|  |
| --- |
| CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA |
| COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA |
| **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2020**Revisión por la Dirección - YouTube |
| DEPENDENCIA:  |  | **LIDER DEL SIGCMA** |  |
| FECHA DE REALIZACIÓN: | Junio 24 de 2021 | **FECHA DE REMISIÓN A LA COORDINACIÓN NACIONAL DEL SIGCMA** | Agosto 04 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  |  |
| Comunicación Institucional | **X** |
| Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes |  |
| MISIONALES | Modernización de la Gestión Judicial |  |
| Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad. | Reordenamiento Judicial |  |
| Mejoramiento de la Infraestructura Física |  |
| Administración de la Carrera Judicial |  |
| Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. | Gestión de la Formación Judicial |  |
| Gestión de la Información Judicial | **X** |
| Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia |  |
| Transformación de la Arquitectura Organizacional. | APOYO | Gestión Documental | **X** |
| Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional |  |
| Gestión Tecnológica |  |
| Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Administración de la Seguridad |  |
| Gestión Humana |  |
| Gestión Administrativa |  |
| Calidad de la Justicia | Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios) |  |
| Anticorrupción y Transparencia | Gestión Financiera y Presupuestal |  |
| Asistencia Legal |  |
| Gestión de la Información Estadística |  |
| EVALUACIÓN Y MEJORA | Auditoría Interna |  |
| Mejoramiento del SIGCMA |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPROMISOS REVISION POR LA ALTA DIRECCIÓN VIGENCIA ANTERIOR (2019)****(Copiar de compromisos de la reunión anterior)** | **ESTADO** **(Consignar si está concluido, pendiente o en ejecución, explicar y relacionar la evidencia)** |
| Para la vigencia 2019 no se establecieron acciones de revisión por la Alta Dirección a los Procesos de: Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental.  | No Aplica |

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

**Se hace la revisión del Contexto vigencia 2020. La revisión puede *implicar cambios en el mismo de tal forma que nos condujo a tomar acciones que modificaron el contexto de la vigencia 2021.***

| **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)**  | **ACCION A TOMAR****(Describir las acciones que se ejecutaron o se están ejecutando para gestionar el cambio)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental**  | **Cuestiones externas** | **II. FACTORES SOCIALES:** + Realización actividades desde la casa, uso y apropiación de herramientas TIC.+ Se han implementado nuevas formas de ejecución de las actividades de comunicación, entre ellos audiencias, encuentros y conferencias virtuales.+ Mayor conocimiento y uso de las herramientas SIDN y Sistema de Jurisprudencia permitiendo una mayor interacción entre usuarios y servidores de la biblioteca a través de la TIC- Restricciones de movilidad, aislamiento, restricciones de ingreso a las sedes judiciales. deficiencia de infraestructura tecnológica en los hogares Condiciones físicas deficientes o inadecuadas para el trabajo en casa.- Retraso de la programación de entregas de publicaciones físicas.- Dificultades en la comunicación y coordinación en la elaboración de productos con los contratistas.- Dificultades en la ejecución del contrato por limitaciones de ingreso de los contratistas a las sedes judiciales.- Limitación a la atención presencial en las instalaciones de la BELM. | La Corporación expidió Acuerdos y Circulares para prestar los servicios de manera virtual. Se incorporó el trabajo en casa.Toda la Corporación realiza sus actividades a través de las herramientas TIC (Página web, correo electrónico, teams, streaming, SIDN, Jurisprudencia, SIGOBIUS web), se creó en la página de la Rama Judicial un espacio para que la ciudadanía en general pueda acceder a la información de una manera clara y precisa principal la opción de MEDIDAS CODID19: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/medidas-covid19/medidas-covid19> Se coordinó con el PNUD la implementación de la versión web de SIGOBIUS y brindó capacitación y soporte del sistema.Reprogramación de entrega publicacionesSe ha promovido la publicación en formatos electrónicos (Informe al Congreso).Se continúan ejecutando los objetos contractuales, promoviendo los servicios virtuales y electrónicos, sin que haya una afectación relevante en el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Con la declaratoria de emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 el contrato No. 207 de 2019 fue suspendido en el mes de junio de 2020.La atención del servicio de la BELM se presta principalmente a través del uso de las diferentes herramientas tecnológicas. (SIDN, Sistema de Jurisprudencia, correo electrónico y WhatsApp). Se han realizado capacitaciones de la herramienta SIDN. Aumento en la consulta de los sistemas SIDN y acompañamiento funcional al Sistema Jurisprudencial. |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental**  | **Cuestiones externas** | **IV. FACTORES TECNOLÓGICOS:**+ Mejoramiento de equipos de cómputo y de conectividad.- Caídas de redes:- Pérdida de información. - Limitación de la infraestructura tecnológica en los hogares afecta la comunicación y el uso de las herramientas de TIC.- Gastos personales no contemplados para la adquisición o mejoramiento de equipos de cómputo y de conectividad. | Adaptación de los usuarios y de los servidores judiciales al uso de herramientas.Aumento en el uso de las herramientas tecnológicas por parte de todos los ciudadanos y de los servidores judiciales.Aumento en el consumo de internet por parte de los servidores judiciales, fue necesario actualizar y adaptar los servicios de internet en los hogares.Cumplimiento de la realización de actividades propias de la Unidad.Uso de herramientas de colaboración y comunicaciones para trabajar desde casa.Comunicación con los usuarios externos a través de las herramientas tecnológicas disponibles por la Rama Judicial. |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental**  | **Cuestiones externas** | **V. FACTORES LEGALES Y REGLAMENTARIOS:**+ Decreto 806 de 2020, Propició el desarrollo de actividades necesarias para el proceso de transformación digital de la Rama Judicial.+ Realización actividades desde la casa, uso y apropiación de herramientas TIC.- Se afectó la prestación de los servicios de la Rama Judicial, porque no estaban dadas totalmente las condiciones para prestar los servicios virtualmente.- Restricciones de movilidad, aislamiento, restricciones de ingreso a las sedes judiciales.- Deficiencia de infraestructura tecnológica en los hogares.- Condiciones físicas deficientes o inadecuadas para el trabajo en casa. | La Corporación expidió Acuerdos y Circulares para prestar los servicios de manera virtual.Toda la Corporación realiza sus actividades a través de las herramientas TIC (Página web, correo electrónico, teams, streaming, SIDN, Sistema Jurisprudencial, SIGOBIUS web), Se creó en la página de la Rama Judicial un espacio para que la ciudadanía en general pueda acceder a la información de una manera clara y precisa a través de la opción de MEDIDAS COVID19: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/medidas-covid19/medidas-covid19> Se coordinó con el PNUD la implementación de la versión web de SIGOBIUS y brindó capacitación y soporte del sistema.Protocolo para el manejo de documentos físicos PCSJC20-15, para prevenir el contagio de servidores judiciales producto de la manipulación de documentos. |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental** | **Cuestiones Internas** | **I. DESEMPEÑO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN:**+ 1. Se continúa con el fortalecimiento del programa de gestión documental de la Rama Judicial a través de la elaboración de instrumentos técnicos como las Tablas de Valoración Documental (TVD), para las Altas Cortes y la formulación del sistema integrado de conservación de documentos (SIC). + 2. Los micrositios de transparencia y acceso a la información pública y de rendición de cuentas están actualizados conforme los lineamientos de la Presidencia y Comisión de Justicia abierta de la Corporación.+ 3. Mejoró la visibilidad de las actividades realizadas por la Unidad.+ 4. Se continúa con las actividades programadas de divulgación y publicaciones con las herramientas virtuales, con lo cual se ha superado con algunas contingencias derivadas del confinamiento y de la imposibilidad de transportarse, particularmente a nivel nacional, impidiendo la realización de los programas “Administrando justicia” desde la región, los cuales, no obstante, se han realizado por medios virtuales.+ 5. Fortalecimiento para el uso y apropiación de herramientas TIC a los servidores judiciales y usuarios de administración de justicia+ 6. Fortalecimiento en los servicios de información y comunicaciones en pro de la visibilidad de la administración de justicia.+ 7. Facilitar el acceso a la información de la Rama Judicial mediante el portal web.- La dispersión de actividades y responsabilidades en el proceso precontractual y contractual con la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, (Acuerdos PCSJA19-11315 del 19 de junio y PCSJA19-11339 del 16 de julio de 2019).- La realización de algunas actividades se está viendo afectada por aspectos relacionados con el cronograma precontractual, contractual y de ejecución, así como por trámites presupuestales sugeridos por los comités estructuradores, situación que hace que las actividades no alcancen a realizarse durante la vigencia como estaban planeadas inicialmente. | Plan de Acción y Plan operativo 2020, reportado con oficio [CDJO20-455](https://etbcsj.sharepoint.com/%3Af%3A/s/SIGCMAC/EkqdWSbtKwxPnANrxb-YiTQB5efZWNmH1tjmr-yvB4Kimg?e=7jCRfA) y CDJO21-28Se creó en la página de la Rama Judicial un espacio para que la ciudadanía en general pueda acceder a la información de una manera clara y precisa a través de la opción de MEDIDAS COVID19: <https://www.ramajudicial.gov.co/web/medidas-covid19/medidas-covid19>  |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental** | **Cuestiones Internas** | **II. FACTORES DE RECURSOS:** 2.1. RECURSOS FÍSICOS: INFRAESTRUCTURA+ Entrega nuevos equipos de cómputo.+ Adquisición o mejoramiento de equipos de cómputo y de conectividad en los hogares.+ Ampliación de puntos de red en las instalaciones del CENDOJ piso 8.+ La adquisición de libros electrónicos para la consulta por parte de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.+ Implementación de la nueva versión web del sistema de gestión de correspondencia - SIGOBius para privilegiar el trabajo en casa y el uso de herramientas tecnológicas de apoyo.+ Cargue de información en la videoteca.+ Redireccionamiento de líneas telefónicas de las oficinas a los hogares de los servidores.- Obsolescencia de equipos.- Gastos personales no contemplados para la adquisición o mejoramiento de equipos de cómputo y de conectividad en los hogares.- No poder utilizar los programas y documentos ofimáticos- No tener antivirus o tenerlo desactualizado puede generar pérdida y daños de información y en los equipos de cómputo.- La realización de algunas actividades se está viendo afectada por aspectos relacionados con el cronograma precontractual, contractual y de ejecución, así como por trámites presupuestales sugeridos por los comités estructuradores, situación que hace que las actividades no alcancen a realizarse durante la vigencia como estaban planeadas inicialmente.- Incompatibilidad de sistemas: Al integrar los sistemas, pueden darse determinados errores que dificulten el trabajo con ellos.- Gastos personales no contemplados para la adquisición o mejoramiento de equipos de cómputo y de conectividad en los hogares.- Caídas o lentitud de los sistemas Sistema de Relatorías y SIDN.- Caídas o rendimiento intermitente del Sistema SIGOBius por congestión de las redes de datos.- Dificultades en el aplicativo de ITS, que no permite hacer seguimiento adecuado a las respuestas.- Dificultad en el cargue de archivos pesados en la videoteca. | * Entrega de 5 equipos de cómputo marca Lenovo.
* Los equipos y conectividad desde los hogares permiten el trabajo desde la casa.
* Traslado de equipos de cómputo de oficina a los hogares.
* FlippingBook Recibo de (4) licencias de uso Adobe Creative Cloud La adquisición de licencias de ofimática, antivirus para el trabajo desde casa de manera eficiente y segura.
* En la Unidad se realizó ampliación de puntos de red (20) y un switch de 24 puertos.
* Adaptación de los usuarios y de los servidores judiciales al uso de herramientas.
* Uso de herramientas de colaboración y comunicaciones para trabajar desde casa.
* Aumento en el consumo de internet por parte de los servidores judiciales, fue necesario actualizar y adaptar los servicios de internet en los hogares.
* Recepción de requerimientos de usuarios, se atiende la solicitud y cuando corresponde a temas técnicos se trasladan a la Unidad de Informática.
* Los sistemas de información tienen disponibilidad permanente.
* Se realizó un Plan de trabajo acordado con algunas relatorías para garantizar el acceso a los usuarios administradores del sistema
* La capacidad y velocidad de internet que disponían los servidores en los hogares era para cosas personales, y ahora es para cuestiones laborales.
* Programación para socializar los libros electrónicos y su consulta.
* Recepción de requerimientos de usuarios a través de la mesa de apoyo, se atiende la solicitud y cuando corresponde a temas técnicos se traslada a la Unidad de Informática.
* Se está elaborando diagnóstico del sistema ITS, se han enviado oficios a la UDAE.
* Se evidencian conversaciones con la Auditoria General de la Nación en la firma de un convenio de cooperación referente al proyecto "Aunar esfuerzos y recursos humanos, técnicos y administrativos, para apoyar la gestión administrativa del CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, mediante el uso de los aplicativos denominados SIA POAS MANAGER, SIA ATC y SIA OBSERVA".
* Se tiene disponible el sitio de la mesa de ayuda de correo, donde se pueden acceder a las APLICACIONES, como Seguimiento de Mensajes Directorio de Cuentas de Correo, Listas de Distribución, Creación Cuentas Personales, y a las APLICACIONES INGENIEROS SECCIONALES, que permiten: Creación Cuentas Despachos, Creación Cuentas Cargo Áreas, a través del siguiente enlace: https://etbcsj.sharepoint.com/sites/mspc-cendoj/SitePages/Home.aspx; igualmente se han habilitado y actualizados los manuales del Servicio de Correo Electrónico Institucional y otras herramientas disponibles, que pueden ser consultados a través del siguiente enlace: https://www.ramajudicial.gov.co/web/correo-electronico-institucional/inicio; donde se tienen disponibles: la forma de Ingresar al correo institucional, Manual del Correo Institucional.
* Aplicativo de Soporte de Correo, Mesa de ayuda correo electrónico CENDOJ, Asistencia por Chat-bot Mesa de ayuda de correo, Directorio de cuentas de correo electrónico de Despachos - Área-Cargo entre otra información de interés del servicio.
 |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental** | **Cuestiones Internas** | **II. FACTORES DE RECURSOS:** 2.2. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS+ Creatividad e innovación en la realización de actividades desde la casa.+ Responsabilidad y compromiso para realizar las actividades desde la casa.+ Publicaciones generadas por las Altas Cortes y la Comisión de Género.+ Programas audiovisuales de propiedad de la Rama Judicial.+ Acciones de mejora Proceso de gestión de la Información Judicial: 6.+ Acciones de mejora Proceso de Comunicación Institucional: 3.+ Acciones de mejora Proceso de gestión documental: 3.+[**NTC 6256 de 2018**](https://etbcsj.sharepoint.com/%3Ab%3A/s/SIGCMAC/Ed4Z-XQl-vhHu8kPIdg9cGgBSTolqS_huk3SOaTPb1C6iw?e=HwRTEd)**,** Norma técnica de calidad de la Rama Judicial+ [**GTC 286 de 2018**](https://etbcsj.sharepoint.com/%3Ab%3A/s/SIGCMAC/EWj9Qfy4dxBLrL-SITsyvFAB5gPypC6a6cFzmGLglKPs2g?e=psj7ho)**,** Guía Técnica de Calidad de la Rama Judicial+[**Decreto 806**](https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/TEXTOS_COMPLETOS/5_DECRETOS/DECRETOS%202020/Decreto%20806%20de%202020%20%28Tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20las%20comunicaciones%20en%20las%20actuaciones%20judiciales%29.pdf)+ Rating de programas de la Rama Judicial transmitidos por señal institucional y redes sociales.- Confinamiento obligatorio.- Aislamiento.- Restricciones de movilidad. - Aumento en las jornadas laborales.- Menor interacción y socialización con los compañeros de trabajo. - Partículas de polvo que afectan las colecciones, al -personal que labora e ingresa a la biblioteca.-Partículas de polvo que afectan el Archivo de Justicia Regional y al personal que ingresa a los depósitos. | Se solicitó por correo electrónico 27/07/2020 a Angie Trujillo Asesor DME - Proyecto Positiva ARL:Higiene postural en casa y orden y aseo Fecha propuesta: jueves 23 de julio 9:00 am - Yoga laboral Fecha propuesta: jueves 6 de agosto 9:00 am - Pautas para trabajo en casa Fecha propuesta: jueves 20 de agosto 9:00 am - Prevención en acoso Fecha propuesta: jueves 3 de septiembre 9:00 am -Prevención en riesgo publico Fecha propuesta: jueves 17 de septiembre 9:00 am - Seguridad vial Fecha propuesta: jueves 1 de octubre 9:00 am.Se realizó solicitud a la Coordinación Administrativa fumigación y limpieza en la biblioteca, la cual se efectúa de forma semanal.Se realizan actividades periódicas de limpieza de los depósitos de archivo.Rendición de cuentas Consejo Superior de la Judicatura<https://www.ramajudicial.gov.co/web/publicaciones/2019-2020>.Acciones relativas a: Generación de catálogos temáticos y de actualización; Adquisición de libros electrónicos; Actualización de hardware y software; Infografías prevención de Covid-19; Generación de indicador de Satisfacción de usuarios.Acciones relativas a: 1. Inconvenientes y falta de soporte técnico y funcional al módulo de recepción de solicitudes (quejas, Reclamos y Sugerencias) a través del software ITS - del Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad.Acciones relativas a: Elaboración de un protocolo para el manejo de documentos físicos; Implementación de la nueva versión web del sistema de gestión de correspondencia – Sigobius; Elaboración del Protocolo para la gestión de documentos electrónicos, digitalización y conformación del expediente. |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental** | **Cuestiones Internas** | **III. FACTORES DE RECURSOS Y/O ASPECTOS HUMANOS:**+ Con las convocatorias de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla el personal del CENDOJ ha participado de acuerdo con su interés.+ Capacitación en el uso y apropiación del sistema de administración y consulta de jurisprudencia.+ Capacitación en la nueva versión de SIGOBius Web, dirigida a los servidores judiciales tanto con perfil de usuario general como con perfil de mesa de entrada.- Menor interacción y socialización con los compañeros de trabajo.- Sobrecarga laboral para realizar las funciones asignadas. | Participación del personal del CENDOJ según su interés.Las actividades de capacitación se realizaron en coordinación con la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla. Los soportes de asistencia se conservan en el archivo de gestión de la Sección de Gestión Documental. |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental** | **Cuestiones Internas** | **IV. FACTORES OPERACIONALES**+ Los procesos a cargo de la Unidad procuran atender oportunamente los productos misionales de acuerdo con las solicitudes de los usuarios.+ Se continúa con el fortalecimiento del programa de gestión documental de la Rama Judicial a través de la elaboración de instrumentos técnicos como las Tablas de Valoración Documental (TVD), para las Altas Cortes y la formulación del sistema integrado de conservación de documentos (SIC). + Se continúa con las actividades programadas de divulgación y publicaciones con las herramientas virtuales, con lo cual se ha superado con algunas contingencias derivadas del confinamiento y de la imposibilidad de transportarse, particularmente a nivel nacional, impidiendo la realización de los programas “Administrando justicia” desde la región, los cuales, no obstante, se han realizado por medios virtuales.+ Se propició el desarrollo de actividades necesarias para el proceso de transformación digital de la Rama Judicial.+ Se realiza periódicamente la revisión de los procesos, procedimientos, revisión de matriz de riesgos, indicadores, Acciones de mejora.- Sobrecarga laboral para realizar las funciones asignadas.- La realización de algunas actividades se está viendo afectada por aspectos relacionados con el cronograma precontractual, contractual y de ejecución, así como por trámites presupuestales sugeridos por los comités estructuradores, situación que hace que las actividades no alcancen a realizarse durante la vigencia como estaban planeadas inicialmente. | Escases de personal con perfiles, profesión y/o experiencia para apoyar las funciones asignadas, particularmente en lo que se refiere a gestión documental, atención a usuarios, transparencia y comunicaciones.Acuerdos de Descongestión.Varias de las actividades de inversión se encuentran en ejecución.Se realizan acciones garantizando así la mejora continua de nuestro sistema.Se realizan acciones para incorporar los recursos bibliográficos digitales en los sistemas de información para consulta por parte de los servidores judiciales. |
| **Comunicación Institucional.****Gestión de la información Judicial.** **Gestión Documental** | **Cuestiones Internas** | **V. FACTORES EN EL GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN:**[LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS\_NORMOGRAMA](https://etbcsj.sharepoint.com/%3Ax%3A/s/SIGCMAC/EWnIs43YEOtBkcT-Vh-uwAgBbeMY51hyRf27e251-QuoaQ?e=JZ4vsA)[Estructura del Centro de Documentación Judicial - CENDOJ](https://www.ramajudicial.gov.co/web/centro-de-documentacion-judicial/contactenos1) | Disponible para consulta en el SharePoint espacio SIGCMA CENDOJ.Disponible en el Portal web |
|  |  |  |  |

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

**(Resultado anual)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| **Comunicación Institucional** | Valore su satisfacción frente al servicio que le fue prestado |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Completamente satisfecho | 167 | 18,19% |
| Satisfecho | 339 | 36,93% |
| Insatisfecho | 212 | 23,09% |
| Completamente insatisfecho | 200 | 21,79% |

 |

 | 80% | A la pregunta de la satisfacción del servicio que le fue prestado, se observa que del total de los usuarios que respondieron el instrumento, esto es 918, consideraron que un 36.93% se encuentran satisfechos con la prestación de nuestros servicios. |
| Facilidad para contactar |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy buena | 299 | 31,64% |
| Buena | 344 | 36,40% |
| Regular | 134 | 14,18% |
| Mala | 56 | 5,93% |
| Muy mala | 94 | 9,95% |
| No aplicable | 18 | 1,90% |

 | 80% | Es importante valorar la facilidad de acceso de nuestro canal de comunicaciones al servicio de la ciudadanía, razón por la cual encontramos que entre un 30% y un 37% oscila en muy buena y buena la facilidad de contacto con la Organización. |
| Rapidez de la respuesta |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy buena | 212 | 23,27% |
| Buena | 286 | 31,39% |
| Regular | 153 | 16,79% |
| Mala | 81 | 8,89% |
| Muy mala | 163 | 17,89% |
| No aplicable | 16 | 1,76% |

 | 80% | De las 911 respuestas recibidas vemos que el 31,39% calificaron como buena la rapidez en responder, dando así cumplimiento a los plazos estipulados por la normativa aplicable en los diferentes casos.  |
| Resolución del problema |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Muy buena | 129 | 14,37% |
| Buena | 186 | 20,71% |
| Regular | 172 | 19,15% |
| Mala | 97 | 10,80% |
| Muy mala | 229 | 25,50% |
| No aplicable | 85 | 9,47% |

 | 80% | Conscientes de la variedad de temas que a diario se reciben a través de nuestro sistema de información, y observando que la mayoría versan en asuntos judiciales propios de los despachos judicialesEncontramos que los mismos deben contemplar su resolución en los códigos procedimentales, razón por la cual vemos un grado de insatisfacción en la resolución de las respuestas como quiera que en un litigio siempre habrá una contraparte a la cual no se accede a las pretensiones. Sin embargo, observamos que un porcentaje superior a 35% oscila entre muy buena y buena la resolución a las solicitudes presentadas.  |

**Nota: Fuente Formulario ITS Software de calidad.** [**http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?opcion=ver\_formulario&sesion=&op=8&sop=8.8.2&id\_formulario=1**](http://sistemagestioncalidad.ramajudicial.gov.co/ModeloCSJ/index.php?opcion=ver_formulario&sesion=&op=8&sop=8.8.2&id_formulario=1)

1. **ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRs:**

| **PROCESO**  | **No. RECIBIDAS**  | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE**  | **No. PENDIENTES**  | **ANÁLISIS** **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestión de la Información Judicial | Q 231 | 231 | 0 | Como quiera que el sistema se encuentra disponible a la ciudadanía en general, se observa que los temas objeto de las Quejas en su mayoría no corresponden con el objetivo del proceso, el cual refiere a “Administrar la información de carácter administrativa, legal y judicial en cumplimiento de sus políticas y estrategias, mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para proporcionar el acceso a la información normativa, jurisprudencial y doctrinaria, necesaria y vigente para la gestión judicial y administrativa, dando cumplimiento en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo”. El 95% de las Quejas recibidas en este proceso se relacionan con actividades judiciales y consulta de procesos, razón por la cual se han transferido por competencia a los respectivos despachos judiciales. |
| R 111 | 111 | 0 | En el mismo sentido las solicitudes recibidas en temas de reclamos obedecieron a procesos que los usuarios tienen en curso en los despachos judiciales, por ende, fueron objeto de traslado por competencia. |
| S 19 | 19 | 0 | En cuanto a las Sugerencias, refieren a mejorar los canales de atención en cuanto a consulta de procesos y lo propio en cuanto a consultar los canales de atención especialmente en correos electrónicos. |
| Comunicación Institucional | Q 1496 | 1496 | 0 | Para el proceso de Comunicación Instituciona es necesario advertir que si bien es un proceso estratégico de la organización por disposición y creación de la estructura del Comité del SIGCMA le fue asignada la laboral de coordinación del módulo de PQRSDF, razón por la cual las solicitudes que ingresan a través del sistema de información en su mayoría seleccionadas no corresponden con el objetivo del proceso el cual debe garantizar las estrategias para fortalecer la identidad institucional de la Rama Judicial, mediante la difusión de información administrativa y judicial por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones, para generar visibilidad, credibilidad y reconocimiento de la administración de justicia en la sociedad, en el marco del sistema de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo de la Rama Judicial .Ahora bien, para garantizar la difusión de la información el CENDOJ viene realizando la labor de tramitar dichas solicitudes de acuerdo a las temáticas seleccionadas por los usuarios, esto es: Gestión Humana, Reordenamiento Judicial, Carrera Judicial, Formación Judicial, Registro Nacional de Abogados, Jueces – Vigilancia Judicial, mejoramiento de la infraestructura física, modernización judicial, gestión de la información judicial y otros. Nótese que dichos temas refieres a la misionalidad de la organización por ende las solicitudes deberían ser consecuentes con esta clasificación. Sin embargo, los intereses de la ciudadanía se centran en la resolución de conflictos jurídicos y algunos casos en los trámites de su situación administrativa con respecto a la expedición de las tarjetas profesionales de abogados y prácticas jurídicas, situación que hace que dichas solicitudes sean transferidas por competencia a dichas dependencias para su correspondiente respuesta.Otra particularidad de observamos tiene que ver con el número de peticiones recibidas, más de 4.000.En cuanto a las peticiones y quejas recibidas se observa que la inmensa mayoría de solicitudes recibidas versan sobre temas jurídicos o de procesos que se llevan directamente en los despachos judiciales, razón por la cual son objeto de transferencia por competencia a dichas dependencias a fin de dar respuesta jurídicamente relacionadas.  |
| R 528 | 528 | 0 |
| S 30 | 30 | 0 |
| P 4067 | 4067 | 0 |
| D 278 | 278 | 0 |
| TOTAL | 6.760 | 6.760 | 0 |  |

1. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL SIGCMA (Fundamentado en el Plan de Acción) (INCLUYE AMBIENTAL - SI APLICA)

| NO. |  PILARES ESTRATÉGICOS | OBJETIVO | RESULTADOS ANUALES | ANÁLISIS  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Aumentar la cantidad de despachos judiciales y dependencias administrativas con información organizada y archivada mediante la aplicación de una metodología con lineamientos en gestión documental | 1. Elaborar y actualizar los documentos metodológicos de la gestión documental judicial. Avance actividad 69%Avance presupuesto 62%2. Plan de digitalización de expedientes judiciales (Seccionales y Nivel Central) Avance actividad 17%Avance presupuesto 4% | 1. Contrato No. 207 de 2019, suscrito con Unión Temporal Estrategias Documentales en el 2019, suspendido a partir junio de 2020 por las restricciones derivadas de la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID 19 y reiniciado el 22 de septiembre de 2020. Por lo anterior, este contrato finaliza en el 2021.En el mes de diciembre se dio concepto técnico favorable luego de verificados los siguientes productos: a. Informe de avance en el levantamiento de inventarios documentales en estado natural de las Altas Cortes, para un mínimo acumulado de 6.500 metros lineales de archivo.b. Informe de diagnóstico realizado en un mínimo acumulado de 20 depósitos de archivo.c. Informe de avance del Plan de conservación documental y el Plan de preservación digital.2. Mediante acuerdo PCSJA20-11646 del 21/10/2020, se efectúa la distribución de recursos para la contratación del plan de digitalización en las diferentes seccionales, así mismo se autoriza la contratación del plan a nivel central y del servicio de Gestor Documental y Repositorio de Expedientes para todos los despachos judiciales del nivel nacional.Contratos a cargo del nivel central: No. 173 de 2020 y No. 196 de 2020, suscritos en el mes de diciembre de 2020.De conformidad con lo establecido por la Corporación con ocasión de la pandemia por COVID 19 para el Plan de digitalización, Acuerdo PCSJA20-11567 del 5 de junio de 2020 y circular PCSJC20-32 del 22 de septiembre de 2020, la ejecución técnica y administrativa es propia de la DEAJ y sus grupos GPE y de Proyectos Especiales de Tecnología, sin perjuicio de la afinidad funcional a la gestión documental del proyecto de inversión del CENDOJ. |
| Aumentar los niveles de comunicación efectiva de la información jurisprudencial en la Rama Judicial e impulsar el uso de sistemas o herramientas digitales para la gestión y divulgación de la información producida por la Rama Judicial | Integrar nueva información de las fuentes formales del derecho a los sistemas que las administran, fortaleciendo los procesos metodológicos de análisis y divulgación. Avance actividad 0%Avance presupuesto 0% | Se continúan presentando extensos tiempos en la revisión y observaciones por parte de la DEAJ, situación que impacta en los tiempos de ejecución. En correo electrónico de 30 de junio de 2020 la Unidad Administrativa solicita información sobre tramite de vigencias futuras, sin embargo, por los tiempos de tramites en el DNP y en la DEAJ hicieron que esta actividad no alcanzará a realizarse en la vigencia como estaba inicialmente planeada. Estos recursos fueron reducidos por parte del Ministerio de Hacienda, en el mes de diciembre de 2020. |
| Diseñar e implementar el modelo de atención al ciudadano | Diseño e implementación piloto de un modelo de atención al ciudadano: Construcción y configuración de un mecanismo interactivo en el portal web de la Rama Judicial para autoatención de usuarios.Avance actividad 0%Avance presupuesto 0% | De acuerdo con lo informado por la U. de Planeación, en sesión del 3 de junio de 2020, el CSJ autorizó gestionar el traslado presupuestal de estos recursos para la nueva actividad de digitalización de expedientes, los cuales fueron trasladados internamente dentro del proyecto, esto de acuerdo a la propuesta presentada por la DEAJ y aprobada por la Corporación. |
| 2 | Anticorrupción y Transparencia | Fortalecer las herramientas de divulgación y rendición de cuentas que contribuyan a fortalecer la confianza ciudadana en la administración de justicia | Revisar y ajustar el modelo de rendición de cuentas y transparencia (cumplimiento de normas nacionales y la adopción de estándares internacionales de rendición de cuentas y transparencia). Avance actividad 0%Avance presupuesto 0% | De acuerdo con lo informado por la U. de Planeación, en sesión del 3 de junio de 2020, el CSJ autorizó gestionar el traslado presupuestal de estos recursos para la nueva actividad de digitalización de expedientes, los cuales fueron trasladados internamente dentro del proyecto, esto de acuerdo a la propuesta presentada por la DEAJ y aprobada por la Corporación. |
| Mejorar los mecanismos de comunicación y acceso a la información judicial, que permita el control social sobre la gestión judicial | 1. Modelo para la automatización de los procesos disciplinarios para la Jurisdicción DisciplinariaAvance actividad 0%Avance presupuesto 0%2. Optimizar la gestión de los procesos de los despachos de la Corte ConstitucionalAvance actividad 0%Avance presupuesto 0%3. Diseñar e implementar una estrategia de comunicaciones integral para fortalecer la legitimidad de la Rama Judicial.Avance actividad 0%Avance presupuesto 0%4. Realizar teleconferencias, programas de televisión y radio.Avance actividad 95%Avance presupuesto 96%5. Gestionar la publicación de información de la Rama Judicial en forma impresa y digital.Avance actividad 16%Avance presupuesto 2%6. Fortalecimiento, modernización y mejoramiento de los servicios de información, ofrecidos a través del portal web de la Rama Judicial, adaptación de las políticas de gobierno en línea, aplicaciones intuitivas de auto atención a los ciudadanos y aplicación móvil. Avance actividad 0%Avance presupuesto 0% | 1. Esta actividad fue autorizada en plan de inversiones 2019 y no fue contratada, nuevamente fue autorizado en plan de inversiones 2020, se realizó el traslado presupuestal que fue autorizado en el mes de febrero, pero no se consideró viable continuar con el proceso, situación que podría afectar el cumplimiento de las metas del PSD. 2. De acuerdo con lo informado por la U. de Planeación, en sesión del 3 de junio de 2020, el CSJ autorizó gestionar el traslado presupuestal de estos recursos para la nueva actividad denominada digitalización de expedientes, los cuales se trasladaron internamente dentro del proyecto, esto de acuerdo a la propuesta presentada por la DEAJ y aprobada por la Corporación.3. Como conclusión de la reunión del 23 de junio de 2020, se estimó imperativo articular la actividad con el proyecto de Transformación Digital de la Rama Judicial a cargo del Banco Mundial, así como integrar a las otras Corporaciones en la ejecución de la actividad. Estos recursos se reasignaron a la actividad "Realizar teleconferencias, programas de televisión y radio"4. Contrato No. 060 de 2020, suscrito con RTVC. Durante el 2020 se realizaron las siguientes publicaciones audiovisuales:24 Programas Administrando JusticiaRendición cuentas 2019 Consejo Superior de la Judicatura2 Audiencias (Magistrado C Constitucional y Procurador)3 Encuentros (J. Contenciosa, J. Ordinaria y Consejo Superior Judicatura)Conferencia Iberoamericana de Justicia Constitucional3 Conversatorios (Genero, Laboral y Civil)Condecoración José Ignacio De MárquezSIGCMA5. Contrato No. 059 de 2020, suscrito con la Imprenta Nacional de Colombia. Durante el 2020 se realizaron las siguientes publicaciones:1. USB Informe al congreso, anexo y resumen ejecutivo.2. Cartilla Didáctica ABECÉ de tutela.3. Cartilla Acciones afirmativas para una igualdad4. Cartilla Derechos de las personas en situación de migración irregularRespecto a esta actividad es importante mencionar que presento dificultades en el proceso de validación, corrección, ajustes y producción de algunas publicaciones, aunado a lo anterior el contratista ha presentado dificultades para cumplir con el contrato en razón a las dificultades ocasionadas por la pandemia de COVID 19.6. Según lo indicado en comité estructurador el 10 de junio de 2020 se requiere tramitar vigencias futuras para continuar con el proceso de contratación, pero los tiempos de tramites en el DNP y en la DEAJ hicieron que esta actividad no alcanzará a realizarse en la vigencia como estaba inicialmente planeada. Es importante mencionar que esta actividad fue autorizada en plan de inversiones 2019, la U de Informática solicitó en el mes de julio de 2019 tramitar vigencias futuras, las cuales fueron aprobadas por Min hacienda en el mes de octubre de 2019, sin embargo, no fue contratada, nuevamente fue presentada y autorizada en plan de inversiones 2020 pero no se contrató. Situación que podría afectar el cumplimiento de las metas del PSD. Se insiste en la necesidad de atender esta solicitud pues a propósito del COVID 19 el portal web de la Rama Judicial es un instrumento para la prestación del servicio usando las TIC. |
|  | Anticorrupción y Transparencia | Sensibilizar y propiciar la interiorización en los servidores judiciales de los valores y principios éticos que deben regir su actuar frente a la sociedad | Diseñar e implementar estrategia de apropiación de los códigos de ética. Avance actividad 0%Avance presupuesto 0% | De acuerdo con lo informado por la U. de Planeación, en sesión del 3 de junio de 2020, el CSJ autorizó gestionar el traslado presupuestal de estos recursos para la nueva actividad de digitalización de expedientes, los cuales fueron trasladados internamente dentro del proyecto, esto de acuerdo a la propuesta presentada por la DEAJ y aprobada por la Corporación. |

Nota: Fuente [Plan de acción 2020](https://etbcsj.sharepoint.com/%3Ax%3A/r/sites/SIGCMAC/DOCUMENTOS%20SIGCMA%20CENDOJ/Planes%20de%20Acci%C3%B3n%20y%20Operativo/Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20y%20operativo%202020/Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20y%20operativo%202020-12-31/2020-12-31%20Anexo%203%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20%281%29.xlsx?d=w83ad9b7f3f45446093e4a186f08f5bc2&csf=1&web=1&e=Zdbit6)

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| **Comunicación Institucional** | Avance de las actividades de la Matriz de Comunicaciones | **80%** | **78%** | La suscripción y ejecución del contrato con lo cual realizar algunas actividades del Plan de comunicaciones (programas Administrando justicia), hasta mediados del mes de marzo, dificultó el cumplimiento de este indicador. |
| **85%** | El confinamiento ordenado a nivel nacional y las limitaciones en el desplazamiento a otras ciudades, ha impedido la realización del programa Administrando justicia, como está programado en las actividades del Plan de comunicaciones. |
| **71%** | Se pudo aprovechar el levantamiento de las medidas de confinamiento y la progresividad en la prestación de servicios de la Administración de justicia para hacer varios programas de Administrando justicia desde las regiones, integrando ocho (8) seccionales, con lo cual se cumplió la meta anual para la actividad denominada "Generar alianzas con las seccionales con el fin de tener un espacio para realizar programas de televisión que muestren el quehacer de su región". |
| **50%** | La actividad "Generar alianzas con las seccionales con el fin de tener un espacio para realizar programas de televisión que muestren el quehacer de su región" no presentó resultados considerando que durante el tercer trimestre se cumplió. |
| Variación del acceso al portal Web de la Rama Judicial | **10%** | **42.55%** | Número de usuarios que ingresaron al portal durante el año anterior (2020) = sesiones 25.689.888Número de usuarios que ingresaron al portal durante el año anterior (2019) = sesiones 18.021.813Las visitas o sesiones al portal web de la Rama Judicial del año 2019 al 2020 aumentaron un 30 %, esto de acuerdo a la virtualidad que se viene manejando con los Despachos Judiciales en sus diferentes canales de comunicación. |
| Tiempo Promedio de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias | **15 días** | **9.37** | La gestión de respuesta a través del Sistema de Gestión de Correspondencia según lo reportado en el 1er trimestre demuestra un positivo balance en los tiempos que demora la Corporación en la respuesta a las solicitudes, promedio de 10 días. |
| **3.47** | La gestión de respuesta a través del Sistema de Gestión de Correspondencia según lo reportado en el 2do trimestre demuestra un positivo balance en los tiempos que demora la Corporación en la respuesta a las solicitudes, promedio de 4 días. Esta mejora obedeció a la necesidad de reforzar la capacidad de respuesta a las solicitudes, dada la contingencia del teletrabajo y los servicios virtuales. |
| **19.03** | La gestión de respuesta a través del Sistema de Gestión de Correspondencia según lo reportado en el 3er trimestre evidencia que se han mantenido los tiempos adecuados en la gestión de las solicitudes que se reciben a través de los canales de los que se puede obtener tiempos de medición. |
| **17.99** | La gestión de respuesta a través del Sistema de Gestión de Correspondencia según lo reportado en el 3er trimestre evidencia que se han mantenido los tiempos adecuados en la gestión de las solicitudes que se reciben a través de los canales de los que se puede obtener tiempos de medición. |
| Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente | **80%** | **74%** | El inicio de las actividades de teletrabajo impactó la atención de PQR, toda vez que las condiciones de teletrabajo no estaban establecidas para poder atender lo correspondiente al mes de marzo. |
| **88%** | En el mismo sentido del trimestre anterior, las actividades de teletrabajo hicieron complejo atender oportunamente las PQR, así como el acceso de equipo y software para tener la capacidad de respuesta adecuada. La mejora con respecto al trimestre anterior obedeció al refuerzo en tecnología y software para dar respuesta a las solicitudes. |
| **97%** | Durante el trimestre hubo un incremento significativo de solicitudes, sin embargo, fueron atendidas adecuadamente. |
| **92%** | Durante el trimestre se regularizó el número de solicitudes y fueron atendidas adecuadamente. |
| Cumplimiento de las solicitudes de publicaciones recibidas por las Altas Cortes | **100%** | **44%** | Durante la vigencia 2020 las Altas Cortes solicitaron la publicación de los siguientes proyectos:1. Libro Liber Amicorum "Estudios de derecho público"2. Libro de Asuntos Electorales y Constitucionales 20183. Libro de Asuntos Electorales y Constitucionales 20194. Memorias 2019 de la Sala de Consulta y Servicio Civil5. XXV Encuentro de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo6. USB Informe al congreso, anexo y resumen ejecutivo.7. Cartilla Didáctica ABECÉ de tutela.8. Cartilla Acciones afirmativas para una igualdad9. Cartilla Derechos de las personas en situación de migración irregularLas publicaciones de los numerales 6 al 9 fueron efectivamente entregadas durante la vigencia 2020. La baja ejecución de este indicador obedeció a que la Imprenta Nacional de Colombia tuvo dificultades en su producción debido a la pandemia COVID19 y las restricciones ocasionadas por la misma. |
| **Gestión de la Información Judicial**  | Eficacia en la proyección del número de consultas para ser atendidas | **100%** | **30.13%** | **1er. Semestre:** El número de consultas para este semestre fue de (904), lo que indica que hubo una disminución del 58% respecto al semestre anterior, en donde las consultas fueron de (2.163). Los datos aquí reportados reflejan que el nivel de cumplimiento de este indicador corresponde a un 30.13% de la meta fijada. Situación que se obedece a la emergencia sanitaria y declaratoria de aislamiento obligatorio que se decretó por parte del Gobierno Nacional, impactando en gran medida el comportamiento de este indicador. Como medida extraordinaria y de choque, se tendrán en cuenta los nuevos servicios que se prestarán a los usuarios mediante el uso de las nuevas tecnologías de acceso a la información. Lo anterior es una alerta a la revisión y reformulación del indicador en mención para el próximo semestre de la presente anualidad. |
| **15,47%** | **2do. Semestre:** El número de consultas para este semestre fue de (464), lo que indica que hubo una disminución del 49 % respecto al semestre anterior, en donde las consultas fueron de (904).Los datos aquí reportados reflejan que el nivel de cumplimiento de este indicador corresponde a un 15.47% de la meta fijada. Situación que se obedece a la emergencia sanitaria y declaratoria de aislamiento obligatorio que se decretó por parte del Gobierno Nacional, impactando en gran medida el comportamiento de este indicador. Como medida extraordinaria y de choque, se tendrán en cuenta los nuevos servicios que se prestarán a los usuarios mediante el uso de las nuevas tecnologías de acceso a la información. Se documentó una acción de mejora con la siguiente descripción: “El incumplimiento a las metas del indicador de eficacia, respecto a la atención estimada de un número de consultas, situación evidenciada en el análisis de los indicadores realizada por el grupo operativo de la división, e igualmente reportado por la ultima auditoría interna de calidad, con la recomendación de revisar el indicador y tomar las acciones necesarias para lograr el cumplimiento de las metas, más con la situación especial de la declaratoria de aislamiento”. |
| Eficiencia en la atención a usuarios de la Biblioteca | **20 minutos** | **3,9 minutos** | **1er. Semestre:** El promedio de tiempo invertido en la atención de cada consulta por la Biblioteca fue de 3,93 minutos en el primer semestre de 2020. El número de usuarios atendidos fue de (162), presentando una disminución en un 43% respecto al anterior semestre que fue de (286) usuarios.El tiempo propuesto como meta inicial para atención a las consultas de los usuarios, se ha establecido que sea menor de los 20 minutos. Para este semestre los resultados arrojaron que se está requiriendo de 3,93 minutos en promedio para atender cada una de las consultas que se realizan. Valga la aclaración que este indicador se enfoca en el tiempo promedio que dispone una persona de la Biblioteca, para responder a las consultas que se realizan de manera presencial, telefónica, por canales virtuales, etc., y que se encuentra articulado con el Módulo de Servicios de información del Sistema de Información Doctrinario y Normativo-SIDN, mediante el control del Registro de las Solicitudes de Información-Registro de las Respuestas a las Solicitudes.A lo anterior se debe mencionar que los convenios de préstamos interbibliotecario, consultas en la Web, compras de material bibliográfico actualizado y la experiencia y habilidad del personal que asume esta función, han sido claves para mejorar el servicio e impactar los tiempos de respuesta a las solicitudes de nuestros usuarios. |
| **13,24 minutos** | **2do. Semestre:** El promedio de tiempo invertido en la atención de cada consulta por la Biblioteca fue de 13,24 minutos en el segundo semestre de 2020. El número de usuarios atendidos fue de (51), presentando una disminución en un 69% respecto al anterior semestre que fue de (162) usuarios.El tiempo propuesto como meta inicial para atención a las consultas de los usuarios, se ha establecido que sea menor de los 20 minutos. Para este semestre los resultados arrojaron que se está requiriendo de 13,24 minutos en promedio para atender cada una de las consultas que se realizan. Valga la aclaración que este indicador se enfoca en el tiempo promedio que dispone una persona de la Biblioteca, para responder a las consultas que se realizan de manera presencial, telefónica, por canales virtuales, etc., y que se encuentra articulado con el Módulo de Servicios de información del Sistema de Información Doctrinario y Normativo-SIDN, mediante el control del Registro de las Solicitudes de Información-Registro de las Respuestas a las Solicitudes.A lo anterior se debe mencionar que los convenios de préstamos interbibliotecario, consultas en la Web, compras de material bibliográfico actualizado y la experiencia y habilidad del personal que asume esta función, han sido claves para mejorar el servicio e impactar los tiempos de respuesta a las solicitudes de nuestros usuarios. Se documentó una acción de mejora con la siguiente descripción: “El Sistema de Información Doctrinario y Normativo-SIDN, dispone de un módulo que permite identificar y contabilizar el número de usuarios en esta plataforma, lo que nos llevó a considerar que era importante diseñar o complementar el indicador de eficiencia, de tal forma que reportara el número de usuarios que accedían a los servicios de la Biblioteca, que se realizaban en la plataforma virtual, y de esta forma se visualizara en la gestión de uso de los servicios de información de la Biblioteca.” |
| **Gestión** **Documental**  | Implementación del Programa de Gestión Documental - PGD | **100%** | **40%** | El programa de gestión documental de la Rama Judicial es un instrumento que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo de los procesos de gestión documental.Para la vigencia 2020 está programada la elaboración de dos instrumentos técnicos archivísticos (Tablas de valoración Documental para las Altas Cortes y el Sistema Integrado de Conservación para la Rama Judicial), productos que se están realizando a través del Contrato 207 de 2019, con un avance menor a lo programado inicialmente debido a las restricciones de acceso a las sedes judiciales, producto de las medidas por la Covid-19. |
| Atención a requerimientos de soporte al sistema SIGOBius | **100%** | **100%** | A través del Sistema de Gestión de Correspondencia SIGOBius, se realizan las actividades de radicación, registro, distribución y archivo de las comunicaciones oficiales de carácter administrativo de la Rama Judicial. El número de usuarios activos del sistema a nivel nacional es de 2652, a quienes se brinda de manera permanente el soporte funcional y capacitación requerida, para una adecuada gestión de las comunicaciones oficiales. En la vigencia 2020 se ha dado respuesta al 100% de los requerimientos recibidos. |
| Conservación preventiva y digitalización de documentos del archivo de la Justicia Regional | **100%** | **0%** | Se programó la realización de actividades de custodia, actualización de inventarios, digitalización y preservación de documentos del Archivo de la Justicia Regional, los cuales constituyen una fuente de información primaria para la prestación del servicio de administración de justicia y un valioso recurso para la construcción de la memoria institucional. No obstante, durante la vigencia 2020 no se ha podido dar cumplimiento a la meta prevista de intervención de documentos, debido a las restricciones de acceso a las sedes judiciales, producto de las medidas por la Covid-19. |

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

|  |
| --- |
| **NUMERO DE SALIDAS NO CONFORMES REGISTRADAS EN EL FORMATO IDENTIFICACIÓN DE SALIDAD NO CONFORME**  |
| **Proceso**  | **Numero de la Salida No Conforme** | **Análisis** | **Corrección** | **Acción Correctiva** |
| **Gestión de la Información Judicial** | 1 | No contestar oportunamente las líneas telefónicas destinadas para recepcionar las solicitudes de información, ni con la disposición que se debe tener en las áreas de servicios de atención a usuarios.  | x |  |
| 2 | Préstamo de códigos de hojas sustituibles Legis desactualizados o incompletos. | x |  |

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

Se realizaron actividades para contribuir a mejorar los tiempos de respuesta en el servicio al usuario interno como al usuario externo, al implementar protocolos y estándares para la gestión documental electrónica en la Rama Judicial y se continuó con la estrategia de gestión, análisis y comunicación de la información doctrinaria, normativa y jurisprudencial, en función de las necesidades e intereses de la comunidad jurídica, ciudadanía y demás usuarios, mejorando la búsqueda y acceso de las fuentes formales de derecho en el portal web de la rama judicial: <https://jurisprudencia.ramajudicial.gov.co/WebRelatoria/consulta/index.xhtml> y <https://sidn.ramajudicial.gov.co/>, como pilar estratégico de justicia CERCANA AL CIUDADANO Y COMUNICACIÓN que propone “mejorar la visibilidad y transparencia institucional la gestión y disponibilidad de la información generada por la rama judicial, mediante la optimización y modernización de los mecanismos y herramientas para la gestión y comunicación de la información judicial”.

En 2020 se adoptaron instrumentos de gestión de la información pública como el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Registro de Activos de Información, de las unidades que hacen parte del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, fundamentales para garantizar el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos (regulado por la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública), y proteger los intereses individuales y/o colectivos que puedan afectarse por la publicidad de cierta información.

La actualización de la información normativa, doctrinaria y jurisprudencial en los sistemas de información en 2020, mostraron como resultado lo siguiente: en doctrina se crearon 255 nuevos registros y se actualizaron 2.782 registros; en normatividad se crearon 865 nuevos registros, para un total de 3.902 registros de normas y doctrina. También se acompañó funcionalmente la labor diaria de cargue de providencias que hacen las relatorías para la consulta de jurisprudencia con 48.166 registros de altas cortes y 4.116 de Tribunales.

El pilar estratégico de ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA, el cual está encaminado a “generar acciones que promuevan la participación ciudadana, fortalecer la rendición de cuentas y facilitar el acceso a la información, en busca de una ciudadanía comprometida e informada que realice control de la gestión” en 2020 colaboramos con la Oficina de Comunicaciones de la Rama Judicial y gestionamos en: • Transmisión por redes sociales, streaming y televisión de la audiencia de rendición de cuentas del Consejo Superior de la Judicatura 2019. • Producción de manera digital, del Informe al congreso anualidad 2019, denominado “USB Informe al congreso, anexo y resumen ejecutivo”, con la finalidad transmisión por el micrositio establecido para tal fin, redes sociales, streaming y televisión de la audiencia de rendición de cuentas y divulgar la gestión administrativa y presupuestal de la Rama judicial.

Con ocasión de la emergencia sanitaria COVID-19 se masificó y amplió la cobertura de las herramientas tecnológicas que apoyan actividades judiciales y administrativas como: audiencias virtuales, streaming, correo electrónico institucional y sistema de gestión de comunicaciones oficiales en ambiente web. Del mismo modo se implementaron herramientas de Microsoft office (Teams, Planner, SharePoint, Stream entre otras) y realizaron publicaciones virtuales y audiovisuales en la videoteca de la Rama Judicial <https://videoteca.ramajudicial.gov.co/Fuente/buscar> de contenidos de interés socio jurídico.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO**  | **AUDITORIA REALIZADA POR**  | **FECHA** **D/M/A** | **NUMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS**  |
| Comunicación institucional | Auditoría interna SIGCMA | 20/08/2020 | 0 | Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en el Centro de Documentación Judicial se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015. |
| Gestión de la Información Judicial | Auditoría interna SIGCMA | 20/08/2020 | 0 | Se concluye que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad en el Centro de Documentación Judicial se encuentra implementado y mantenido en forma eficaz, eficiente y conveniente, cumple con los requisitos establecidos en las normas de calidad NTCISO 9001: 2015. |
| Gestión Documento | Auditoría interna SIGCMA | 13/08/2020 | 0 | En concepto del auditor líder se observa que el proceso de Gestión Documental a cargo del Centro de Documentación Judicial - CENDOJ, en el Edificio Bolsa de Bogotá, cumple de manera eficaz, eficiente y efectiva con los requisitos establecidos en la norma de calidad ISO 9001:2015. |
| Gestión de la Información Judicial | Auditoría externa a SIGCMA | 2020-09-21 y 2020-10-05 | 0 | El objetivo del proceso enfocado a la administración de la información administrativa, legal y judicial, asegurando el cumplimiento de las políticas, apoyándose en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, facilitando el acceso y la consulta de la información normativa, jurisprudencial y doctrinaria, para el desarrollo de la gestión judicial y administrativa, aplicando mecanismos para identificar las necesidades de los usuarios y realizando el acompañamiento para suministrar los servicios de información jurisprudencial. El cumplimiento de las tareas para definir los mecanismos de gestión de la información judicial, facilitando el acceso a las fuentes de doctrina nacional e internacional, atendiendo las solicitudes para proporcionar la información doctrinaria, normativa y jurisprudencial y fortalecer las colecciones doctrinarias nacionales e internacionales (literatura jurídica y publicaciones periódicas). |
| Comunicación institucional | Auditoría externa a SIGCMA | 2020-09-21 y 2020-10-05 | 0 | El trabajo realizado para la creación de sitios y espacios web, creación de usuarios, actualización en el portal web, apoyo a las capacitaciones seccionales, correos electrónicos, soporte técnico a los usuarios, publicación de noticias y novedades en el portal web (llegando a 18.0 millones de visitas, terminando en 23.7 millones en diciembre de 2020, frente a 8.0 millones en 2014), la atención de solicitudes para soporte y consulta, la depuración y unificación de contenidos de los sitios del portal web.Los indicadores que demuestran la realización de 110.939 audiencias virtuales, la mesa de ayuda con atención a 38.268 tickets a septiembre de 2020. Contar con 38 usuarios en OneDrive, 7 mil sitios en SharePoint, con más de 19 mil usuarios, licencias activas para una capacidad de 545 terabytes, alcanzando más de 64 mil reuniones por TEAMS en agosto 2020, en su mayor parte administrativas y con algunas audiencias. La capacitación de la EJRLB sobre el uso de recursos tecnológicos, ONEDRIVE, TEAMS, protocolos para la realización de audiencias virtuales y la plataforma SHAREPOINT, Los eventos virtuales de comunicación con apoyo de la RTVC utilizando videos tales como el evento virtual “XXVI encuentro de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo” realizado del 28 de septiembre al 01 de octubre con 7 mil participantes, la XIII Conferencia Iberoamericana de Justicia Constitucional el 24 y 25 de septiembre con 38 mil participantes y 57 mil visualizaciones y 4 mil certificados de asistencia.  |
| Gestión Documental | Auditoría externa a SIGCMA | 2020-09-21 y 2020-10-05 | 0 | Los lineamientos para la gestión de documentos electrónicos y conformación del expediente, la creación y generación de documentos, el uso de la firma electrónica, la digitalización de documentos físicos, para la conformación de carpetas electrónicas, índice del expediente judicial electrónico, capacitación protocolo para la gestión de los expedientes y documentos electrónicos con videos en la página web, el desarrollo de la Implementación del Programa de Gestión Documental – PGD con un avance estimado del 93.0% en el 2020. |

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

Con respecto a las herramientas de colaboración y comunicaciones asociadas al servicio de correo electrónico institucional, se han brindado capacitaciones desde el inicio de la pandemia en el año 2020. También desde los servicios del portal web de la Rama Judicial y con el apoyo del grupo de soporte al portal, se vienen reforzando el conocimiento y la apropiación de los Administradores de los sitios webs en el portal web de la Rama Judicial.

Es así como en el portal web de la Rama Judicial hemos creado nuevos espacios de sitios webs para los Despachos Judiciales, para que la ciudadanía pueda consultar las publicaciones que con efectos procesales realizan los despachos judiciales, ya sea de interés general y/o particular. De tal manera, que toda la ciudadanía tenga disponible en el portal web de la Rama Judicial diversos canales de comunicación virtual para contactarse directamente con el despacho judicial, donde se encuentra radicado el proceso y remitir las peticiones o solicitudes necesarias para que sean atendidas, a través del correo electrónico.

Igualmente, contamos con medios virtuales haciendo uso de plataformas institucionales especializadas oficialmente contratadas para la realización de servicios, como son, los servicios de audiencias virtuales, videoconferencias y Streaming, cuya plataforma cuenta con una capacidad de hasta 6.500 usuarios administradores, cada uno con la opción de crear infinitas salas para la realización de diferentes eventos virtuales, contamos con el apoyo técnico de cerca de **100** asistentes para la realización de estos eventos, utilizando la plataforma institucional especializada oficialmente LIFESIZE.

La Imprenta Nacional de Colombia presentó dificultades para cumplir con las actividades derivadas del contrato en razón a las restricciones ocasionadas por la pandemia de COVID 19, lo que generó una inadecuada comunicación y respuestas inoportunas por parte del contratista.

En relación con las actividades de teleconferencias y programas de televisión, la ejecución del contrato y la prestación del servicio se ha adaptó a la actual situación del país con ocasión de la pandemia del COVID 19, generando un valor agregado frente a la producción de trasmisiones virtuales.

**LA ADECUACION DE LOS RECURSOS**

Conforme lo aprobado por la Corporación mediante ACUERDO PCSJA20-11659 del 04/11/2020, “*Por el cual se aprueba la modificación de algunas actividades del proyecto Fortalecimiento de los mecanismos para el acceso a la información de la Rama Judicial a nivel nacional, a cargo del Centro de Documentación Judicial CENDOJ, y se autoriza una adición*”, la distribución presupuestal final de las actividades a cargo del Centro de Documentación Judicial CENDOJ para la vigencia 2020, fue la siguiente:

|  **PILAR ESTRATÉGICO** | **PROYECTOS DE INVERSIÓN** | **2020** |
| --- | --- | --- |
| JUSTICIA CERCANA AL CIUDADANO Y DE COMUNICACIÓN | FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL A NIVEL NACIONAL | $ 1.900.000.000 |
| ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA | FORTALECIMIENTO DE LOS MECANISMOS PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LA RAMA JUDICIAL A NIVEL NACIONAL | $ 17.393.280.550 |
| **TOTAL** | **$ 19.293.280.550** |

Fuente: Marco Lógico octubre 16 de 2020 - Versión 9.

Es importante indicar que algunas de las actividades presentadas por el CENDOJ y aprobadas por la Corporación no fueron realizadas por aspectos relacionados con el cronograma precontractual, contractual, así como por trámites presupuestales sugeridos por los comités estructuradores, razón por la cual a finales del mes de diciembre de 2020 la DEAJ tramitó la reducción de recursos por valor de $2.800.000.000, quedando un presupuesto final del proyecto por valor de $ 16.493.280.550.

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 DOCUMENTAL | Exposición a agentes biológicos como bacterias, hongos o virus, a través del contacto directo entre personas y/o contacto con documentos contaminados. | Implementación del “Protocolo de atención y manejo de casos de COVID-19 en servidores judiciales, contratistas de prestación de servicios, judicantes y practicantes", expedido mediante Circular DEAJC20-51, disponible en:[https://www.ramajudicial.gov.co/documents/34644201/34954801/Circular+DEAJC20-51+Protocolo+atenci%C3%B3n+casos+COVID-19.pdf/be4a2edf-7659-45fc-ae46-d1c4b49f6f08](https://www.ramajudicial.gov.co/documents/34644201/34954801/Circular%2BDEAJC20-51%2BProtocolo%2Batenci%C3%B3n%2Bcasos%2BCOVID-19.pdf/be4a2edf-7659-45fc-ae46-d1c4b49f6f08)  | No, Se debe estar a lo resuelto en el tratamiento de la evaluación y valoración del mapa de riesgos que es estos casos serían: “Reducir, Compartir o transferir el riesgo. Cuando el riesgo tiene una Probabilidad baja y Impacto catastrófico se debe tratar de compartir el riesgo y evitar la entidad en caso de que éste se presente. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto catastrófico la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia” | NO |
| GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN JUDICIAL  | Pérdidas de información doctrinaria, normativa y jurisprudencial, debido a la desactualización del hardware y software, generando inadecuada prestación del servicio. | Solicitud periódica del mantenimiento lógico y preventivo, al igual que la renovación de los equipos de cómputo. | No, Se debe estar a lo resuelto en el tratamiento de la evaluación y valoración del mapa de riesgos: Evitar el riesgo. Se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto catastrófico la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia. | NO |
| Exposición a agentes biológicos como bacterias, hongos, virus y corona virus, a través del contacto directo entre personas y/o contacto con objetos contaminados. | Elaboración de propuestas para la divulgación a través de cinco (5) Infografías con información para la prevención y control del Covid-19 en las instalaciones de la Biblioteca del Palacio de Justicia. | No, Se debe estar a lo resuelto en el tratamiento de la evaluación y valoración del mapa de riesgos: Reducir, Evitar, Compartir o transferir el riesgo. Se deben tomar medidas para llevar los Riesgos a la Zona Aceptable o Tolerable, en lo posible. También es viable combinar estas medidas con evitar el riesgo cuando éste presenta una Probabilidad alta y media, y el Impacto es moderado o catastrófico. Siempre que el riesgo es calificado con Impacto catastrófico la Entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia. | NO |

**• La información registrada en este ítem puede implicar cambios en el mapa de riesgos**

|  |
| --- |
| **12.1. ¿Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades han sido eficaces y por qué?** |
| Durante el 2020 se elaboraron tres (3) acciones preventivas con el fin de mitigar los riesgos de los procesos.Esto demuestra la cultura preventiva del Centro de Documentación Judicial, que no solo se demuestra con este componente sino con las oportunidades de mejora que se adelantan y que quieren ir más allá del cumplimiento de los requisitos de la norma.El cuadro siguiente muestra la situación encontrada.

| **No** | **No ACCIÓN** | **PROCESO** | **GENERADA POR** | **CLASE** | **HALLAZGO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | Gestión Documental  | Valoración Riesgos | Acción de Mejora | Implementación de la nueva versión web del sistema de gestión de correspondencia - Sigobius para privilegiar el trabajo en casa y el uso de herramientas tecnológicas de apoyo, en el marco de las medidas adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura para afrontar la Emergencia Económica, Social y Ecológica con ocasión del Covid-19. |
| 2 | 2 | Valoración Riesgos | Acción de Mejora | Con ocasión del estado de emergencia y ante la prevalencia de los medios tecnológicos en los trámites judiciales, es necesario establecer un conjunto de reglas y estándares para la adecuada producción, gestión, unidad, conservación de documentos electrónicos, que incluye el proceso de digitalización (escaneo) de documentos o expedientes y con esto dar cumplimiento a las políticas institucionales de gestión documental. |
| 3 | 3 | Gestión Documental  | Valoración Riesgos | Acción de Mejora | Los documentos se pueden constituir en posibles agentes de propagación del virus, por tanto, es necesario implementar medidas para proteger la salud de las personas. Así mismo, se requieren lineamientos para proteger la información institucional en caso de que se deban retirar los expedientes físicos de los despachos, para el trabajo en casa. |
| 4 | 4 | Gestión de la información Judicial  | Valoración Riesgos | Acción de Mejora | Pérdidas de información doctrinaria, normativa y jurisprudencial, debido a la desactualización del hardware y software, generando inadecuada prestación del servicio. |
| 5 | 5 | Gestión de la información Judicial  | Valoración Riesgos | Acción de Mejora | Exposición a agentes biológicos como bacterias, hongos, virus y corona virus, a través del contacto directo entre personas y/o contacto con objetos contaminados. |

 |

|  |
| --- |
| **12.2. 10.2 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)**  |
| EL informe de la Auditoría externa de calidad en aspectos ambientales refirió los siguientes aspectos que apoyan la conformidad del sistema ambiental en lo siguiente:El despliegue de la planeación estratégica de la Entidad (2019-2022) hasta la definición de objetivos y planes específicos del SIGCMA, lo que fortalece la asignación de recursos para la mejora de desempeño de la Entidad. El fortalecimiento, actualización y formación en estructuras de Alto Nivel y en la norma y la guía técnica de calidad de la Rama Judicial, que fortalece el conocimiento y capacidad de gestión de los funcionarios de la Entidad tanto en el eje de gestión de calidad como de medio ambiente. La inclusión de una mesa de gestión ambiental, desde 2018, en los encuentros nacionales de calidad que promueve la implementación de buenas prácticas ambientales en las sedes y actividades de la Entidad.El trabajo coordinado entre Gestión Humana, la Escuela Judicial Lara Bonilla y la Dirección del SIGCMA, para la planeación e implementación de acciones de formación a fin de garantizar el mejoramiento de la competencia de funcionarios líderes y claves para el SIGCMA. Cambio de luminarias al 100% en la sede de la Bolsa y al 75% en Palacio y Calle 72 en Bogotá que fortalece el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y el ahorro en el consumo de recursos.La instalación de contenedores, con el apoyo de las organizaciones Recicolping y Centro Histórico, para el almacenamiento temporal de tapas plásticas, cd-dvd, metálicos como ganchos, esferos (minas, marcadores, lapiceros, etc.) que permite mejorar el almacenamiento segregado de residuos aprovechables. |

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 Documental  | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | Con los protocolos adoptados, se brindaron las pautas necesarias para proteger la salud de los servidores judiciales que están en contacto directo con documentos, teniendo en cuenta prioridad que debía darse a este tema por las especiales circunstancias relacionadas por la pandemia, en igual sentido se brindaron las pautas necesarias para la producción, gestión y tratamiento estandarizado de los documentos y expedientes híbridos y electrónicos, en armonía con los lineamientos y normatividad vigente en la materia.De otra parte, La versión web de SIGOBius permitió la radicación virtual de correspondencia y la transferencia a los usuarios responsables de su gestión, facilitando y permitiendo el trabajo desde casa. |
| Gestión de la Información Judicial | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | Mejoramos en la divulgación de la información doctrinaria y normativa publicada en las diferentes fuentes, mediante la generación de los respectivos Boletines, los cuales son enviados en forma periódica y normalizada a los funcionarios y empleados de la Rama Judicial.Adquirimos libros digitales (E-BOOK), en las diferentes áreas jurídicas, para la consulta por parte de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial, a través del Sistema de Información Doctrinario y Normativo-SIDN.Actualizamos los procedimientos establecidos incorporando la "Jurisprudencia" en el nombre, objetivos, alcance, proveedores e insumos y descripción de las actividades. |
| Comunicación Institucional | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | Se procuró mejorar la ejecución de las actividades contractuales con la Imprenta Nacional de Colombia, solicitando la asignación de personal exclusivo para la realización de nuestros productos, con resultados negativos.Se está adelantando una acción de mejora para controlar de forma adecuada las QRS, presentando una posibilidad de mejora la cual se espera sea aprobada por el Comité de Lideres del SIGCMA.Se mantiene la acción de mejora relacionada con las medidas tomadas en virtud de la pandemia.Se crearon nuevos procedimientos para el servicio de correo electrónico institucional, para aprobación del Comité de Lideres del SIGCMA. |
| **TOTAL** | **9** | **4** | **4** | **0** | **0** | **0** |  |

 **SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD**  | **RESPONSABLE** | **FECHA**  |
| Con el fin de lograr la sostenibilidad del SIGCMA, es importante que la organización piense en la necesidad de:* Contar con un Equipo de profesionales dedicados al Liderazgo del SIGCMA en el nivel central y seccional.
* Es importante contar con recursos de inversión con el fin de poder llevar a cabo los procesos de sensibilización, capacitación, formación permanente en modelos y sistemas de gestión.
* Contar con un sistema de información del SIGCMA para la Rama Judicial.
* La Coordinación Nacional del SIGCMA aprobará los documentos que se presenten en el marco de la Plataforma Estratégica y verificará la coherencia y concordancia con todas las normas del SIGCMA y el cumplimiento de los requisitos normativos.
 | Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA | 31/12/2020 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN**  |
| Tecnología | La inestabilidad, fallas y altos tiempos de respuesta a las consultas en los sistemas de información que soportan las fuentes formales del derecho, consistente en la falta de planes de contingencia que atiendan los incidentes o eventualidades, así como debilidades en la divulgación y capacitación a los servidores Judiciales y ciudadanía en los servicios de información, acceso a los repositorios documentales de las fuentes formales del derecho (Doctrina, normativa y jurisprudencia) que ofrece el Consejo Superior de la Judicatura.Se cuenta con un aplicativo desarrollado por ITS Soluciones, desde el cual se tramitan las QRS. El sistema no redirecciona automáticamente las peticiones; en este momento, hay identificados 865 usuarios y acceder a sus correos electrónicos no es fácil, de tal manera que es complejo comunicarse con ellos con la finalidad de hacer seguimiento a la respuesta de fondo de las solicitudes; las consultas arrojan datos que no pueden ser administrados fácilmente y es necesario extraer los datos manualmente y administrarlos en un archivo Excel para poder diligenciar la herramienta del SIGCMA; el módulo no permite realizar una medición confiable sobre peticiones remitidas a otras dependencias, indicador que es requerido por la Procuraduría General de la Nación para medir el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA); el módulo no permite realizar medición de satisfacción sobre del usuario; el módulo no contempla un acceso diferenciado para niñas, niños y adolescentes, indicador que es requerido por la Procuraduría General de la Nación para medir el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA); el módulo impide al usuario adjuntar archivos para poder suministrar información más completa o específica sobre su petición. De acuerdo a lo anterior, es necesario una mejora del aplicativo QRS. |
| Operatividad | La ejecución de algunas actividades se vio entorpecida en virtud del confinamiento obligado por la pandemia COVID-19, particularmente en lo relacionado con la realización del diseño y diagramación de información para formatos impresos y electrónicos y su correspondiente impresión o grabación, toda vez que se dificulto la comunicación y operatividad con el proveedor y no fue posible la entrega oportuna de los productos. |
| Recurso financiero | Algunas de las actividades programadas con presupuesto de inversión presentaron dificultades en la fase pre-contractual, parte de estos recursos se redireccionaron para suplir las necesidades de otros proyectos conforme lo estipuló y autorizó la Corporación, en especial para la digitalización de expedientes judiciales |
| Virtualidad | Con ocasión de la emergencia sanitaria de COVID-19, la virtualidad y el trabajo en casa se establecieron como preferentes, generando congestión en los canales virtuales de atención al usuario, en especial en el correo disponible en el Portal Web de la Rama Judicial info@cendoj.ramajudicial.gov.co, para información al ciudadano en el marco de las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, siendo necesario la creación de un plan de contingencia con el liderazgo de la dirección para la atención de todas las solicitudes ciudadanas con la participación del personal de las diferentes áreas de la unidad. |

1. **CONCLUSIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN**  | **PARA LOS PROPOSITOS CSJ, EL SISTEMA** |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO.  | Para los procesos de Comunicación Institucional, Gestión de la Información Judicial y Gestión Documental, la condición sigue siendo adecuada, porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la normativa aplicable, además contribuyen en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el Nivel Central se realizaron y cumplieron para el mejoramiento y mantenimiento del SIGCMA y la satisfacción de los usuarios. |
| b) ¿Sigue siendo apto para su propósito – CONVENIENTE | En cuanto a la conveniencia de los procesos, los propósitos y posicionamiento en el Mapa de Procesos al irradiar a toda la Organización esto es: Estratégicos, Misionales y de Apoyo proporcionan el marco de referencia para el direccionamiento de la Alta Dirección 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  | Cada uno de los procesos se encuentran enmarcados en los lineamientos del Plan Sectorial de Desarrollo, así como en diferentes instrumentos de planificación que redundan en el desarrollo de actividades propias de cada proceso, ejemplo de ello el Plan Estratégico de Transformación Digital, el Plan de Digitalización de Expedientes Judiciales, entre otros.  |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ | Los resultados demuestran la eficacia de las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento de los pilares estratégicos definidos en el Plan Sectorial de Desarrollo de la Entidad. |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

|  |
| --- |
|  |
| * Los Instrumentos de Gestión de Información pública, Se elaboraron y adoptaron mediante acuerdo del Consejo Superior de la Judicatura, los instrumentos de gestión de la información pública: Índice de Información Clasificada y Reservada y Registro de Activos de Información, de las unidades que hacen parte del Consejo Superior de la Judicatura y de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. Estos instrumentos son fundamentales para garantizar el derecho de acceso a la información pública de los ciudadanos (regulado por la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública), identificando los casos excepcionales en que el mismo puede restringirse por mandato constitucional o legal y en esa medida permite proteger los intereses individuales y/o colectivos que puedan afectarse por la publicidad de la información. Con la adopción y publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada y el Registro de Activos de Información, se aporta al Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA – de la Rama Judicial, indicador que permite medir el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 por parte de los sujetos obligados.
* La atención virtual a los usuarios de la Rama Judicial tiene especial relevancia, toda vez que con ocasión de la emergencia sanitaria de COVID-19, se potencian y se establecen como preferentes los medios virtuales de atención y el trabajo en casa, por tanto ante las innumerables solicitudes ciudadanas por los diferentes canales de atención, fue necesario optimizar el uso de la tecnología y el recurso humano, con lo cual se logró atender todas las solicitudes ciudadanas, uno de estos canales fue el correo disponible para información al ciudadano: info@cendoj.ramajudicial.gov.co, a través del cual se gestionaron un total de 40.680 solicitudes durante el año 2020.
* La virtualización de las Fuentes Formales del Derecho. Se dio prioridad a los procesos de organización, clasificación, análisis y sistematización de los diferentes recursos documentales de (Jurisprudencia, Doctrina, Normativa), como apoyo a los procesos de investigación documental información dispuesta para los usuarios internos y externos, con los siguientes resultados: (**i**) Fortalecimiento de las colecciones doctrinarías impresas y electrónicas, se integraron 255 nuevos títulos de los cuales 120 fueron libros electrónicos, llegando así a un total de 52.260 documentos físicos distribuidos en las diferentes bibliotecas judiciales. (**ii**) En cuanto a recursos normativos se adicionó 1.421 nuevos documentos así: 324 que corresponde al Diario Oficial y 1.097 números a la Gaceta del Congreso, por lo cual se tiene un repositorio normativo de 74.701 documentos.
* El repositorio doctrinario y normativo de documentos electrónicos alberga para el año 2020 un total de 108.121, los cuales, sumados a las colecciones impresas, es de 160.619 documentos en el Sistema Nacional de Bibliotecas Judiciales, dispuestos todos ellos en el Sistema de Información Doctrinario y Normativo -SIDN, para consulta de servidores judiciales y ciudadanía.
* En este mismo sistema se crearon durante 2020 un total de 1.120 registros nuevos, 255 corresponden a doctrina (libros y publicaciones periódicas) y 865 a registros de normas, también fueron actualizados 2.782 registros. Con lo cual el SIDN Tiene 42.178 registros distribuidos así: 24.017 de doctrina, 7.542 de revistas y 10.619 registros de normativa.
* En el marco de la virtualización de la información de las fuentes formales del derecho, fue prioridad la actualización de la jurisprudencia y acompañamiento a las relatorías, para el desarrollo de las actividades jurisdiccionales y de consulta para los usuarios, actualizando la jurisprudencia de las Altas Cortes, Sala Civil Especializada en Restitución de Tierras, Tribunales Administrativos y Tribunales Superiores, junto con la Comisión Nacional de Género, creándose 52.332 registros nuevos con vinculo a las decisiones en el Sistema de Consulta Jurisprudencial Integrado, Link <https://jurisprudencia.ramajudicial.gov.co/WebRelatoria/consulta/index.xhtml>.
* En cuanto al apoyo brindado se tuvo el siguiente comportamiento en 2020, ajuste a registros jurisprudenciales (5.263), apoyo en el cargue de providencias (12.973) y actividades de fortalecimiento de conocimientos a relatores en el manejo de la administración del módulo de carga del Sistema de Consulta Jurisprudencial (34). Esto permitió dar continuidad a la revisión de los lemas y sub lemas colombianos publicados para la edición virtual del Diccionario del Panhispánico del Español Jurídico, por la Real Academia de la Lengua Española –RAE, en el marco para la firma del Acuerdo de Entendimiento, del proyecto de articulación normativa y jurisprudencial de los países miembros de la Cumbre Judicial y la Real Academia de la Lengua Española. (Diccionario de lemas y Sublemas del Diccionario Panhispánico del Español Jurídico).
 |