



*Consejo Superior  
de la Judicatura*

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

Consejo Seccional de la Judicatura  
Sala administrativa, Dirección Ejecutiva Seccional de  
Administración Judicial y Sistema Acusatorio Penal  
Bucaramanga - SAP

Bucaramanga  
2014



## Tabla de contenido

1. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	4
SISTEMA ACUSATORIO PENAL (SAP).....	5
2. RESULTADOS DE AUDITORIAS .....	5
3. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE.....	11
4. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO .....	15
5. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS .....	17
6. ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES PREVIAS EFECTUADAS POR LA DIRECCIÓN 18	
7. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	18
8. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA CONTINUA.....	19
9. GESTIÓN DEL RIESGO.....	19



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al numeral 5.6 de las normas NTCGP 1000:2009, NTC ISO 9000:2008 y el Procedimiento para la Revisión por la Alta Dirección P-ESG-05, se presenta el siguiente informe, con el fin de dar a conocer la situación actual del Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad, implementado y ajustado bajo los requisitos de las Normas NTCGP 1000:2009, MECI y NTC ISO 9000:2008, esto con el fin de revisar y retroalimentar a la Alta Dirección de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas del SIGC, en concordancia con la política de calidad y los objetivos.

Igual refleja el compromiso de la Presidencia de la Sala Administrativa y la Dirección Ejecutiva Seccional con la política de calidad y el mejoramiento continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad.

El aumento de la eficacia, eficiencia y efectividad dependen en gran medida de la ejecución de actividades que se consideran necesarias para el mejoramiento continuo y que son un compromiso permanente por los servidores de la entidad.

Los resultados que se presentan a continuación son el resultado de la gestión realizada por los diferentes procesos y permitirá realizar los ajustes necesarios para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo y dar cumplimiento a la misión institucional.



## 1. Objetivos de Calidad

Matriz de Despliegue de Objetivos de Calidad						
Proceso (Misionales)	Indicador	Objetivos Estratégicos y/o Calidad				
		Fortalecer el acceso a la justicia	Fortalecer la Eficiencia y la Gestión	Fortalecer la Calidad de las Decisiones Judiciales	Fortalecer la Confianza, la Visibilidad y la Transparencia	Fortalecimiento Institucional
Administración de la Carrera Judicial	Cobertura carrera judicial Jueces	X	X	X	X	
	Satisfacción Usuarios del Sistema de Carrera Judicial	X	X	X	X	
Gestión de la Formación Judicial	Reporte de registros académicos		X	X	X	X
	Nivel de coordinación seccional		X	X	X	X
	Gestión académica seccional		X	X	X	X
Mejoramiento de la Infraestructura Física	Cumplimiento mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura	X	X	X	X	X
	Número de juzgados adecuados con los recursos asignados a nivel	X	X	X	X	X
Abogados y Auxiliares de la Justicia	Oportunidad de respuesta a solicitudes		X	X	X	
Reordenamiento Judicial	Cobertura de despachos Judiciales	X	X		X	X
	Atención a propuestas de reordenamiento	X	X		X	X
	Tasa anual de Ingresos	X	X		X	X
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>8</b>

Matriz de Despliegue de Objetivos de Calidad					
Proceso (Misionales)	Indicador	Seguimiento y medición de los procesos (%)			
		2012	2013	2014	
Administración de la Carrera Judicial	Cobertura carrera judicial Jueces	91	83	91	
	Satisfacción Usuarios del Sistema de Carrera Judicial	60	60	85	
Gestión de la Formación Judicial	Reporte de registros académicos	100	100	100	
	Nivel de coordinación seccional	100	100	100	
	Gestión académica seccional	94	95	100	
Mejoramiento de la Infraestructura Física	Cumplimiento mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura	97	99	100	
	Número de juzgados adecuados con los recursos asignados a nivel	62	93	85	
Abogados y Auxiliares de la Justicia	Oportunidad de respuesta a solicitudes	100	100	100	
Reordenamiento Judicial	Cobertura de despachos Judiciales	46	52		
	Atención a propuestas de reordenamiento	95	100	100	
	Tasa anual de Ingresos	34	59		
<b>promedio</b>		<b>80</b>	<b>86</b>	<b>96</b>	

## Sistema Acusatorio Penal (SAP)

Matriz de Despliegue de Objetivos de Calidad (SAP)					
Proceso (Misional)	Indicador	Objetivos de Calidad			
		Cumplir de manera oportuna con los tramites de los usuarios y partes interesadas con una adecuada administración de los recursos	Mejorar la competencia del talento humano	Elevar el nivel de satisfacción del usuario de la administración de justicia	Mejorar continuamente el sistema de gestión de calidad de los juzgados penales de Bucaramanga
Administración de la Justicia	Cumplimiento de audiencias	x		x	x
	Satisfacción del Usuario				

Matriz de Despliegue de Objetivos de Calidad (SAP)				
Proceso (Misional)	Indicador	Seguimiento y medición del proceso (%)		
		2012	2013	2014
Administración de la Justicia	Cumplimiento de audiencias	80%	89.31%	75.92%
	Satisfacción del Usuario	4.4	4.3	

El cumplimiento de las directrices estratégicas definidas por la Sala Administrativa y Dirección Ejecutiva Seccional y la ejecución de las actividades establecidas en el plan Operativo, plan de mantenimiento y mejoramiento y matriz de comunicaciones y la participación activa de los servidores en todos los niveles han permitido el logro de los objetivos de calidad, los lineamientos, metas y planes de acción que conllevan al cumplimiento de la misión y la visión dan cuenta del aumento de la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión realizada.

En el Sistema Acusatorio Penal, el objetivo misional se viene cumpliendo, sin embargo para el 2014 los indicadores bajaron unos puntos porcentuales esto debido al traumatismo generado por el paro de los servidores judiciales durante el último trimestre del año. Por esta misma razón no se aplicó encuesta de satisfacción a los usuarios del sistema, programada para realizar en los meses de octubre y noviembre.

## 2. Resultados de auditorias

### ➤ Auditoria Interna de Calidad

De acuerdo al programa de auditoria interna se realizó un ciclo de auditoria, el cual busca determinar si el Sistema de Gestión de calidad se encuentra conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009, MECI, si se ha implementado y si se mantiene de manera eficiente, eficaz y efectiva.

En cumplimiento al programa de auditorías internas de calidad establecido por el nivel central se realizó en el mes de Julio de 2014 la auditoria interna de calidad a todos los procesos que aplican a la Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva Seccional y Juzgados del SAP. Como resultado de las actividades realizadas en la auditoria interna de calidad se registra lo siguiente:

- **Fortalezas:**

- El compromiso de la Alta Dirección, líderes y el personal en general con el sistema de gestión de calidad.
- El direccionamiento estratégico y seguimiento de la Alta Dirección a los planes, programas y proyectos establecidos.
- La creatividad demostrada por la Coordinación Seccional de Calidad con la presentación de propuestas y metodologías novedosas para el fortalecimiento del sistema integrado de gestión y control de la calidad y el medio ambiente (Gestión del Conocimiento, tratamiento de QRS, aplicación de conceptos propios de la ISO 31000 Gestión de Riesgos).
- La transparencia evidenciada en las actuaciones que soportan la gestión de la organización en la totalidad de los procesos de la Seccional.
- La buena disposición para atender la auditoría de calidad por parte de los Líderes de los Procesos a cargo de la Sala y la Dirección Ejecutiva Seccional.
- La participación y liderazgo de la Sala Administrativa Seccional y la Dirección Ejecutiva Seccional en proyectos y actividades de impacto nacional
- La documentación, justificación, soporte y estudios elaborados por los responsables de los procesos misionales de la Sala Administrativa del Consejo Seccional de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva Seccional.
- Los proyectos de seguridad y bienestar social para fortalecer la imagen de la prestación del servicio de la organización y los protocolos que se vienen diseñando para mejorar la atención del servicio telefónico.
- El manejo del proyecto de gestión ambiental adelantado para el control de los residuos sólidos.
- Los mecanismos de comunicación utilizados para la divulgación de la información (folletos, boletines, comunicaciones de la Sala Administrativa Seccional).
- El seguimiento y controles establecidos para la presentación oportuna de las estadísticas judiciales y medidas de descongestión (recolección de información a través de la Oficina Judicial).
- La cultura preventiva y mecanismos de control observados en el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia y asistencia legal (control de vencimiento de términos y cuadro de radicación para la cuantía de procesos).
- La organización y capacidad de innovación demostrada con la creación de instrumentos de apoyo en el proceso de Registro de Abogados y Auxiliares de la Justicia.

- La dotación y excelente infraestructura requeridas para propiciar las condiciones necesarias en la prestación del servicio ofrecido por la Sala Administrativa la Dirección Ejecutiva Seccional y los Despachos Judiciales.
- La relación seria, profesional, y trabajo en equipo entre la Sala y la Dirección Seccional, demostrado a través de las entrevistas y soportes entregados por la Alta Dirección (Magistrados y Directora Ejecutiva).

- **No conformidades mayores**

PROCESO	CLASE	HALLAZGO	TIPO
GESTIÓN DOCUMENTAL	No Conformidad Real	Se observa debilidad en el control de documentos. EVIDENCIA: En el Nivel Central no se encuentran actualizados los procedimientos de adquisición de bienes y servicios de conformidad con lo establecido en el Decreto 1510 de 2013 y las Seccionales de Antioquia, Boyacá, Caquetá, Huila, Magdalena, Norte de Santander, Quindío, Santander, Sucre y Bogotá, se detectó el uso de formatos desactualizados, falta de implementación en el sistema SIGO Bius o falta de actualización de las Tablas de Retención Documental.	Nacional

- **observaciones**

PROCESO	CLASE	HALLAZGO	TIPO
GESTIÓN DOCUMENTAL	Observaciones	Se detectaron debilidades en el control de los registros del sistema integrado de gestión y control de la calidad, conforme con las directrices dadas para tal fin. EVIDENCIA: En las Seccionales de Antioquia, Atlántico, Boyacá, Cesar, Córdoba, Huila, La Guajira, Magdalena, Meta, Santander, Sucre y Bogotá, se observaron falta de control en los registros (algunos a pesar de encontrarse en medio físico no son registrados en el software de gestión de calidad, o se encuentran inconsistencias frente a la fuente de información que se describe).	Nacional

Para atender la no conformidad mayor las respectivas áreas actualizaron sus tablas de retención documental.

➤ **Auditoria Externa de Recertificación ICONTEC**

En el mes de Octubre de 2014 se realizó la auditoria de Recertificación del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad por parte del ente certificador ICONTEC con la participación de los siguientes procesos de la seccional:

Planeación estratégica  
 Administración de la carrera judicial  
 Gestión de la formación judicial  
 Reordenamiento judicial  
 Control interno  
 Comunicación institucional  
 Gestión humana.



- **Aspectos que apoyan la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGC**

- ✓ El compromiso y liderazgo del Presidente de la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura Seccional Bucaramanga y su Director Ejecutivo, para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, por la orientación hacia el servicio al usuario y la preocupación permanente por satisfacer las expectativas y necesidades.
- ✓ Las reuniones de Comité de Calidad y el seguimiento periódico a los resultados de los procesos frente a sus metas estratégicas, porque ha permitido tomar oportunamente las acciones encaminadas a lograr los resultados proyectados
- ✓ Los retos fijados en el plan sectorial 2011-2014, el avance en el fortalecimiento del sistema de Carrera Judicial para el ingreso por méritos, del control de la gestión judicial y del desempeño, la profesionalización del Talento Humano, los avances en la implementación y mejoramiento de sistemas de información y comunicación, la construcción del reordenamiento Judicial, con la consolidación del plan de descongestión, para poner la justicia al día y lograr la generalización de la oralidad en el trámite procesal.
- ✓ Las cuatro (4) ventanillas para la recepción de las solicitudes a usuarios en el Centro de Servicios Administrativos, distribuida en entrega de vehículos, de copias, Juzgados y Fiscalías, porque han permitido mejorar la agilidad en la oportunidad, confiabilidad y mejor control en procura de la satisfacción de los usuarios
- ✓ La infraestructura física, adecuación y rehabilitación realizada para el mejoramiento de la calidad de espacios en el Palacio de Justicia de Bucaramanga, con áreas nuevas para juzgados que hacen parte del SAP y en salas de audiencias para prestar los servicios, lo cual ha cumplido un rol importante en la puesta en marcha del sistema oral, porque ofrecen una imagen renovada de la administración de justicia
- ✓ Con el propósito de conocer la percepción con respecto a la prestación del servicio dado a través de cada una de las dependencias que integran la Sala Administrativa, Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, se aplicaron 183 encuestas para el año 2013. El promedio de percepción que tienen los despachos Judiciales de los Distritos de Bucaramanga y San Gil, con respecto a los productos y servicios que ofrece la Rama Judicial para el cumplimiento de su misión, se considera Buena con un promedio 75.1%, superior a la meta establecida del 70%.

- **Hallazgo Sala Administrativa**

Empresa	<b>CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SALA ADMINISTRATIVA</b>	Fecha	2014-10-21
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC ISO 9001:2008	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC GP 1000:2009	5.5.3	
<b>Descripción de la No - Conformidad:</b>			
La alta dirección debe asegurar de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad			
Auditor:		Firma del	
Doris Mireya Clavijo Parra		Auditado: Proceso Formación Judicial	
<b>Evidencia que demuestra el incumplimiento</b>			
No se evidenció las actas del grupo seccional de apoyo una vez al mes el primer lunes hábil o el martes si este fuere festivo para el año 2014 que establece el Acuerdo No 964 de noviembre 8 de 2000 artículo 5, solo se encuentran actas de fechas 3 febrero, 9 junio, 21 julio y 24 sept de 2014 sin firma de participantes como lo establece artículo 6			

Esta acción fue tramitada desde el nivel central y aprobada por el Icontec.

La Sala Administrativa envió oficio al Nivel Central solicitando la actualización del Acuerdo 964 de 2000.

- **Hallazgos S.A.P.**

Empresa	<b>CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SALA ADMINISTRATIVA</b>	Fecha	2014-10-22
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC ISO 9001:2008	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC GP 1000:2009	7.5.1	
<b>Descripción de la No - Conformidad:</b>			
La entidad debe llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas respecto al seguimiento			
Auditor:		Firma del	
Doris Mireya Clavijo Parra		Auditado: Proceso Administración de Justicia	
<b>Evidencia que demuestra el incumplimiento</b>			
En el Juzgado 11 Penal Municipal con función de Garantías de Bucaramanga visitado no se identifica el control realizado en la prestación del servicio para el trámite de tutelas dentro de los expedientes radicados números 67/2014 accionante Laura Catherine Veloz Arévalo, 0072/2014 accionante Luz Stella Rincón Barragán respecto del seguimiento de la fecha del auto que avoca conocimiento en el sistema de información Justicia siglo XXI			

Empresa	<b>CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA SALA ADMINISTRATIVA</b>	Fecha	2014-10-22
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC ISO 9001:2008	Requisito(s):	
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	NTC GP 1000:2009	7.1	
<b>Descripción de la No - Conformidad:</b>			
Durante la planificación de la realización del producto y/o prestación del servicio la entidad debe determinar las actividades requeridas de verificación y seguimiento específicas para el producto y/o servicio ni los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de prestación del servicio cumplen los requisitos			
Auditor:	Doris Mireya Clavijo Parra	Firma del Auditado:	Proceso Administración de Justicia
<b>Evidencia que demuestra el incumplimiento</b>			
Durante el trámite de la acción de tutela radicada con numero 2014-143 accionante Bertha Díaz León, la entidad no determino las actividades requeridas de verificación y seguimiento específicas definidas en el Procedimiento "Acción de Tutela" código P-AJ-08 versión 01, respecto a la actividad numero 3 "verificación del sello"			

- **Oportunidades de mejora**

- ✓ Continuar con el fortalecimiento del proceso de Calidad en relación con el personal que allí labora para que se puedan formar en las diversas disciplinas y su disponibilidad les permita atender en forma eficaz las múltiples tareas en que se han empeñado.
- ✓ En relación con el producto no conforme igualmente es conveniente que se identifique, se documente, y tabule para que se evidencien los niveles de reincidencia y se busque formular acciones bajo criterios de eficacia, eficiencia y efectividad que puedan ser replicables a todo el sistema a nivel nacional.
- ✓ Seguir promoviendo entre los servidores públicos un compromiso con las políticas de cero papel y avanzar en una administración pública eficiente, amigable con el medio ambiente, con la sustitución de procedimientos y trámites físicos basados en papel por soportes en trámites y procedimientos en medios electrónicos.
- ✓ Revisar la estructura del registro o formato de actas de comité de control interno ajustando su desarrollo a las directrices que establece el Acuerdo 9293 de 2012 de creación en orden del día, firmas de integrantes y frecuencia de reuniones para que se mejore la trazabilidad de la información y se asegure el control de documentos.

### 3. Retroalimentación del cliente

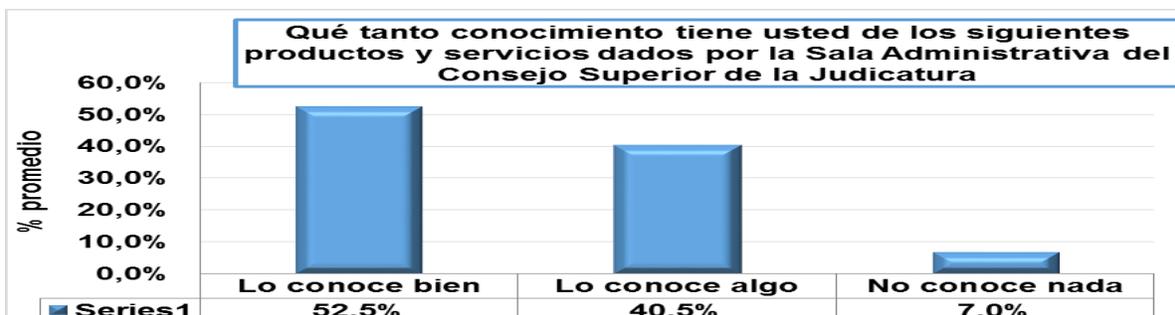
Con el propósito de conocer la percepción del cliente con respecto al servicio prestado se aplicaron 183 encuestas a diferentes despachos de Magistrados y Jueces de los Distritos de Bucaramanga y San Gil obteniendo los siguientes resultados:

#### A. ¿Cuál es su percepción sobre los siguientes productos o servicios con que cuenta actualmente la Rama Judicial?



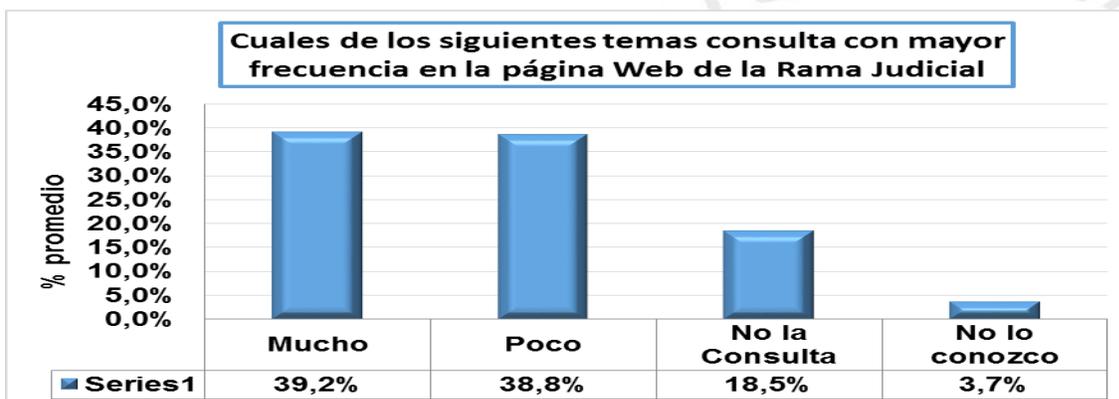
El promedio de percepción que tienen los despachos Judiciales de los Distritos de Bucaramanga y San Gil, con respecto a los productos y servicios que ofrece la Rama Judicial para el cumplimiento de su misión, se considera **Buena** con un promedio 75.1%, se puede observar que los aspectos que componen la pregunta están directamente relacionados con los procesos misionales del SIGCMA y su porcentaje de percepción es superior al 70%, excepto los aspectos relacionados con capacitaciones dadas a partir del Plan de Formación de la Rama Judicial con un 68.8% y expedición y control de tarjetas profesionales de abogados con un 64.1%. En promedio el 11.1% considera que los productos y servicios que se ofrecen son **Regulares** donde el aspecto relacionado con las capacitaciones dadas a partir del plan de formación obtienen un mayor valor de percepción regular con un 22.4%.

**B. ¿Qué tanto conocimiento tiene usted de los siguientes productos y servicios dados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura?**



El promedio de conocimiento que se tiene sobre los productos y servicios dados por la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura **Lo conoce bien** con promedio de 52.5% donde los aspectos con mayor peso son el Sistema de información de la Rama Judicial (Justicia XXI, Sierju, Jurisprudencia, Consulta de procesos, Acuerdos, Auxiliares de la Justicia) 79.4% y Página Web de la Rama Judicial con 77.6%, targetas profesionales para abogados 77.1% y plan sectorial de desarrollo con un 75.3%. **lo conoce algo** con un promedio de 40.5%, los aspectos con mayor peso que respaldan el promedio de **lo conoce algo** son Videoconferencias, Tele conferencias de la Rama Judicial sobre resultados de su gestión con 78.2% y la revista de la Rama Judicial con un 60%.

**C. Cuáles de los siguientes temas consulta con mayor frecuencia en la página Web de la Rama Judicial**



El promedio de temas consultados con mayor frecuencia en la página Web de la Rama Judicial se obtienen los siguientes resultados: **Mucho** con un promedio de 39.2%, donde el aspectos más consultados son Sierjud 93.5%, y jurisprudencia con un 85.3%. **Poco** con un promedio de 38.8% los aspectos con mayor peso para el promedio de poco son

las Publicaciones con un 57.6% y la consulta del Directorio despachos Judiciales con un 53.5%.

Para el Sistema Penal Acusatorio no se aplicaron las encuestas para medir la satisfacción del usuario, programadas para el último trimestres de 2014, debido al cese de actividades de los funcionarios de la Rama Judicial.

- **QRS tramitadas a través de la página de la rama**

- ✓ **Evolución de las QRS**

AÑO	PROCEDEN	NO PROCEDEN	TOTAL
2011	12	0	12
2012	23	0	23
2013	5	0	5
2014	15	0	15

A continuación se presenta los registros de QRS a través del software de gestión de calidad, en la seccional en el periodo 2014.

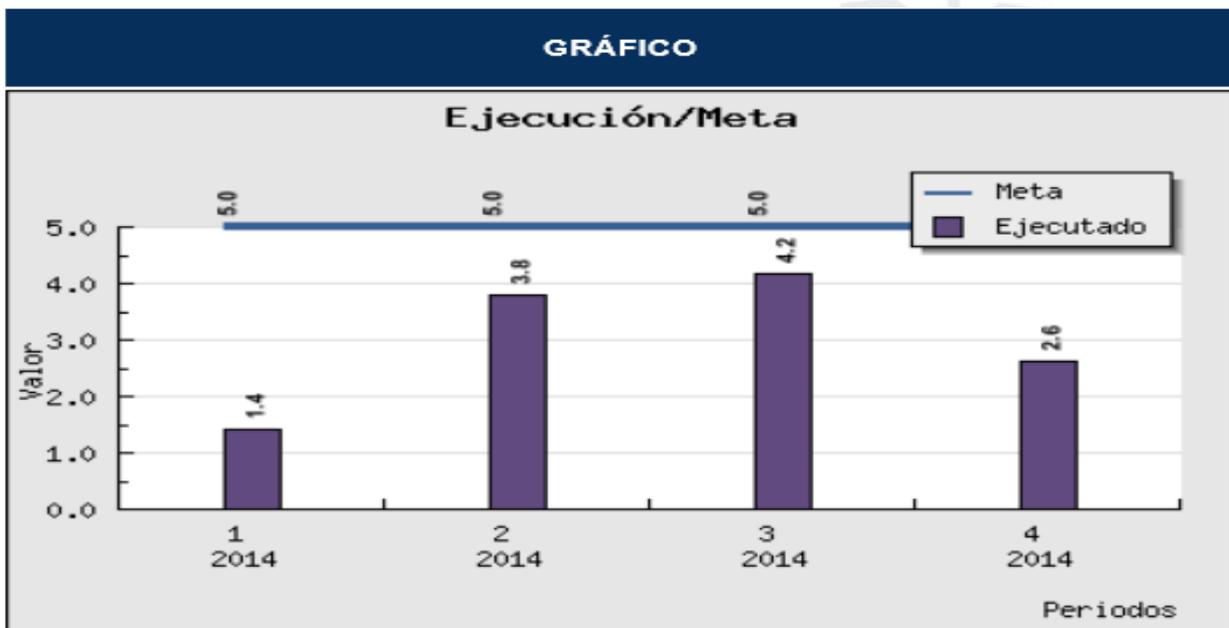
**Reporte de Radicaciones por Ciudad  
de 2014-01-01 a 2014-12-31**

Ciudad	Cerradas		Abiertas	
	A Tiempo	Fuera de Tiempo	A Tiempo	Fuera de Tiempo
<b>Seccional Santander</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Quejas</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Carrera Judicial - Concursos	2	0	0	0
Profesión Registro Nacional de Abogados - Tarjetas	2	0	0	0
Mejoramiento de la infraestructura física	0	0	0	0
Información de la Gestión Judicial	0	0	0	0
Jueces - Vigilancia Judicial	0	0	0	0
Otros	3	0	0	0
Gestión Humana de la Rama Judicial	0	0	0	0
Reordenamiento Judicial - Descongestión	0	0	0	0
<b>Reclamo</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Carrera Judicial - Concursos	0	0	0	0
Registro Nacional de Abogados - Tarjetas	1	0	0	0

Registro Nacional de Abogados - Judicaturas	1	0	0	0
Mantenimiento de la infraestructura física	0	0	0	0
Servidor Judicial (Jueces - Vigilancia Judicial)	0	0	0	0
Otros	2	0	0	0
Gestión Humana de la Rama Judicial	1	0	0	0
<b>Sugerencia</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Administración de la Carrera Judicial	0	0	0	0
Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la	0	0	0	0
Mejoramiento de la Infraestructura física	0	0	0	0
Gestión de la Información Judicial	1	0	0	0
Otros	1	0	0	0
Gestión Humana de la Rama Judicial	1	0	0	0

En total durante el 2014 se registraron 15 QRS, las cuales se han atendido oportunamente, orientando siempre al usuario hacia la búsqueda de la solución de su problema.

- ✓ **Reclamos justificados del cliente interno para el pago de nómina y prestaciones sociales**



Los reclamos justificados de nómina y prestaciones sociales se atienden vía telefónica y de inmediato se consulta el sistema kactus para dar solución oportuna a las inquietudes de los servidores judiciales con respecto a los salarios consignados en sus cuentas.

AÑO	PROCEDEN	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	%
2012	56	52	95.83%
2013	8	8	100%
2014	3	3	100%

Por tratarse de una entidad pública y por la clase de servicio que se ofrece, el usuario se abstiene de presentar quejas formalmente.

#### 4. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicio

Se definió el Plan Operativo Seccional en concordancia con el Plan Sectorial de Desarrollo y el Procedimiento para la Formulación y Seguimiento a Planes y Programas; en este Plan Operativo Seccional se establecieron ochenta y ocho (88) actividades, estas actividades fueron planteadas y ejecutadas por los líderes de cada uno de los procesos bajo la orientación y directrices de los Magistrados de la Sala Administrativa y el Director Ejecutivo seccional en un 100%. El seguimiento al plan Operativo se realizó trimestralmente en comité de calidad, esto con el fin de hacer las correcciones necesarias y encaminar la gestión de la Seccional hacia el logro de los objetivos estratégicos y de calidad. El plan de mantenimiento y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión y Control de calidad seccional se ejecutó de acuerdo a lo establecido en un 100% logrando aumentar el compromiso de los líderes de los procesos con el mejoramiento continuo del sistema.

Para el seguimiento y medición de los procesos se implementaron cincuenta y uno (51) indicadores de gestión, los cuales están definidos en cada una de las caracterizaciones de los procesos de Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad, estos indicadores fueron medidos y analizados oportunamente por cada uno de los líderes de los procesos y los resultados fueron llevados a reuniones de comité de calidad para la toma de decisiones. Las metas trazadas por los líderes procesos fueron alcanzadas demostrando la capacidad que tienen para alcanzar los resultados planificados en términos de eficacia, eficiencia y efectividad.

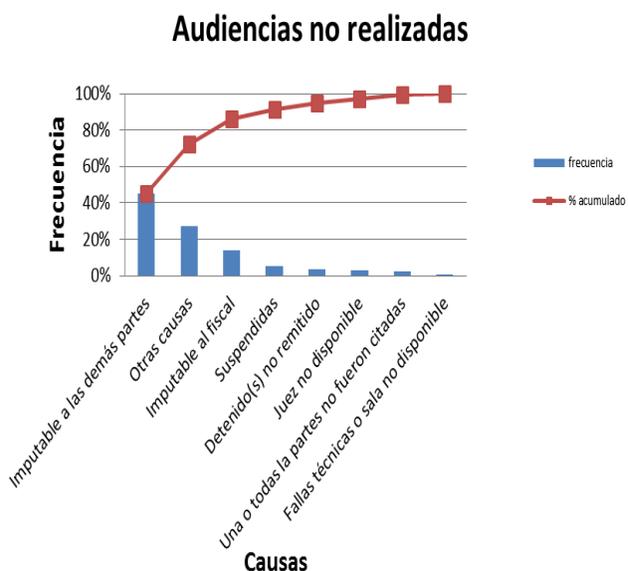
INDICADOR - FUENTE	TIPO	AÑO	PERIODO	META	EJECUTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
<b>Indicador:</b> EPA - Ejecución Plan de Adquisiciones <b>Proceso:</b> ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Eficiencia	2014 Trimestral	T 1	25	43,2193	172,88 %
			T 2	50	54,706	109,41 %
			T 3	75	75,4938	100,66 %
			T 4	100	99,7161	99,72 %

## Administración de Justicia Sistema Acusatorio Penal

AUDIENCIAS SAP 2014												
Despacho	Periodo 2014	Audiencias programadas	Realizadas	Canceladas o no realizadas según la causa							Suspendidas	CUMPLIMIENTO DE AUDIENCIAS 2014
				Imputable al fiscal	Imputable a las demás partes	Detenido(s) no remitido	Fallas técnicas o sala no disponible	Una o todas la partes no fueron citadas	Juez no disponible	Otras causas		
Primer Trimestre		11125	7129	615	2123	185	11	134	121	627	180	86,92%
Segundo Trimestre		12133	6864	841	3024	207	32	139	193	609	224	85,15%
Tercer Trimestre		12252	6981	736	2509	151	43	97	155	1244	336	78,83%
Cuarto Trimestre		8939	3144	589	1555	146	22	57	88	2997	341	47,29%
Gran total		44449	24118	2781	9211	689	108	427	557	5477	1081	75,92%

## PARETO PARA IDENTIFICAR LAS MÍNIMAS CAUSAS

Canceladas o no realizadas según la causa			
Causas	total	frecuencia	% acumulado
Imputable a las demás partes	9211	45%	45%
Otras causas	5477	27%	72%
Imputable al fiscal	2781	14%	86%
Suspendidas	1081	5%	91%
Detenido(s) no remitido	689	3%	95%
Juez no disponible	557	3%	97%
Una o todas la partes no fueron citadas	427	2%	99%
Fallas técnicas o sala no disponible	108	1%	100%
<b>total</b>	<b>20331</b>		



En el cumplimiento de audiencias las causas más significativas que afectaron la realización de las mismas una es atribuible al sistema (Otras causas) y dos son atribuibles a factores externos (Imputables a las partes y al fiscal). La razón del alto porcentaje de “Otras causas” se debió al cese de actividades de funcionarios y empleados y al cambio de e equipos y tecnología en el tercer trimestre.

<b>PRODUCTIVIDAD 2014</b>				
<b>NOMBRE DEL DESPACHO</b>	<b>EGRESOS</b>			
	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>TERCER TRIMESTRE</b>	<b>CUARTO TRIMESTRE</b>
<b>PRODUCTIVIDAD SAP.</b>	<b>5831</b>	<b>6332</b>	<b>6547</b>	<b>3755</b>

En el cuarto trimestre es evidente que la productividad disminuyó, tal como se explica en el cumplimiento de audiencias, debido al cese de actividades de funcionarios y empleados de la Rama Judicial.

- **conformidad del producto y/o servicio**

Se registró servicios no conformes en los procesos de Gestión de la Formación Judicial y Administración de la Carrera Judicial, igualmente no se registran acciones correctivas de estos servicios no conformes.

## 5. Acciones correctivas y preventivas

La cultura de autocontrol y la autoevaluación es una tarea de permanente fortalecimiento, se promueve la toma de acciones correctivas y preventivas en los diferentes procesos, como evidencia de que se vienen atacando las causas de las potenciales desviaciones e incrementando la efectividad en la gestión.

Se tomaron 43 acciones de gestión derivadas de auditorías internas, valoración de riesgos y del seguimiento y medición de los procesos (indicadores de gestión) en todos los procesos, el estado de estas acciones es de 13 abiertas y 30 cerradas.

<b>PROCESO</b>	<b>GENERADA POR</b>	<b>CLASE</b>	<b>HALLAZGO</b>	<b>TIPO</b>	<b>ESTADO</b>	<b>FECHA FIN</b>
ASISTENCIA LEGAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	Agotamiento etapa procesal sin que haya actuación o pronunciamiento por parte de la entidad.	Seccional	Cerrada	2014-02-31

GESTIÓN DE LA FORMACIÓN JUDICIAL	Valoración Riesgos	No Conformidad Potencial	No citar oportunamente a los funcionarios y servidores a las capacitaciones.	Seccional	Cerrada	2014-01-30
----------------------------------	--------------------	--------------------------	--	-----------	---------	------------

En el Sistema Acusatorio Penal, se iniciaron seis (6) acciones; tres de mejora y tres de preventivas, generadas por el informe para la Alta Dirección, por gestión del riesgo y por autoevaluación.

## 6. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección

Durante el 2014 se hizo revisión a la documentación del SIGC, acompañamiento a los servidores en la ubicación de los documentos y formatos que son necesarios para la operación y control de los procesos en el listado maestro de documentos internos y externos, se acompañó a los servidores en el registro de acciones de gestión en el sistema como evidencia del mejoramiento de los procesos y del sistema, se tomaron las acciones necesarias en todos los procesos para prevenir la materialización de los riesgos identificados, se realizó una encuesta de percepción sobre el servicio prestado por el Consejo Superior de la Judicatura, se registraron servicios no conformes en los proceso de Gestión de la Formación Judicial y Administración de la Carrera Judicial.

Por medio de la instalación de un aplicativo en Excel se logró facilitar y agilizar el trámite de las carpetas con sentencia recibidas de los juzgados penales del S.A.P. De tal forma que se logró normalizar esta actividad con los mismos recursos.

## 7. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad

**Reforma a la Justicia:** una eventual reforma a la justicia podría afectar de manera significativa la estructura de la rama judicial y por ende el SIGC, es por esto que se ha venido trabajando de manera significativa en la madurez del sistema y la concientización de los líderes de los procesos en adoptar el sistema como una herramienta que permite organizar los procesos y el logro de resultados de manera eficaz, eficiente.

**Rotación de personal:** sin duda alguna es el cambio que más afecta al sistema de gestión de calidad, por esta razón a medida que hay movimientos de personal, se tiene establecido un plan que consiste en sensibilizar y capacitar al empleado en lo relacionado con la estructura de las normas de calidad y sus requisitos; posterior a esto se hace acompañamiento para reforzar temas como acciones de gestión, indicadores, riesgos, productos y servicios no conformes etc.

## 8. Recomendaciones para la mejora continua

- Las acciones que se tomen se deben registrar en el software de gestión o formato de acciones correctivas y preventivas del SAP, como evidencia de la gestión realizada por los diferentes procesos.
- Generar las acciones necesarias como resultado del análisis de la información generada por los diferentes mecanismos (encuestas, indicadores, mapas de riesgos, qrs, informes, auditorías y evaluación de proveedores)
- Utilizar los métodos apropiados y establecidos para hacer el seguimiento y medición de los procesos y al SIGC, y tomar correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente.
- Conformar un equipo auditor y realizar auditorías internas de calidad que permitan identificar hallazgos y a si tomar las acciones necesarias que contribuyan al mejoramiento y el fortalecimiento de la entidad.
- Inspección permanente de Salas de Audiencias, para prevenir que la no realización de las audiencias se ocasione por fallas técnicas.

## 9. Gestión del riesgo

En la gestión del riesgo cada uno de los procesos se revisaron los controles de los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos estratégicos y de Calidad de la de la Sala administrativa del Consejo Superior de la Judicatura y se tomaron las acciones necesarias para prevenir su materialización.

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	EFFECTOS	CALIFICACIÓN PRELIMINAR	EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	DISMINUYE NIVEL DEL RIESGO	VALORACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO
Incumplimiento del Plan Operativo institucional.	No ejecutar las actividades propuestas en el Plan Operativo Institucional.	1. Falta de seguimiento a las actividades propuestas.	1. Desgaste administrativo. 2. Mala imagen institucional. 3. Pérdida de recursos.	<b>Probabilidad Alta</b> <b>Impacto Moderado</b>	Importante 1	1. Seguimiento a las actividades propuestas en el Plan Operativo Institucional	<b>Probabilidad SI</b> <b>Impacto NO</b>	<b>Probabilidad Baja</b> <b>Impacto Moderado</b>	Tolerable 1
No cumplir con los Objetivos Estratégicos	No conseguir la meta o	1. Falta de seguimiento al plan operativo	1. Mala imagen institucional. 2. Pérdida	<b>Probabilidad Alta</b>	Importante 1	1. Seguimiento a la medición y	<b>Probabilidad SI</b>	<b>Probabilidad Baja</b>	Tolerable 1

	propósito a alcanzar.	institucional. 2. Falta de acciones correctivas, preventivas y de mejora. 3. Falta de comunicación y coordinación entre los responsables del proceso.	de recursos. 3. Pérdida de tiempo.	<b>Impacto Moderado</b>		análisis de indicadores. 2. Seguimiento a las actividades propuestas en el Plan Operativo Institucional	<b>Impacto NO</b>	<b>Impacto Moderado</b>	
--	-----------------------	---	---------------------------------------	-------------------------	--	--	-------------------	-------------------------	--

Para el Sistema Penal Acusatorio se identificaron tres riesgos, se evaluaron, se establecieron controles y se calificaron para tomar las acciones correspondientes:

MAPA DE RIESGOS											
PROCESO: Administración de la Justicia											
OBJETIVO: Lograr la administración de la justicia dirigiendo la actuación procesal, solucionando el conflicto provocado por el delito, garantizando como derecho fundamental el cumplimiento de la estructura procesal penal vigente.											
RIESGO	Calificación		EVALUACIÓN RIESGO	CONTROLES	Nueva Calificación		NUEVA CALIFICACIÓN	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
	Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
Extravío y/o pérdida de piezas procesales en expedientes del Sistema Acusatorio Penal	Casi seguro (5)	Moderado (3)	Zona de Riesgo extrema	Copias de seguridad en discos duros externos y DVD's Actualizaciones automáticas de antivirus Planillas para registro de trazabilidad de los documentos Registro de actuaciones en Justicia XXI.	Raro (1)	Moderado (3)	Zona de Riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Realizar copias de seguridad en discos duros externos y DVD's, mínimo cada ocho días. Instalar y programar actualizaciones automáticas de antivirus. Registrar el movimiento de los documentos recibidos en el Centro de Servicios en la "Planilla para registro de trazabilidad de documentos" Registrar las diferentes actuaciones en los expedientes en Justicia XXI.	Juez Despacho y Administradores de Salas de Audiencia Responsable Proceso Gestión Tecnológica Empleado asignado Jueces y empleados del Sistema Acusatorio Penal XXI.	Número de documentos extraviados y/o perdidos
No cumplir con la programación de las audiencias de garantías y de conocimiento en el Sistema Acusatorio Penal.	probable (4)	Moderado (3)	Zona de Riesgo Alta	Agenda o cuadro de programación de audiencias. Registro Planilla reparto Preliminares Software de reparto de audiencia Control de Garantías Procedimiento para trámite de Planillas de programación de audiencias	Improbable (2)	Moderado (3)	Zona de Riesgo Moderada	Asumir el riesgo, reducir el riesgo	Registrar la programación de las audiencias en agenda y/o cuadro de programación Registrar en la "Planilla de Reparto Preliminares" la programación de audiencias de Garantías Verificar periódicamente que los Jueces de Garantías utilicen correctamente el sistema. Documentar el procedimiento para el trámite de planillas de programación de audiencias.	Juez Empleado asignado Empleado asignado Profesional Universitario	(No. De Audiencias Programadas / No. De Audiencias Realizadas) X 100
Incumplimiento de términos establecidos por ley	Probable (4)	Mayor (4)	Zona de riesgo Extrema	Inventario detallado de procesos. Registro permanente de actuaciones en cada procesos	Raro (1)	Mayor (4)	Zona de Riesgo Alta	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir el riesgo	Realizar el inventario real y detallado de procesos del Juzgado. Registrar las actuaciones de cada uno de los procesos en el cuadro de "Inventario de Procesos"	Juez Juez	No. De expedientes o carpetas con términos vencidos