrige el nombre del apoderado. |
| 11 | NRD | 730013333006-2018-0034300 | Se indica erróneamente el nombre del representante legal de la entidad demandada a quien se debe notificar. | 30-10-2018 Se corrige nombre del representante legal de la entidad demandada. |
| 12 | Reparación Directa | 730013333005-2017-0040400 | Por error involuntario en el numeral primero de la parte resolutiva de la providencia del pasado 22-1-2018, por medio del cual se admitió la demanda de la referencia se anotó como parte demandada “NACIÓN- INSTITUTO NAL. PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPEC y la Unidad de Servicios Penitenciarios y Carcelarios-USPEC, cuando en realidad corresponde únicamente a la Nación- Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC” | 12-2-2018 |
| 13 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333005-2017-0005900 | Por error involuntario en el numeral primero de la parte resolutiva de la providencia del 30-3-2017 (Fl. 53), se admitió la demanda de la referencia y se anotó como demandado a la Nación- Ministerio de Educación Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, cuando en realidad corresponde a la Nación Ministerio de Educación- Fondo Nacional de prestaciones sociales del Magisterio y al Dpto. del Tolima- Secretaria de Educación Departamental, como en efecto se solicitó en la demanda. | 22-3-2018 |
| 14 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333005-2017-0010400 | Por error involuntario en el numeral primero de la parte resolutiva de la providencia del 25-5-2017, se admitió la demanda de la referencia y se anotó como demandado a la Nación –Ministerio de Educación – Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio, cuando en realidad corresponde a la Nación- Ministerio de Educación –Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio y al Dpto. del Tolima- Secretaria de Educación Departamental como en efecto se solicitó en la demanda. | 22-3-2018 |
| 15 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333005-2017-0008300 | Por error involuntario en el numeral primero de la parte resolutiva de la providencia del 18-4-2017, se admitió la demanda de la referencia y se anotó como demandado a la “Nación –Ministerio de Educación- Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio” cuando en realidad corresponde a la “Nación-Ministerio de Educación Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio” y al “Departamento del Tolima-Secretaría de Educación Departamental” como en efecto se solicitó en la demanda | 22-3-2018 |
| 16 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333005-2016-0029500 | Por error involuntario en el numeral primero de la parte resolutiva de la providencia del pasado 5 de marzo, se declaró la nulidad de todo lo actuado a partir de la audiencia inicial del 14 de noviembre de 2017 y ordenó la notificación por aviso de la demandante para que concurriera o designara nuevo apoderado dentro de los 5 días siguientes a dicha notificación, para reanudar el proceso, cuando en realidad corresponde a todo lo actuado a partir del 9 de noviembre de 2017. | 28-5-2018 |
| 17 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333005-2016-0024900 | Por error involuntario se omitió anotar como demandado al Departamento del Tolima-Secretaría de Educación del Dpto. del Tolima en el numeral primero de la parte resolutiva de la demanda. | 28-5-2018 |
| 18 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333005-2013-0058000 | Por error involuntario en el auto del 17 de noviembre de 2016, proferido dentro del proceso de la referencia se impartió aprobación a la liquidación de costas realizada por secretaría, sin especificarse que la suma por concepto de liquidación de las costas corresponde a $628.500.=M/cte como se indicó en la operación matemática efectuada y no el valor señalado en letras correspondiente a $1.018.857.= | 6-6-2018 |
| 19 | Reparación Directa | 730013333005-2016-0020600 | Por error involuntario en el auto del 26-4-2017 se omitió anotar que el llamado en garantía es una Unión Temporal denominada “Instituto Cancerológico y de Trasplante Hemopoyético del Caribe y por tanto, la respectiva notificación personal de la providencia se debía efectuar a cada uno de sus asociados | 16-4-2018 |
| 20 | Acción de Tutela | 730013333-005-2016-0043100 | Por error involuntario se anotó de manera equivocada el nombre de la accionante, se deberá corregir el mismo, de conformidad con lo consagrado en el artículo 286 del C. G. del Proceso. | 6-6-2018 |
| 21 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333-005-2016-0017400 | Por error involuntario se anotó que quien presentó el recurso de apelación fue la apoderada de la Nación-Ministerio de Educación- Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio-FOMAG y no el procurador 2016 Judicial I administrativo como en efecto sucedió, se deberá corregir el mismo, de conformidad con lo consagrado en el art. 286 del Código General del Proceso. | 6-6-2018 |
| 22 | Acción de Tutela | 730013333-005-2016-0037800 | Por error involuntario se anotó de manera equivocada el nombre del accionante, se deberá corregir el mismo, de conformidad con lo consagrado en el art. 286 del C. G. P. | 6-6-2018 |
| 23 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333-006-2017-0010400 | Error en el número de identificación de la demandante | 30-8-2018 Se emite providencia Corrigiendo el error. |
| 24 | Reparación Directa | 730013333-006-2017-0020300 | Error en el nombre del apoderado de la entidad accionada | 16-8-2018 Se emite providencia corrigiendo el error. |
| 25 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333-010-2017-00179-00 | Por error de digitación se anotó en la providencia que fijó para la audiencia inicial la que no estaba programada. | 5-4-2018 mediante auto se rectificó la fecha de la audiencia. |
| 26 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333-010-2017-0019600 | Por error de digitación se anotó en la providencia que fijó fecha para la audiencia inicial la que no estaba programada. | 5-4-2018 Mediante auto se rectificó la fecha de la audiencia. |
| 27 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333-011-2017-0023400 | Error de digitación en el asunto de un auto, se colocó rechazo demanda y era admite demanda. | 6-7-2018 Mediante auto se corrige el error. |
| 28 | Nulidad y Restablecimiento del Derecho | 730013333-011-2016-0034000 | Error de digitación en el nombre del demandante en la parte resolutiva del auto. | 10-8-2018 mediante auto se corrige el error. |

## (Numeral 9.3.2 inciso 6) de la ISO 9001:2015) 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 AUDITORIAS INTERNA DE CALIDAD**

La auditoría interna de calidad se llevó a cabo los días 16, 17 y 18 de Julio de 2018, a cargo de la Doctora **SANDRA PAOLA CASTILLO HERNÁNDEZ**, Profesional Universitario Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, arrojando el siguiente resultado:

**11.2 FORTALEZAS**

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

* En el proceso de Planeación estratégica se destaca el formato de consolidación para la realización del plan operativo anual diseñado por especialidad (Infraestructura, talento humano, congestión judicial, formación, cobro coactivo, reparto).
* Las estrategias y resultados con la incorporación de actividades lúdicas que permiten interiorizar la cultura de la calidad como un estilo de convivencia laboral y social como lo es la hora calidad estipulada para todos los empleados tanto del Consejo Seccional como de la Dirección Seccional generando un espacio lúdico donde se tratan temas de calidad entre ellos (fundamentos básicos de calidad, capacitación en la norma ISO 9001:2015, por medio de herramientas como videos, sopa de letras, coplas etc), celebración d cumpleaños y actividades de Seguridad y Salud en el trabajo, adicionalmente las actividades realizadas como el Cine Judicial para los niños de los empleados. Las campañas más felices, más humanas y el Manual de Trato Digno.
* La oportunidad demostrada en el análisis de los indicadores de gestión asociados a cada uno de los procesos de la organización.
* La madurez demostrada en la evolución del Sistema de Gestión de Calidad, logrando hacerlo funcionar en todos los niveles de la organización.
* En el proceso de adquisición de bienes y servicios se destaca el análisis de los indicadores y seguimiento de la apropiación, al igual de los formatos de los estudios previos en el cual se está incluyendo temas de responsabilidad ambiental y el compromiso anticorrupción, además de las acta de reunión y los audios como registro de la evidencia de las reuniones realizadas.
* La incorporación de objetivos y estrategias orientadas al diseño e implementación de una cultura orientada al desarrollo de una cultura de impactos ambientales por medio de la implementación de políticas de ahorro de energía, agua y uso racional de los elementos de consumo, reciclaje del papel además el cambio de las baterías sanitarias y los grifos de reducción que garantizan la mitigación del impacto ambiental.
* El diseño de uso de tablero de control utilizado para la medición de los indicadores por cada proceso y la tabulación automática de las encuestas de percepción del usuario realizada 2018.
* Se resalta la digitalización de los documentos del área de pagaduría y del proceso de gestión documental.

**11.3 JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**:

* Reuniones periódicas con los jueces lo cual permite conocimiento frente a los cambios y mejoramiento del SIGMA.
* El compromiso adquirido por cada uno de los jueces en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad.
* Los controles existentes en cada uno de los despachos judiciales como es el planificador, el archivo de vencimientos de términos y el seguimiento de los procesos judiciales, listas de chequeo, las grabadoras utilizadas como Backus de los audios de las audiencias realizadas mitigando el riesgo de pérdida de la audiencia, las salas móviles ponentes, además de las agendas y programación publicada en la página web además de las providencias copias y entregas de remanentes.
* El plan de trabajo trimestral realizado por los jueces de los juzgados administrativos para atender varias diligencias en una sola la cual crea mayor optimización de tiempo y de respuesta oportuna al usuario.
* Se resalta las capacitaciones de Gestión Documental obtenidas por parte del SENA y de la ARL y las jornadas de organización del archivo realizadas con el fin de subsanar una no conformidad realizada con el ente externo y de brindar más conocimiento a los servidores judiciales en la forma adecuada de cómo se debe conservar y preservar los documentos.
* Se resalta la excelente encuesta diseñada y realizada 18 al 28 de junio con un muestreo 240 donde es tabulada por usuario, frecuencia y juzgados.
* Se resalta la ruta del manejo de sustanciación herramientas para la inducción, adaptación y apoyo para el cargo de sustanciación la cual se da el paso a paso de las actividades a realizar para el cargo del Juzgado 9 contencioso administrativo.

**JUZGADOS CIRCUITO DE CHAPARRAL TOLIMA:**

**11.4 OPORTUNIDAD DE MEJORA.**

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

* Se recomienda articular las estrategias del Plan Sectorial de Desarrollo a los objetivos y actividades planificadas en el Plan Operativo.
* Realizar el ajuste sugerido al seguimiento de las partes interesadas y contexto de la organización, igualmente ajustar el Plan de Mantenimiento y Mejoramiento del SIGCMA.
* En la consolidación y tabulación de la QRS, se recomienda identificar el tipo de queja y cuáles son de mayor incidencia para establecer las acciones correctivas o de mejora.
* En el riesgo de corrupción se solicita que se mejore y se adicione el control de divulgación y sensibilizar en temas del código de ética y buen gobierno, valores y principios de la entidad, además de la cultura judicial por el buen trato.
* Continuar con la gestión del proyecto de digitalización de los documentos del proceso de gestión documental.
* Articular los informes de revisión de la Alta Dirección de los Juzgados Administrativos y a los Juzgados de Chaparral al informe de revisión de la alta dirección general de la Seccional teniendo en cuenta todos los literales tanto de las entradas de la revisión por la dirección como las salidas.
* Continuar gestionando otros espacios para salvaguardar los documentos y registros de la gestión documental de la Seccional.

**11.4.2 JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ TOLIMA**

* Se solicita actualizar el mapa de riesgos 2018 incluyendo el riesgo de incendio en el proceso gestión documental.
* Se recomienda que los resultados desfavorables en las encuestas se emprendan acciones de mejora como capacitación de servicio al cliente entre otras.
* Establecer en el procedimiento de acciones de gestión o en la identificación del mismo un límite en la cantidad de indecencias generadas para implantar una acción correctiva frente a las salidas no conformes presentadas en la administración de justicia teniendo en cuenta que las salidas no conformes se han estado aumentando del primer trimestre al segundo trimestre de 2018, ya que no se ha tenido en cuenta la cantidad para establecer una acción correctiva la cual debe realizarse.
* Continuar gestionando otros espacios para salvaguardar los documentos y registros de la Gestión Documental de los Juzgados Administrativos de Ibagué junto con la gestión impartida desde la Seccional.
* Se recomienda establecer un cuadro de seguimiento de las acciones de gestión realizadas para el cierre oportuno de la acción y el estado de la misma en el proceso de Mejoramiento del SIGCMA.
* Ajustar en el informe de Revisión de la Alta Dirección frente a los logros de los objetivos articulado del Plan Operativo de 2018, en el cual se denote el resultado porcentual de cada objetivo al igual que realizar un análisis más profundo de los riesgos que tiene más incidencia en que se puedan materializar y que puedan tener mayor ocurrencia en impactar considerablemente en el logro del objetivo de cada proceso e incluir el control de las grabadores personalizadas para mitigar el riesgo de no grabación de audio de las audiencias.
* El riesgo de corrupción se solicita que se mejore y se adicione el control de divulgación y sensibilizar en temas del Código de Ética y Buen Gobierno, valores y principios de la entidad, además de la Cultura Judicial por el Buen Trato.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **HALLAZGO** | **EVIDENCIA** |
| 1 | No se evidencia la toma de acciones de gestión (Preventivas, correctivas y/o de mejora) frente al Sistema de Gestión de Calidad. | Se detectaron en los procesos de Comunicación Institucional en la cual se puede establecer una acción de mejora frente al resultado desfavorable de la encuesta realizada 2018, al igual que las actividades realizadas como Cine Judicial, Campaña Más Felices, Más Humanos, Manual de Trato Digno, además del excelente diseño de los tableros de control para la medición de los indicadores y la tabulación automática de la encuesta de percepción del usuario del proceso de mejoramiento del SIGCMA, adicionalmente en el proceso Gestión Tecnológica no se evidenció la acción de mejora frente al SIGCMA, respecto a las salas virtuales de ejecución de penas y medidas creadas para no desplazar a los detenidos. Por último no se evidenció la acción de mejora de la digitación de los documentos realizada en el área de pagaduría entre otros. |
| 2 | Se observa incumplimiento en determinar el desarrollo de las competencias al igual que la toma de acciones para adquirir la competencia necesaria del personal y la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas. | No se observa la información en su totalidad del desarrollo de las competencias tanto del personal de la Dirección Seccional como del Consejo Seccional, Juzgados Administrativos y Juzgados de Chaparral, cabe resaltar que se está elaborando capacitación, pero no se está teniendo en cuenta a todo el personal porque se encuentra incompleto el diagnóstico y matriz de competencia, además no se evidencia las respectivas evaluaciones que permitan medir la efectividad de las capacitaciones realizadas en el 2018. |

**11.5 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD**

Se llevó a cabo durante los días 5, 6 y 7 de septiembre de 2018 por el Doctor LUIS CARVAJAL, arrojando los siguientes resultados:

**11.8.2 FORTALEZAS**

**11.5.1 CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA**

**Planeación Estratégica:**

* El plan Operativo y el control del plan operativo permite medir y cuantificar las actividades programadas vs ejecutadas.
* El control en carpetas de cada uno de los objetivos del Plan Operativo con sus respectivos soportes.
* El contexto de la organización donde se valoran los puntos 4.1 y 4.2 de la norma, esto es, los aspectos políticos, sociales, económicos, tecnológicos, ecológicos y legales de las personas interesadas externas e internas, se valora el seguimiento que se realiza de manera semestral.

**Administración de la Carrera Judicial:**

* La expedición de circulares en el mes de enero de cada año por medio del cual se realiza la programación de los turnos de todos los despachos judiciales en el distrito judicial de Ibagué y el Tolima.
* Las circulares y controles que se llevan en la inscripción de las personas naturales a los diferentes concursos que realiza la rama judicial a través de los consejos seccionales.

**Gestión de la Información Judicial:**

* La Seccional Tolima en coordinación con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, realiza los eventos académicos que son programados de acuerdo al diagnóstico de necesidades académicas que presentan las Seccionales a Nivel Nacional.

**11.5.2 DIRECCION SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL**

**Adquisición de Bienes y Servicios.**

* El uso de las herramientas tecnológicas como (La tienda virtual, el SECOOP I, SECOOP II), para llevar a cabo la contratación en las diferentes modalidades de los bienes que requiere el distrito y de acuerdo con el presupuesto asignado.
* Cumplimiento del principio de publicidad en todo el tema de contratación, lo cual fortalece transparencia en todos y cada uno de los procesos.
* El compromiso del recurso humano que tiene a cargo el manejo y la calificación de los procesos de contratación.
* El manejo de la trazabilidad documental electrónica que permite hacer control y seguimiento y fuera de ello contribuye a la conservación del medio ambiente.

**11.5.3 JUZGADO ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

* Publicación de providencias en la Página Web: Permiten la publicidad y transparencia del proceso permitiendo el acceso de las partes interesadas a la información y a todas las actuaciones de los procesos judiciales.
* Guía de Inducción de los Empleados Nuevos: Permite la capacitación del servidor judicial que ingresa mitigando el riesgo del cambio o rotación de personal.
* Expediente Electrónico: Porque se está en el proyecto de llegar a trabajar disminuyendo el uso del papel.
* Campaña cero papeles: Se ha tomado como experiencias exitosas de referencia en el Tribunal del Magdalena.
* Identificación de los procesos por tarjetas de colores: Permiten la identificación, ubicación de los expedientes judiciales dentro del Despacho.
* Controles para la elaboración de estadísticas: Permite la elaboración y reporte de la estadística de manera oportuna.
* Manejo de herramientas tecnológicas: Como las tabletas, computadores portátiles y las grabadoras adicionales como backups de las audiencias.

**11.5.4 JUZGADOS CIRCUITO DE CHAPARRAL TOLIMA:**

* Justicia Oportuna, respetando los términos judiciales que logran la eficiencia y agilidad en la emisión de las decisiones judiciales.
* Se resalta la organización de los juzgados que permite desarrollar las actividades sin contratiempos.
* Se evidencia el compromiso y la experiencia del recurso humano frente al desarrollo de las actividades de los despachos judiciales.
* Se refleja transparencia en la gestión de administrar justicia.
* Manejo adecuado de los recursos físicos y herramientas tecnológicas que se encuentra en cada despacho judicial, que propenden a lograr los objetivos del sistema de gestión.
* Se destaca que el palacio de justicia de Chaparral cuenta con instalaciones físicas óptimas y agradables para el desarrollo de la administración de justicia, incluyendo salas de audiencias en condiciones apropiadas para su funcionamiento.
* Uso de la nube para almacenamiento de la información del proceso: Permite conservar la información del trámite del proceso.
* Manejo de actividades didácticas para solucionar conflictos o diferencias entre compañeros: Permite mantener un ambienta de trabajo adecuado y en equipo.
* Manejo de actividades.

No se evidenció ninguna no conformidad

**11.5.5 AUDITORIA EXTERNA DE CALIDAD ICONTEC**

La Auditoría externa del ICONTEC, se realizó durante los días 5, 6 y 7 de Septiembre de 2018 a cargo del Ingeniero Mecánico LUIS CARVAJAL, Auditor del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y de Certificación ICONTEC, arrojando los siguientes resultados:

**11.5.5.1 HALLAZGOS QUE APOYAN LA CONFORMIDAD DEL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS REQUISITOS.**

**CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE A ADMINISTRACIÓN JUDICIAL**

**Planeación Estratégica**:

* El Plan operativo y el control del plan operativo que permite medir y cuantificar las actividades programadas vs ejecutadas.
* El control en carpetas de cada uno de los objetivos del Plan Operativo con sus respectivos soportes.
* El contexto de la organización donde se valoran los puntos 4.1 y 4.2 de la norma esto es, los aspectos políticos, sociales, económicos, tecnológicos, ecológicos y legales de las partes interesadas externas e internas, se valora el seguimiento que se realiza de manera semestral.

**Administración de la Carrera Judicial:**

* La expedición de circulares en el mes de enero de cada año por medio del cual se realiza la programación de los turnos de todos los despachos judiciales en el distrito judicial de Ibagué y del Departamento del Tolima.
* Las circulares y controles que se llevan en la inscripción de las personas naturales a los diferentes concursos que realiza la rama judicial a través de los Consejos Seccionales.

**Gestión de la Formación Judicial:**

* La Seccional Tolima en coordinación con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, realiza los eventos académicos de acuerdo al diagnóstico de necesidades académicas que presentan las Seccionales a nivel nacional.

**Adquisición de Bienes y Servicios:**

* El uso de las herramientas tecnológicas como (La tienda virtual, el SECOOP I, SECOOP II), para llevar a cabo la contratación en las diferentes modalidades de los bienes y servicios que requiere el distrito y del acuerdo al presupuesto asignado.
* Cumplimiento del principio de publicidad en todo el tema de contratación, lo cual fortalece la transparencia en todos y cada uno de los procesos.
* El compromiso del recurso humano que tiene a cargo el manejo y la calificación de los procesos de contratación.
* El manejo de la trazabilidad documental electrónica que permite hacer control y seguimiento y fuera de ello contribuye a la conservación del medio ambiente.

**11.5.5.2 JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ.**

* Publicación de providencias en la página web: permiten la publicidad y transparencia del proceso, el acceso de las partes interesadas a la información y a todas las actuaciones de los procesos judiciales.
* Guía de inducción de los empleados nuevos: Permite la capacitación del servidor judicial que ingresa mitigando el riesgo del cambio o rotación del personal.
* El Expediente Electrónico: Se adelanta el proyecto de llegar a trabajar disminuyendo el uso del papel, campaña cero papel. Se ha tomado como experiencias exitosas de referencia el Tribunal de Magdalena.
* Identificación de los procesos por tarjetas de colores: Permite la identificación, ubicación de los expedientes judiciales dentro del despacho.
* Controles para la elaboración de la Estadística: Permite la elaboración y reporte de la estadística de manera ágil y oportuna.
* Manejo de herramientas tecnológicas: Como tabletas, computadores portátiles y las grabadoras adicionales como Backus de las audiencias.

**11.5.5.3 JUZGADOS DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL TOLIMA**

* Justicia oportuna, respetando los términos judiciales que logran la eficacia y agilidad en la emisión de las decisiones judiciales.
* Uso de la nube para almacenamiento de la información del proceso: Permite conservar la información del trámite del proceso.
* Manejo de actividades didácticas para solucionar conflictos o diferencias entre compañeros: Permite mantener un ambiente de trabajo adecuado y en equipo.

**11.5.5.4 OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICTURA Y DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACIÓN JUDICIAL**

**Proceso Planeación Estratégica:**

Profundizar el análisis de los riesgos en cada uno de los procesos para establecer los riesgos más relevantes que influyen en los procesos y determinar las acciones más adecuadas.

**JUZGADOS ADMINISTRATIVOS DE IBAGUÉ**

1. Unificar criterios para la identificación de los procesos a través de tarjetas de colores en los despachos de los juzgados administrativos, como también los controles internos que utiliza cada juez(a).
2. Medir la humedad relativa del archivo de gestión para asegurarse que es adecuada para la conservación de los expedientes.

**JUZGADOS DEL CIRCUITO DE CHAPARRAL TOLIMA**

1. Revisar el procedimiento de verificación de la eficacia de la formación P005 del 6 de abril de 2015, en cuanto a la evaluación de la eficacia de la formación de tal manera que los supervisores puedan evaluar la aplicación de los conocimientos adquiridos en los programas de formación.
2. Suministrar capacitación o formación para que todos los responsables de los procesos presenten sus actividades en el marco de la ISO 9001:2015, incluyendo los temas de contexto, partes interesadas, mapa de riesgos y oportunidades.

## (Numeral 9.3.2 Inciso 4) ISO 9001:2015) NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS DSAJ Y CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA IBAGUÉ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **No. ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **HALLAZGO** |
| 1 | 11128 | Gestión Tecnológica | Auditoría Interna de Calidad 16 y 17 de Julio de 2018 | No conformidad Real | No se evidencia la toma de acciones de gestión (Preventivas, correctivas y/o mejora) frente al Sistema de Gestión de Calidad. **Cerrada 31/7/2018** |
| 2 | 4371 | Gestión Humana | Auto Evaluación | No conformidad Real | No se cumplió con la meta establecida en el proceso de Gestión Humana, indicador reclamos justificados del cliente interno para el pago de la nómina de Ibagué de manera oportuna. Resultado indicador 13.77%. **Cerrada 31/7/2018** |
| 3 | 4372 | Gestión Humana | Auditoría Interna de Calidad 16 y 17 de Julio de 2018 | No conformidad Real | Se observa incumplimiento en determinar el desarrollo de las competencias al igual que la toma de acciones para adquirir la competencia necesaria del personal y la evaluación de la eficacia de las acciones tomadas. **Cerrada 10/12/2018. Se prorroga** |
| 4 | 9601 | Adquisición de bienes y servicios. | Auto Evaluación | No conformidad real | Incumplimiento del requisito en el indicador Epa Plan de Adquisiciones Ibagué, arrojando un cumplimiento del 58.49% en el tercer trimestre de 2018. **Estado Abierta 31-1-2019** |

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

Durante el año 2018 los Juzgados Administrativos no les formularon no conformidades tanto en la Auditoria interna como externa.

## Numeral 9.3.2 Inciso 5) ISO 9001:2015) LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

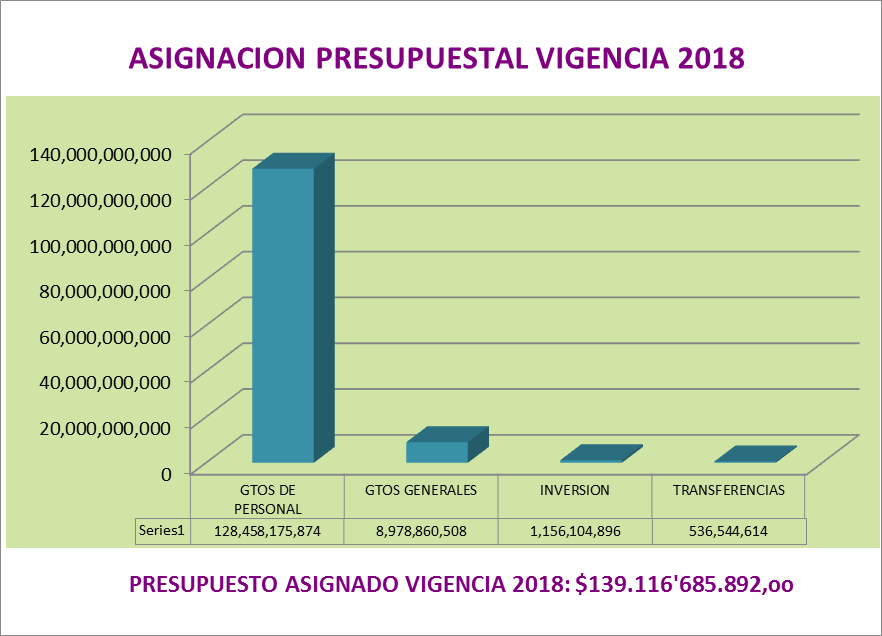
Los resultados del seguimiento y medición pueden observarse en los indicadores formulados para cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad e informes de seguimiento de los planes y programas de la organización, y que han sido presentados en los numerales anteriores (desempeño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

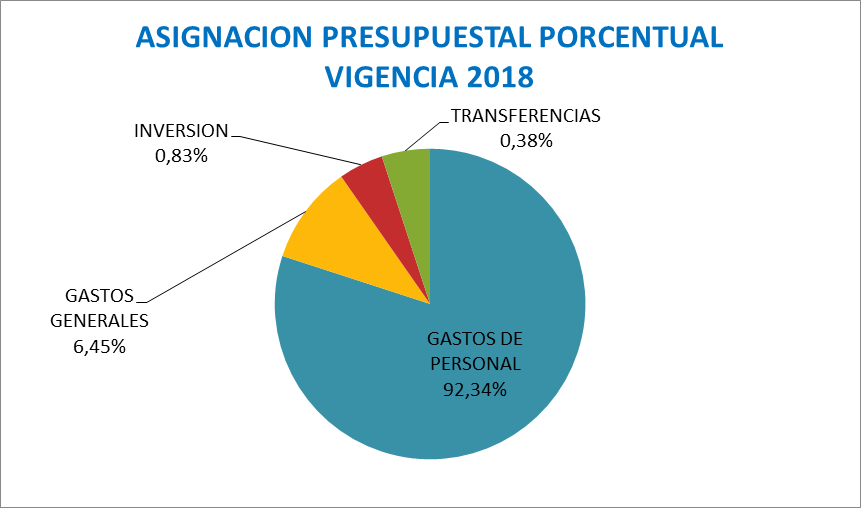
## (Numeral 9.3.2 Inciso (7) de la ISO 9001:2015) DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

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.

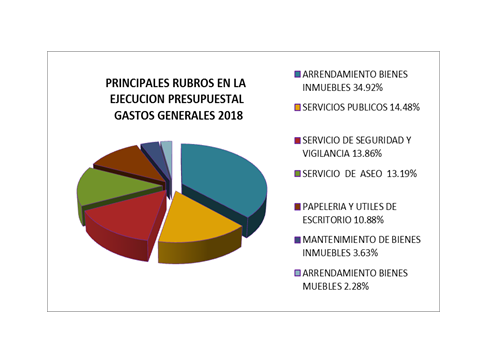
Así mismo como medio de control respecto de aquellos oferentes que han sido contratistas con esta entidad se incluye en el pliego o en la invitación pública, como requisito técnico habilitante la condición: *“3.3 El proponente que haya suscrito contratos durante los primeros tres últimos años anteriores 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)”.*

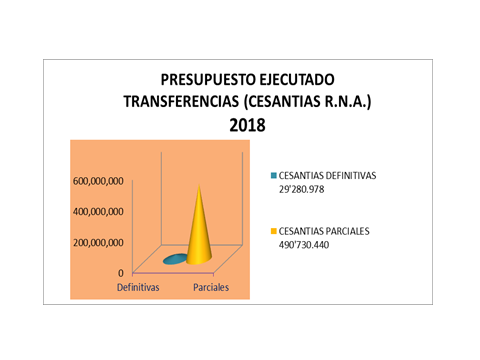
**15. Numeral 9.3.2 Inciso 7° literal d) LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**











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

Durante el 2018 se realizaron las siguientes acciones por parte de los líderes de los procesos con el fin de mitigar los riesgos de los procesos.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **No. Acta** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **HALLAZGO** |
| 1 | 1 del 1-2-2018 y acta No. 2 del 23-8-2018 | GESTIÓN DOCUMENTAL | Líder del proceso | Se actualiza el mapa de riesgos y se incorpora el riesgo “INCENDIO” |
| 2 | 1 del 2-2-2018 | GESTIÓN FIENANCIERA Y PRESUPUESTAL | Líder del proceso | Se actualiza el mapa de riesgos, no se hace cambio alguno. Mediante acta No. 2 del 24-8-2018 se actualiza la matriz de riesgos conforme a los lineamientos dados por la auditoría interna. |
| 3 | 1 del 9-2-2018 | MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA | Líder del proceso | Se actualiza el mapa de riesgos, no se hace cambio alguno. |
| 4 | 1 del 9-2-2018 | GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL | Líder del proceso | Se actualiza la matriz de riesgos, no se hacen cambios trascendentales. |
| 5 | 1 del 12-2-2018 | ASISTENCIA LEGAL | Líder del proceso | Se actualizad la matriz de riesgos, no se hacen cambios trascendentales. |
| 6 | 1 del 12-2-2018 | GESTIÓN TECNOLÓGICA | Líder del Proceso | Se actualiza matriz de riesgos, no se hacen cambios trascendentales. |
| 7 | 1 del 13-2-2018 | MEJORAMIENTO DEL SIGCMA, COMUNICAICIÓN INSTITUCIONAL Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA | Líder del proceso | Se actualizan la matriz de riesgos de los tres procesos, no se hacen cambios trascendentales. Sin embargo mediante acta No. 3 del 22-8-2018 se hace nuevamente actualización de la matriz de riesgos. |
| 8 | 1 del 15-2-2018 | GESTION HUMANA | Líder del proceso | Se actualiza la matriz de riesgos, no se hace cambios trascendentales. |
| 9 | 1 del 20-2-2018 | ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | Líder del proceso | Se actualiza la matriz de riesgos, No se hace cambios, sin embargo mediante Acta No. 2 del 24-8-2018 Se actualiza el riesgo corrupción conforme a las indicaciones dadas por la auditoría interna del 17-7-2018. |
| 10 | 1 del 6-3-2018 | PLANEACIÓN ESTRATÉGICA, ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL, GESTIÓN DE LA FORMACION JUDICIAL, REORDENAMIENTO JUDICIAL Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA | Líder del proceso | Se actualiza la matriz de riesgos, se hacen ajuste conforme a las instrucciones dadas por la auditoría interna realizada el pasado mes de julio de 2018. |
| 11 | 4 del 23-3-2018 | AUDITORIA INTERNA | Líder del proceso | Se actualiza la matriz de riesgos sin cambios trascendentales. |

Esto demuestra la cultura preventiva en la organización, sin embargo falta trabajar un poco más sobre la administración del riesgo tal y como lo reza la norma ISO 9001:2015 en su numeral 6.0.

## 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 | 11547 | Mejoramiento del Sistema Integrado y Control de la Calidad | Auto control | Oportunidad de Mejora | Implementación en Excel del tablero de control para la medición de indicadores denominado “MATRIZ DE INDICADORES. **Cerrada 31-8-2018** |
| 2 | 0001 | Administración de la Carrera Judicial | Auto Control | Oportunidad de Mejora | Control y seguimiento al Proceso de Administración de la Carrera Judicial. **Abierta 30-4-2019** |
| 3 | 0001 | Gestión de la Información Estadística | Auto Control | Oportunidad de Mejora | Aplicar control y seguimiento a la gestión estadística de los Despachos Judiciales. **Cerrada 15-10-2018** |
| 4 | 0001 | Planeación Estratégica | Auto Control | Oportunidad de Mejora | Implementación y aplicación del cuadro de necesidades generales: **Cerrada 28/11/2018** |
| 5 | 11081 | Asistencia Legal | Auto Control | Oportunidad de Mejora | Implementación de control y seguimiento a las actuaciones de los apoderados en el aplicativo EKOGUI en el Proceso de Asistencia Legal. **Cerrada 30/11/2018** |
| 6 | 9885 | Seguridad y Salud en el Trabajo. | Auditoría Interna de Calidad | Oportunidad de Mejora | Implementación Proyecto Cultura Judicial por el Buen Trato “Estamos cambiando y tú” **Cerrada 31/08/2018** |
| 7 | 4876 | Gestión Documental | Auto Control | Oportunidad de Mejora | Digitalización de las órdenes de pago del área Financiera – Pagaduría. **Cerrada 31/8/2018.** |
| 8 | 8937 | Gestión Financiera y Presupuestal | Auto Control | Oportunidad de Mejora | Verificar, controlar los pagos de aportes ley 100 de la Nómina General de los servidores judiciales. **Cerrada 31/08/2018** |
| 9 | 11129 | Gestión Tecnológica | Auditoría Interna de Calidad | Oportunidad de Mejora | Implementación tecnológica de correos electrónicos para el distrito judicial de Ibagué y Municipios del Tolima. **Cerrada 31/7/2018** |
| 10 | 0001 | Comunicación Institucional | Auto Control | Oportunidad de Mejora | Con el fin de controlar y optimizar las QRSS, se hace necesaria la mejora continua, con la finalidad de satisfacción de los usuarios de la administración de justicia, realizando la consolidación y trámite de las QRSS. **Cerrada 30/11/2018** |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 | **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. |
| 2 | **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. |
| 3 | **Recorte Presupuestal** | Sin duda alguna, los recortes presupuestales en cualquier empresa o institución, generan traumatismos y cambios drásticos en un Sistema de Gestión de Calidad. |

**CONCLUSIÓN**

Nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente SIGCMA, es eficaz, eficiente, adecuado y conveniente.