INFORME DE

REVISIÓN POR

LA DIRECCIÓN

Vigencia 2023

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** |  | **LÍDER DEL SIGCMA** |  |
| **FECHA DE REALIZACIÓN** | 23/01/2024 | **FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA** | 16/02/2024 |
| **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** | **MACRO - PROCESOS** | **PROCESOS** | Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección |
| **1.Acceso e Infraestructura Física:** Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia.  **2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:** Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio nacional.  **3. Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:** Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.  **4. Talento Humano:** Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial."  **5. Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:** Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan. | **ESTRATÉGICOS** | Planeación Estratégica | **X** |
| Comunicación Institucional | **X** |
| **MISIONALES** | Gestión de Acciones Constitucionales | **X** |
| Proceso Garantías | **X** |
| Proceso Conocimiento | **X** |
| **APOYO** | Atención al Usuario | **X** |
| Gestión de Servicios judiciales | **X** |
| Gestión Administrativa | **X** |
| **EVALUACIÓN Y MEJORA** | Mejoramiento SIGCMA | **X** |

1. **ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS**

| **COMPROMISOS REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2022)**  (Copiar de compromisos de la reunión anterior) | **ESTADO**  (Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia) |
| --- | --- |
| Incluir los compromisos de la vigencia anterior, se recuerda que si no se establecieron compromisos se indica **No aplica** |  |
| Si es necesario, se pueden crear tantas filas como se requiera |  |

1. **CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO**

Se hace la revisión del contexto vigencia 2023. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2023.*

| **PROCESO** | **CAMBIOS IDENTIFICADOS** | **FACTORES DE CAMBIO**  (Con base en el análisis de contexto inicial enumerar los cambios que se identifican, que ocurrieron o que pueden ocurrir) | **ACCIÓN A TOMAR**  (Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio) |
| --- | --- | --- | --- |
| **Identificar el proceso** | Identificar si los cambios son en cuestiones internas y externas | Identificar en que factor se realiza el cambio.  Ejemplo: Cambios tecnológicos. |  |
| NOTA: Si es necesario crear más filar para identificar cambios, el servidor judicial lo puede realizar |  |
| NOTA 2: si en la vigencia del informe **NO** se presentaron cambios, se indica **No aplica** |  |

1. **GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS)- (Resultado anual)**

| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identificar el proceso | Si en la vigencia 2023 se realizó alguna encuesta específica, se puede indicar en este numeral los resultados.  Se recuerda que también se puede tener en cuenta la encuesta que hace el CENDOJ |  |  |  |

* 1. **RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS** (Feedback, reacción, respuesta u opinión que nos dan las partes interesadas)

| **FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN**  (Rendición de cuentas, mesas regionales, reuniones generales entre otros) | **COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN** | **RESULTADOS** |
| --- | --- | --- |
| Si se cuenta con alguna fuente de retroalimentación con las partes interesadas, en este espacio se puede describir  Si no se documentó ninguna retroalimentación, indicar que **No aplica** |  |  |

* 1. **ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRSF**

| **PROCESO** | **NÚMERO RECIBIDAS** | **NÚMERO CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **NÚMERO PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** |  | | | |
| Se recuerda que el análisis de las PQRSF para los despachos judiciales se debe realizar en:   * Secretaria del Tribunal * Centros de Servicios * Oficinas administrativas |  |  |  |  |
| **Total** |  |  |  |  |
| **Quejas** |  | | | |
| Se recuerda que el análisis de las PQRSF se debe realizar en:   * Secretaria del Tribunal * Centros de Servicios   Oficinas administrativas |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | 0 | 0 |  |
| **Reclamos** |  | | | |
| Se recuerda que el análisis de las PQRSF se debe realizar en:   * Secretaria del Tribunal * Centros de Servicios   Oficinas administrativas |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | 0 | 0 |  |
| **Sugerencias** |  | | | |
| Se recuerda que el análisis de las PQRSF se debe realizar en:   * Secretaria del Tribunal * Centros de Servicios   Oficinas administrativas |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | 0 | 0 |  |
| **Felicitaciones** |  | | | |
| Se recuerda que el análisis de las PQRSF se debe realizar en:   * Secretaria del Tribunal * Centros de Servicios   Oficinas administrativas |  |  |  |  |
| **Total** | 0 | 0 | 0 |  |
| **TOTAL** | 0 | 0 | **0** |  |

1. **GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (Incluye ambiental - Si aplica)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| **1** | **Acceso e Infraestructura Física:** Ampliar, en todo el territorio nacional, el acceso a una justicia efectiva, pronta, equitativa e incluyente, reduciendo el atraso y la congestión, de acuerdo con las necesidades de la demanda de justicia por jurisdicción y especialidad, y mejorando la articulación con la justicia restaurativa y terapéutica, y otros mecanismos de solución de conflictos y consolidando una infraestructura física óptima para el acceso a la justicia. |  |  | A partir de los objetivos estratégicos y objetivos del SIGCMA se debe realizar un análisis cualitativo |
| 2 | **Confianza pública, transparencia y rendición de cuentas:** Aumentar la confianza pública en la justicia a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, incluyendo la información de justicia y la producción, gestión y acceso a las fuentes de derecho, el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad y medio ambiente (SIGCMA) y el mejoramiento de la calidad y publicidad de la información.  **Gobernanza, planeación estratégica y capacidad de toma de decisiones:** Fortalecer la gobernanza, la planeación estratégica y la capacidad de toma de decisiones de la Rama Judicial con base en la evidencia empírica y la articulación efectiva con las demás entidades, para que la perspectiva de género y el enfoque diferencial sean transversales en el presente plan. |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 | **Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información:** Consolidar una justicia integrada y soportada en servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información, con una cultura digital apropiada, segura y sensible a las realidades del territorio naciona |  |  |  |
| 5 | **Talento Humano:** Fortalecer el talento humano en la Rama Judicial para que sea eficiente, capacitado y realice su labor en ambientes saludables y seguros. Ampliar la cobertura de la carrera judicial y mejorar la oferta de formación, que esté disponible para todos los servidores judiciales e impacte positivamente el servicio de justicia y responda a las necesidades reales del ejercicio de la función judicial." |  |  |  |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS -RESULTADO INDICADORES-**

| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| De acuerdo con los procesos identificados en el Mapa de Procesos  Acciones Constitucionales | Eficacia | 100% | 93% | Se realiza el cálculo del indicador con base en las estadísticas publicadas por la UDAE.  El indicador para las acciones constitucionales se calcula del total reportado por los juzgados del SPA Bogotá siendo de 93% por encima del total general de 92%.  *Fuente: UDAE-SIERJU*  *Fecha de Corte: 30/01/2023*  NOTA: Se recuerda que las estadísticas reportadas trimestralmente al SIERJU son los indicadores de los despachos judiciales |
|  |  |  |  | También deben analizarse los indicadores de los procesos de apoyo de las Secretarias, Centros u Oficinas de Servicios |
|  |  |  | NOTA: Se pueden crear tantas filas como sea necesario |

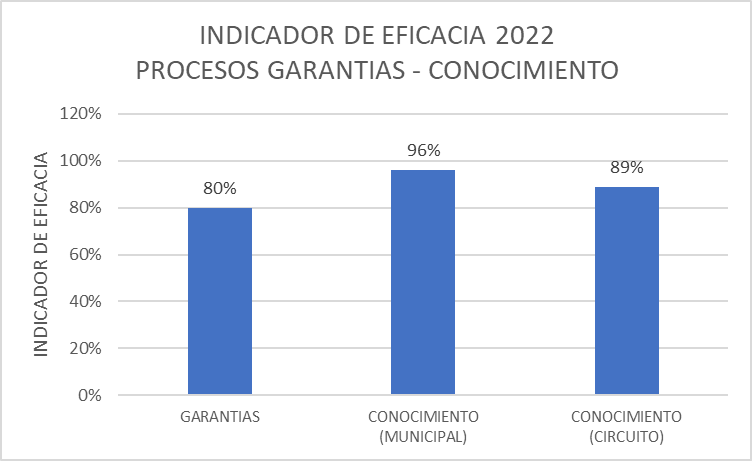
1. **SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS**

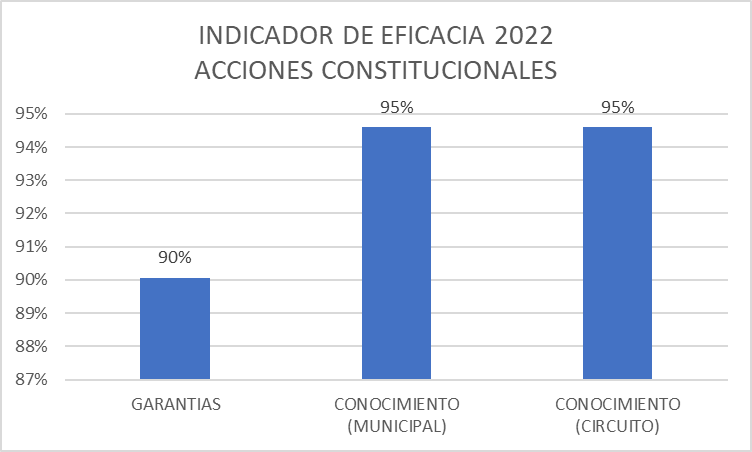
Nota: Una Salida No Conforme se entiende como el incumplimiento a los requisitos relacionados con la prestación del servicio y la no realización de las actividades planeadas para la atención a las partes interesadas. Debe tenerse en cuenta el contexto específico.

| **NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **No. de Salidas No Conformes** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| De acuerdo con el formato de salidas NO conformes identificas para los procesos, se realiza el análisis por respectivo  Ejemplo: Atención al Usuario | Escribir cuantas veces presentaron las salidas no conformes |  |  | Si aplica acción correctiva se debe describir puntualmente, de lo contrario indicar **No aplica** |
|  |  |  | NOTA: Se pueden crear tantas filas como sea necesario |

1. **RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (Especifique los resultados por cada proceso, con barras, estadísticas, diagramas, gráficos)**

Realizando el análisis respectivo del desempeño del proceso de Garantías y Conocimiento, se concluye que el resultado y medición del total de indicadores analizados para la vigencia 2023, se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100% para cada indicador como se puede observar a continuación:

****

****

1. **RESULTADOS DE AUDITORÍA: INTERNA/ EXTERNA**

| **PROCESO** | **AUDITORÍA REALIZADA POR** | **FECHA**  **D/M/A** | **NÚMERO**  **DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Acciones constitucionales  Garantías  Conocimiento  Atención al Usuario  Gestión de servicios Judiciales  Gestión documental  Evaluación SIGCMA | Auditor Líder  Dr. Hector Eduardo Marin Taborda  Equipo Auditor:  Dr. Diego Peláez  Dr. Rafael David Sarabia Fragosa  Dr. Camilo Alejandro Romero Laiton  Dr. Eddison González Herrera  Ing. Carmen Inés Moreno Benítez | 6 al 10 DE JUNIO DE 2022 | 0 | No se presentaron No Conformidades.  Se contó con la participación de los auditores observadores del Centro de servicios, los cuales acompañaron durante todo el proceso a los Auditores asignados por la Coordinación Nacional SIGCMA.  Oportunidades de mejora:  Mejorar la conexión a internet para evitar demora en los trámites.  Participación de los equipos de trabajo en la construcción y actualización de documentos y herramientas con el fin de atacar los riesgos y permitir el sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.  La percepción del usuario puede medirse con la calificación de los parámetros actualmente evaluados. No es necesario recopilar una encuesta adicional que evalúe el concepto general del servicio prestado. |
|  |  |  |  | NOTA: de acuerdo con el comité del 23 de enero del presente año, **SI SE VAN A TRATAR LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA**, se pueden indicar en este numeral |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS: (En caso que aplique)**

No aplica para los despachos judiciales

1. **LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

Nota: esta información es inmodificable, teniendo en cuenta que son los recursos asignados para el funcionamiento del SIGCMA.

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **POAI 2023** |
| Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial | $ 900.000.000 |
| Formar, capacitar y certificar en modelos de gestión, sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo, seguridad informática, norma antisoborno, estructuras de alto nivel articuladas a la NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 | $ 1.200.000.000 |
| Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma. | $ 900.000.000 |
| Actualización del MECI con la norma NTC ISO 37001:2016 (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas) | $ 85.000.000 |
| Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Respuesta a las no conformidades de las auditorías externas) | $ 115.000.000 |
| **Total** | **$ 3.200.000.000** |

1. **EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA GESTIONAR LOS RIESGOS Y ABORDAR OPORTUNIDADES**

| **PROCESO** | **RIESGO Y/O OPORTUNIDAD MATERIALIZADOS O GESTIONADO** | **ACCIONES QUE SE EJECUTARON** | **SE REQUIERE MODIFICAR EL MAPA DE RIESGOS, PROBABILIDAD O IMPACTO, POR QUÉ** | **¿SE HAN IDENTIFICADO NUEVOS RIESGOS?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Atención al Usuario  Gestión de servicios Judiciales | NOTA: teniendo en cuenta la matriz de riesgos, se hace el análisis del presente numeral  Ejemplo:  Vencimiento de t  términos para dar respuesta a solicitudes | Ejemplo:  Coordinación de los líderes de los grupos con los encargados de los archivos para que se agilice la entrega de procesos para dar respuesta a las solicitudes de usuarios. | NO | NO |
| Ejemplo:  Ingreso de procesos provenientes de los juzgados con Información incompleta. | Ejemplo:  Mayor control por parte del grupo de Recepción a juzgados al momento de recibir los procesos. | NO | NO |
| Ejemplo:  Pérdida temporal de información | Ejemplo:  Grabación de audiencias: Ubicar la grabación cuyo registro no se entregó al grupo de archivo tecnológico consultando otras dependencias. | NO | NO |
| Ejemplo:  Demora en trámites por falta de información interna o externa. | Ejemplo:  Mayor comunicación con Fiscalía y otras entidades o con los grupos de archivo del centro de servicios. | NO | NO |
| Ejemplo  Interrupción en el servicio por fallas tecnológicas. Continuas caídas en la red de comunicaciones del Complejo Judicial – Paloquemao. | Ejemplo  Comunicación con la Unidad de informática para dar solución de los eventos que se presenten.  Implementación de las herramientas tecnológicas para el trabajo en casa. | NO | NO |

* 1. ¿LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES HAN SIDO EFICACES Y POR QUÉ?

Han sido eficaces porque se ha disminuido la probabilidad de ocurrencia de cada evento y el impacto que se genera en los usuarios.

11.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018 (Especifique el desarrollo ambiental, buenas prácticas y estrategias ambientales por sede)

Se ha generado mayor conciencia ambiental lo que se manifiesta en:

* El incremento en el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación y en la atención al usuario.
* La integración de aplicativos y nuevas herramientas en los procedimientos.
* Incremento de la digitalización de procesos judiciales.
* Disminución en el uso de papel y tóner.

1. **ACCIONES DE GESTIÓN (Acciones de Mejora y Correctivas)**

| **PROCESO** | **TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | | | **TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | | | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº ABIERTAS | Nº CERRADAS | Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE | Nº ABIERTAS | Nº CERRADAS | Nº CERRADAS OPORTUNAMENTE |
| Gestión de servicios Judiciales | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | Las acciones documentadas se relacionan con la solución de inconvenientes que se presentaban para la elaboración de comunicaciones en la sede convida y que afectaban el desarrollo de audiencias.  Se tramitó para los despachos Penales Municipales de Conocimiento un usuario y contraseña para el ingreso a la página de Telegrafía – Movistar y poder consultar el estado de las citaciones enviadas por éste medio.  Se diseño el formato "Correos Devueltos" que consolida e informa al despacho los correos de las citaciones devueltas o no entregadas.  Se aseguró el agendamiento y comunicación de una audiencia a las partes de un proceso mediante el envío todos los correos en el formato "Solicitudes de Audiencias Virtuales” del CENDOJ.  En el grupo de Tribunal y Preclusiones Convida se mejoró el control para el envío de procesos penales para el trámite de preclusiones y/o apelaciones virtuales enviados por los despachos. |
| Identificar el proceso  Servicios Administrativos |  |  |  | 1 | 0 | 0 | Ejemplo-:  Se programó una acción para implementar el Gestor Documental con apoyo de la Unidad de Proyectos Especiales de Tecnología, sin embargo el proyecto fue suspendido. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL** | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **0** |  |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

1. **RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA**

| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Documentar las acciones de gestión y utilizar las herramientas proporcionadas por el SIGCMA. | Líder de cada proceso | 2023 |
| Actualizar los procedimientos de los juzgados de acuerdo con los ajustes por la implementación de la virtualidad. | Jueces Representantes | 2023 |
| Documentar los procedimientos del nuevo grupo de Apoyo Tecnológico. | Líder de grupo | 2023 |

1. **NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA (Necesidad de cambio en el sistema y necesidad de recursos)**

| **ÍTEM** | **EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN** |
| --- | --- |
| ¿Se requiere efectuar cambios en el sistema? | Continuar la alineación al SIGCMA del nivel central. |
| ¿Se requieren recursos? |  |

1. **CONCLUSIONES**

| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| --- | --- |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | El SIGCMA del \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, cumple los requisitos legales, de los usuarios y de la organización mediante la aplicación de los instrumentos del SIGCMA dando cumplimiento a las políticas establecidas por el Consejo Superior. |
| b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE. | Se controlan los procesos contribuyendo al logro de los objetivos, lo que genera mayor confianza en los usuarios. |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO. | Está alineado a la misión y visión del Consejo Superior, a los valores y principios y aporta al cumplimiento de los pilares estratégicos del Plan sectorial de desarrollo:   * Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. * Calidad de la Justicia * Anticorrupción y Transparencia |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ. | Es eficaz de acuerdo con los resultados de los indicadores de gestión que cumplen las metas, en los casos que no se alcanzan se realizan acciones para su logro. Se monitorean los riesgos en cada proceso. |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

El adecuado liderazgo y comunicación de la Alta Dirección, ha permitido cumplir con las actividades planeadas, las cuales se encuentran alineadas y consistentes con el Plan Sectorial Desarrollo, así como con la política y objetivos de calidad teniendo como marco de referencia el direccionamiento estratégico de la entidad y el compromiso de los servidores judiciales.

En este sentido, es importante resaltar el liderazgo de la Alta Dirección que ha permitido la ampliación del sistema, así como la optimización en los procesos de implementación y mantenimiento del mismo para las dependencias judiciales y administrativas de la Rama Judicial con el compromiso, apoyo, esfuerzo y colaboración de la Coordinación del SIGCMA.

Se deben implementar y fortalecer cada vez más estrategias y buenas prácticas enmarcadas hacia la preservación de los recursos y protección del medio ambiente dando cumplimiento a los requisitos legales vigentes ambientales por parte de las dependencias judiciales y administrativas de las Rama Judicial.

El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer medidas de control que contribuyen a minimizar impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.