



Consejo Superior de la Judicatura  
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

# SIGCMA

DEPENDENCIA:	Consejo Seccional de Chocó y Oficina de Coordinación Administrativa de Quibdó.	LIDER DEL SIGCMA	Magistrado Líder del SIGCMA Seccional Chocó	
FECHA DE REALIZACIÓN:	Junio de 2021	FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA	Julio de 2021	
PILARES ESTRATÉGICOS	MACRO - PROCESOS	PROCESOS	Señale con una equis (X) los procesos que cubre el presente Informe de Revisión por la Dirección	
Modernización Tecnológica y Transformación Digital.	ESTRATÉGICOS	Planeación Estratégica	X	
		Comunicación Institucional, Reordenamiento Judicial	X	
Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	MISIONALES	Mejoramiento de la Infraestructura Física	X	
		Administración de la Carrera Judicial	X	
Gestión de la Formación Judicial		X		
Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia		X		
Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento.	APOYO	Gestión Documental	X	
		Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	X	
Gestión Tecnológica		X		
Administración de la Seguridad		X		
Gestión Humana		X		
Transformación de la Arquitectura Organizacional.		EVALUACIÓN Y MEJORA	Asistencia Legal	X
			Gestión de la Información Estadística	X
Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.			Mejoramiento del SIGCMA	X
Calidad de la Justicia				
Anticorrupción y Transparencia				



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

<b>COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019)</b>	<b>ESTADO</b>
Obtener el mejoramiento de las condiciones locativas de los despachos judiciales del distrito judicial de Quibdó, cubriendo las necesidades básicas insatisfechas; adecuación de pozos sépticos, conexión eléctrica constante y servicio de internet. (Proceso: mejoramiento de infraestructura física).	La Coordinación Administrativa con apoyo de la Dirección Seccional adelanta cuatro procesos de contratación pública para cubrir estas necesidades, tanto con obra como realización de estudios de diseños para futuras obras.
Programar y concertar entre los responsables a nivel seccional del SIGCMA y Coordinador Nacional de Calidad, encuentros periódicos.	La Coordinación Nacional del SIGCMA convoca a reuniones periódicas y constantes de capacitación y formación. Así mismo, realizó la actualización de las caracterizaciones y procesos, logrando con ello una mayor participación de la seccional en el mejoramiento del Sistema de Calidad; igualmente la Alta Dirección de la seccional invita a reuniones de Comités Seccional de Calidad para realizar la revisión y seguimiento a las actividades propias del SIGCMA. (Acta de reuniones seccionales).
Realizar seguimiento a la implementación, funcionamiento y manejo del aplicativo Justicia XXI Web – Tyba.	El Consejo Seccional en desarrollo de las visitas administrativas y del factor de organización del trabajo verifica que los distintos despachos utilicen de manera adecuada el aplicativo Justicia XXI Web – Tyba.
Continuar con el apoyo del Comité de Tecnologías de la Información, desarrollando estrategias para lograr la implementación de la justicia digital en el Departamento del Chocó.	Durante el año 2020 la Coordinación Administrativa a través del Comité de Tecnologías de la Información logró la mejora en conexiones de red para mejorar la velocidad y acceso a internet, logró implementar el aplicativo Justicia XXI en todos los Juzgados del Departamento del Chocó, la implementación de los estados electrónicos, el uso del microsítio; la mejora de los equipos tecnológicos de algunos despachos, logrando así la disminución de obsolescencia programada en un 71%.
Adelantar las gestiones administrativas para lograr la celebración y ejecución de los contratos de obra, para las adecuaciones locativas de los distintos despachos judiciales.	Se presentaron a la Junta de Contratación los procesos de selección de acuerdo al presupuesto asignado

**2. CAMBIOS EN EL CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO:**



Consejo Superior de la Judicatura  
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

**SIGCMA**

PROCESO	CAMBIOS IDENTIFICADOS	FACTORES DE CAMBIO	ACCION A TOMAR
Transversal a todos los procesos	Cuestiones internas y externas	Decreto Legislativo 820 de 2020	Implementación de los nuevos lineamientos del Decreto Legislativo.
Transversal a todos los procesos	Requisitos legales	Normatividad impartida por el Gobierno Nacional en virtud de la emergencia sanitaria generada por la Pandemia y la normatividad reglamentaria impartida por la entidad para la implementación de los protocolos de bioseguridad.	Adaptación de los protocolos de bioseguridad por parte de la Seguridad y Salud en el Trabajo para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID 19 y proteger a los servidores judiciales para no afectar la prestación del servicio de justicia
Transversal a todos los procesos	Las herramientas virtuales utilizadas y los medios de comunicación adoptados para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio.	Directrices y lineamientos por parte del Consejo Superior de la Judicatura para el uso de las herramientas tecnológicas adoptadas por la entidad para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio por medio del trabajo en casa a causa de la pandemia.	Implementación de medios tecnológicos y de comunicación tales como:  * Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint, Planner, OneDrive entre otros). * Correo electrónico. * SIGOBius web. * Justicia XXI * Lifesize. * VPN. * Micrositio.
Formación Judicial	Fortalecimiento de las Competencias	Cambio en la formación y capacitación generando fortalecimiento de las competencias realizadas de manera virtual a causa de la pandemia.	Implementación de medios tecnológicos como Teams y Lifesize para el fortalecimiento en la formación y capacitación de las competencias, realizado por la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla", y difundido por el Consejo Seccional de la Judicatura del Chocó.
Mejoramiento del SIGCMA	Aspectos ambientales significativos	Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales.	▪ Transformación Digital.  Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios).



**3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADO DE ENCUESTAS:**

PROCESO	TEMA DE LA ENCUESTA	RESULTADO	META	ANÁLISIS
<b>Comunicación Institucional</b>	Percepción de los funcionarios Judiciales acerca de los servicios que desde el Consejo Seccional de la Judicatura brinda a los despachos judiciales	69%	100%	La percepción de comunicación institucional incrementó en un 50% respecto al año 2019; favorable por la continua publicación de información, a través del micrositio de la Seccional, en especial lo relacionado con la aplicación de medidas COVID19, así como del desarrollo y avance de los concursos vigentes, Convocatoria No. 04 de Empleados.
<b>Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia</b>	Satisfacción de usuarios respecto al trámite de la URNA.	100	100	Respecto al año 2019, hubo un incremento del 2% en percepción de satisfacción en el trámite de registro y control de Abogados y A Auxiliares de la Justicia.
<b>Gestión Humana</b>	Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana	67%	90%	Se aplicaron 200 encuestas de satisfacción al cliente interno, de las cuales obtuvimos 150 calificaciones por encima de bueno, presentado una insatisfacción de 50 debido a los errores presentados por el aplicativo kactus
<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos	90 %	95%	Se realizan encuestas constantes en cada acta de atención de los casos reportados en mesa de ayuda con un total de 210 encuestas, en las cuales 190 diligenciadas obtuvieron un promedio por encima de bueno, obteniendo una respuesta satisfactoria en la prestación de los servicios.



**4. ANÁLISIS Y ESTADO DE LAS PQRS:**

PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS
<b>Peticiones</b>				
Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia	100	100	0	Todas las peticiones fueron atendidas, se resalta que con ocasión de la emergencia por COVID-19, el trámite de las solicitudes presentadas por los estudiantes y egresados de derecho, se realiza directamente ante la URNA.
Mejoramiento del SIGCMA	39	39	0	Todas las peticiones fueron atendidas oportunamente. Se aclara que las peticiones recibidas no se generaron por las funciones propias del Consejo Seccional.
Administración de la Carrera Judicial	29	29	0	Todas las peticiones fueron atendidas oportunamente, expidiendo el acto administrativo de su necesidad.
Gestión de la formación judicial	03	03	0	Se difundió 03 programas de la Escuela de Formación.
Comunicación institucional	35	35	0	Se difundieron 35 Circulares.
Planeación estratégica	27	27	0	Todas las peticiones fueron atendidas.
Seguridad	2	2	2	Todas las peticiones fueron atendidas.
Salud y Seguridad en el Trabajo	1	1	0	Todas las peticiones fueron atendidas



PROCESO	No. RECIBIDAS	No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE	No. PENDIENTES	ANÁLISIS
Gestión humana	56	56	0	Todas las peticiones fueron atendidas en relación con bono pensional, nominas.
Infraestructura	2	2	2	Todas las peticiones fueron atendidas y se resolverán de acuerdo al presupuesto asignado
<b>Quejas</b>				
Gestión Humana	20	20	0	Se recibió queja sobre el no pago oportuno de liquidación.
<b>Reclamos</b>				
Gestión Humana	35	35	0	Se recibieron reclamos relacionados con el pago de liquidación.
<b>Sugerencias y/o Felicitaciones</b>				
Infraestructura	0	4	4	Se recibieron felicitaciones verbales, en reuniones, chats por la planta eléctrica nueva y el ascensor del justica de Quibdó.

**5. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA**



Consejo Superior de la Judicatura  
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

**SIGCMA**

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS	
1	Modernización Tecnológica y Transformación Digital	Gestionar, administrar y mantener los recursos informáticos y de telecomunicaciones para el desarrollo de los objetivos institucionales, facilitando el acceso al servicio de justicia	88%	La transformación digital cuenta con un 90% en el año 2020, debido al gran servicio Virtual digital de la justicia, soportado en el expediente electrónico, Gestión de herramientas colaborativas Office 365, Aplicativo de nómina efinómina, Digitalización interna entre otros y en su esencia persigue la mejora del servicio a la ciudadanía, fundado este en los principios de la administración de justicia, la optimización de los procedimientos, la generación de conocimiento e información útil a partir del análisis de datos, la ampliación de los canales de acceso, la seguridad de la información y los procedimientos y la mejora en la experiencia del usuario cuando debe acudir a la administración de justicia.	
2		Avanzar hacia el enfoque sistémico integral de la Rama Judicial, por medio de la armonización y coordinación de los esfuerzos de los distintos órganos que la integran.	100%	Teniendo en cuenta que se realizaron obras y edificaciones en Quibdó Palacio de Justicia Adán Arriaga Andrade, Acandí, Unguía, Nuqui y Pizarro, Tadó, Bagadó, Novita, donde se adjudicó el 100% del presupuesto vigencia 2020, brindando más acceso a la administración de justicia.	
3		Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.	Aprovechar eficientemente los recursos naturales utilizados por la entidad, en especial el uso del papel, el agua y la energía, y gestionar de manera racional los residuos sólidos.	100%	Disminución considerable en el uso de papel, toners y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos y la virtualidad del trabajo en casa como lo es Microsoft 365 (Forms, Teams, SharePoint, Planner, OneDrive entre otros), Correo electrónico, Sigobuis web, Justicia XXI web, Lifesize entre otras que ha disminuido favorablemente los impactos ambientales al interior de la seccional.
4			Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales.	100%	Se ha reducido notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que parque automotor no presenta tanta actividad vehicular debido al trabajo en casa minimizando la contaminación ambiental y preservando el medio



Consejo Superior de la Judicatura  
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

**SIGCMA**

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
5		Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales.	<b>100%</b>	ambiente y en el cumplimiento de los contratos de obras. El cumplimiento de la legislación ambiental se puede evidenciar en los contratos de obras donde se da revisión, verificación y supervisión a estos lineamientos legales ambientales. En especial al manejo de los residuos de construcción y demolición.
6		Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley.		<b>73.58%</b>
7	Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la Organización. Reconocer la importancia del talento humano y de la gestión del conocimiento en la Administración de Justicia.		Se realizó apoyo a la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" en el cumplimiento del Plan Virtual de Formación 2021, en el desarrollo de las capacitaciones programadas a diario, en la mañana y en la tarde, la cuales son compartidas a los Servidores del Distrito mediante el correo electrónico institucional. Con el uso y aprovechamiento de las TIC'S, se apoyó a la Escuela Judicial "Rodrigo Lara Bonilla" en la difusión de las capacitaciones en torno a lo virtual.	
8				
9	Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.	Incrementar los niveles de satisfacción al usuario, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación,	<b>96.55%</b>	



Consejo Superior de la Judicatura  
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

# SIGCMA

NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
		gestión eficaz y eficiente de sus procesos.		respuesta; cuya respuesta por parte del usuario fue excelente o buena.
10	Calidad de la Justicia	Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA).  Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano de la organización	100%	Se mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
11				Se ha fortalecido continuamente las competencias por medio de la participación de la seccional en los Diplomados Programa de Formación Virtual de 136 Horas en la norma NTC 6256:2018 y la Guía Técnica de Calidad GTC 286:2018 de la Rama Judicial, Diplomado Virtual de 136 Horas, para la formación auditores internos HSEQ y Formación Virtual de Auditores Internos en Sistema de Gestión Ambiental: Para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental basados en la Norma NTC ISO 14001:2015.  Además de que los servidores del Distrito participan en los procesos de capacitación difundidos.
12	Anticorrupción y Transparencia	Generar las condiciones adecuadas y convenientes necesarias para la transparencia, Rendición de cuentas y participación ciudadana.	100%	Durante el 2020 se produjo la implementación del modelo de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura, con la expedición del Acuerdo PCSJA20-11478 de enero 17 de 2020, cuya implementación fue coordinada desde la Oficina de Comunicaciones, la cual estableció criterios fundamentales que debe contener la información que emane desde la Corporación y que son: calidad, oportunidad y relevancia. En este marco, se elaboró el informe de gestión 2020, fue publicado en el microsítio de la seccional y presentado en audiencia publicada del 19/03/2021 en la que se logró contar con la participación tanto de la ciudadanía en general como de diferentes grupos de interés mismos que fueron analizados con anterioridad, en las diversas actividades que se lograron



NO.	PILARES ESTRATÉGICOS	OBJETIVO	RESULTADOS ANUALES	ANÁLISIS
				desarrollar a lo largo del año, partiendo de las necesidades de información para luego clasificar aquellas de vital importancia, y responder así de manera objetiva a las necesidades de los destinatarios.

#### 6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS – RESULTADO INDICADORES

PROCESO	INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (comparar períodos)
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL</b>	<b>Cobertura de la carrera judicial</b> (Número total de cargos de Jueces provistos por carrera + Número de Listas de Elegibles de Jueces Tramitadas + Número de vacantes de Jueces reportadas sin Listas de Elegibles < a 180 días / Número total de cargos de Jueces de carrera) * 100	100%	25.75%	Para el año 2020, el índice de cobertura de carrera judicial de funcionarios fue del 25,75%, encontrándose por debajo de la meta establecida, pues en el distrito judicial existieron para dicho año 66 cargos de funcionarios, de los cuales solo 17 se encuentran en propiedad, el presente indicador no supera la meta toda vez que a pesar de trabajar en conjunto con la Unidad de Administración de Carrera realizando la publicación de vacantes de manera mensual, para proveer en propiedad dichos cargos los mismos no han sido optados. <a href="https://www.ramajudicial.gov.co/web/unidad-de-administracion-de-carrera-judicial/vacantes">https://www.ramajudicial.gov.co/web/unidad-de-administracion-de-carrera-judicial/vacantes</a>
<b>FORMACION JUDICIAL</b>	Crear, mantener y desarrollar integralmente en los servidores judiciales su talento, habilidad, competencia y motivación para lograr las metas de la organización en un ambiente adecuado para que las personas crezcan y alcancen sus objetivos individuales.	100%	100%	Durante el año 2020 se difundió todas las sesiones de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla a los distintos despachos judiciales que hacen parte del Distrito judicial.
	Definir y orientar la planeación estratégica de la organización, a partir del	100%	100%	Mediante Acta Nro 1 del 17/01/2020, los Magistrados y su equipo de trabajo trazaron las tareas, y aprobaron el Plan



<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>	establecimiento de los principios corporativos (valores, normas, políticas y directrices) que soportan la misión y visión de la entidad, mediante el diagnóstico e identificación de necesidades y la formulación, ejecución y seguimiento de los planes, programas, proyectos, objetivos y políticas institucionales, con el propósito de generar las condiciones adecuadas para la gestión de los recursos asignados a la Rama Judicial.			Operativo del Consejo Seccional de la Judicatura de Chocó, Vigencia 2020.
<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE ESTADÍSTICA</b>	Oportunidad en el reporte de información de gestión judicial= Cantidad de reportes /No. Reportes Esperados *100	100%	100%	Durante el año, el nivel de oportunidad en el reporte de la información estadística alcanzó fue aplazado, debido a la Pandemia generada por el COVID-19, de manera que el H. Consejo Superior de la Judicatura decidió ampliar el plazo del reporte y novedades de información de todo el año 2020, en el aplicativo SIERJU, hasta el día 31 de enero de 2021. Conforme a la Circular 34 del 03/11/2020.
	<b>Calidad del servicio prestado</b> (Numero de encuestas satisfechas/Numero de encuestas aplicadas) *100	100%	100%	Durante la vigencia 2020 se adelantó una encuesta de satisfacción a usuarios internos.
	<b>Avance plan de implementación, mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA</b> (Numero de actividades ejecutadas del Plan de mantenimiento y	100%	100%	Durante la vigencia 2020 estaban planeadas las siguientes cuatro (4) actividades dentro del Plan de mantenimiento y mejoramiento del SIGCMA, a las cuales se les dio cumplimiento con su respectiva planificación y verificación: Seguimiento a los Planes Operativos



Consejo Superior de la Judicatura  
Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

# SIGCMA

<b>MEJORAMIENTO DEL SIGCMA</b>	mejoramiento del SIGCMA/Numero de actividades programadas *100)			2020, Seguimiento a la medición y análisis de indicadores, Registro de las actividades del plan operativo. Análisis de Riesgos, mismas que fueron cumplidas en su totalidad.
	<b>Cumplimiento de objetivos SIGCMA</b> (Numero de Informes de revisión por la alta dirección realizados/Numero de Informes programados *100)	100%	100%	Durante la vigencia 2020 fue elaborado y publicado en la página de la Rama Judicial un informe por la alta dirección
	<b>Criticidad de los procesos SIGCMA</b> (Número de indicadores en rango critico/Número total de indicadores) *100	N/A	N/A	Durante el año 2020 no detectaron procesos con indicadores en rango critico
	<b>Cierre oportuno de Acciones de Gestión</b> (Numero de acciones cerradas oportunamente/número de acciones tomadas) *100	N/A	N/A	Durante el año 2020 no formularon Acciones de Gestión.
<b>REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS</b>	<b>Oportunidad de respuestas a las solicitudes</b> (Número de Solicitudes (Tarjetas profesionales, licencias temporales, judicaturas, consultorio jurídico) allegadas y registradas/solicitudes enviadas) *100)	100%	100%	Pese a que este proceso luego de la emergencia sanitaria por el COVID 19, se tramita directamente ante la URNA, durante la vigencia 2020, esta Corporación Seccional atendió 100 solicitudes, las cuales fueron resueltas oportunamente.
	<b>Conformidad de los productos entregados</b> (Numero de productos (Tarjetas profesionales, licencias temporales, judicaturas, consultorio jurídico) remitidos por la unidad/número de productos entregados	100%	100%	Pese a que este proceso luego de la emergencia sanitaria por el COVID 19, se tramita directamente ante la URNA, durante la vigencia 2020, esta Corporación Seccional entrego 42 productos los cuales fueron recibidos a conformidad por cada usuario.



<b>AUXILIARES DE LA JUSTICIA</b>	conformes a los usuarios) *100)			
	<b>Satisfacción de usuarios que solicitan los servicios</b> (Número de encuestas/número de encuestas realizadas*100)	100%	100%	Durante la vigencia 2020, se realizaron 42 encuestas, mismas que fueron calificadas por cada usuario de manera satisfactoria.
	<b>Conformidad con las respuestas entregadas</b> (Número de respuestas conformes entregadas/número total de respuestas entregadas) (Auxiliares de la Justicia)	92%	92%	Durante la vigencia del año 2020 de 14 solicitudes de información relacionadas con la lista de Auxiliares de la Justicia, 13 fueron recibidas de manera conforme.
	<b>Oportunidad de respuesta a las solicitudes</b> (Número de solicitudes de información/número de repuestas entregadas oportunamente) (Auxiliares de la Justicia)	100%	100%	Durante la vigencia del año 2020, se decepcionaron 14 solicitudes de información relacionadas con la lista de Auxiliares de la Justicia y se atendieron todas de manera oportuna.
<b>REORDENAMIENTO JUDICIAL</b>	<b>Atenciones propuestas de reordenamiento</b> (Número de propuestas presentadas / Número de propuesta programadas *100)	100%	100%	En el año 2020 se presentaron 2 propuestas de Reordenamiento las cuales no presentaron ningún margen de error e igualmente fueron aprobadas por el CSJ para el caso de la creación del Juzgado Tercero Penal del Circuito, Juzgado Quinto Administrativo del Circuito y Juzgado 2 Penal del Circuito Especializado de Quibdó
	<b>Cobertura despachos judiciales</b> (Número de visitas realizadas/número de visitas programadas*100)	100%	100%	Durante la vigencia 2020, los magistrados del Consejo Seccional de la Judicatura del Chocó realizaron 46 visitas que se encontraban pendientes correspondientes al año 2019 y a su vez realizaron 27 visitas a los despachos judiciales, se debe tener en cuenta que durante esta vigencia ocurrió la emergencia sanitaria por la



				pandemia, situación que no permitió el cumplimiento de la meta establecida.
<b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidos oportunamente=</b> Número de solicitudes atendidas QRS/Número de solicitudes recibidas*100	90%	100%	Durante el año 2020 se recibieron un total de 74 QRS, las cuales fueron atendidas de forma oportuna por parte del Consejo Seccional de la Judicatura
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de Gestión Humana =</b> No. Encuestas evaluadas por encima de bueno / No. Total, de encuestas *100	100%	95,5%	Durante el año 2020 la satisfacción cliente interno se observa que presentó un aumento y continua con una alta percepción entre bueno y excelente, es decir más del 97.67% subió en comparación al I semestre del 2020 que fue del 95,56 %, se indica que para este periodo se continuo con la encuesta de manera virtual con la herramienta Microsoft Forms, se ha mejorado el uso de la comunicación vía correo electrónica institucional por parte de los servidores judiciales en los reportes de novedades, reclamaciones sobre nómina y solicitudes etc bajo el cronograma de actividades, continuamos con una mejora enfrentando los nuevos retos y cambios que nos trae el trabajo virtual en la modalidad de trabajo en casa.
<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	<b>Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos =</b> Número de respuesta con calificación Satisfactoria / Numero de Respuestas de las encuestas) * 100	90%	88%	Para el proceso de cumplimiento del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Despachos Judiciales se realizó una encuesta donde se evidencio la aceptación de los servicios prestados, pero no se alcanzó la meta propuesta teniendo en cuenta que los tiempos de respuesta en el suministro de repuestos no es la adecuada por lo tanto se presenta bastante inconformismo que desdibuja la atención y apoyo prestado por parte del recurso humano de Área de Informática y de soporte tecnológico



<b>MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>	Presupuesto Ejecutado Mejoramiento y Mantenimiento/ Presupuesto Asignado Mejoramiento y mantenimiento*100	100%	100%	En la vigencia 2020, alcanzó una cobertura del 100% de ejecución de lo propuesto. Esto no significa que se haya dado cabal cobertura a todas las necesidades existentes en la Seccional
<b>ASISTENCIA LEGAL</b>	<b>Fallos favorables a la nación=</b> No de fallos favorables a la nación Rama Judicial / Número total de fallos *100	70%	53%	Durante el año 2020 se recibieron un total de 26 requerimientos los cuales fueron atendidos de forma inmediata y oportuna de acuerdo con lo establecido por la Ley. Corresponde a las peticiones que recibe las dependencias, que son trasladadas por competencia e idoneidad al área de Asistencia Legal de las cuales requieren un concepto con temas calificados con una complejidad mayor de soporte jurídico y asesoría.
	Requerimientos Atendidos Oportunamente	90%	60,45%	Durante el año 2020 se recibieron en total 231 requerimientos, de los cuales fueron atendidos 228, entre los cuales se encuentra citaciones a audiencias, lo que con la declaratoria de emergencia sanitaria por Covid 19 y su consecuente cuarentena general obligatoria, generó la suspensión de términos, impactando en la disminución de los niveles de atención de dichos requerimientos, disminuyendo los porcentajes del indicados para los trimestres 2o y 3o.
	Ejecución de actuaciones por apoderados judiciales	NA	NA	De los 228 requerimientos atendidos, la totalidad fueron atendidos por la única apoderada judicial con que cuenta la Rama Judicial del Chocó.

#### 7. SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS:

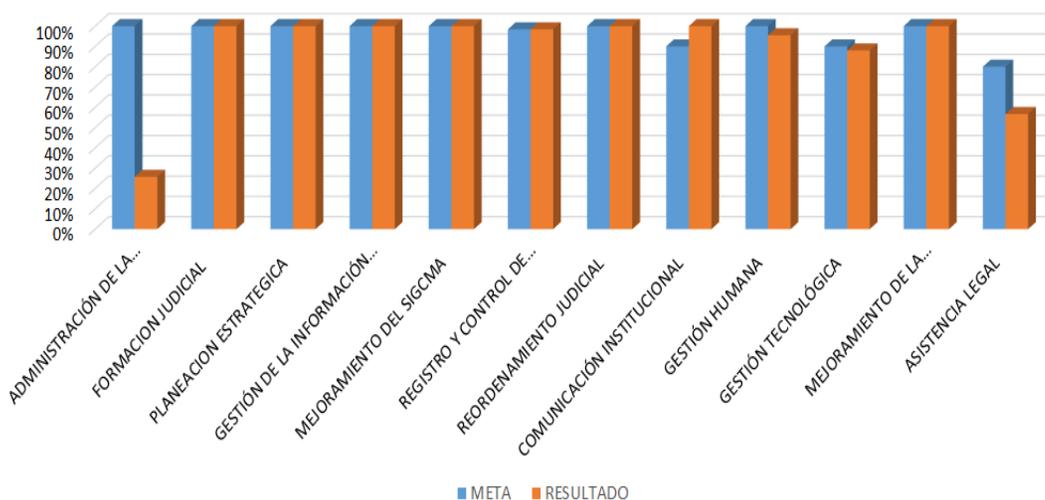
**Nota:** No se presentaron salidas no conformes

#### 8. RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

A continuación, se presenta la explicación gráfica del resultado de seguimiento y medición de los indicadores vigencia 2020:



**RESULTADO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**



**9. RESULTADOS DE AUDITORIA: INTERNA/ EXTERNA**

PROCESO	AUDITORIA REALIZADA POR	FECHA D/M/A	NUMERO DE NO CONFORMIDADES	ANÁLISIS
TODOS LOS PROCESOS DEL CSJ Y COORDINACION	Auditoría interna SIGCMA	13/08/2020-14/08/2020	0	No se presentaron no conformidades
TODOS LOS PROCESOS DEL CSJ Y COORDINACION	Auditoría Externa	05/10/2020-06/10/2020	0	No se presentaron salidas no conformes

**10. LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
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	400.000.000



PILAR ESTRATÉGICO	PROYECTOS DE INVERSIÓN	2020
	Sensibilizar y certificar auditores en el seguimiento de SIGCMA	645.000.000
	Realizar sensibilización de la plataforma estratégica del Sistema de Gestión Ambiental	300.000.000
	Realizar auditorías externas en gestión de calidad y ambiental que den cumplimiento a los requisitos de Norma	655.000.000
	Implementar y obtener un Sistema de Información Integrado del SIGCMA en todas las dependencias de la organización	200.000.000
	<b>TOTAL, INVERSIONES 2020</b>	<b>2.200.000.000</b>

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

**11. 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?
Transversal para todos los procesos	Riesgo Público	Implementación de herramientas tecnológicas para el trabajo en casa y la adopción de otros medios de comunicación para prestar el servicio de justicia, evitando el contagio de servidores del virus COVID19	Se requiere incluir este riesgo ya que fue materializado por efectos de la pandemia y generó cambios en el contexto presentado en el 2020.	Si



**11.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?**

Si han sido eficaces. Para todos los riesgos identificados porque los controles han sido pertinentes para tratar las causas, a su vez, teniendo en cuenta la necesidad presentada, fue incluido en la matriz de riesgo de cada proceso el riesgo público de emergencia sanitaria.

**11.2. 10.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES CONFORME AL ACUERDO PSAA14-10160, NTC 6256:2018 Y GTC 286:2018**

- La aplicación de la herramienta DOFA para la comprensión de la organización y su contexto como complemento al análisis global porque incluyó temas asociados a seguridad, salud en el trabajo y ambiente, permitió la participación del personal y logró el entendimiento y alineación del equipo de trabajo con los objetivos propuestos.
- Disminución considerable en el uso de papel, toners y demás elementos de oficina al implementar el uso de medios tecnológicos y la virtualidad del trabajo en casa como lo es Microsoft 365 (Forms, Teams, OneDrive entre otros), Correo electrónico, Sigobuis web, Justicia XXI, Lifesize entre otras que ha disminuido favorablemente los aspectos e impactos ambientales al interior de la seccional.

**12. ACCIONES DE GESTIÓN:**

PROCESO	TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)			ANÁLISIS
	No. ABERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	No. ABERTAS	No. CERRADAS	No. CERRADAS OPORTUNAMENTE	
							Las actividades implementadas contribuyeron al desarrollo oportuno eficaz y eficiente de las tareas misionales de la organización.



Transversal a todos los procesos	5	5	5	0	0	0	Se logró la conexión del equipo de trabajo, estableciendo dentro de la jornada laboral un espacio de reuniones diarias para la revisión y seguimiento de los asuntos recibidos a través del correo electrónico institucional y el aplicativo SIGOBius  Se logró el desarrollo de las funciones de los servidores judiciales mediante el uso de la TIC's y el trabajo remoto.
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**14. RECOMENDACIONES Y COMPROMISOS PARA LA MEJORA:**



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Fortalecer la cultura de los servidores judiciales frente a cada uno de los componentes del SIGCMA, a través de mecanismos de sensibilización, capacitación, socialización y formación entre otros.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA Coordinación Nacional del SIGCMA	01/03/2021 al 31/03/2021
Fortalecer la cultura del autocontrol y autoevaluación a través de mecanismos que busquen la permanente revisión, análisis y seguimiento de los indicadores de gestión como herramienta de control de uso permanente y que permita identificar oportunamente desviaciones y tendencias para proponer las acciones necesarias que conduzcan al cumplimiento de las metas definidas y al mejoramiento de los procesos en la Seccional.	Líder del proceso de Planeación Estratégica y Mejoramiento del SIGCMA	01/03/2021 al 31/12/2021
Ampliar y continuar con el uso de las herramientas TIC'S para la socialización de información de interés de la Organización.	Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA	01/03/2021 al 31/12/2021
Fortalecer a través de la página WEB Seccional, y los medios de comunicación adoptado para los usuarios y partes interesadas.	Líder del proceso de Comunicación Institucional	01/03/2021 al 31/12/2021

#### 15. NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA

ÍTEM	EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN
¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?	<ul style="list-style-type: none"><li>• NO</li></ul>
OTROS	Autogestión, alianzas estratégicas, medidas de descongestión
¿Se requiere necesidad de recursos?	SI, Es necesario que el SIGCMA cuente con mayor recurso humano que aseguren la sostenibilidad del SIGCMA a nivel administrativo, mejoramiento tecnológico, de infraestructura y mayores herramientas de trabajo a los servidores judiciales para lograr un mejor servicio de justicia.

#### 16. CONCLUSIONES

CONDICIÓN	PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA
a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.	Si, considerando que 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 Nivel Central 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, toda vez que 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 Organización



c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO	Una vez realizado la revisión del SIGCMA, este se encuentra alineado a la misión y visión de la entidad y a los principios de la entidad establecidos en la constitución, Ley 270 y las demás normas concordantes y le apunta al cumplimiento de los pilares estratégicos establecidos en la Plan Sectorial de Desarrollo.
d). ¿Segue 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.

#### 17. OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS

<ul style="list-style-type: none"><li>• El Sistema de Gestión de Calidad, 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 barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo.</li><li>• Se mantiene el liderazgo de la Alta Dirección, lo cual permite 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 servidores judiciales quienes en su desarrollo participan.</li><li>• Se continúa en el proceso de apoyo y acompañamiento en el mantenimiento del SIGCMA a través de la Coordinación Nacional del SIGCMA de la mano de la Alta Dirección y de los líderes de proceso de la seccional, así como de los profesionales de enlace.</li><li>• Se implementará 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.</li><li>• Se continúa con el proceso de Formación y Capacitación de las normas de calidad y del Sistema de Gestión, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la norma y sobre todo a la toma de conciencia del sistema, establecido en los numerales 7.1.6.; 7.2. y 7.3 de la norma NTC ISO 9001:2015, a través de la formación en modelos y sistemas de gestión, para los servidores judiciales.</li></ul>
---