INFORME DE

REVISIÓN POR

LA DIRECCIÓN

Vigencia 2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | Juzgados Sistema de Responsabilidad para Adolescentes de Montería y Centro de Servicios | **LÍDER DEL SIGCMA** |  |
| **FECHA DE REALIZACIÓN** | 08/05/2023 | **FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL SIGCMA** | 11/05/2023 |
| **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS** | **MACRO - PROCESOS** | **PROCESOS** | Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección |
| **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.  **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.  **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.   **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." | **ESTRATÉGICOS** | **Planeación Estratégica** | **X** |
| **Comunicación Institucional** | **X** |
| Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes |  |
| **MISIONALES** | **Gestión de Acciones Constitucionales** | **X** |
| **Gestión Proceso Ordinario** | **X** |
| Modernización de la Gestión Judicial |  |
| Reordenamiento Judicial |  |
| Mejoramiento de la Infraestructura Física |  |
| Administración de la Carrera Judicial |  |
| Gestión de la Formación Judicial |  |
| Gestión de la Información Judicial |  |
| Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia |  |
| **APOYO** | **Gestión Documental** | **X** |
| **Gestión Administrativa** | **X** |
| Gestión Tecnológica |  |
| Administración de la Seguridad |  |
| Gestión Humana |  |
| Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional |  |
| Gestión de Compra Pública |  |
| Gestión Financiera y Presupuestal |  |
| Asistencia Legal |  |
| Gestión de la Información Estadística |  |
| **EVALUACIÓN Y MEJORA** | **Gestión de Control Interno y Auditoría** | **X** |
| **Mejoramiento del SIGCMA** | **X** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2021)**  **(Copiar compromisos de la reunión anterior)** | **ESTADO**  **(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)** |
| Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización entre otros. | Se reforzó en los servidores del SRPA de Montería la cultura de los componentes del SIGCMA a través de todas las reuniones y capacitaciones realizadas por la Coordinación Nacional del SIGMA y especialmente con la sensibilización, capacitación, diseño, socialización e implementación de las modificaciones del Plan de Acción 2022 y la consolidación de los modelos del Informe de Revisión por la Alta Dirección y la Matriz de Riesgos y de la activa participación de los servidores en las auditorias interna y externa realizadas en la vigencia 2022, se debe mantener esta misma dinámica para lograr la consolidación del sistema en todos los servidores. |
| Implementar el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567). | Se implementó y consolidó el protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente (Acuerdo PCSJA20 -11567) y se han ido realizando paulatinamente los ajustes que las nuevas directrices han indicado. |
| Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la Digitalización y mejorar su apropiación. | A través de la participación activa de los servidores en las capacitaciones y socializaciones del CENDOJ y la Dirección de Sistemas y los lineamientos de la Dirección Ejecutiva Nacional de Administración Judicial, el Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva y el Consejo Seccional se ha fortalecido el conocimiento y la práctica de los servidores judiciales, respecto de la Digitalización, se requiere seguir fortaleciendo el conocimiento en los permanentes ajustes que se siguen implementando. |
| Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA | Se continuó trabajando en la planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, a través de las modificaciones al Plan de Acción y de la consolidación de los modelos del Informe de Revisión por la Alta Dirección y la Matriz de Riesgos, se requiere seguir aunando esfuerzos para el mejoramiento continuo del SIGCMA. |
| Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y de los procedimientos alineados con la cultura digital | En la vigencia 2022 se actualizó el Manual de Calidad del SIGCMA del SRPA de Montería, igualmente los procedimientos pertenecientes a los Procesos misionales y de apoyo, alineándolos con la cultura Digital. |
| Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental. | Con la participación de los servidores en actividades como la conmemoración día mundial del medio ambiente, la capacitación en sistemas de gestión ambiental y la socialización del plan de gestión ambiental, dirigidas por la Coordinación Nacional del SIGCMA y con la implementación del expediente digital y el mayor uso posible de las TIC´S, se fomentó la concienciación y la cultura ambiental, en las actividades propias de las dependencias Judiciales, se requiere seguir participando en este tipo de actividades para concientizar más servidores respecto de la cultura ambiental. |
| Divulgar, socializar y sensibilizar a los servidores judiciales con programas que estimulen y motiven las conductas y comportamientos éticos, transparentes y anti soborno con capacitaciones flexibles y novedosas de la ley antisoborno (ISO 37001:2016), los valores y principios propios de la entidad, Código de Ética y Buen Gobierno. | Aunque se divulga, socializa y sensibiliza a los servidores judiciales con charlas y capacitaciones que estimulan y motivan las conductas y comportamientos éticos, transparentes y anti soborno, se requiere que estas capacitaciones sean más flexibles y novedosas. |

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

Se hace la revisión del contexto vigencia 2022. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2022.*

| **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) |
| --- | --- | --- | --- |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cambio en la Planeación estratégica de la Rama Judicial** | Organización para la implementación del Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023-2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente” | * Preparación socialización Plan Sectorial 2023-2026. * Planificación Ajustes Plan de Acción 2023. |
| **Transversal a todos los procesos** | **Cuestiones Internas y Externas** | Cambios Tecnológicos | * Digitalización de procesos, a través de las plataformas institucionales. * Ajuste de procedimientos. * Divulgación de información a través de la página web de la Rama judicial. |
| **Transversal a todos los procesos** | **Aspectos ambientales significativos** | Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales. | * Digitalización de procesos judiciales. * Uso de herramientas tecnológicas |
| **Transversal a todos los procesos** | **Requisitos Legales** | La Ley 1221 de 2008 y su decreto reglamentario 1227 de 2022, establecieron el teletrabajo, tanto en las organizaciones públicas como privadas e implementaron reglas para posibilitar su uso y eliminar barreras que pudieran impedir que las organizaciones lo emplearan.  El ACUERDO PCSJA22-12024 del 14 de diciembre de 2022, estableció la modalidad de teletrabajo en la Rama Judicial. | Implementación del teletrabajo en la Rama Judicial, como una alternativa laboral que permite a los servidores judiciales desempeñar sus funciones mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), desde un lugar distinto a su lugar de trabajo habitual. |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| **Gestión Administrativa** | Obtener información sobre la percepción que tienen las partes interesadas internas y externas (**Trato y amabilidad en la atención brindada, pertinencia y precisión de la información y/o servicio, Oportunidad en la entrega de la información y/o servicio y Facilidad en el acceso a la información y/o servicio**) en relación con la prestación de los servicios (Procedimientos) por parte del Centro de Servicios Judiciales:  **1. REPARTOS** (Repartos de Proceso Penales para Adolescentes);  **2.PLANEACIÓN DE AUDIENCIAS** (Planeación, Agendamiento, Seguimiento y Control de Audiencias y Atención de Requerimientos de soporte Técnico de Audiencias, Estado de equipo salas de audiencias, apoyo y soporte técnico en audiencias virtuales, suministro de audios de audiencias,  **3.NOTIFICACIONES** (Notificación de Audiencias  y Notificación derivada de Acciones Constitucionales) y  **4.SEGUIMIENTO A SANCIONES** | **Satisfacción general 100% entre excelente y bueno,**  **69% excelente y 31% bueno.** | **Satisfacción general 85% entre excelente y bueno** | La satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta el **Trato y amabilidad en la atención brindada, pertinencia y precisión de la información y/o servicio, Oportunidad en la entrega de la información y/o servicio y Facilidad en el acceso a la información y/o servicio**,  Respecto del Procedimiento REPARTOS (Repartos de Proceso Penales para Adolescentes), se ubica así: un **75%** lo considera Excelente y  un **25%** lo considera bueno;  Respecto del Procedimiento PLANEACIÓN DE AUDIENCIAS (Planeación, Agendamiento, Seguimiento y Control de Audiencias), se ubica así: un **77%** lo considera Excelente y  un **23%** lo considera bueno;  Respecto del Procedimiento PLANEACIÓN DE AUDIENCIAS (Atención de Requerimientos de soporte Técnico de Audiencias, Estado de equipo salas de audiencias, apoyo y soporte técnico en audiencias virtuales, suministro de audios de audiencias), se ubica así: un **71%** lo considera Excelente, un **21%** lo considera bueno y un **8%** lo considera malo;  Respecto del Procedimiento NOTIFICACIONES (Audiencias), se ubica así: un **81%** lo considera Excelente y  un **19%** lo considera bueno;  Respecto del Procedimiento NOTIFICACIONES (derivadas de Acciones Constitucionales), se ubica así: un **71%** lo considera Excelente y  un **29%** lo considera bueno y  Respecto del Procedimiento SEGUIMIENTO A SANCIONES, se ubica así: un **73%** lo considera Excelente y  un **27%** lo considera bueno. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FUENTE DE LA RETROALIMENTACIÓN**  **(Partes Interesadas Internas y Externas)** | **COMENTARIOS DE LA RETROALIMENTACIÓN** | **RESULTADOS** |
| Encuesta de Satisfacción vigencia 2022, enviada y diligenciada por los servidores del sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes de Montería, Fiscalía delegada, Defensores públicos y privados, Defensores de Familia, Ministerio Público-Procuraduría de Familia, Representantes de Victimas, Victimas, Imputados, Testigos, Policía de Infancia y Adolescencia, C.T.I. Especializado adscrito a la Fiscalía Delegada, ICBF,  entes territoriales, entidades que forman parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, Medios de Comunicación, Vecinos y Comunidad en General. | La implementación de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, que adoptó como legislación permanente las normas contenidas en el Decreto Ley 806 de 2020, (medidas temporales para contrarrestar la pandemia del covid-19 durante las vigencias 2020 y 2021) impulsó aún más el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la prestación del servicio de justicia, sirviendo de acelerador para la modernización tecnológica y la transformación digital de la Rama Judicial, las cuales a su vez, fortalecieron y mejoraron el servicio de la administración de justicia en el SRPA de Montería, a través del uso de la tecnología, la innovación tecnológica y la ciencia de datos a través de herramientas que cambiaron la manera de hacer nuestro trabajo, lo cual acercó el servicio de justicia al ciudadano, mejorando su confianza a través de procedimientos transparentes, facilitando el trabajo de los servidores, mejorando la productividad y disminuyendo los tiempos de atención y de gestión de los procesos.  Retroalimentando los resultados, aportes y sugerencias de la encuesta de satisfacción 2022, comentamos lo siguiente:  A pesar de que los juzgados penales para adolescentes de Montería, notifican sus audiencias en estrados siempre que es posible y que todas sin excepción se notifican a través del Centro de Servicios mediante correos electrónicos, llamadas, mensaje de WhatsApp y/o notificaciones físicas de ser necesaria y que el equipo de soporte técnico del Centro de Servicios contacta a las partes e intervinientes, para prestarle el apoyo que requieren, se presentan fracasos en las audiencias programadas por diversas circunstancias, casi en su totalidad ajenas a la planeación y organización de los juzgados y del Centro de Servicios, sino que se deben a situaciones, inconvenientes y limitaciones que se le presentan a los servidores de otras entidades que hacen parte del SRPA, así como a los adolescentes procesados, representantes legales, víctimas y testigos.  Pese a los esfuerzos realizados por parte de este sistema (Juzgados y Centro de Servicios), actualmente se siguen presentando inconvenientes en lo que atañe a la realización de algunas audiencias, esto por causas no atribuibles a los juzgados y el centro de servicios, sino a terceros que también intervienen en estas diligencias, como son, la Fiscalía, Defensoría, ICBF, entre otros, los cuales son entes externos y autónomos que ocasionalmente son quienes solicitan los aplazamientos por diferentes causas, frente a lo cual los Juzgados y el Centro de Servicios, no tienen responsabilidad.  Vale aclarar que la función de notificación de las audiencias de los procesos penales se ejecuta en debida forma puesto que las partes son informadas de las fechas de celebración de dichas diligencias. Pero dado que en una audiencia participan múltiples actores, en muchas ocasiones estas no pueden realizarse por falta de participación de algunos de ellos, por ejemplo por inasistencia del infractor o de los testigos citados para un juicio oral, lo que nos indica que las audiencias no se celebran por culpa de los juzgados o del centro de servicios, sino que obedece a voluntad de terceros. | Como podremos ver más adelante en los puntos 4, 5 y 6 del presente informe, la implementación de la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, que adoptó como legislación permanente las normas contenidas en el Decreto Ley 806 de 2020, (medidas temporales para contrarrestar la pandemia del covid-19 durante las vigencias 2020 y 2021) en la sede judicial del SRPA de Montería y demás sedes a nivel nacional y la alineación de los pilares estratégicos del [Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022: Justicia Moderna con Transparencia y Equidad](file:///C:\LINKS\MODELO%20PLAN%20SECTORIAL%20DE%20DESARROLLO%202019%20-%202022.pptx) con los objetivos del SIGCMA y nuestro Plan Acción SRPA de Montería 2022, coadyuvaron al logro de los mismos, lo cual se manifiesta en los satisfactorios indicadores de la vigencia 2021 y aunque obviamente aún hay aspectos por mejorar, el incremento de la calidad, eficiencia y eficacia en los procesos y procedimientos del SRPA de Montería, se ve reflejado en la positiva percepción que tienen de nuestros servicios las partes interesadas internas y externas. |

* 1. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQR

| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** |  | | | |
| Gestión de Procesos Constituciona-  les | **261** | **261** | **0** | En la vigencia 2022 se registraron un total de 261 peticiones relacionadas con el Proceso Gestión de Acciones Constitucionales las cuales fueron contestadas en oportunamente en un 100%, en el año 2021 se recibieron y contestaron 336 peticiones, lo cual representa una disminución del 22% |
| Gestión de Procesos Penales para Adolescentes | **2** | **2** | **0** | En la vigencia 2022 se registraron un total de 2 peticiones relacionadas con el Proceso Gestión de Procesos Penales para Adolescentes las cuales fueron contestadas en oportunamente en un 100%, en el año 2021 se recibieron y contestaron 2 peticiones lo cual representa que no hubo incremento ni disminución. |
| **Total** | **263** | **263** | **0** |  |
| **Quejas** |  | | | |
| Procesos específicos de su mapa de procesos) | 0 | 0 | 0 | El proceso no fue objeto de queja |
| **Total** | **0** | **0** | **0** |  |
| **Reclamos** |  | | | |
| Procesos específicos de su mapa de procesos) | 0 | 0 | 0 | El proceso no fue objeto de reclamo |
| **Total** | **0** | **0** | **0** |  |
| **Sugerencias** |  | | | |
| Procesos específicos de su mapa de procesos) | 0 | 0 | 0 | El proceso no fue objeto de sugerencias |
| **Total** | **0** | **0** | **0** |  |
| **Felicitaciones** |  | | | |
| Gestión Administrativa | 5 | 5 | 0 | En la vigencia 2022, producto de la encuesta realizada a las partes interesadas internas y externas, se registraron 5 felicitaciones inherentes al proceso gestión administrativa, 3 referentes al procedimiento planeación de audiencias y 2 al procedimiento notificaciones |
| **Total** | **5** | **5** | **0** |  |
| **TOTAL** | **268** | **268** | **0** |  |

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

| **NO.** | **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 15  1 | JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. | **95%**  **(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | En el año 2022 se recibieron **902 TUTELAS** **DE PRIMERA INSTANCIA** en los 3 Juzgados del SRPA de Monteria y se evacuaron **889**, obteniendo un indicador del **99%**, **incrementando en 4 puntos respecto de la meta y en 1 punto respecto del indicador del año anterior que fue del 98%,** cuando se recibieron **852** y se evacuaron **839.** |
| **95%**  **(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | En el año 2022 se recibieron **165 TUTELAS** **DE SEGUNDA INSTANCIA** en el Juzgado penal del circuito para adolescentes de Monteria y se evacuaron **165**, obteniendo un indicador del **100%**, **incrementando en 5 puntos respecto de la meta y en 2 puntos respecto del indicador del año anterior que fue del 98%,** cuando se recibieron **181** y se evacuaron **177.** |
| **95%**  **(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | En el año 2022 se recibieron **210 DESACATOS** en los 3 Juzgados del SRPA de Monteria y se evacuaron **207**, obteniendo un indicador del **99%**, **incrementando en 4 puntos respecto de la meta y en 1 punto respecto del indicador del año anterior que fue del 98%,** cuando se recibieron **189** y se evacuaron **185.** |
| **95%**  **(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | En el año 2022 se recibieron **35 CONSULTAS** en el Juzgado penal del circuito para adolescentes de Monteria y se evacuaron **35**, obteniendo un indicador del **100%**, **incrementando en 5 puntos respecto de la meta e igualando** **el indicador del año anterior que fue del 100%,** cuando se recibieron **82** y se evacuaron **82.** |
| **100%**  **(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | En el año 2022 se recibieron **6 HABEAS CORPUS** en los 3 Juzgados del SRPA de Monteria y se evacuaron **6**, obteniendo un indicador del **100%**, **igualando** **tanto la meta como el indicador del año anterior que fue del 100%,** cuando se recibieron **5** y se evacuaron **5.** |
| **85%**  **(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | En el año 2022 se recibieron **313 PROCESOS PENALES PARA ADOLESCENTES** en los 3 Juzgados del SRPA de Monteria y se evacuaron **265**, obteniendo un indicador del **85%**, **igualando la meta que es del 85% y disminuyendo 8 puntos respecto** **del indicador del año anterior que fue del 93%,** cuando se recibieron **254** y se evacuaron **237.** |
| Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. | **90%**  **(Egresos efectivos / Ingresos efectivos) \*100** | Tomando como base los indicadores anteriores y estableciendo un promedio del **97%** se evidencia, el cumplimiento a la constitución y a la ley a través de su debida aplicación para la toma de decisiones, adicionalmente se evidencia que se está garantizando el acceso a la administración de justicia, a través de nuevos canales de comunicación, transformando la manera de atender a los usuarios de presencial a virtual, superando de esta manera los retos impuestos por la pandemia y la post pandemia **incrementando en 7 puntos respecto de la meta que es del 90% y en 3 puntos respecto del indicador del año anterior que fue del 94%.** |
| CALIDAD DE LAJUSTICIA | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | **1. Certificación ICONTEC bajo las normas NTC ISO 9001:2015, NTC 6256:2018.**  **3 Juzgados Certificados (1 de Conocimiento y 2 de Control de Garantías) y 1 Centro de Servicios Judiciales.**  **2. Mantenimiento del Sistema** | 1. El mantenimiento de la certificación de calidad demuestra el fortalecimiento de la cultura organizacional de calidad y el cumplimiento de los requisitos aplicables.  2.El mantenimiento del Sistema se demuestra a través de las siguientes actividades, realizadas a nivel nacional y a las cuales han asistido las dependencias judiciales:  Capacitaciones  Talleres  Conferencias  Mesas de trabajo  Alianzas Estratégicas  Auditorías internas y externas. |
| Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | **Auditorias:**  **# No conformidades**  **Interna: 0**  **Externa: 0** | Lo anterior se evidencia mediante los resultados de las auditorias tanto interna como externa. |

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

| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Tutelas de 1a Instancia Evacuadas / Número de Tulelas de 1a Instancia Recibidas)\*100** | **95%** | **99%** | Se evidencia un cumplimiento del **104%** en la evacuación de **TUTELAS DE PRIMERA INSTANCIA**, respecto de la meta y del **101%** respecto del período anterior que fue del **98%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Tutelas de 2a Instancia Evacuadas / Número de Tulelas de 2a Instancia Recibidas)\*100** | **95%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **105%** en la evacuación de **TUTELAS DE SEGUNDA INSTANCIA**, respecto de la meta y del **102%** respecto del periodo anterior que fue del **98%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Desacatos Evacuados / Número de Desacatos Recibidos)\*100** | **95%** | **99%** | Se evidencia un cumplimiento del **104%** en la evacuación de **DESACATOS**, respecto de la meta y del **101%** respecto del periodo anterior que fue del **98%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Consultas Evacuadas / Número de Consultas Recibidas)\*100** | **95%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **105%** en la evacuación de **CONSULTAS**, respecto de la meta y del **100%** respecto del periodo anterior que fue del **100%.** |
| Gestión de Procesos Constitucionales | **(Número de Habeas Corpus Evacuados / Número de Habeas Corpus Recibidos)\*100** | **100%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **100%** en la evacuación de **HABEAS CORPUS**, respecto de la meta y del **100%** respecto del periodo anterior que fue del **100%.** |
| Gestión de Procesos Penales para Adolescentes | **(Número de Procesos Penales para Adolescentes Evacuados / Número de Procesos Penales para Adolescentes Recibidos)\*100** | **85%** | **85%** | Se evidencia un cumplimiento del **100%** en la evacuación de **PROCESOS PENALES PARA ADOLESCENTES**, respecto de la meta y del **91%** respecto del periodo anterior que fue del **93%.** |
| Gestión Administrativa | **(Número de Repartos Realizados / Número de Solicitudes Recibidas)\*100** | **100%** | **100%** | Se evidencia un cumplimiento del **100%** en la realización oportuna de los **REPARTOS**, respecto de la meta y del **100%** respecto del periodo anterior que fue del **100%.** |
| Gestión Administrativa | **(Número de Notificaciones Realizadas / Número de Notificaciones Solicitadas)\*100** | **90%** | **90%** | Se evidencia un cumplimiento del **100%** en la realización efectiva y oportuna de las **NOTIFICACIONES JUDICIALES**, respecto de la meta y del **98%** respecto del periodo anterior que fue del **92%.** |
| Gestión Administrativa | **(Número de Seguimientos a Sanciones Realizados / Número de Adolescentes Sancionados)\*100** | **300%** | **393%** | Se evidencia un cumplimiento del **131%** en la realización de los **SEGUIMIENTOS A LAS SACIONES**, respecto de la meta y del **123%** respecto del período anterior que fue del **318%.** |
| Gestión Administrativa | **(Número de Audiencias Aplazadas por Causas Inherentes a los Juzgados y el Centro de Servicios / Número Total de Audiencias Aplazadas )\*100** | **Máximo**  **14%** | **6%** | Se evidencia un cumplimiento en cuanto al **APLAZAMIENTO DE AUDIENCIAS POR CAUSAS INHERENTES A LOS JUZGADOS Y EL CENTRO DE SERVICIOS DEL SRPA DE MONTERÍA**, respecto de la meta nos encontramos **8 puntos** por debajo que equivalen al **133%** y respecto del período anterior, encontramos que el resultado no varió dado que se presentó igualmente un **6%**. |

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. La salida no conforme se tipifica a partir del incumplimiento del 15% de las actividades planificadas.

| **NÚMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAS NO CONFORMES** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **No. de Salidas No Conformes** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| Procesos específicos de su mapa de procesos) | N/A | No se dieron salidas no conformes durante la vigencia. | N/A | N/A |

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

Ilustración 1 PROMEDIO DEL CUMPLIMIENTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS 2021-2022

**Fuente: Centro de Servicios Judiciales para los Juzgados Penales para Adolescentes de Montería**

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

| **PROCESO** | **AUDITORÍA REALIZADA POR** | **FECHA**  **D/M/A** | **NÚMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **\*Gestión de Procesos Constitucionales**  **\*Gestión de Procesos Penales para Adolescentes**  **\*Gestión Administrativa**  **\*Gestión Documental** | INTERNA | 08/06/2022 | 0 | No se configuró ninguna no conformidad |
| **\*Gestión de Procesos Constitucionales**  **\*Gestión de Procesos Penales para Adolescentes**  **\*Gestión Administrativa**  **\*Gestión Documental** | ICONTEC | 05/08/2022 | 0 | No se configuró ninguna no conformidad |

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

N/A

1. **LA ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pilar Estratégico** | **Proyecto de inversión** | **Valor** |
| CALIDAD DE LA JUSTICIA | Realizar acompañamiento técnico en el proceso de implementación de la Norma de la Rama Judicial y la Guía Técnica de la Rama Judicial | $ 700.000.000 |
| Formar, capacitar y certificar en sistemas de gestión ambiental y NTC 6256:2021 y GTC 286:2021 en los requisitos ambientales que solicita la norma | $ 1.200.000.000 |
| 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 6256:2018 y GTC 286:2018 |
| Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma. | $ 1.000.000.000 |

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?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gestión de Procesos Constitucionales**  **\*Gestión de Procesos Penales para Adolescentes**  **\*Gestión Administrativa**  **\*Gestión Documental** | No se materializó ninguno de los riesgos identificados en la vigencia, contenidos en la matriz. | Se revisó la matriz de riesgos al finalizar cada trimestre. | No se requiere modificar, ni la probabilidad, ni el impacto en la valoración de los riesgos inherentes al proceso. | No se identificaron nuevos riesgos. |

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

Si, han sido eficaces para todos riesgos identificados, porque los controles han sido pertinentes para tratar las causas, inclusive para el riesgo de Interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia, que se materializó en la vigencia anterior y para el cual se estableció un plan de acción.

Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación.

* 1. **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)**

En las dependencias judiciales del SRPA de Montería se viene dando cumplimento a los lineamientos y directrices del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, adoptado mediante Acuerdo PSAA14-10160, implementando el: 1) Control del consumo de papel; 2) Ahorro y uso eficiente del agua; 3) Uso racional y eficiente de la energía; 4) Gestión integral de residuos sólidos.

De otra parte, como consecuencia de la implementación de la digitalización de expedientes, el desarrollo de las actividades por medios virtuales y el fomento del uso de las TIC y las aplicaciones informáticas como Microsoft 365 (Teams, SharePoint, OneDrive), correo electrónico, entre otras herramientas, generaron una disminución significativa de los aspectos e impactos ambientales, destacándose la reducción del consumo agua, energía, papel, tóneres y demás elementos de oficina.

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 Procesos Constitucionales**  **\*Gestión de Procesos Penales para Adolescentes**  **\*Gestión Administrativa**  **\*Gestión Documental** | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | Ni la auditoría interna, ni la externa configuraron hallazgo u observación alguna sobre los procesos y el cumplimiento de los requisitos de la norma o legales, salvo las oportunidades de mejora planteadas en el informe de auditoría interna del 16/06/2022 y en el acta 001-23 del comité de líderes del SIGCMA del SRPA de Montería del 27/01/23. |
| **TOTAL** | **3** | **3** | **3** | **0** | **0** | **0** |  |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| --- | --- | --- |
| Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del sistema a través de mecanismos de sensibilización, capacitación y socialización entre otros. | Líderes de procesos articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/01/2023 al 31/12/2023 |
| Implementar los protocolos para la gestión de documentos electrónico, digitalización y conformación del expediente | Líderes de procesos en coordinación con el CENDOJ | 01/01/2023 al 31/12/2023 |
| Desarrollar competencias para fortalecer el conocimiento respecto de la digitalización y mejorar su apropiación. | Líderes de procesos articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/01/2023 al 31/12/2023 |
| Continuar con los ejercicios de planeación, manejo integral de riesgos, indicadores y acciones de gestión, para el mejoramiento continuo del SIGCMA | Líderes de procesos. | 01/01/2023 al 31/12/2023 |
| Actualización de toda la plataforma estratégica del SIGCMA, con fundamentos en los principios de Normalización y Estandarización y de los procedimientos alineados con la cultura digital | Líderes de procesos articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/01/2023 al 31/12/2023 |
| Fomentar en las actividades propias de las dependencias Judiciales, la concienciación y la cultura Ambiental. | Líderes de procesos | 01/01/2023 al 31/12/2023 |
| Fomentar en las actividades propias de las dependencias judiciales, la concienciación y la cultura ambiental. | Líderes de procesos articulados con la Coordinación Nacional del SIGCMA | 01/01/2023 al 31/12/2023 |
| Mantener la ampliación de los canales de atención al usuario haciendo uso de las herramientas tecnológicas existentes | Líderes de procesos | 01/01/2023 al 31/12/2023 |

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? | Es recomendable mantener y mejorar continuamente la aplicación de los procedimientos, documentos e instrumentos del proceso y planear la implementación del Sistema de Gestión Ambiental. |
| ¿Se requiere necesidad de recursos? | Autogestión  Software de Calidad  Designación de un Coordinador exclusivo para el SIGCMA en la seccional Córdoba |

1. **CONCLUSIONES**

| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPÓSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| --- | --- |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Si, porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Despacho de la Magistrada Líder del SIGCMA y la Coordinación Nacional del SIGCMA, se realizan y se cumplen para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios. |
| b) ¿Sigue siendo apto para su propósito? CONVENIENTE. | Si, porque proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la entidad. |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO. | Si, porque se encuentra articulado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ. | Si, porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad, bajo la óptica de la mejora continua y el pensamiento basado en riesgos. |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

El SIGCMA permite que los servidores del SRPA de Montería 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 barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.

El SIGCMA facilita a los servidores del SRPA de Montería cumplir con las actividades planeadas con oportunidad y en armonía con lo contemplado en el Plan Sectorial Desarrollo, la Política y objetivos de calidad como marco de referencia del direccionamiento estratégico de la Entidad y con el compromiso de todos los funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos.

Se requiere la estandarización y normalización de toda la plataforma estratégica, manuales, procesos, procedimientos, caracterizaciones, respetando las características propias de la especialidad; esta normalización y estandarización debe incluir todas las normas en las cuales estamos certificados y las políticas de calidad, medio ambiente y favorecer el uso de las Tics en el servicio público de administrar justicia.