Coordinación Nacional



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CONSEJO SECCIONAL DE LA JUDICATURA DEL CAUCA Y DIRECCION EJECUTIVA SECCIONAL DE POPAYAN | | | | |
|  | | | | |
| **INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN VIGENCIA 2020**  Revisión por la Dirección - YouTube | | | | |
| DEPENDENCIA: | Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca y Dirección Ejecutiva de Administración Judicial de Popayán | **LIDER DEL SIGCMA** | Magistrada Líder del SIGCMA Seccional Cauca | |
| FECHA DE REALIZACIÓN: | Julio 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, | | **X** |
| Gestión para la Integración de Listas de Altas Cortes | | **N/A** |
| MISIONALES | Modernización de la Gestión Judicial | | **N/A** |
| Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad. | Reordenamiento Judicial | | **X** |
| Mejoramiento de la Infraestructura Física | | **X** |
| Administración de la Carrera Judicial | | **X** |
| Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. | Gestión de la Formación Judicial | | **X** |
| Gestión de la Información Judicial | | **X** |
| Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia | | **X** |
| Transformación de la Arquitectura Organizacional. | APOYO | Gestión Documental | | **X** |
| Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional | | **X** |
| Gestión Tecnológica | | **X** |
| Justicia cercana al ciudadano y de comunicación. | Administración de la Seguridad | | **X** |
| Gestión Humana | | **X** |
| Gestión Administrativa | | **N/A** |
| Calidad de la Justicia | Gestión de Compra Pública (Adquisición de Bienes y Servicios) | | **X** |
| Anticorrupción y Transparencia | Gestión Financiera y Presupuestal | | **X** |
| Asistencia Legal | | **X** |
| Gestión de la Información Estadística | | **X** |
| EVALUACIÓN Y MEJORA | Auditoría Interna | | **N/A** |
| Mejoramiento del SIGCMA | | **X** |

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)** |
| Necesidad de formación y capacitación en sistemas de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, según normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, que permita contar en la seccional con auditores internos certificados. | Se certificaron mediante diplomados virtuales orientados por el ICONTEC, 8 profesionales de la seccional tanto del Consejo Seccional como de la DESAJ |
| Información del SIGCMA documentada, para su organización y estandarización que permita su control y funcionalidad, a través de carpetas compartidas que permitieran la consulta y elaboración de documentos en un sitio dedicado al sistema. | Esta iniciativa se implementó, en el mes de Enero del 2020, mediante un carpeta intranet en la que se organizó toda la información SIGCMA, finalizando el mes de Marzo y atendiendo a la emergencia sanitaria se migro toda la información a teams, lo cual ha permitido crear un repositorio de información SIGCMA, a través del cual todos los líderes, han podido alimentar sus procesos con los documentos propios de su gestión, conocer de primera mano los documentos base del sistema, trabajar de manera colaborativa en la producción, seguimiento y control de los documentos del sistema de calidad. |
| Continuar fortaleciendo el tratamiento del producto no conforme, con la aplicación de los procedimientos, formatos y acciones establecidos. | Se creo un formato de clasificación de las QRS para el Consejo y Dirección seccional, del cual se hace seguimiento en los comités trimestrales del SIGCMA, a su vez se actualizó el formato de encuesta de medición del nivel de satisfacción de los usuarios con la respuesta recibida. |
| Con la articulación dentro del SIGCMA del tema sistema ambiental, es de vital importancia adelantar las acciones de mejora tendientes a la implementación de un sistema que nos permita no solo cumplir con la normatividad ambiental sino generar un verdadero impacto en este tema, teniendo en cuenta que, para la operación normal de la entidad, se requieren de recursos físicos de alto impacto ambiental, tales como el consumo del papel y los insumos de impresión. | Durante el año 2020 y atendiendo a que en el marco de la pandemia se incrementó el uso de las tecnologías de la información, la comunicación. La atención al cuidado se realiza principalmente a través del correo electrónico, la digitalización de expedientes, el uso de SIGOBIUS, ha permitido una disminución considerable en el consumo de papel y de insumos de impresión. |

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.***

Para avanzar en la implementación del plan operativo del SIGCMA 2020 de la Seccional Cauca, desde el inicio de la Pandemia, se han generado en cada uno de los procesos acciones de reingeniería, que han permitido cumplir con las metas propuestas, mediante mecanismos diferenciales, en los cuales ha primado la virtualidad, el trabajo en casa, las teleconferencias, en todos los procesos se generaron modificaciones en la matriz de riesgos, entre ellos queremos presentar los siguientes procesos:

2.1. PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Desde el proceso de adquisición de bienes y servicios se formuló el Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2021, en el cual se han incluido los proyectos de compra de bienes y servicios, a través de los cuales se espera ejecutar los recursos tanto de funcionamiento como de inversión. Actualmente se cuenta con la Versión No. 5 de este plan, del cual se realizó la última modificación, el pasado 29 de mayo de 2021.

Desde el proceso de adquisición de bienes y servicios se vienen adelantando las gestiones necesarias para garantizar el suministro de los elementos de protección personal y elementos de aseo necesarios para disminuir los riesgos de propagación del virus SARS-CoV-2 en las sedes de la Rama Judicial del Departamento del Cauca, siguiendo los lineamientos establecidos por el Honorable Consejo Superior de la Judicatura y la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial. De acuerdo a lo anterior, en el contexto de la pandemia se identifican las siguientes afectaciones que se convierten en debilidades y amenazas:

1. Dificultades para la ejecución normal de los contratos que se suscriban desde la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán.
2. Se incrementa el riesgo de que parte de los recursos asignados a la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración no se puedan ejecutar en su totalidad por las dificultades surgidas por la aparición del virus.
3. Dificultades para la consecución de elementos de protección y prevención del virus ante el incremento de la demanda de los mismos.
4. Incremento de los costos para la adquisición de bienes y servicios, lo anterior asociado a las restricciones de movilidad generadas por el periodo de aislamiento social establecido por el gobierno nacional.
5. Desconocimiento de algunos proveedores sobre la existencia de las plataformas de contratación pública disponibles en línea.

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones desde el Área Administrativa y hacer más eficiente el proceso de adquisición de bienes y servicios:

1. Adelantar los procesos de contratación a través de las plataformas de compra pública SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano.
2. Implementar estrategias para la identificación de necesidades que permitan el logro de la ejecución de un alto porcentaje de los recursos asignados a la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán.
3. Realización de sondeos del mercado para seleccionar las alternativas más favorables para la consecución de elementos de protección y prevención del virus.
4. Adelantar procesos de negociación con proveedores que permitan obtener los bienes y servicios a precios razonables y normales sin que se afecte el principio de economía en la contratación pública.
5. Socialización con proveedores para el registro en las plataformas de compra pública.

2.2 PROCESO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

Debido al confinamiento por la contingencia del COVID-19 en la cual se prioriza el trabajo virtual, desde el proceso de Gestión Tecnológica se viene adelantando una labor importante para facilitar el trabajo desde casa de los servidores judiciales. Así, por ejemplo, desde el mes de marzo de 2020 se fortaleció la atención para la realización de audiencias virtuales con el apoyo en sitio por parte del CENDOJ, realizando una labor de capacitación tanto a jueces como a las distintas partes intervinientes en dichas diligencias judiciales, así como de soporte técnico para las conexiones; esto complementado con la dotación de cámaras WEB y Diademas.

Por otro lado, en articulación con la Mesa de Servicios, se vienen realizando labores como las conexiones remotas desde los equipos personales a los equipos de oficina través de redes privadas virtuales (VPN), permitiendo a funcionarios y empleados acceder a sus aplicativos e información como si estuviesen trabajando desde sus oficinas. Del mismo modo, se ha brindado soporte para la creación y manejo de cuentas de correo electrónico institucional, firma electrónica, uso de herramientas tecnológicas para videoconferencias como LifeSize, Microsoft 365 (Forms, Teams, SharePoint. Planner, One Drive entre otros), redes sociales como Twitter y Facebook, SIGOBIUS Web, plataformas de almacenamiento y gestión de documentación en la nube, incluyendo la Intranet y la Página WEB de la Rama Judicial, y generación de usuarios y soporte técnico en aplicativos como TYBA (módulo de Justicia XXI WEB), Justicia XXI, además de la ejecución de consultas y reportes de las bases de datos de los distintos equipos servidores.

Es así como a través de una acuciosa coordinación con el personal de la Mesa de Servicios y demás personal de soporte técnico de la seccional, se ha logrado brindar a los servidores judiciales las herramientas y condiciones tecnológicas necesarias para cumplir con la misión de la entidad a pesar de la actual emergencia sanitaria. Se resalta, además, el uso de las herramientas virtuales y los medios de comunicación adoptados para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio, tomando como base las directrices y lineamientos dados por el 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.

De acuerdo a lo anterior, en el contexto de la pandemia se identifican las siguientes afectaciones que se convierten en debilidades y amenazas:

1. Restricción del acceso de usuarios y servidores judiciales a los sitios de trabajo.
2. Afectación en la labor de los servidores judiciales para realizar sus labores de la forma en que conocen y están acostumbrados.
3. Limitación de equipos tecnológicos para realizar trabajo virtual.
4. Desconocimiento de herramientas software para realizar trabajo virtual.
5. Dificultades al inicio de la pandemia con el acceso la información SIGCMA por encontrarse disponible solamente en la Intranet de la entidad.

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones del Grupo de Soporte Tecnológico y hacer más eficiente el proceso:

1. Aplicar los protocolos de seguridad para prevenir el contagio de COVID 19 y otros brotes, según recomendaciones de las autoridades competentes.
2. Implementar las tecnologías de la información para realizar trabajo desde casa, brindando soporte tecnológico presencial, remoto, acompañado de y capacitaciones.
3. Definición de estrategias a nivel tecnológico para permitir el trabajo virtual permitiendo por ejemplo el uso de equipos de la oficina en la casa tele trabajo.
4. Jornadas de capacitación lideradas por la Unidad Informática, EJRLB, CENDOJ, con el apoyo del Grupo de Soporte Tecnológico y Mesa de Servicios de la Seccional
5. Implementación de micrositio del SIGCMA de la Seccional en Sharepoint y en TEAMS.

2.3. PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

La emergencia sanitaria trajo la Imposibilidad de desarrollar las funciones del proceso financiero, por problemas de salubridad pública, que impiden asistir a los sitios de trabajo y poder operar los sistemas financieros tales como SIIF Nación, portales bancarios, cargue seguridad social PILA, etc.

Esta problemática comparte las siguientes afectaciones que se convierten en debilidades y amenazas:

1. Restricción del acceso de usuarios y servidores judiciales a los sitios de trabajo.
2. Afectación en la gestión presupuestal que impida soportar legalmente los procesos contractuales y de nómina.
3. Imposibilidad de realizar los pagos inherentes a las nóminas, contratos gastos generales, servicios públicos, etc.
4. Afectación al proceso Contable, que impida reflejar de manera adecuada los hechos económicos.

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones del área y volver más eficiente el proceso financiero:

1. Aplicar los protocolos de seguridad para prevenir el contagio de COVID 19 y otros brotes, según recomendaciones de las autoridades competentes.
2. Garantizar los elementos de bioseguridad para los servidores judiciales y eventuales usuarios
3. Implementar las tecnologías de la información para realizar tele trabajo desde casa, habilitando las herramientas financieras especialmente el SIIF Nación.
4. Habilitar los canales informáticos de las entidades bancarias para poder realizar pagos a través de teletrabajo en caso, utilizando exclusivamente el pago por transferencia.
5. establecer canales de comunicación con los usuarios de los servicios que presta el proceso financiero, a través del SECOP II, correo electrónico institucional, líneas celulares, etc.

2.. PROCESO DE TALENTO HUMANO

En el Área de Talento Humano la pandemia genero cambios en lo relacionado con la correspondencia de novedades que se recibían en físico y por la pandemia en la actualidad todo se recibe por correo electrónico, todas las peticiones de certificaciones de sueldo, tiempo de servicios, cesantías, novedades de nómina todo se realiza a través de correo electrónico, no hay atención al público.

 La pandemia trajo unos inconvenientes como:

DEBILIDADES Y AMENAZAS

1. Restricción del acceso de usuarios y servidores judiciales a los sitios de trabajo.
2. Afecta el trámite para la entrega de las novedades de nómina, cesantías, certificaciones, certificaciones banco Agrario, expedición de carnet institucional, requerimientos de la fiscalía, Sala Disciplinaria entro otros.
3. Expedición del carnet institucional.
4. Acceso a las historias laborales en forma física.
5. La no atención al público
6. Recibo de pago para la expedición de certificaciones

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones del área de Talento Humano.

1. Aplicar las medidas de bioseguridad para prevenir el contagio según las recomendaciones del Consejo Superior de la Judicatura, Dirección Ejecutiva y el Gobierno en general.
2. Trabajo en casa.
3. Implementar los medios de la información para el envío de novedades de nómina.
4. En casos necesarios asistir a la oficina
5. Distribución de correos donde se puede enviar la información
6. Reuniones virtuales
7. Se garantizó la entrega de elementos de bioseguridad a los empleados del Área

2.5. PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Con motivo de la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud, y las medidas de prevención para el contagio y la propagación del virus COVID19, el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo ha tenido un papel protagónico, ya que además de establecer estrategias y nuevas rutas para el desarrollo de las actividades encomendadas orientadas a la prevención de los Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales, ha servido de soporte para la planeación y desarrollo de los protocolos y las actividades tendientes a la prevención de la seguridad y la salud en el trabajo por este riesgo.

Es así como durante lo corrido del año, no solo se han realizado todas y cada una de las actividades del plan de trabajo del proceso, sino todas aquellas relacionadas con la mitigación del riesgo, para lo cual se han formulado e implementado protocolos tales como: Protocolo local de bioseguridad, protocolo de acceso a sedes, protocolo para la consulta de expedientes en físico, protocolo para la realización de inspecciones Judiciales, entre otros, con lo cual se ha apoyado el desarrollo de las funciones a cargo de los procesos de apoyo, y la misión de la Entidad orientada a una adecuada, oportuna, accesible y segura Administración de Justicia cercada al Ciudadano.

Es por ello que desde el proceso se han promovió las siguientes estrategias y medidas orientadas al cambio de concepción en el Servicio, así:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ANTES DEL COVID19** | **EN TIEMPOS DE COVID19** | **MEDIDAS TOMADAS** |
| Acceso y prestación del servicio en forma presencial. | Prestación del servicio virtual y/o por canales digitales. | Restricción de acceso a sedes judiciales, y fortalecimiento de los canales de comunicación. |
| Prevalencia del desarrollo de los procesos de manera personal y estudio del expediente impreso. | Uso de las Tecnologías de la Información y telecomunicaciones. | Fomento del uso de los correos electrónicos, comunicación electrónica y acceso a aplicativos para audiencias y reuniones virtuales. |
| Presentación de las Acciones Constitucionales y Demandas de manera personal. | Presentación de las Acciones Constitucionales y Demandas empleando canales electrónicos. | Se adoptó la plataforma dispuesta por el CSJ para la presentación de demandas y AC; además de un correo exclusivo para la presentación de AC y DDS |
| Uso de equipos de cómputo y mobiliario en los Despachos Judiciales. | Uso de equipos de cómputo y mobiliario en casas. | Préstamo de equipos y mobiliario. |
| Desarrollo de la actividad contractual con base en las necesidades presenciales de los Despachos. | Además de atender las necesidades para el trabajo presencial, desarrollo de la actividad contractual con base en el trabajo remoto. (Cámaras, diademas, scaneres). | Adquisición de elementos para el fomento del trabajo virtual. |
| Protagonismo de los conocimientos Jurídicos. | Además de los conocimientos Jurídicos, aprendizaje continuo en las TÍC´s. | Fortalecimiento de competencias en ofimáticas y TIC´s. |
| Desarrollo de los programas de promoción y prevención asociados a desordenes musculo esqueléticos y psicosociales. | Adicionales a los programas de PyP tradicionales, desarrollo de protocolos de bioseguridad y prevención de los riesgos de trabajo en casa. | Fortalecimiento del autocuidado, medidas de prevención, uso de EPP y riesgos asociados al aislamiento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **DEBILIDADES**   * Percepción de insuficientes medidas adoptadas por la Entidad y la Dirección en relación con la prevención del contagio y propagación del virus. * Lentitud en la respuesta frente a las señales de advertencia. * Retrasos en la ejecución de los recursos destinados para la mitigación del virus. * Falta de autocontrol por parte de los Servidores. * Capacidad de los Judiciales para cumplir, de manera adecuada y completa, con el marco regulatorio de las medidas de propagación y mitigación del riesgo de contagio. | **AMENAZAS**   * Amenazas generales (conflictos familiares, personales, depresión, etc.) como laborales (dificultad para la desconexión, incumplimiento de las funciones encomendadas, retrasos en los procesos, etc.). * Inconvenientes en la gestión de los riesgos. * Inadecuada destinación y aplicación de los recursos asignados al Sistema de Gestión de SST. * Riesgos psicosociales asociados al desconocimiento de las condiciones actuales y las futuras en los ambientes de trabajo * Poca efectividad de las medidas tomadas, y por ende incremento en los riesgos de contagio. * Deterioro de la imagen Institucional. |

2.6 PROCESO DE ASISTENCIA LEGAL

La organización Mundial de la salud, el día 11 de marzo de 2020, declaro que el virus SARS-CoV-2 denominado Coronavirus COVID-19, generó la declaratoria de Pandemia, con base en la declaración el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Salud, declaro la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, mediante la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 hasta el 30 de mayo de 2020, medida prorrogada hasta el 31 de agosto de 2020 por la Resolución 844 del 26 de mayo de 2020.

En razón a ello, el Consejo Superior de la Judicatura adopta las medidas para la prevención de la propagación del virus y mediante los Acuerdos PCSJA20-11517, PCSJA20-11518, PCSJA20-11519, PCSJA20-11521, PCSJA20-11526, PCSJA20-11527, PCSJA20-11528, PCSJA20-11529, PCSJA20-11532, PCSJA20-11546, PCSJA20-11549 y PCSJA20-11556, PCSJA20-11567 y PCSJA20-11581 suspendió los términos judiciales desde el 16 de marzo de 2020 hasta el 30 de junio de 2020.

El proceso primario de Asistencia Legal, tiene como indicadores: i) Respuesta oportuna a Derechos de petición Popayán, ii) Fallos favorables a la Nación y iii) Ejecución de actuaciones por apoderados judiciales, los cuales se miden con una periodicidad trimestral y al encontramos en Emergencia Sanitaria y ser suspendidos los términos judiciales, trae consigo implicaciones en su medición, toda vez que a partir del 16 de marzo se disminuyó la notificación de sentencias en primera y segunda instancia y respecto a las actuaciones realizadas por los apoderados judiciales se continuo con las actividades de contestaciones, alegatos de conclusión y recursos de apelación, los cuales solo fueron radicados al despacho judicial hasta el 01 de julio de 2020.

Esta situación generada por la pandemia, trajo para el proceso de asistencia legal aspectos que pueden ser catalogados como debilidades y amenazas, así:

1. Restricción de los servidores judiciales para asistir a los sitios de trabajo.
2. Imposibilidad de asistir a los despachos judiciales para la revisión de procesos y estados.
3. Imposibilidad de manejar expedientes de manera física.
4. Dificultades dentro de las audiencias virtuales, porque algunas de las partes intervinientes desconocen el manejo de las tecnologías.
5. Durante la suspensión de términos judiciales no fue posible reflejar las actuaciones realizadas por la defensa de la entidad, toda vez que las mismas solo fueron radicadas en los despachos judiciales a partir del 01 de julio de 2020.

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones del área jurídica.

1. Aplicar los protocolos de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID-19 para los servidores judiciales.
2. Garantizar los elementos de bioseguridad para los servidores judiciales, cuando de manera excepcional se requiere de trabajo presencial.
3. Implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las actuaciones judiciales, a través de las disposiciones del Decreto 806 de 2020, por lo cual las audiencias se realizan de manera virtual y todas las comunicaciones entre los sujetos procesales y los despachos judiciales se realiza mediante correos electrónicos.
4. El manejo de los expedientes de manera virtual, a través de un link que crea el despacho judicial y permite la constante revisión.
5. Nuevos canales de comunicación entre los servidores públicos, usuarios externos y los despachos judiciales, q través de correos electrónicos y número de teléfono celular.

2.7 PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL

Desde el mes de Marzo del 2020, que se declaró por parte del Gobierno Nacional la declaratoria de la cuarentena obligatoria a causa de la emergencia sanitaria, trajo la Imposibilidad de desarrollar de la manera tradicional el proceso de gestión documental al interior de la rama judicial, aplicando un análisis DOFA, encontramos:

Debilidades y amenazas:

1. Restricción del acceso de usuarios y servidores judiciales a los sitios de trabajo.
2. Afectación en los trámites de depósitos judiciales.
3. Imposibilidad de atender al público en áreas como reparto, arancel, archivo, depósitos judiciales entre otras.
4. Atender el sistema de correspondencia fuera de la oficina.
5. Imposibilidad de manejar los expedientes de manera física.
6. Imposibilidad de firmar documentos de manera física

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones del área y volver más eficiente el proceso de gestión documental:

1. Aplicar los protocolos de bioseguridad para prevenir el contagio de COVID 19 tanto para los servidores judiciales como para los usuarios del sistema de justicia.
2. El sistema de depósitos judiciales, genero un nuevo manual que permite realizar las operaciones de manera virtual todo desde el portal transaccional del banco agrario.
3. Se crearon correos electrónicos para atender al público y se habilitaron líneas de atención telefónica, como se usan diferentes programas para poder operarlos se establecieron conexiones de trabajo en casa.
4. El sistema SIGOBIUS ahora cuenta con una interfase web que permite ser trabajado desde la casa.
5. El CENDOJ elaboró el manual para la conformación de los expedientes digitales.
6. El CENDOJ impartió los lineamientos para dar seguridad jurídica a los documentos que emite la rama judicial, mediante la firma digital

2.8 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

A partir del mes de marzo cuando se declaró la emergencia sanitaria en todo el País, no hubo atención al público en las instalaciones de la Corporación, por lo que las actividades del proceso desarrolladas de acuerdo con la correspondencia recibida en forma física en la Secretaría, se vieron seriamente afectadas, por lo que a través de la matriz DOFA, identificamos lo siguiente:

Debilidades y Amenazas:

1. Restricción de acceso a los usuarios y servidores judiciales a las instalaciones de la Corporación.
2. Imposibilidad de recibir la correspondencia física en las instalaciones de la Corporación.
3. Falta de atención oportuna a las actividades relacionadas con el sistema de carrera judicial

Oportunidades y fortalezas:

Con la finalidad de atender esta situación, se adelantaron las siguientes acciones, que permiten llevar a cabo las actividades inherentes al proceso, con el fin de responder de manera oportuna y eficiente a los requerimientos del proceso:

1. Aplicar los protocolos de bioseguridad establecidos para prevenir el contagio de COVID 19 y otros brotes, según recomendaciones de las autoridades competentes.
2. Usar las tecnologías de la información puestas a disposición por el Consejo Superior de la Judicatura, para realizar el trabajo desde la casa.
3. Habilitar el correo institucional y líneas celulares para que los usuarios y servidores judiciales utilicen estos medios.

2.9 PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA

Con ocasión de la emergencia sanitaria a partir del mes de marzo, el proceso se afectó considerablemente teniendo en cuenta que no hubo atención al público en las instalaciones de la Corporación y todas las actividades del proceso requerían de la atención personalizada, por lo que a través de la matriz DOFA, identificamos lo siguiente:

Debilidades y Amenazas:

1. Restricción de acceso a los usuarios y servidores judiciales a las instalaciones de la Corporación.
2. Imposibilidad de atender de forma personalizada a los usuarios que requerían los servicios de la Unidad de Registro Nacional de Abogados.
3. Inconformidad de los usuarios por no poder adelantar los trámites ante la Unidad.

Oportunidades y fortalezas:

Con la finalidad de atender esta situación, se adelantaron las siguientes acciones, tendientes a modificar la forma de atender a los usuarios que requerían adelantar los diferentes trámites ante la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia, respondiendo así de manera oportuna y eficiente a sus solicitudes:

1. Aplicar los protocolos de bioseguridad establecidos para prevenir el contagio de COVID 19 y otros brotes, según recomendaciones de las autoridades competentes.
2. Usar las tecnologías de la información puestas a disposición por el Consejo Superior de la Judicatura, para realizar el trabajo desde la casa y habilitar el correo institucional.
3. Expedir y publicar aviso informando los canales a través de los cuales los usuarios pueden adelantar los diferentes trámites ante la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia.

2.10 PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA

La declaración de emergencia sanitaria, económica y ecológica por COVID-19 decretada por el Gobierno Nacional, trajo consigo una serie de cambios que afectaron sustancialmente la forma de realizar muchas actividades al interior de cada uno de los procesos, y desde cada puesto de trabajo. Teniendo en cuenta que el proceso de Planeación Estratégica tiene como objetivo incrementar los niveles de satisfacción del 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, gestión eficaz y eficiente de los procesos, en este nuevo contexto se evidenciaron las siguientes situaciones que se configuran en debilidades y amenazas dentro del proceso:

1. Restricción de acceso de los usuarios y servidores judiciales a los sitios de trabajo en virtud del aislamiento preventivo obligatorio.
2. Imposibilidad de realizar reuniones de Comité de Calidad presenciales para realizar seguimiento y evaluación constante al avance en la ejecución del Plan Operativo Institucional
3. Dificultad para acceder a las herramientas de intranet dispuestas en cada puesto de trabajo en los respectivos despachos judiciales
4. Dificultad para lograr el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional, por los cambios imprevistos que la emergencia sanitaria por COVID-19 trajo a la ejecución de las actividades dentro de cada proceso.

Para abordar este nuevo contexto, con sus cambios y situaciones adversas, se desarrollaron las siguientes acciones a través de las fortalezas institucionales de la Corporación para convertir estas debilidades en fortalezas y oportunidades de mejora:

1. Aplicar protocolos de seguridad para el acceso a las sedes de la Rama Judicial, de conformidad con los lineamientos establecidos desde el Ministerio de Salud y Protección Social, para proteger la salud de servidores judiciales y usuarios de la justicia, mitigando el riesgo de contagio
2. Priorizar el uso de herramientas tecnológicas y medios digitales, creando el grupo de SIGCMA en el aplicativo teams, del que dispone la Rama Judicial, para organizar reuniones periódicas que faciliten la conexión de todos los líderes y enlaces de los procesos del SIGCMA para realizar seguimiento al desarrollo de las actividades de cada proceso
3. Incentivar el uso de las distintas plataformas digitales con las que cuenta la Rama Judicial para facilitar y agilizar el desarrollo de las funciones propias de cada cargo y las actividades propias de cada proceso
4. Incentivar el desarrollo de acciones de mejora, acciones preventivas y acciones correctivas desde el interior de cada proceso, para hacerle frente a esta situación buscando mecanismos alternativos para poder desarrollar las actividades y darles cumplimiento a las metas de los indicadores del Plan Operativo Institucional

2.11 PROCESO DE MEJORAMIENTO DEL SIGCMA

Teniendo en cuenta que el proceso de Mejoramiento del SIGCMA tiene como objetivo mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de Calidad y del Medio Ambiente, los cambios en el contexto generados como consecuencia de la emergencia sanitaria, económica y ecológica decretada por el Gobierno Nacional permitieron evidenciar las siguientes situaciones que se configuran en debilidades y amenazas dentro del proceso:

1. Restricción de acceso de los usuarios y servidores judiciales a los sitios de trabajo en virtud del aislamiento preventivo obligatorio.
2. Falta de insumos para realizar el seguimiento y medición a la satisfacción del cliente, por la imposibilidad de aplicar las encuestas físicas desde la secretaría de la Corporación
3. Dificultad para acceder vía intranet a la carpeta de SIGCMA dispuesta en los computadores de los miembros del Comité de Calidad para realizar seguimiento a indicadores y objetivos de calidad, por la imposibilidad de asistir a los despachos por el aislamiento obligatorio
4. Nuevo riesgo desde todos los procesos de “interrupción o demora en el servicio público de administrar justicia”, a causa de las restricciones y cambios en la atención de los usuarios.

Para abordar este nuevo contexto, con sus cambios y situaciones adversas, se desarrollaron las siguientes acciones a través de las fortalezas institucionales de la Corporación para convertir estas debilidades en fortalezas y oportunidades de mejora:

1. Aplicar protocolos de seguridad para el acceso a las sedes de la Rama Judicial, de conformidad con los lineamientos establecidos desde el Ministerio de Salud y Protección Social, para proteger la salud de servidores judiciales y usuarios de la justicia, mitigando el riesgo de contagio
2. Se desarrolló una acción de gestión para cambiar la forma de medición del indicador “Nivel de percepción sobre los servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura”, utilizando la información obtenida de los canales digitales dispuestos para recibir las solicitudes de trámites ante la URNA y peticiones ante la Corporación, que permita adelantar nuevas acciones para el mejoramiento continuo del SIGCMA
3. Se adelantaron acciones para migrar la información contenida en el micro sitio de SIGCMA a una plataforma que permitiera el acceso no sólo desde la intranet, si no desde cualquier punto con conexión a internet, por lo que se optimizó el uso de las herramientas de que dispone la Rama Judicial a través de Microsoft, y esta fue cargada en Teams y Sharepoint, facilitando el acceso desde cada uno de los hogares, para realizar seguimiento a los objetivos de calidad y al cumplimiento de indicadores
4. Para hacer frente al nuevo riesgo, y disminuir su probabilidad de ocurrencia, desde cada proceso se establecieron nuevos controles y se desarrollaron distintas actividades, además de los acciones tomadas desde la alta dirección y desde el honorable Consejo Superior de la Judicatura: Medidas de mitigación relacionadas con trabajo en casa, expedición de normatividad reglamentaria (acuerdos, resoluciones, circulares) adoptada por la Corporación para cumplir con los protocolos y medidas de bioseguridad, elaboración de manuales de protocolos para el autocuidado, adecuación de plataformas para la prestación del servicios de justicia, etc.

2.12 PROCESO DE MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

En el marco de la PANDEMIA y a pesar de las limitaciones en desplazamientos de contratistas y de personal de la entidad, se adelantaron procesos como consultorías de redes eléctricas, voz, datos, redes contraincendios, de consultoría para mantenimiento integral de las sedes judiciales, consultoría de ascensores, procesos de adquisición de mobiliario, aires acondicionados, con el propósito de mejorar las instalaciones físicas, infraestructura de redes de las sedes y condiciones en que laboran los servidores judiciales del distrito Judicial de Popayán.

Es así como en el contexto de la pandemia se identifican en el proceso de Mejoramiento de Infraestructura Física las siguientes afectaciones que se convierten en debilidades y amenazas:

1. Restricción del acceso de contratistas y servidores judiciales a los sitios de trabajo.
2. Restricción en desplazamientos a las sedes judiciales e ingreso tanto para contratistas como para personal del Grupo de Mantenimiento de la seccional.
3. Escasez de insumos para la construcción y dificultad en su transporte, limitando la ejecución de proyectos de infraestructura.

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones en temas de mantenimiento y mejoramiento de infraestructura física:

1. Uso de las tecnologías de la información para facilitar la realización de comités (virtuales) de estructuración de proyectos de infraestructura y de supervisión de contratos.
2. Aplicación de los protocolos de seguridad para prevenir el contagio de COVID 19 y otros brotes, según recomendaciones de las autoridades competentes.
3. Avance en la estructuración y ejecución de proyectos de consultoría, para la posterior ejecución de contratos de obra.

2.13 PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

En el marco de la PANDEMIA y a pesar de las limitaciones en desplazamientos de contratistas y de personal de la entidad, se adelantaron labores como la instalación de equipos de seguridad, específicamente los correspondientes a sistema CCTV en el Edificio Canencio de Popayán donde funcionan los juzgados administrativos, Tribunal Contencioso Administrativo, Oficina de Control Interno y Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca

Es así como en el contexto de la pandemia se identifica en el proceso de Administración de la Seguridad la siguiente afectación, como una debilidad y/o amenaza:

1. Restricción en desplazamientos a las sedes judiciales y acceso tanto para contratistas y servidores judiciales, así como para personal del Grupo de Mantenimiento de la seccional.

Para abordar esta nueva situación se plantearon las siguientes acciones que se convierten en oportunidades a partir de las fortalezas institucionales, para transformar la manera de realizar las funciones en temas de mantenimiento y mejoramiento de infraestructura física:

1. Aplicar protocolos de seguridad para prevenir el contagio de COVID 19 y otros brotes, según recomendaciones de las autoridades competentes, para la ejecución de actividades por parte de los contratistas, así como por parte del Grupo de Mantenimiento encargado de verificar los productos entregables.

2.14 PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Teniendo en cuenta que el proceso de Comunicación Institucional tiene como objetivo garantizar la difusión de la información administrativa y judicial a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones para generar credibilidad, presencia y reconocimiento de la administración de justicia en la sociedad, en el nuevo contexto a causa de la emergencia sanitaria, económica y ecológica decretada por el Gobierno Nacional, se evidenciaron las siguientes situaciones que se configuran en debilidades y amenazas dentro del proceso:

1. La restricción de acceso de los usuarios de la justicia a las sedes de la Rama Judicial, donde se encuentran ubicados los buzones físicos, imposibilita que estos puedan presentar quejas, sugerencias o felicitaciones.
2. El aislamiento preventivo obligatorio que suspendió la prestación de servicios presenciales desde los despachos judiciales interrumpió el canal de comunicación directa de los usuarios con los servidores judiciales para la realización de todo tipo de trámite judicial.

Para abordar este nuevo contexto, con sus cambios y situaciones adversas, se desarrollaron las siguientes acciones a través de las fortalezas institucionales de la Corporación para convertir estas debilidades en fortalezas y oportunidades de mejora:

1. Se priorizó el uso de herramientas virtuales y medios tecnológicos, y se habilitó un buzón digital en la página web de la Rama Judicial donde los usuarios pueden presentar quejas, sugerencias o felicitaciones
2. Se elaboró un directorio de los despachos judiciales y sedes administrativas que contiene la relación de los números telefónicos y las direcciones de correo electrónicos, y que fue publicado en la Página Web de la Rama Judicial, como mecanismo para acercar a los usuarios a la administración de justicia y establecer nuevos canales de comunicación.

2.15 PROCESO DE REORDENAMIENTO JUDICIAL

Teniendo en cuenta que el proceso de Reordenamiento Judicial tiene como objetivo apoyar el mejoramiento del servicio de justicia atendiendo a parámetros de racionalidad para atender las necesidades que se presenten, en el nuevo contexto a causa de la emergencia sanitaria, económica y ecológica decretada por el Gobierno Nacional se evidenciaron las siguientes situaciones que se configuran en debilidades y amenazas dentro del proceso:

1. Restricción de acceso de los usuarios y servidores judiciales a los sitios de trabajo en virtud del aislamiento preventivo obligatorio
2. Dificultad para acceder a las herramientas de intranet dispuestas en cada puesto de trabajo en los respectivos despachos judiciales

Para abordar este nuevo contexto, con sus cambios y situaciones adversas, se desarrollaron las siguientes acciones a través de las fortalezas institucionales de la Corporación para convertir estas debilidades en fortalezas y oportunidades de mejora:

1. Atendiendo a las directrices impartidas por el Honorable Consejo Superior de la Judicatura, se implementaron medidas a través de los Acuerdos No. CJSCAUA20-83 y CSJCAUA20-93 por medio de los cuales se adoptaron horarios, turnos de trabajo y atención al público, medidas preventivas, obligación de los titulares de cada despacho judicial de informar las medidas adoptadas para garantizar a los usuarios el acceso a la administración de justicia, y otras medidas tendientes a reorganizar la forma de prestación del servicio en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, para que la prestación del servicio siga siendo oportuna, eficiente y eficaz, reflejando transparencia en el proceder de la Corporación.
2. Incentivar el uso de las distintas plataformas digitales con las que cuenta la Rama Judicial para facilitar y agilizar el desarrollo de las funciones propias de cada cargo y las actividades propias de cada proceso, y facilitar el contacto con los usuarios de la justicia.

2.16 PROCESO DE GESTION DE LA FORMACION JUDICIAL

Teniendo en cuenta que el proceso de Gestión de la Formación Judicial tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de la función judicial a través de la realización de capacitación a todos los servidores judiciales, en el nuevo contexto a causa de la emergencia sanitaria, económica y ecológica decretada por el Gobierno Nacional se evidenciaron las siguientes situaciones que se configuran en debilidades y amenazas dentro del proceso:

1. Las medidas de distanciamiento obligatorio y aislamiento preventivo obligatorio a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19, imposibilitaron la realización de las capacitaciones de forma presencial, atendiendo al contenido del Plan de Formación Judicial.

Para abordar este nuevo contexto, con sus cambios y situaciones adversas, se desarrollaron las siguientes acciones a través de las fortalezas institucionales de la Corporación para convertir estas debilidades en fortalezas y oportunidades de mejora:

1. Para adelantar las actividades contenidas en el Plan de Formación se priorizó y fortaleció el uso de las herramientas digitales y tecnológicas con que cuenta la Rama Judicial, y se organizaron capacitaciones desde la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla atendiendo a las nuevas necesidades y prioridades en el marco de Emergencia Sanitaria por COVID-19, en temas como: Actuaciones procesales mediadas por las TICS, expediente judicial electrónico, manejos de las herramientas de Microsoft Office (Outllok, Sharepoint, OneDrive, Teams, OneNote), realización de audiencias virtuales, Excel.
2. Desde la Seccional se fortaleció la difusión mediante correo electrónico de todas las capacitaciones programadas para incentivar la inscripción y participación de todos los funcionarios judiciales de la Corporación y de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán.

2.17 PROCESO DE GESTION DE LA INFORMACION ESTADÍSTICA

Teniendo en cuenta que el proceso de Gestión de la Información Estadística tiene como objetivo apoyar el proceso de consolidación de la información estadística de la gestión judicial con el fin de contribuir a la toma de decisiones del Estado, especialmente del sector justicia, en el nuevo contexto a causa de la emergencia sanitaria, económica y ecológica decretada por el Gobierno Nacional se evidenciaron las siguientes situaciones que se configuran en debilidades y amenazas dentro del proceso:

1. El Honorable Consejo Superior de la Judicatura mediante Circular No.PCSJC20-14 del 15 de abril de 2020, y teniendo en cuenta que debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 se suspendieron los términos judiciales y se priorizó el trabajo desde el hogar, decidió ampliar el plazo para el reporte de la información estadística en el aplicativo SIERJU hasta el 30 de junio de 2020, lo que dificulta tener oportunamente la información relacionada con la demanda de justicia en el Departamento del Cauca

Para abordar este nuevo contexto, con sus cambios y situaciones adversas, se desarrollaron las siguientes acciones a través de las fortalezas institucionales de la Corporación para convertir estas debilidades en fortalezas y oportunidades de mejora:

1. Se priorizó y fortaleció el uso de las herramientas digitales y tecnológicas, y a través de la acción de mejora No. 21 se implementó una plataforma digital para que los despachos judiciales reporten los ingresos de procesos y acciones constitucionales de manera ágil, permitiendo a la Corporación contar con información oportuna para realizar análisis del comportamiento judicial en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19 y, en el mismo sentido, poder tomar decisiones cuando sea necesario. La solicitud de reporte de esta información fue realizada mediante Circular que fue enviada mediante mensaje de correo electrónico a todos los Despachos Judiciales.

| **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)** |
| --- | --- | --- | --- |
| Transversal a todos los procesos | Cuestiones internas y externas | Modificación del CPACA | Implementación de los nuevos lineamientos del CPACA |
| Seguridad y Salud en el Trabajo | Cuestiones internas y externas | Adopción de protocolos y desarrollo de las actividades sociales, laborales, personales, familiares etc., bajo el criterio de bioseguridad.  Uso de las tecnologías de la información y telecomunicaciones para el desarrollo de las actividades del Sistema de Gestión | Adoptar y dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad, en especial lo consignado en la Resolución 666 de 2020.  Fomentar y propender por el uso de las tecnologías de la información y telecomunicaciones TÍCS.  Implementar estrategias para el cumplimiento de las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. |
| Requisitos legales | Cambio en la concepción de la prestación del servicio, dadas las medias de seguridad y salud derivadas de la pandemia por la COVID19, cuyas directrices fueron dadas mediante la Resolución 666 de 2020. | Adoptar los lineamientos proferidos en la Resolución 666 de 2020, y acogidos por el H. Consejo Superior de la Judicatura. |
| Transversal a todos los procesos | Requisitos legales | Nueva normatividad  Resolución 2184 de 2019  Artículo 4. Adóptese en el territorio nacional, el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente, así:  a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables.  b) Color Blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón.  c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables. | * De acuerdo con el nuevo código de colores definido por el gobierno nacional se deberá ajustar el Plan de Gestión Integral de Residuos. * Divulgar y sensibilizar a los servidores judiciales frente al cambio del código de colores y ajustarse a los requisitos   normativos.  Adecuar los puntos ecológicos con los que se cuenta actualmente al nuevo código de colores establecido. |
| Transversal a todos los procesos | Cambio en las herramientas usadas para prestación del servicio y para el desarrollo de actividades | \* Cambio de las herramientas virtuales utilizadas y de los medios de comunicación usados para la ejecución de las actividades propias de cada proceso y para la prestación del servicio a los usuarios  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 | Utilización de medios tecnológicos y de comunicación tales como:  \* Microsoft 365(Forms, Teams, SharePoint. Planner, One Drive entre otros)  \* Correo Electronico, WhatsApp, Twitter  \* Sigobuis web  \* Justicia XXI  \* Lifesize |
| Formación Judicial | Modalidad de las capacitaciones y fortalecimiento de competencias | Cambio en la formación y capacitación a través de las herramientas virtuales y plataformas tecnológicas con que cuenta la Rama Judicial, fortaleciendo temas como las TICS | \*Utilización de medios tecnológicos como Teams y Lifesize para el fortalecimiento en la formación y capacitación de las competencias.  \*Fortalecimiento en la difusión de las capacitaciones a través de los correos electrónicos institucionales para incentivar la participación |
| Mejoramiento del SIGCMA | Aspectos ambientales significativos | Disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales y administrativas | * Transformación Digital.   Uso de herramientas tecnológicas (Teams, correos electrónicos institucionales, aplicativos propios) |

1. **GRADO DE SATISFACCION DE LAS PARTES INTERESADAS (RESULTADOS DE ENCUESTAS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TEMA DE LA ENCUESTA** | **RESULTADO** | **META** | **ANÁLISIS** |
| **Mejoramiento del SICGMA** | Percepción de los usuarios acerca de los servicios que presta el Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca | 99,55% | 95% | Para el primer trimestre del año se aplicaron 155 encuestas desde la secretaría de la Corporación, con cuatro ítems de calificación cada uno, lo que corresponde a 620 respuestas, de las cuales 618 fueron calificadas como bueno y excelente, lo que demuestra una percepción favorable en el trimestre del 99.67%. A partir del segundo trimestre, y a causa del aislamiento que imposibilitó la aplicación de encuestas de forma presencial, se cambió la forma de medición del indicador teniendo en cuenta la percepción frente a las respuestas dadas a las PQRS atendidas en la Seccional, arrojando como resultado una percepción favorable del 99,14% para el segundo trimestre, 99,4% para el tercer trimestre, 100% para el cuatro trimestre. Lo anterior representa un consolidado de percepción favorable del 99,55% para el año 2020 |
| **Gestión Humana** | Evaluar el servicio prestado por el Área de Talento Humano | 85% | 70% | La encuesta fue diligenciada por 93 servidores Judiciales de los cuales 85 calificaron con 5 que es la máxima calificación y 8 con 4. |

1. **ANALISIS Y ESTADO DE LAS PQRS: TODOS LOS PROCESOS**

| **PROCESO** | **No. RECIBIDAS** | **No. CONTESTADAS OPORTUNAMENTE** | **No. PENDIENTES** | **ANÁLISIS**  **(Analizar tendencia período vs. período)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Peticiones** | | | | |
| Gestión documental | 1120 | 1120 | 0 | El Área Judicial durante el año 2020 recibió 1120 peticiones de las diferentes áreas tales como asuntos de reparto, solicitudes de arancel, conciliaciones, solicitudes de archivo, solicitudes de información sobre los tramites propios de la oficina judicial etc., a las cuales se les dio respuesta oportuna. |
| Gestión Humana | 4500 | 4500 | 0 | El Área de Talento humano durante el año 2020, se recibieron unas 4500 peticiones relacionadas con novedades de nómina, como vacaciones, licencias por enfermedad, maternidad, libranzas, primas, certificaciones, historias laborales, derechos de petición, bono cetil, peticiones de la fiscalía, procuraduría, Comisión Disciplinaria Seccional, las cuales fueron resueltas en su oportunidad. |
| Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo | 56 | 56 | 0 | Durante el año 2021, en el Grupo de Asuntos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, responsable del proceso de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, se recibieron 56 peticiones, las cuales fueron resueltas oportunamente.  Es de anotar que el 90% de las mismas fueron remitidas mediante correo electrónico, las cuales fueron respondidas por el mismo medio. |
| Gestión Financiera y presupuestal | 993 | 993 | 0 | El Área Financiera durante el año 2020 recibió 993 peticiones de diferentes conceptos tales como solicitud de expedición de CDP y compromisos, tramite de nómina y seguridad social, solicitud de certificación de salarios cancelados y bonos CETIL, informes contables, etc., a las cuales se les dio respuesta oportuna. |
| Asistencia Legal | 18 | 18 | 0 | Durante el año 2020, el área jurídica de la entidad recibió 18 peticiones, así: dos (2) derechos de petición al Grupo de Cobro Coactivo, una (01) petición de inaplicación del impuesto COVID, un (1) derecho de petición frente al tema de parqueaderos, cinco (5) resoluciones que conceden el Recurso de Apelación y nueve (9) Resoluciones que resuelven recurso de reposición y concede recurso de apelación. |
| Administración de la Carrera Judicial | 193 | 193 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 194 peticiones relacionadas con el proceso de Administración de la Carrera Judicial, que fueron atendidas y resueltas de fondo y de manera oportuna, en temas como: solicitud de información de vacantes en cargos de carrera judicial, solicitud de traslados de servidores de carrera judicial, solicitud de información sobre las convocatorias para la provisión de cargos en carrera, solicitudes de información de reclasificación, etc. |
| Comunicación Institucional | 17 | 17 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 17 peticiones relacionadas con el proceso de Comunicación Institucional, que fueron atendidas y resueltas de fondo y de manera oportuna, en temas como: solicitud de canales de comunicación para comunicarse con los despachos judiciales, aclaración de información publicada en la página web de la Rama Judicial, solicitud de información sobre medidas adoptadas en el marco de la emergencia sanitaria, etc. |
| Gestión de la Información Estadística | 10 | 10 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 10 peticiones relacionadas con el proceso de Gestión de la Información Estadística que fueron asignadas por reparto, y atendidas y resueltas de fondo y de forma oportuna, en temas como: solicitud de copias de estadísticas, solicitud de información sobre el diligenciamiento del SIERJU, solicitudes de información por parte de la UDAE de despachos con reportes de estadísticas pendientes, solicitud de información acerca de prorrogas para rendir estadísticas, etc. Cabe resaltar que cada trimestre se recibe más de 100 solicitudes relacionadas con autorización de novedades, cambios de jueces en despachos y soporte del aplicativo SIERJU para el reporte de estadísticas que son atendidas vía telefónica o directamente a través de los correos electrónicos de los auxiliares de cada Despacho. |
| Gestión de la Formación Judicial | 2 | 2 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 2 peticiones relacionadas con el proceso de Gestión de la Formación Judicial, que fueron atendidas y resueltas de fondo y de manera oportuna. |
| Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia | 33 | 33 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 33 peticiones relacionadas con el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, que fueron atendidas y resueltas de fondo y de manera oportuna, en temas como: solicitud de información del trámite para solicitar tarjetas profesionales, licencias temporales, reconocimiento de práctica jurídica, solicitudes de emisión de concepto para realizar prácticas jurídicas en determinadas entidades, solicitudes de listas de auxiliares de la justicia, etc. |
| Reordenamiento Judicial | 20 | 20 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 6 solicitudes de reordenamiento y otras 14 peticiones relacionadas con el proceso, que fueron atendidas, analizadas y resueltas de fondo y de manera oportuna, en temas como: solicitud de creación de cargos en los despachos judiciales, solicitud de creación de juzgados, solicitud de prórroga de medidas de descongestión, solicitudes de exoneración de reparto, etc. |
| Adquisición de bienes y servicios | 455 | 455 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en el Área Administrativa de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial, 455 peticiones, de asuntos principalmente relacionados con requerimientos por parte de los Despachos Judiciales. |
|  |  |  |  |  |
| **Quejas** | | | | |
| Administración de la Carrera Judicial | 82 | 82 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 82 quejas relacionadas con el proceso de Administración de la Carrera Judicial, que fueron atendidas y resueltas de fondo y de manera oportuna, principalmente en lo que respecta a solicitudes de vigilancias judiciales administrativas. |
| Gestión Documental | 4 | 4 | 0 | El Área Judicial durante el año 2020 recibió 4 quejas en las cuales se preguntaba sobre asuntos sometidos a reparto, en algunos casos obedeció a que el asunto se repartió en debida forma y de manera oportuna pero los despachos judiciales no se han pronunciado, o al momento de enviar el acta de reparto al solicitante se omitió copias su correo electrónico., a las cuales se les dio respuesta oportuna y de fondo. |
| Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia | 1 | 1 | 0 | Durante el año 2020 se recibió en la Corporación 1 queja relacionada con el proceso de Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia, que fue atendida y resuelta de fondo y de manera oportuna, relacionada con el de judicaturas sin el lleno de los requisitos legales en el Centro Penitenciario y Carcelario de Santander de Quilichao |
| Adquisición de bienes y servicios | 6 | 6 | 0 | Durante el año 2020, se recibieron seis (06) quejas relacionadas con situaciones que se presentaron en algún inmueble en los que funcionan Despachos Judiciales del Distrito Judicial. Algunas obedecían al mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura, para otras, se solicitaba cambio del inmueble. |
| Gestión humana | 5 | 5 | 0 | Durante el año 2020, se recibieron cinco (05) Quejas relacionadas con el porcentaje de retención en la fuentes y descuentos de libranzas que no se realizaron por inconsistencias en el aplicativo de nómina Kactus o por mayores valores descontados, quejas que fueron resueltas en su oportunidad. |
| Gestión financiera y Pptal | 1 | 1 | 0 | El Área Financiera durante el año 2020 recibió una (01) queja relacionada con Mora en aportes periodo de cotización Julio de 2020, de la EPS Sanitas, a la cual se le dio respuesta oportuna y se depuro esta cartera. |
| **Reclamos** | | | | |
| Administración de la Carrera Judicial | 8 | 8 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron en la Corporación 8 reclamos relacionados con el proceso de Administración de la Carrera Judicial, que fueron atendidos y resueltos de fondo y de manera oportuna, relacionados con: recursos frente a resoluciones que resolvieron sobre solicitudes de vigilancias judiciales administrativas, recursos contra resoluciones que excluyeron participantes de la convocatoria 4, recursos contra calificaciones de servicios, etc. |
| Gestión Documental | 1 | 1 | 0 | El Área Judicial durante el año 2020 recibió 1 reclamo en las cuales se preguntaba sobre asuntos sometidos a reparto, en algunos casos obedeció a que el asunto se repartió en debida forma y de manera oportuna pero los despachos judiciales no se han pronunciado, o al momento de enviar el acta de reparto al solicitante se omitió copias su correo electrónico., a las cuales se les dio respuesta oportuna y de fondo. |
| Adquisición de bienes y servicios | 2 | 2 | 0 | Durante el año 2020 se recibieron dos reclamos, uno relacionado con la reparación de una motobomba en el Palacio de Justicia del Municipio de El Bordo (Patía) – Cauca, y, el otro tenía que ver con la reiteración para la entrega del inmueble del municipio de Balboa (Cauca). |
| Gestión humana | 7 | 7 | 0 | En el 2020, se recibieron 7 reclamos que, tuvieron que ver más que todo con novedades de nómina relacionados con descuentos de ley que los empleados interpretaban a su manera y no de conformidad con la norma o por inconsistencias en la nómina. De sueldo y primas. |
| Gestión financiera y Pptal | 3 | 3 | 0 | El Área Financiera durante el año 2020 recibió tres (03) reclamos relacionados con acciones de tutela por reemplazos por vacaciones no contemplados en la circular 44 de 2011, se realizó los tramites tutelares y se cumplieron las órdenes dadas por los despachos judiciales. |
| **TOTAL** |  |  |  |  |

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

| **PILARES ESTRATÉGICOS** | **OBJETIVO** | **RESULTADOS ANUALES** | **ANÁLISIS** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Modernización Tecnológica y Transformación Digital** | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. | **95%** | El acceso a la justicia a través de los medios digitales cuenta con un logro del 95% en el año 2020, debido al gran servicio digital de la justicia, soportado en la Gestión de herramientas colaborativas Office 365, Digitalización interna, audiencias virtuales, dotación de equipos y herramientas software adicionales, permitiendo la mejora del servicio a la ciudadanía. |
| Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | **74%** | Considerando los principios de la administración de justicia, se logra la optimización de los procedimientos, la generación de conocimiento e información útil a partir del análisis de datos, se logra 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. |
| 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%** | En el año 2020 se logra la disminución en el uso del papel y tóner para impresoras en las dependencias judiciales, incrementando a cambio el uso de herramientas tecnológicas como la suite de Office 365 (Teams, correo electrónico, Onedrive, entre otros) y el uso de aplicativos propios de la entidad, como parte de la transformación digital. |
| **Modernización de la Infraestructura Judicial y Seguridad.** | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan  a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus procesos. | **100%** | Teniendo en cuenta que se realizaron obras en la vigencia 2020 ejecutando aproximadamente el 100% de los recursos de inversión para mantenimiento y mejoramiento de la Infraestructura Física de la Seccional, y que se cumplió en ejecución con la cobertura planeada (28 sedes judiciales), se mejoró el acceso a la administración de justicia, |
| Prevenir la contaminación ambiental potencial generada por las actividades administrativas y judiciales. | **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, lo cual disminuyó favorablemente los aspectos e impactos ambientales al interior de la seccional. Además, se redujo notoriamente las emisiones atmosféricas debido a que se disminuyó la actividad del parque automotor por causa del trabajo en casa, minimizando la contaminación ambiental y preservado el medio ambiente. |
| Garantizar el oportuno y eficaz cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a las actividades administrativas y laborales. | **70%** | Se han implementado estrategias de conservación y protección del medio ambiente, tales como cambio de luminarias, implementación de las TICS, que ha permitido el ahorro en el consumo de papel e insumos de impresión, entre otros. |
| **Carrera Judicial, Desarrollo del Talento Humano y Gestión del Conocimiento**. | Cumplir los requisitos de las partes interesadas de conformidad con la Constitución y la ley. | **100%** | Durante el año 2020 se dio total cumplimiento lo dispuesto en la normatividad vigente, así como el cumplimiento de las medidas de bioseguridad proferidas por el Gobierno Nacional. |
| Implementar el proceso de gestión del conocimiento, fortalecer el modelo de formación judicial, mantener las competencias, habilidades y conocimientos de los servidores judiciales logrando el balance entre el desarrollo profesional, el bienestar integral, el mérito y el logro de las metas institucionales. | **100%** | En el Plan de Acción de la Seccional este objetivo estuvo relacionado con el seguimiento a las convocatorias de empleados vigentes y coordinación de las nuevas convocatorias, e informar de las mismas a la Unidad de Carera Judicial. Para el año 2020 se resolvieron peticiones, recursos y tutelas interpuestos contra la convocatoria 4, se formularon listas de elegibles para cargos de empleados correspondientes a la convocatoria 3, se atendieron y se dio respuesta a las solicitudes de la Unidad de Administración de la Carrera Judicial, se llevó a cabo la exhibición de las pruebas de conocimiento, competencias, aptitudes y/o habilidades de la convocatoria No. 4. Lo anterior evidencia total transparencia, celeridad y cumplimiento del objetivo logrando el balance entre el desarrollo profesional, el mérito y el cumplimiento de las metas institucionales. |
| Contribuir en el proceso de formación judicial, siendo el enlace y apoyo al Plan de Formación Judicial en la Seccional de Popayán. | **100%** | Desde la Seccional se identificaron los temas de capacitación que interesan a los servidores judiciales, y se logró que desde la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla se organizaran capacitaciones al respecto. Toda vez que la emergencia sanitaria por COVID19, llevó a que se cambiara la modalidad de las capacitaciones de manera virtual, desde la Seccional se fortaleció la difusión de los cronogramas semanales para incentivar a los servidores a participar en las mismas; y se le realizó seguimiento al desarrollo de las mismas evidenciando que se realizaron 259 capacitaciones, de las cuales 68 correspondieron a temas relacionados con las TICS |
| Fortalecer continuamente las competencias y el liderazgo del talento humano en la Gestión del Talento Humano, bajo los preceptos de seguridad y salud en el trabajo. | **99%** | Fueron ejecutadas el 99% de las actividades que conforman el plan de trabajo del SG-SST de la Seccional, en ambientes laborales bioseguros, lo que representó una disminución en la accidentalidad de más de 50% con relación al año anterior, además de 0 “cero” Enfermedades de Origen Laboral. |
| **Transformación de la Arquitectura Organizacional**. | Incrementar los niveles de satisfacción de las partes interesadas, estableciendo metas que respondan a las necesidades y expectativas de las partes interesadas internas y externas, a partir del fortalecimiento de las estrategias de planeación, gestión eficaz y eficiente de sus Procesos. | **99,55%** | El nivel de satisfacción del usuario se puede evidenciar en el resultado de las encuestas aplicadas desde la secretaría de la Corporación para identificar la percepción del usuario con el servicio prestado; así como de la nueva forma de medición implementada de acuerdo a la percepción del usuario frente al trámite y respuesta dado a sus solicitudes. En todos los trimestres del año 2020, la percepción favorable fue superior al 98%, evidenciando como resultado consolidado del año una percepción favorable del 99.55%. Lo anterior da cuenta del esfuerzo y la adaptación de la Corporación a los cambios del nuevo contexto para garantizar al usuario de la Justicia, la celeridad, oportunidad y pertinencia en la atención a sus solicitudes. |
| Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | **100%** | La Seccional participó activamente en los procesos de formación y en las capacitaciones organizadas desde le Coordinación Nacional de Calidad para afianzar los conocimientos en el manejo de todos los procesos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente. De igual forma 8 servidores judiciales de la Seccional culminaron satisfactoriamente el Diplomado virtual orientado por el ICONTEC en formación de auditores internos en sistemas de gestión integrados HSEQ. |
| 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. | **80%** | Se potencian las jornadas de trabajo en equipo, tanto a nivel seccional como nacional, mediante el uso de las TICS, que ha propiciado un trabajo más articulado y coherente al interior de la Rama Judicial. |
| **Justicia cercana al ciudadano y de comunicación.** | Garantizar el acceso a la Justicia, reconociendo al usuario como razón de ser de esta. | **90%** | Los cambios en el contexto derivados de la emergencia sanitaria, económica y ecológica decretada por el Gobierno Nacional, llevo a la necesidad de fortalecer nuevos canales de comunicación virtuales y digitales que derivaron en mayores facilidades de acceso de los usuarios internos y externos a la administración de justicia, soportado en herramientas como: expediente electrónico, Gestión de herramientas colaborativas Office 365, Aplicativo de nómina efinómina, Digitalización interna, siglo XXI, página web, correos electrónicos, etc. Estas acciones persiguen la mejora del servicio al usuario, fundado en los principios de administración de justicia, optimización de los procedimientos, generación de conocimiento e información útil a partir del análisis de datos, ampliación de los canales de acceso, y seguridad de la información. |
| **Calidad de la Justicia** | 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 PCSJA20-1147834 de enero 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 logró contar con la participación, tanto de la ciudadanía en general como de diferentes grupos de interés, en las diversas actividades que se lograron 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 |
| Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente (SIGCMA). | **100%** | El Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente SIGCMA, para el año 2020, se implementó en todas las dependencias del Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca y de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán, gracias a la identificación de los pilares estratégicos, programas, proyectos objetivos y recursos, que permitieron diseñar y articular las actividades del Plan de Acción, desde los siguientes 18 procesos que conforman el sistema.  En el año 2020, se realizó en la Seccional, el proceso de auditoría interna y externa al Sistema Integrado de Gestión de Calidad y el Medio Ambiente SIGMA, la segunda a cargo del ICONTEC, en la cual se verificaron los requisitos de la norma ISO 9001-2015 y la norma NTC 6256-2018. El mencionado proceso de auditoria devino en un resultado satisfactorio de recertificación de la Seccional en las citadas normas, gracias al compromiso de todos los servidores judiciales del Distrito en cumplimiento de su función misional, y en cumplimiento de las funciones específicas de cada cargo. |
| **Anticorrupción y Transparencia** | Fomentar la cultura organizacional de calidad, control y medio ambiente, orientada a la responsabilidad social y ética del servidor judicial. | **92%** | Desde la EJRLB, se adelantaron acciones tendientes a lograr la cualificación en competencias éticas de los servidores judiciales, dentro de la programación realizada en materia de ética judicial, al corte del 31 de diciembre de 2020 se realizaron siete (7) actividades académicas de manera virtual, en las cuales se contó con la participación de 3.002 servidores judiciales. |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **INDICADOR** | **META** | **RESULTADO** | **ANÁLISIS (comparar períodos)** |
| **Gestión Documental** | Variación de Correspondencia Interna Oficial Tramitada Popayán | 100% | 55.41% | Finalizado el año 2020, vemos que la meta en la correspondencia que se tramita por SIGOBIUS desde la DESAJ, termina en con un porcentaje del de la meta establecida, esto debido a la situación atípica que genera la Pandemia, en la que ha dado un incremento al uso del correo electrónico, el instrumento con el que se mide el indicador es limitado toda vez que no se utiliza en todos los despachos judiciales, por ello y atendiendo al gran número de solicitudes que ingresan vía correo electrónico y para dejar la trazabilidad se responden por el mismo medio. |
| **Mejoramiento de la Infraestructura Física** | Cumplimiento Mejoramiento y Mantenimiento Infraestructura Física | 90% | 100% | Para la vigencia 2020 se destinaron un total de $ 2.130.874.678 como recursos de inversión para mantenimiento y mejoramiento de la Infraestructura Física de la Seccional que se ejecutaron en un valor de $2.130.820.678,00, con un saldo sin ejecutar de solo $ 54000. |
| Número Juzgados Adecuados con los recursos a nivel seccional | 90% | 100% | Con los recursos comprometidos se planeó la realización de obras de mejoramiento y mantenimiento de infraestructura física en 28 sedes judiciales, y se cumplió en ejecución con la cobertura planeada. |
| **Gestión Tecnológica** | Nivel de Atención de requerimientos de soportes tecnológicos solicitados por los usuarios | 95% | 93% | El consolidado de solicitudes terminado el cuarto trimestre es de 2732 solicitudes recibidas, de las cuales se atendieron oportunamente un total de 2553. |
| Nivel de satisfacción de los usuarios informáticos | 95% | 74% | Durante los tres últimos trimestres del año 2020, debido a las medidas adoptadas por causa de la pandemia por COVID-19, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios considerando que la mayoría de casos se atendieron de manera remota por el confinamiento (COVID-19), la Mesa de Servicios no suministro formatos de diagnóstico. Por ello, al no tener la información requerida para realizar la medida del indicador, se mide la satisfacción del cliente con encuesta tecnológica culminada el día 15 de febrero de 2021, en la cual se incluyen las siguientes dos preguntas en particular:  ¿Durante la vigencia 2020, utilizó los servicios de la Mesa de Ayuda generando los casos a través de los medios disponibles como línea nacional gratuita, celular, correo electrónico, o la plataforma Aranda?  Si su respuesta anterior es SI, califique de 1 a 5 estrellas, donde 1 es Muy malo y 5 es Excelente, cuál es su nivel de satisfacción respecto al Servicio prestado en la vigencia 2020 por la Mesa de Ayuda UT-ICOM (empresa contratista actual).  Califique de 1 a 5 estrellas, donde 1 es Muy malo y 5 es Excelente, cuál es su nivel de satisfacción respecto al servicio prestado en la vigencia 2020 por la DESAJ Popayán en asuntos tecnológicos.  Calificación obtenida Mesa de Servicios: 3,69 de 5 puntos posibles (183 respuestas).  Calificación obtenida Grupo Soporte Tecnológico: 3,63 de 5 puntos posibles (223 respuestas). |
| **Administración de la Seguridad** | Eficacia en el cubrimiento de los circuitos cerrados de Televisión | 40% | 55% | A 31 de diciembre de 2020, se encuentran cubiertos por CCTV 6 sedes de despachos judiciales como se relaciona a continuación: Palacio de Justicia "Luis Carlos Pérez, Palacio Nacional "Francisco de Paula Santander", Edificio Canencio, Juzgados de Responsabilidad Penal para Adolescentes, Juzgado Civil del Circuito Especializado en Restitución de Tierras, Palacio de Justicia de Santander de Quilichao. Se considera para próximos proyectos la necesidad de inclusión de cámaras en los Palacios de Justicia Puerto Tejada, Bolívar, El Bordo (Patía), Caloto y Guapi. Es de aclarar que la aprobación de este tipo de sistemas para la Seccional se realiza por parte de la Oficina de Seguridad de la Rama Judicial.  De acuerdo a lo anterior, se calcula el indicador así:  (No. de sedes cubiertas Popayán/No. de sedes del proyecto Popayán)\*100 = (6 / 11 ) \* 100 = 55 % |
| **Gestión del Talento Humano** | Eficacia en la proyección de Recursos para el pago de nomina | 90 | 99.14% | Con los recursos solicitados de logro cancelar lo correspondiente a sueldos, Bonificación Judicial, Prima Especial de Servicios, vacaciones y Primas |
| Eficacia en la proyección de Recursos para el pago de cesantías servidores no acogidos al Decreto 57 de 1993. | 100 | 100% | Durante el año 2020, se logró cancelar todas las solicitudes realizadas por los servidores no acogidos al Decreto 57 de 1993. |
| Reclamos justificados del cliente interno para el pago de nómina | 0.5 | 0.00031 | En el año 2020, los reclamos justificados disminuyeron en relación con el año 2019, por los controles realizados de revisión persona a persona, revisión con los meses anteriores relacionados con los pagos realizados |
| Participación en programas de Bienestar Social | 90 | 91% | Se cumplió con los programado por Bienestar y Seguridad Social en cuando a las capacitaciones virtuales |
| **Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo** | Ïndice de frecuencia de accidentes de trabajo (if at) | 0.17 | 0.11 | Durante el año 2020 se cumplió con la meta del índice de la frecuencia de la accidentalidad, pasando de 32 accidentes en el año 2019 a 10 en el año 2020. |
| índice de severidad de accidentes de trabajo (is at) | 1.71 | 0.49 | En el año 2020 se produjo una reducción sustancial en la cantidad de días perdidos derivados de AT, logrando estar muy por debajo del límite de la severidad establecida por el nivel nacional, en casi un 66% |
| índice de ausentismo por causa medica | 1.3% | 1% | Durante el año 2020 se presentó una reducción significativa en la cantidad de servidores incapacitados, lo que representó que se cumpliera con la meta del indicar por 0.3 puntos por debajo del límite máximo establecido por el nivel central. |
| **Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo** | cumplimiento del plan de trabajo | 99% | 99% | Durante el año 2020, se logró cumplir con la totalidad de las actividades que hacen parte del SG-SST en el Distrito Judicial de Popayán, incluyendo la celebración de la semana de la salud, la cual, pro primera vez, se efectuó de virtualmente a manera de concurso, cuyas labores se han desarrollado empleando las tecnologías de la información y telecomunicaciones. |
| proporción de accidentes mortales | 0 | 0 | No se presentaron accidentes mortales en al año 2020 |
| incidencia de la enfermedad laboral | 103.5 | 128.86 | Durante año 2020 no se calificaron patologías como de origen laboral en los Servidores del Distrito Judicial de Popayán |
| prevalencia de la enfermedad laboral | 3.418 | 0% | Durante lo corrido del año, no se han calificado patologías como de origen laboral en los Servidores del Distrito Judicial de Popayán |
| ejecución de recursos financieros | 88% | 98% | En el año 2020 fueron contratados y comprometidos el 95% de los recursos de inversión asignados a la Seccional, en cuyo caso de un total de $123.409.070, se han empleado $119.409.070. |
| **Asistencia Legal** | Requerimientos atendidos oportunamente | 95% | 100% | Durante el año 2020 se cumplió con el 100% de la meta establecida para la atención de requerimientos, pues los trece requerimientos, entre ellos recurso de reposición y en subsidio apelación de atendieron de manera oportuna por el área jurídica. |
| Fallos Favorables a la Nación - Rama Judicial | 60% | 78,04% | Para el año 2020 se cumplió con la meta establecida del 60% para fallos favorables, ya que la entidad fue notificada de 41 sentencias en segunda instancia, de las cuales 32 fueron favorables. |
| Ejecución de actuaciones por apoderados judiciales | 70% | 100% | En el año 2020 se cumplió con el 100% de la meta establecida para la ejecución de las actuaciones realizadas por el apoderado judicial, ya que fueron consideradas favorablemente las actuaciones oportunas propias de la defensa de la Entidad, dentro de los procesos contra la Nación - Rama Judicial, como lo fueron: el trámite a nueve (09) acciones de tutela, cincuenta y tres (53) contestaciones de demanda, ochenta (80) alegatos de conclusión, treinta y tres (33) recursos de apelación, así como la asistencia a cincuenta y nueve (59) audiencias prejudiciales y ciento cincuenta y dos (152) audiencias judiciales. |
| **Planeación Estratégica** | Divulgación del Plan Sectorial de Desarrollo=  ((Servidores que conocen el Plan Sectorial de Desarrollo Popayán) /(Servidores encuestados sobre el Plan Sectorial de Desarrollo Popayán))\*100 | 90% | 74,66% | El 30 de noviembre se difundió a 190 correos electrónicos de Servidores y Despachos Judiciales, mediante Circular No. CSJCAUC20-53 del 25 de noviembre de 2020, la encuesta de satisfacción diseñada en Microsoft Forms para medir el grado de conocimiento y apropiación de los servidores judiciales frente Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2022 “Justicia Moderna con Transparencia y Equidad”.  La encuesta constaba de 5 preguntas con opción de respuesta múltiple (respuesta cerrada), y una sola opción correcta. A corte de 31 de diciembre de 2020, la encuesta fue respondida desde el correo electrónico institucional de 13 servidores judiciales y 17 Despachos Judiciales, para un total de 30 encuestas diligenciadas, con los siguientes resultados: se obtuvieron un total de 150 respuestas correspondientes a 30 encuestados, de las cuales 112 fueron correctas, lo que representa un porcentaje global de certeza frente al resultado de toda la encuesta del 74,66%. Lo anterior permite concluir que la mayoría de los funcionarios y empleados de la Rama Judicial tiene claridad frente al Plan Sectorial de Desarrollo y han entendido la importancia de esta herramienta en la articulación de todas sus funciones para optimizar la prestación del servicio de administración de Justicia. No obstante lo anterior, es necesario seguir trabajando y buscando mecanismos para que la apropiación de la esta herramienta llegue al 100% de los servidores judiciales |
| **Planeación Estratégica** | Avance del Plan Operativo Institucional en Popayán=  (# de actividades del plan operativo ejecutadas) / (# de actividades del plan operativo programadas) \*100 | 95% | 96,87% | De las 96 actividades que componen el Plan de Acción y que son objeto de seguimiento y deben reportar seguimiento a nivel Seccional, 93 fueron ejecutadas a 31 de diciembre de 2021, lo que representa un avance del Plan de Acción consolidado durante todo el año del 96.87%, superando la meta del indicador. Las 3 actividades que no se ejecutaron corresponde a actividades que, a criterio del líder del respectivo proceso, no configuraron las condiciones o características necesarias para ser llevadas a cabo |
| **Comunicación Institucional** | Avance de la matriz de comunicaciones - Popayán | 100% | 100% | Durante el año 2020, desde el proceso de Comunicación Institucional se dio cabal cumplimiento a las actividades definidas en la Matriz de Comunicaciones relacionadas con: publicar en la web y en la intranet las circulares, boletines, acuerdos y demás información originada en cada uno de los procesos que hacen parte del SIGCMA que fueron de interés de los usuarios internos y externos de la Corporación; realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; adelantar reuniones del Comité de Comunicaciones; divulgación de los Informes de Gestión, y las demás actividades planeadas. Lo anterior nos permite concluir que para el presente año el cumplimiento del indicador es del 100%. |
| Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas oportunamente Popayán | 95% | 100% | Durante el año, se recibieron a través del correo electrónico un total de 866 PQRS, de las cuales 784 corresponden a peticiones y 82 a quejas, reclamos y sugerencias. De igual forma a través del buzón digital se recibieron un total de 50 PQRS, de las cuales 44 corresponden a peticiones y 6 a quejas reclamos y sugerencias. La totalidad de las PQRS recibidas en la Corporación fueron atendidas y tramitadas oportunamente, para un cumplimiento del indicador del 100% durante el periodo. |
| **Mejoramiento del SIGCMA** | Cobertura de Implementación del SIGCMA=  (# de dependencias que han implementado SIGCMA Popayán) / (# total de dependencias Popayán) \*100 | 100% | 100% | Durante el transcurso del año, se evidencia que todas las dependencias de la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración Judicial de Popayán, y el Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca tienen un proceso relacionado en el Sistema de Gestión de Calidad y del Medio Ambiente, que orienta sus objetivos, actividades e indicadores. Esto permite evidenciar el compromiso de la Seccional con la calidad en procura de garantizar y optimizar el servicio de Administración de Justicia, y todas las actividades inherentes a él. Por lo tanto, la cobertura de implementación del SIGCMA en la Seccional es del 100% |
| Nivel de percepción sobre los servicios que presta el CSJ - Popayán=  (Personas encuestadas con percepción excelente y buena) / (Total de personas encuestadas) \*100 | 95% | 99,55% | Inicialmente en el año se aplicaron encuestas para medir grado de percepción que tenían los usuarios de los servicios que se prestaban en la Corporación. Posteriormente, y a raíz de la declaratoria de emergencia por COVID19 que estableció entre otras medidas, la imposibilidad de atención presencial desde las sedes y despachos judiciales, se modificó mediante una acción de mejora la forma de medición de este indicador, atendiendo a los nuevos canales que se utilizaban para dar trámite y respuesta a las peticiones de los usuarios. Consolidando la información obtenida durante todo el año 2020, tanto de las encuestas como de la pertinencia en las respuestas a las solicitudes allegadas vía correo electrónico y que fueron asignadas por reparto a los despachos de la Corporación, se observa que el 99.55% de los usuarios tienen una percepción favorable frente a los servicios que presta el Consejo Seccional y frente al trámite y respuesta que se les da a sus solicitudes. |
| **Mejoramiento del SIGCMA** | Desempeño de los Proceso del SIGCMA=  (# de actividades del Plan de acción que reportaron seguimiento) / (# de actividades programadas en el Plan Operativo Institucional) \*100 | 90% | 91,05% | Se evidencia un seguimiento trimestral constante a cada una de las actividades que componen el plan de acción, gracias al compromiso de los líderes y enlaces de cada proceso, bajo la coordinación de la Alta Dirección y con la supervisión y apoyo de la Coordinación Seccional de Calidad, que permitió obtener resultados satisfactorios en la ejecución del Plan de Acción |
| Cumplimiento de las acciones de gestión=  (# de acciones de gestión cerradas oportunamente en el año) / (# total de acciones de gestión con fecha de cierre dentro del año) \*100 | 95% | 100% | Durante el transcurso del año 2020, se resalta el fortalecimiento de las acciones de gestión (correctivas, preventivas y de mejora) como mecanismo para afrontar riesgos, para realizar ajustes, o para corregir errores que permitieron el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente desde cada uno de los procesos que lo conforman. Las 23 acciones de gestión que se elaboraron, fueron diligenciadas en los formatos correspondientes de "Reporte de acciones preventivas, correctivas y de mejora", y cerradas oportunamente en las fechas que correspondían, como consta en los mismos formatos. Esto deviene en un cumplimiento del indicador del 100%, superando la meta establecida inicialmente en el Plan Operativo 2020 |
| **Reordenamiento Judicial** | Atención Propuestas de Reordenamiento Popayán | 100% | 100% | Durante el año se recibieron 6 solicitudes de reordenamiento judiciales allegadas desde la jurisdicción Contenciosa Administrativa, Juzgados de Pequeñas Causas y Competencias Múltiples y Juzgado un Penal del Circuito de Puerto Tejada, las cuales fueron tramitadas y decididas oportunamente de conformidad con los análisis realizados desde la Seccional. De igual forma se realizó seguimiento a las medidas de Descongestión adoptadas por el Consejo Superior de la Judicatura en la Secciona, y se rindieron los respectivos informes de trimestrales de avance y cumplimiento de metas. Lo anterior representa un cumplimiento del indicador del 100% para el año |
| **Reordenamiento Judicial** | Cobertura Despachos Judiciales Popayán | 100% | 100% | Durante el año 2020 se logró la creación de tres nuevos Juzgados: Juzgado Segundo del Circuito de Puerto Tejada, Juzgado Tercero Penal del circuito especializado y Juzgado décimo penal municipal, para un total de 154 despachos judiciales, distribuidos de tal forma que se garantiza la prestación del servicio de Administración de Justicia en todo el departamento. |
| **Administración de la Carrera Judicial** | Cobertura de Carrera Judicial Jueces Popayán | 90% | 76% | Durante los tres primeros trimestres el indicador se mantiene 78.03%, que corresponden a 103 cargos provistos en propiedad y 29 en provisionalidad. La variación se presentó en el cuarto trimestre con la creación de tres plazas de jueces, por lo que el indicador tuvo una ligera disminución del 1.73%, con respecto a los anteriores trimestres, al pasar a un total de cargos de jueces de 135, de los cuales 103 se encuentran provistos en propiedad y 32 en provisionalidad. Durante el año 2020 no se produjo el ingreso en propiedad de ningún juez a través de lista de candidatos, a pesar de que las publicaciones de vacantes se realizan mensualmente, situación que evidencia que los inscritos en el Registro Nacional de Elegibles no optan por las sedes publicadas, probablemente por la complicada situación de orden público en el departamento, más aún cuando en su mayoría son sedes ubicadas en lugares apartados y de difícil acceso. |
| **Administración de la Carrera Judicial** | Cobertura de Carrera Judicial Empleados Popayán | 80% | 78,80% | Se evidenció durante todo el año 2020 que el indicador osciló entre el 79 y el 81%, reflejando su más bajo índice en el cuarto trimestre con motivo de la ampliación de la planta de cargos de empleados en la Seccional, al haberse creados 16 nuevos cargos, que se encuentran provistos en provisionalidad y que no se podrán proveer por el sistema de méritos en el presente año teniendo en cuenta que los Registros Seccionales de Elegibles se encuentran vencidos para la mayoría de los nuevos cargos creados. |
| **Gestión de la Formación Judicial** | Gestión Académica y seguimiento al desarrollo de capacitaciones y actividades de formación | 95% | 100% | Toda vez que en el marco de la emergencia por COVID-19 las capacitaciones se realizaron de manera virtual, directamente organizadas y coordinadas por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, fue esta quien llevó el control del número de asistentes a las capacitaciones organizadas durante el año. No obstante lo anterior, durante año desde el Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca se le realizó seguimiento a las capacitaciones que se programaron de forma virtual, contando con un total de 202 capacitaciones programadas y efectivamente realizadas, en temas como: Derecho comercial, derecho constitucional, derecho laboral, fortalecimiento de competencias administrativas, ética judicial, filosofía del derecho, etc. De igual forma se fortalecieron las capacitaciones en temas relacionados con las TICS. |
| **Gestión de la Formación Judicial** | Reuniones Grupo Seccional de Apoyo | 100% | 100% | Durante el año se realizaron cuatro reuniones del Grupo Seccional de Apoyo a la Escuela Judicial, donde se abordaron temas relacionados con el fortalecimiento de capacitaciones dirigidas a los servidores judiciales en materia de uso de herramientas virtuales y tecnológicas para agilizar y hacer más eficiente el trabajo con ocasión de la emergencia sanitaria a causa del COVID-19, así como de la realización de capacitaciones en distintas áreas del Derecho que permitan fortalecer las competencias de las funcionarios judiciales en el desarrollo de las funciones propias de su cargo, buscando la optimización y eficiencia en la prestación del servicio de administración de justicia. Por lo anterior, el cumplimiento del indicador es del 100% para el año, toda vez que se realizaron la totalidad de reuniones programadas del Grupo Seccional de Apoyo |
| **Gestión de la Formación Judicial** | Reporte de Registros Académicos-Popayán | 90% | 100% | Durante el año 2020, y a raíz de la declaratoria de emergencia por COVID19, las actividades de capacitación fueron realizadas de manera virtual al través del aplicativo Microsoft Teams, y cuando fue necesario realizar registro de las mismas este se hizo al través de la página web de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, por lo que no fue necesario el envío de registros académicos de forma física. Sin embargo, desde el Corporación se fortaleció la difusión de las capacitaciones a los correos electrónicos institucionales de los servidores judiciales, para incentivar la participación. |
| **Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia** | Satisfacción de inscripción de Auxiliares de la Justicia Popayán | Máximo 5% | 0% | La meta del 5% en este indicador anual, está constituida con base en las objeciones presentadas frente a las solicitudes de inscripción de Auxiliares de la Justicia efectuadas en el mes de noviembre del año en curso. Toda vez que la oportunidad para presentar las objeciones es el mes de enero de 2021, se tiene un resultado del indicador del 0% para el presente año, siendo inferior al porcentaje máximo permitido, lo que refleja su cumplimiento. |
| **Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia** | Atención de las solicitudes de trámites ante la URNA | 100% | 98% | Con la declaración de emergencia sanitaria por COVID-19, que ocasionó la adopción de medidas como la prohibición de atención presencial en las sedes de los despachos judiciales, no se recibieron ni tramitaron de forma física a partir del mes de marzo solicitudes ante la Unidad del Registro Nacional de Abogados, puesto que los trámites se debían realizar directamente por los usuarios, ante la URNA. No obstante, se recibieron a través de los medios de comunicación digitales de la Corporación (buzón digital PQRS y correo electrónico) solicitudes de información acerca de: trámite de tarjeta profesional de abogado, trámite de licencia temporal de abogado, trámite y radicación de documentos para reconocimiento de práctica jurídica, procedencia de realizar práctica jurídica en firma de abogados, trámite para expedición de duplicado de tarjeta profesional de abogado, las cuales fueron atendidas en su totalidad; y en las oportunidades en que se recibió por correo electrónico la documentación relativa a los trámites mencionados, esta fue reenviada a la URNA para su correspondiente trámite. Por lo anterior el cumplimiento del indicador durante el año alcanzó un 98.10 %, ocasionada por el no envío oportuno de 11 solicitudes en el primer trimestre del año en curso. |
| **Gestión De La Información Estadística** | Oportunidad en el reporte de Información de Gestión Judicial Popayán | 90% | 100% | Desde la Corporación se realizó el respectivo seguimiento a los reportes trimestrales de la información estadística, requiriendo a los Despachos cuando fue necesario para que realizaran los ajustes necesarios de conformidad con las observaciones identificadas por la Unidad de Análisis Estadístico, e informando de los plazos oportunos para rendir lo información, lo que devino en un resultado satisfactorio al finalizar el año, pues se logró la recepción de reportes de la totalidad de Despachos Judiciales que debían rendirlos. Lo anterior representa un cumplimiento del 100% del indicador para el año 2020. |
| **Gestión Financiera y Presupuestal** | Ejecución presupuestal | 100% | 99.41% | Para el cuarto trimestre del año 2020, se reporta una medición del 99.41%, es decir que de los recursos apropiados para la actual vigencia, se ejecutaron en este porcentaje y la meta propuesta era del 100% para este cuarto trimestre. Lo cual se puede interpretar como una gestión optima de los recursos, con algunos sobrantes en rubros. Pero también se debe tener en cuenta que los recursos apropiados para la vigencia 2020 fueron reducidos y la alta ejecución se pude explicar porque corresponde a aquellas necesidades esenciales como Seguridad y Vigilancia, Aseo, Arrendamiento de Inmuebles, Servicios Públicos y Papelería, las cuales deben cubrirse totalmente para garantizar el servicio. |

Nota. Incluir el número de indicadores por proceso:

1. **.** **SALIDAS NO CONFORMES Y ACCIONES CORRECTIVAS: TODOS LOS PROCESOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 humana | 1 | Comparando la planta de personal del Distrito Judicial de Popayán, y la planta de la UDAE, existía un cargo de diferencia el cual correspondía al grado 14, al realizar la consulta para verificar el cargo que en realidad sobraba, se nos informó que correspondía al cargo de profesional universitario grado 12. | X |  |
| Adquisición de bienes y servicios | 1 | Imposibilidad de desarrollar las funciones del proceso de adquisición de bienes y servicios, por emergencias sanitarias ocasionadas por pandemias o problemas de salubridad publica, que impidan asistir a los sitios de trabajo. |  | X |

1. **RESULTADO DE SEGUIMINETO Y MEDICION (Resultados por cada proceso con gráficos)**

8.1 PLANEACION ESTRATÉGICA

Del proceso de Planeación Estratégica se logró superar la mera del indicador que evaluó el avance en la ejecución del Plan Operativo, con un resultado al finalizar el año del 96,87%. No se logró dar cumplimiento a la meta del indicador que midió el grado de conocimiento que tienen lo servidores judiciales del Plan Sectorial de Desarrollo 2019-2019 “Justicia Moderna con Transparencia y Equidad, pese a que se realizaron las acciones pertinentes para poner en conocimiento y estudio de los servidores el mencionado Plan. Por lo anterior, es necesario seguir trabajando y buscando mecanismos para que la apropiación de la esta herramienta llegue al 100% de los servidores judiciales.

8.2 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Desde el proceso de Comunicación Institucional se logró darle cumplimiento a la meta de los dos indicadores gracias al seguimiento constante y a la revisión del avance en la ejecución de los mismos. Frente a la matriz de comunicación se logró llevar a cabo la totalidad de las actividades planeadas al iniciar el año; y frente al indicador de atención a la PQRS se evidencia una correcta organización en la recepción, reparto y atención de las mismas para dar respuesta oportuna dentro de los términos que establece la ley.

8.3 MEJORAMIENTO DEL SIGCMA

Desde el proceso de Mejoramiento del SIGCMA se logró dar cumplimiento a la meta de un indicador, y superar la meta de los otros tres, lo que permite evidenciar el compromiso de la Alta Dirección y de los líderes y enlaces de cada proceso con el mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, logrando una cobertura de implementación del sistema en el 100% de las dependencias de la entidad, y con altos niveles de percepción favorable de los usuarios con los servicios y los trámites dados a sus solicitudes. Se resalta además el fortalecimiento de las acciones de gestión como mecanismo para afrontar los cambios y proponer nuevas acciones o proyectos que dinamicen el SIGCMA.

8.4 REORDENAMIENTO JUDICIAL

Desde el proceso de Reordenamiento Judicial se logró dar cumplimiento a la meta de los dos indicadores, gracias análisis de las propuestas de reordenamiento que se recibieron desde distintos despachos, y que fueron tramitadas y decididas oportunamente. De igual forma se logró la creación de tres nuevos despachos judiciales que, sumados a los ya existentes, fortalecen y garantizan la prestación del servicio de Administración de Justicia en todo el departamento.

8.5 ADMINISTRACIÓN DE LA CARRERA JUDICIAL

Desde el proceso de Administración de la Carrera Judicial no se logró darle cumplimiento a la meta de ninguno de los dos indicadores, pese a que desde la Corporación y desde la Unidad de Carrera Judicial se publican mensualmente, el primer día hábil de cada mes, las vacantes definitivas de empleados y jueces respectivamente. El resultado desfavorable frente a estos dos indicadores se debe principalmente, en el caso de los empleados, a que los registros seccionales de elegibles se encuentran vencidos en su mayoría y la provisión de los mismos se puede realizar únicamente por solicitudes de traslado; y frente a los jueces probablemente se debe a la difícil situación de orden público en el departamento, más aún cuando en su mayoría las vacantes son en sedes ubicadas en lugares apartados y de difícil acceso.

8.6 GESTION DE LA FORMACION JUDICIAL

Desde el proceso de Gestión de la Formación Judicial, y pese a los cambios que se presentaron en el contexto por la declaratoria de emergencia sanitaria, económica y ecológica por COVID19, se logró dar cumplimiento a la meta de los tres indicadores. Desde la Seccional se adelantaron las acciones para adaptarse a estos cambios en el desarrollo de este proceso, y fue así como se inició el seguimiento a las capacitaciones que se programaron de forma virtual por la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, y se fortaleció la difusión a través de los correos electrónicos de los servidores del Distrito Judicial para fomentar la participación en las mismas. De igual forma se realizaron las reuniones del Grupo Seccional de Apoyo a la Escuela Judicial, para abordar temas relacionados con la priorización de capacitaciones en materia de uso de herramientas virtuales y tecnológicas para agilizar y hacer más eficiente el trabajo casa, fortaleciendo las competencias de los funcionarios judiciales en el desarrollo de las funciones propias de su cargo, buscando la optimización y eficiencia en la prestación del servicio de administración de justicia.

8.7 REGISTRO Y CONTROL DE ABOGADOS Y AUXILIARES DE LA JUSTICIA

Pese a que no se logró el cumplimiento de la meta del indicador de atención de solicitudes de trámites ante la URNA, su resultado del 98% fue significativo y positivo si se tienen en cuenta los cambios presentados al interior del proceso, relacionados con la imposibilidad de atender estas solicitudes de manera presencial como se venía realizando previo al aislamiento obligatoria a causa de la emergencia sanitaria. Desde la Corporación se siguieron recibiendo a través de los medios de comunicación digitales (buzón digital PQRS y correo electrónico) solicitudes de información acerca de: trámite de tarjeta profesional de abogado, trámite de licencia temporal de abogado, trámite y radicación de documentos para reconocimiento de práctica jurídica, y trámite para expedición de duplicado de tarjeta profesional de abogado, las cuales fueron atendidas en su totalidad; y en las oportunidades en que se recibió por correo electrónico la documentación relativa a los trámites mencionados, esta fue reenviada a la URNA para lo de su competencia. Frente al indicador del porcentaje máximo permitido de objeciones presentadas en el proceso de conformación de la lista de auxiliares de la justicia, se tuvo un resultado del 0%, toda vez que la oportunidad para presentarlas es el mes de enero de 2021.

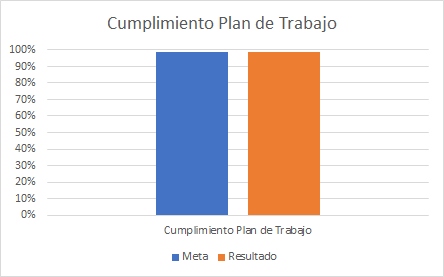
8.8 GESTION DE LA INFORMACION ESTADISTICA

Desde el proceso de Gestión de la Información Estadística se logró darle cumplimiento al indicador en un 100%, toda vez que desde la Corporación se realizó el respectivo seguimiento a los reportes trimestrales de la información estadística, requiriendo a los Despachos cuando fue necesario para que realizaran los ajustes necesarios de conformidad con las observaciones identificadas por la Unidad de Análisis Estadístico, e informando de los plazos oportunos para rendir lo información, logrando que la totalidad de los Despachos Judiciales reportaran la información.

8.9 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

*8.9.1 Cumplimiento del Plan de Trabajo:*

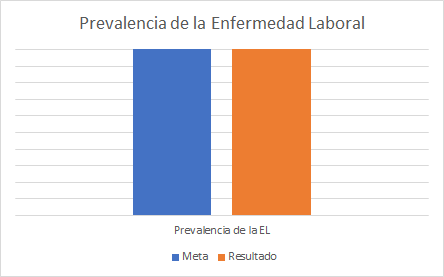
Indicador de periodicidad trimestral. A pesar de los inconvenientes causados con motivo de la pandemia, durante el año 2020 se logró cumplir con la meta del cumplimiento del plan de trabajo, en razón al uso de las tecnologías de la información y telecomunicaciones Tícs, las cuales fueron empleadas para lograr el cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de trabajo del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo logrando un cumplimiento del 99%. Es del caso indicar que, para ello, se conformaron grupos por especialidades y uno general en el aplicativo Microsoft Teams, además de la actualización de la totalidad de los correos electrónicos institucionales, creación de grupos de WhatsApp y boletines informativos electrónicos, lo que facilitó que igualmente pudiera cumplirse con la meta del indicador de cobertura.



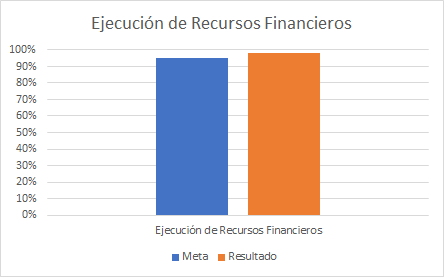
8.9.2 *Proporción de Accidentes Mortales:* Indicador de periodicidad anual. Durante el año 2020 no se presentaron Accidentes de Trabajo Mortales, ni en la población judicial ni en los contratistas, por lo que la medición del indicador fue de cero (0).

8.9.3 *Incidencia De La Enfermedad Laboral:* Indicador de periodicidad anual. Durante el año 2020 no se calificaron nuevas patologías como de origen laboral, por lo que la medición del indicador fue de cero (0).

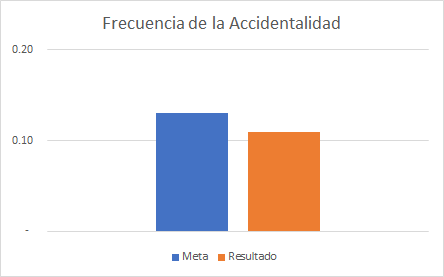
*8.9.4 Prevalencia de la Enfermedad Laboral. Indicador de periodicidad anual.* Durante el año 2020 no se presentó variación alguna frente a la calificación de nuevas patologías de origen laboral, por lo que el indicador permaneció constante en 3418,00



8.9.5 *Ejecución de Recursos Financieros.* Indicador de periodicidad anual. Durante el año 2020 fueron empleados el 98% de los recursos de inversión asignados a la Seccional, en cuyo caso de un total de $123.409.070, fueron utilizados $121.472.501



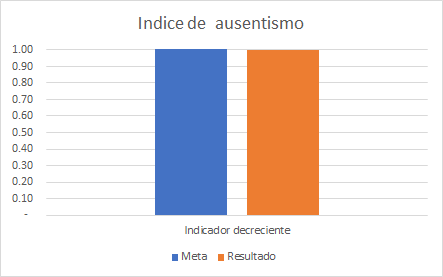
8.9.6 *Frecuencia de la Accidentalidad.* Indicador de periodicidad mensual. Durante el año 2020 se cumplió con la meta del índice de la frecuencia de la accidentalidad, pasando de 32 accidentes en el año 2019 a 10 en el año 2020, por lo que el indicador tuvo una media anual de 0.11, frente a 0.13 de la meta establecida por el nivel central.



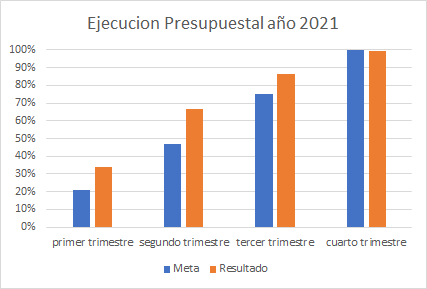
8.9.7 *Índice de Severidad de la Accidentalidad:* En el año 2020 se produjo una reducción sustancial en la cantidad de días perdidos derivados de AT, logrando estar muy por debajo del límite de la severidad establecida por el nivel nacional, en casi un 66%, por lo que la medición del indicador fue de 0.49, frente a la meta establecida por el nivel central dispuesta en 1.71.



8.9.8 *Índice de Ausentismo por Causa Medica:* Indicador de periodicidad mensual. Durante el año 2020 se presentó una reducción significativa en la cantidad de servidores incapacitados, lo que representó que se cumpliera con la meta del indicar por 0.3 puntos por debajo del límite máximo establecido por el nivel central, cuya medición fue de 1, frente al 1.3 dispuesto en la meta definida por el nivel central.



*8.10 Índice ejecución presupuestal:* Para el cuarto trimestre del año 2020, se reporta una medición del 99.41%, es decir que de los recursos apropiados para la actual vigencia, se ejecutaron en este porcentaje y la meta propuesta era del 100% para este cuarto trimestre. Lo cual se puede interpretar como una gestión optima de los recursos, con algunos sobrantes en rubros. Pero también se debe tener en cuenta que los recursos apropiados para la vigencia 2020 fueron reducidos y la alta ejecución se pude explicar porque corresponde a aquellas necesidades esenciales como Seguridad y Vigilancia, Aseo, Arrendamiento de Inmuebles, Servicios Públicos y Papelería, las cuales deben cubrirse totalmente para garantizar el servicio.

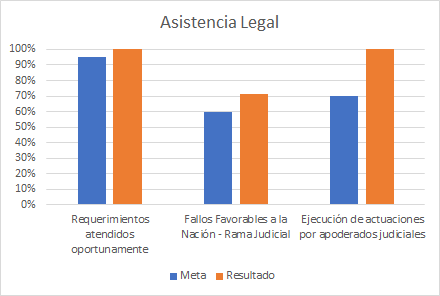


8.11. ASISTENCIA LEGAL

8.11.1. Requerimientos atendidos oportunamente. Durante el cuarto trimestre se presentaron tres (03) requerimientos, así: dos (02) recursos de reposición y en subsidio apelación frente a un derecho de petición que solicitaba la liquidación de la Prima Especial y un (01) recurso de reposición y subsidio apelación frente a un derecho de petición que pretendía nivelación salarial del cargo de Abogado Asesor Grado 23.

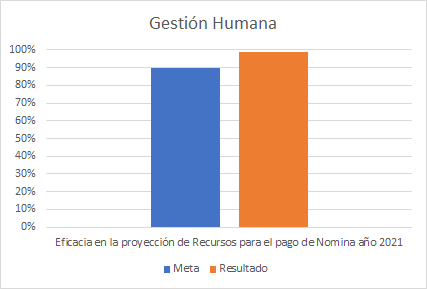
8.11.2. Fallos favorables a la Nación - Rama Judicial. Se cumplió con la meta establecida del 60%, toda vez, ya que la entidad fue notificada de veintiún (21) sentencias de segunda instancia, de las cuales quince (15) fueron favorables.

8.11.3. Ejecución de actuaciones por apoderado judicial. Se cumple con la meta establecida, ya que fueron consideradas favorablemente las actuaciones oportunas propias de la defensa de la entidad, dentro de los procesos, como lo son: trámite en nueve (9) acciones de tutela, nueve (9) contestaciones de demanda, treinta y un (31) alegatos de conclusión, diez (10) recursos de apelación, y se asistió a veintitrés (23) audiencias prejudiciales, dos (2) audiencias de conciliación judicial y cincuenta y tres (53) audiencias judiciales.



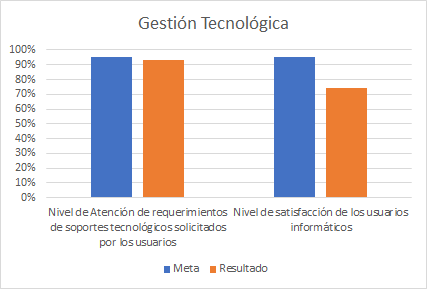
8.12 GESTIÓN HUMANA

A pesar de la pandemia que cambio la forma de trabajo de presencial por virtual, con los recursos solicitados por la Dirección Ejecutiva Seccional de Administración durante el año 2020, se logró cumplir con todos los pagos como fueron: sueldos, Prima Especial de Servicios, Bonificación por servicios prestados, bonificación Judicial, Bonificación Actividad Judicial, prima de productividad, Prima de servicios, prima de navidad y retroactivo de sueldos, Bonificación por Compensación a todos los funcionarios y empleados del Distrito Judicial de Popayán y Administrativo del Cauca, como también se logró pagar a los servidores judiciales no acogidos al Decreto 57 de 1993, la totalidad de las cesantías parciales como definitivas, se Atendió un total de 41 municipios, 9775 servidores entre funcionarios y empleados tanto de la planta permanente como descongestión y reemplazos temporales.



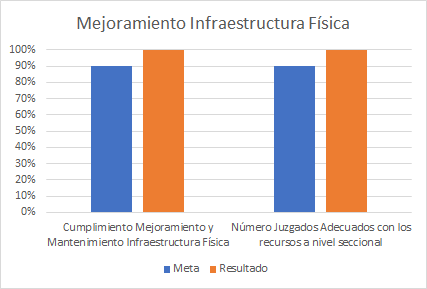
8.13 GESTIÓN TECNOLÓGICA

El proceso de Gestión Tecnológica ha sido fundamental desde el inicio de la pandemia para priorizar el trabajo virtual, facilitando el trabajo desde casa de los servidores judiciales, facilitando el uso de las herramientas virtuales y los medios de comunicación adoptados para brindar la mejor información al usuario y la excelente prestación del servicio, tomando como base las directrices y lineamientos dados por el 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. Lo anterior, ha implicado un cambio sustancial y acelerado tanto en la forma de prestación el servicio de soporte tecnológico, como en la forma de prestación del servicio y atención al público, por parte de los servidores judiciales, cambio que se adoptó a distintos grados de complejidad.



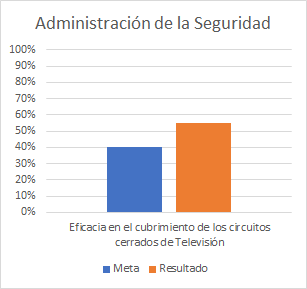
8.14 MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA

A pesar de las limitaciones en desplazamientos de contratistas y de personal de la entidad generadas por la emergencia sanitaria, se adelantaron procesos como consultorías de redes eléctricas, voz, datos, redes contraincendios, de consultoría para mantenimiento integral de las sedes judiciales, consultoría de ascensores, procesos de adquisición de mobiliario, aires acondicionados, con el propósito de mejorar las instalaciones físicas, infraestructura de redes de las sedes y condiciones en que laboran los servidores judiciales del distrito Judicial de Popayán, logrando una ejecución aproximada del 100% de los recursos de inversión ($2.130.820.678,00), y la intervención de 28 sedes judiciales, cumpliendo con la ejecución y cobertura planeadas.



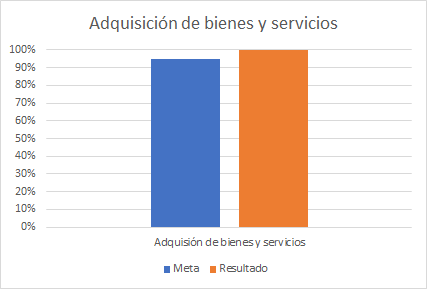
8.15 ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD

A pesar de las limitaciones en desplazamientos de contratistas y de personal de la entidad generadas por la pandemia, se adelantaron labores como la instalación de equipos de seguridad, específicamente los correspondientes a sistema CCTV en el Edificio Canencio de Popayán donde funcionan los juzgados administrativos, Tribunal Contencioso Administrativo, Oficina de Control Interno y Consejo Seccional de la Judicatura del Cauca, y se ejecutó contrato de mantenimiento de los circuitos cerrados de televisión, aplicando los protocolos de bioseguridad correspondientes.



8.16 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Durante el año 2020 se tenía previsto adelantar los procesos de contratación (95) . Se realizaron adelantaron y suscribieron de la totalidad de los procesos de contratación.



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso** | **Nombre del indicador** | **Medición** | **Meta** | **Análisis consolidado del indicador** |
| **Gestión Documental** | Variación de Correspondencia Interna Oficial Tramitada Popayán | ANUAL | 5.100 | Finalizado el año 2020, vemos que la meta en la correspondencia que se tramita por SIGOBIUS desde la DESAJ, termina en con un porcentaje del 55.41% de la meta establecida, esto debido a la situación atípica que genera la Pandemia, en la que ha dado un incremento al uso del correo electrónico, el instrumento con el que se mide el indicador es limitado toda vez que no se utiliza en todos los despachos judiciales, por ello y atendiendo al gran número de solicitudes que ingresan vía correo electrónico y para dejar la trazabilidad se responden por el mismo medio. |
| Variación De Ingreso Correspondencia Externa Oficial Popayán | ANUAL | 15.200 | Al cierre del año 2020, vemos que la meta en la correspondencia que ingresa por SIGOBIUS para la DESAJ, termina con un porcentaje del 26.26% de la meta establecida, esto debido a la situación atípica que genero la Pandemia desde finales del primer trimestre del año, se ha dado un incremento al uso del correo electrónico, el instrumento con el que se mide el indicador es SIGOBIUS, el cual es de uso limitado toda vez que no se utiliza los despachos judiciales y mucho menos por parte de los solicitantes externos, por ello y atendiendo a que el correo electrónico se constituyó en el medio al que ingresan la mayoría solicitudes y para dejar la trazabilidad, se responden por el mismo medio. |
| Variación De Correspondencia Interna Oficial Tramitada CSJ | ANUAL | 2.350 | Al cierre del año 2020, vemos que la meta cierra en el 37.36%, en la correspondencia que se tramita por SIGOBIUS queda por debajo de la meta establecida, esto obedece a la situación atípica de la pandemia por lo cual el medio más usado es el correo electrónico para recibir y tramitar solicitudes de información. |
| Variación De Ingreso Correspondencia Externa Oficial CSJ | ANUAL | 2.350 | Al cerrar el año 2020, vemos que la meta en la correspondencia que se tramita por SIGOBIUS queda en un 45.19% de la meta establecida, esto obedece a la situación atípica de la pandemia por lo cual el medio más usado es el correo electrónico para recibir y tramitar solicitudes de información. |
| **Gestión Humana** | Eficacia en la Proyección de recursos para el pago de Nómina - Popayán | TRIMESTRAL | 90% | Con los recursos solicitados se logro cumplir con los objetivos de realizar un pago oportuno durante todo el año 2020 a los funcionarios y empleados, los pagos que no se realizaron de debio al envió de las novedades por fuera de las fechas establecidas para la entrega de novedades. |
| Participación en programas de bienestar social y desarrollo de competencias Popayán | TRIMESTRAL | 70% | En General en el año 2020, la participación disminuyo en relación con el año 2019, por el aislamineto debido al covid-19 y a las numerables tareas que se debian realizar desde casa y stress que ocasionaba la virtuaqlidad |
| Cumplimiento en reconocimiento y pago de cesantías régimen 51 Popayán | ANUAL | 95% | Durante el año 2020, la Dirección Ejecutiva Seccional cumplio con el pago de todas las peticiones realizadas por los empleados no acogidos al Decreto 57 de 1993, igualmente sucedio con el pago de las cesantias definitivas realizadas a los servidores retirados |
| Nivel de satisfacción del cliente interno respecto a las actividades de gestión humana | SEMESTRAL | 90% | De la encuesta realizada se obtuvo una respuesta de 80 servidores judiciales, de los cuales 73 calificaron con excelente y 7 con bueno, lo que nos indica que la Dirección Seccional continua con el animo de prestar un buen servicio a los servidores judiciales en todos sus requerimientos. |
| Reclamos justificados del cliente interno para el pago de nómina y prestaciones sociales Popayán | TRIMESTRAL | 0.5% | Para el año 2020, los reclamos justificados de los servidores judiciales disminuyero en relación con del año 2020, a pesar del aislamineto por el covid-19, la Dirección Seccional atendio todos los requerimientos realizados por los servidores judiciales. |
| **Adquisición de Bienes y Servicios** | EPA indicador de ejecución plan de adquisiciones Popayán | TRIMESTRAL | 75% | El nivel de ejecución del plan anual de adquisiciones correspondiente a la vigencia 2021, se encuentra en un avance del 75%.  La última versión del plan corresponde a la No. 5 del 29 de mayo de 2021. |
| PCA - indicador proceso de contratación adjudicados Popayán | 82 | 98% | Durante el año 2020 se tenía previsto adelantar los procesos de contratación (95) . Se realizaron adelantaron y suscribieron de la totalidad de los procesos de contratación. |
| RCR -Requerimientos complementarios recibidos Popayán | 5 | 5% | La entrega de los elementos a los Despachos Judiciales se realiza de acuerdo a las solicitudes y las existencias de los elementos en bodega |
| **Gestión Financiera y Presupuestal** | Ejecución Presupuestal Popayán | TRIMESTRAL | 33.82% | Para el primer trimestre del año 2020, se reporta una medición del 33.82%, es decir que de los recursos apropiados para la actual vigencia, se ejecutaron en este porcentaje y la meta propuesta era del 21% para este primer trimestre. Lo cual se puede interpretar como una gestión optima de los recursos, con algunos sobrantes en rubros. Pero también se debe tener en cuenta que los recursos apropiados para la vigencia 2020 fueron reducidos y la alta ejecución se pude explicar porque corresponde a aquellas necesidades esenciales como Seguridad y Vigilancia, Aseo, Arrendamiento de Inmuebles, Servicios Públicos y Papelería, las cuales deben cubrirse totalmente para garantizar el servicio. |
| Ejecución Presupuestal Popayán | TRIMESTRAL | 66.66% | Para el segundo trimestre del año 2020, se reporta una medición del 66.662%, es decir que de los recursos apropiados para la actual vigencia, se ejecutaron en este porcentaje y la meta propuesta era del 47% para este segundo trimestre. Lo cual se puede interpretar como una gestión optima de los recursos, con algunos sobrantes en rubros. Pero también se debe tener en cuenta que los recursos apropiados para la vigencia 2020 fueron reducidos y la alta ejecución se pude explicar porque corresponde a aquellas necesidades esenciales como Seguridad y Vigilancia, Aseo, Arrendamiento de Inmuebles, Servicios Públicos y Papelería, las cuales deben cubrirse totalmente para garantizar el servicio. |
| Ejecución Presupuestal Popayán | TRIMESTRAL | 86.22% | Para el tercer trimestre del año 2020, se reporta una medición del 86.22%, es decir que de los recursos apropiados para la actual vigencia, se ejecutaron en este porcentaje y la meta propuesta era del 75% para este tercer trimestre. Lo cual se puede interpretar como una gestión optima de los recursos, con algunos sobrantes en rubros. Pero también se debe tener en cuenta que los recursos apropiados para la vigencia 2020 fueron reducidos y la alta ejecución se pude explicar porque corresponde a aquellas necesidades esenciales como Seguridad y Vigilancia, Aseo, Arrendamiento de Inmuebles, Servicios Públicos y Papelería, las cuales deben cubrirse totalmente para garantizar el servicio. |
| Ejecución Presupuestal Popayán | TRIMESTRAL | 99.41% | Para el cuarto trimestre del año 2020, se reporta una medición del 99.41%, es decir que de los recursos apropiados para la actual vigencia, se ejecutaron en este porcentaje y la meta propuesta era del 100% para este cuarto trimestre. Lo cual se puede interpretar como una gestión optima de los recursos, con algunos sobrantes en rubros. Pero también se debe tener en cuenta que los recursos apropiados para la vigencia 2020 fueron reducidos y la alta ejecución se pude explicar porque corresponde a aquellas necesidades esenciales como Seguridad y Vigilancia, Aseo, Arrendamiento de Inmuebles, Servicios Públicos y Papelería, las cuales deben cubrirse totalmente para garantizar el servicio. |
| Cobertura del plan de necesidades con las Apropiaciones Vigentes Popayán | TRIMESTRAL | 90% | Este indicador durante el cuarto trimestre del año 2020 presenta un valor del 92.26% y la meta ajustada para este periodo es del 90%. La planeación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los despachos judiciales y oficinas administrativas de la Rama Judicial del Cauca, se ha realizado de manera técnica y ajustada a la realidad local, y se ha estimado en un valor de $6.015.866.335 para el cubrimiento ideal de las necesidades, para la presente vigencia se contó con una apropiación adecuada para cubrir las necesidades del orden de $5.550.168.842, lo cual permite cubrir las necesidades esenciales de la seccional, aunque se tengan necesidades de modernización de los bienes y servicios de la rama judicial que comportaría la asignación de mayores recursos. sin embargo, se han asignado importantes recursos por los rubros de inversión para compra de computadores y tecnología |
| Ejecución de recursos por objeto de gasto Banco Popular Gastos Generales Popayán | MENSUAL | 95% | El porcentaje de ejecución de la cuenta corriente de gastos generales que tiene la Seccional en el Banco Popular para el periodo diciembre de 2020 fue del 0%, debido a que estos recursos se encuentran congelados por orden judicial de embargo del Juzgado 1° Administrativo de Popayán y por esta razón no se han podido ejecutar, aunque se ajustaron todos los pagos para realizarse con pago a beneficiario final sin utilizar la cuenta bancaria. |
| Ejecución de Recursos por Concepto de Gasto BBVA Gastos de Personal - Popayán | MENSUAL | 95% | El Indicador de ejecución de recursos para el mes de diciembre de 2020 en la cuenta corriente del Banco BBVA, que maneja los recursos de Nómina, seguridad social y aportes parafiscales fue del 99,65%. Los procesos de pago de nómina y aportes deben continuar realizando en igual forma y mantener este indicador dentro de los parámetros establecidos. |
| Permanencia de Recursos en Cuentas Autorizadas - Gastos Generales - Banco Popular Popayán | MENSUAL | 5 | Todo el mes no se pudo ejecutar los recursos en la cuenta de gastos generales para el periodo diciembre de 2020, debido a que estos recursos se encuentran congelados por orden judicial de embargo del Juzgado 1° Administrativo de Popayán. |
| Permanencia de Recursos en Cuentas Autorizadas - Gastos de Personal - BBVA en Popayán | MENSUAL | 5 | EL indicador de ejecución de recursos fue de menos de un día para el periodo diciembre de 2020, de la cuenta corriente de gastos de personal que tiene la Seccional en el banco BBVA, debido a una gestión optima en el pago de los recursos que se asignan en esta cuenta. |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **AUDITORIA REALIZADA POR** | **FECHA** | **NUMERO DE NO CONFORMIDADES** | **ANÁLISIS** |
| Auditoría Interna | Sandra Castillo | 31/08/2020 | 0 |  |
| Auditoría externa | Icontec | 10-09-2020 | 0 |  |
| Asistencia Legal | Auditoría Interna. Edward Antonio Jaramillo Guerreo | 27/08/2020 | 0 |  |
| Recursos Humanos | Auditoría Interna. Edward Antonio Jaramillo Guerreo | 10/09/2021 | 0 | Se deja como recomendación realizar unos pagos adicionales, en unos asuntos que se identificó menores pagos. |

1. **DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

Conforme con la información suministrada por el proceso de adquisición de bienes y servicios durante el 2020 no se presentaron problemas significativos con los proveedores. Las calificaciones entregadas por los supervisores de los contratos y los conceptos emitidos por los directores responsables de la expedición de conceptos sobre los productos y servicios entregados fueron satisfactorias.

En este sentido y de conformidad con el Manual de Contratación y los formatos establecidos en el proceso de Adquisición de bienes y servicios se evalúa y reevalúa (dependiendo del Proceso contractual) la prestación del servicio o el suministro y adquisición de elementos,

Referente a la Evaluación y Reevaluación de Contratistas en la vigencia 2020 se celebraron 95 contratos; los cuales se adjudicaron a igual cantidad de contratistas cuya calificación en la mayoría de los casos se ubicó en una escala entre 4 y 5 puntos, lo que indica un nivel satisfactorio en la percepción de la calidad del bien o servicio recibido, a través de los cuales se logró atender las necesidades para el normal funcionamiento de los Despachos Judiciales y Administrativos del Distrito Judicial de Popayán.

Esta información puede ser consultada en el archivo de contratación del proceso de adquisición de bienes y servicios de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

1. **ADECUACION DE LOS RECURSOS (Infraestructura física, tecnológica y bienestar social)**

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

| **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 |
| 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 |
|  | **TOTAL, INVERSIONES 2020** | **2.200.000.000** |

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OBJETO** | **CONTRATISTA** | **VALOR** |
| Consultoría diagnóstico y diseño de redes eléctricas, voz, datos y red contraincendios Palacio justicia de Santander de Quilichao y caloto. | MARIO ALEJANDRO BELEN CORREA | $38.110.790 |
| Reparación del sistema de bombeo de agua y el mantenimiento de algunos aparatos sanitarios palacio de justicia el bordo cauca. | HERNAN OBANDO | $ 4.086.300 |
| Consultoría para la elaboración de los estudios y diseños de ascensores para la rama judicial en el distrito judicial de Popayán. | MARIO ALEJANDRO BELÉN CORREA | $44.082.360 |
| Consultoría diagnóstica, estudios y diseños para el mejoramiento y mant. Integral inmuebles rama judicial cauca. | CONSORCIO BELEN & BASSI | $226.212.901 |
| La consultoría realización estudios y diseños para el sistema de autogeneración energía alternativa de tipo solar fotovoltaica para el Palacio de Justicia de Guapi cauca. | PLANOS Y PLANAS CORPORACIÓN | $ 6.139.999 |
| contratar modernización redes eléctricas, voz y datos, y suministro e instalación de la red contra incendios para palacios justicia de Santander de Quilichao y caloto, cauca | CARVAJAL Y CORTES INGENIERIA SAS | $855.872.842 |
| Interventoría de obra proyecto de modernización redes eléctricas, voz y datos, y el suministro e instalación de la red contra incendios palacio justicia de Santander de Quilichao y caloto, cauca. | INGENIEROS CA | $ 62.484.520 |
| contratar el mantenimiento de cubiertas de los palacios de justicia ubicados en los municipios de Santander de Quilichao y caloto | JESUS MARIA HINCAPIE | $346.797.391 |
| Contratar interventoría obra proyecto mant. cubiertas de los palacios de justicia de Santander de Quilichao y caloto, cauca. | INGENIEROS CA | $ 28.845.600 |
| Interventoría obra proyecto de modernización redes eléctricas, voz y datos, suministro e instalación red contra incendios Juzgados Responsabilidad Penal adolescentes Popayán. | GRUPO AVM S.A.S | $ 14.945.044 |
| Modernización redes eléctricas, voz datos e instalación de la red contra incendios Juzgados responsabilidad penal adolescentes, cauca. | GRUPO AZER S.A.S EN REORGANIZACION | $150.907.178 |
| Adquisición, transporte, instalación, puesta en funcionamiento, a todo costo de equipos de aire acondicionado, línea ecológica, tipo mini split y aires acondicionados portátiles, para los municipios de Popayán, buenos aires, caloto, Guachené, Miranda, Piendamó, Rosas, Suarez, El Tambo y Villa Rica, del Distrito Judicial de Popayán. | AINECOL S.A.S | $176.536.500 |
| Adquisición e instalación de mobiliario para la adecuación y mejoramiento de las salas de audiencia en el Distrito Judicial de Popayán. | K10 DESIGN S.A.S | $114.708.253 |
| Adquisición de elementos para adecuación de las sedes judiciales, para garantizar la protección personal y prevención de la propagación del virus COVID 19 - Soportes dispensadores de gel antibacterial. | CENCOSUD COLOMBIA S.A | $ 10.400.000 |
| Adquisición de lavamanos portátiles para la adecuación de las sedes judiciales y la prevención del contagio del COVID 19. | CENCOSUD COLOMBIA S.A | $ 7.696.200 |
| Adquisición de señalética para la adecuación de las sedes judiciales, información para prevención del riesgo de contagio del covid19 y del Protocolo de acceso a los inmuebles del Distrito Judicial de Popayán. | BAYRON MARCELO AREVALO | $ 1.515.800 |
| Contratar la adquisición de ochenta (80) tapetes desinfectantes incluyendo ochenta (80) galones de amonio cuaternario, para adecuación y dotación de las sedes judiciales como medida de protección contra el COVID19. | OCUPA SOLUCIONES S.A.S | $ 7.000.000 |
| Adquisición de doscientas (200) divisiones metálicas acrílico traslúcido, adecuación y dotación de las sedes judiciales como medida de protección contra el COVID19. | JOHN ALEJANDRO FRANCO OTERO | $ 32.130.000 |
| Adquisición de lavamanos portátiles para la adecuación de las sedes judiciales y la prevención del contagio del COVID 19. | CENCOSUD COLOMBIA S.A | $ 2.349.000 |



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

| **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?** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Asistencia Legal** | En el Grupo de Cobro Coactivo se estaba registrando en la cuenta contable el valor de la multa impuesta, teniendo en cuenta la fecha de la sentencia | Se realizó la revisión de los procesos que se encuentran a cargo de la Dirección Seccional. | N/A | No |
| **Gestión Tecnológica** | Emergencias sanitarias | Se implementaron herramientas software y se y fomentó el uso de las TIC´S, para soportar la virtualidad y garantizar la prestación del servicio de administración de justicia, además de la aplicación de los protocolos de bioseguridad. | N/A. | No |
| **Gestión Ambiental** | Falta de información para el cálculo de indicadores ambientales | Se diseñó un protocolo de recolección de datos. | En este periodo no se modificará la probabilidad, hasta que se evidencia la eficacia del nuevo control |  |
| **Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo** | Incumplimiento del plan de trabajo del SG-SST, y afectaciones a la salud de los servidores judiciales con motivo de la COVID19 | Fomento de la virtualidad y uso de las TIC´S, para el desarrollo del plan de trabajo del SG-SST.  Adopción de protocolos y fomento de trabajo bioseguro. | Se incluyó la COVID19 como un riesgo para el desarrollo del proceso en la Entidad. | SÍ |
| **Mejoramiento de Infraestructura Física** | Emergencia sanitaria | Se implementó el uso de las TIC´s para la realización de comités técnicos virtuales, además de la aplicación de los protocolos de bioseguridad para las labores de supervisión en sitio. | N/A. | No |
| **Administración de la Seguridad** | Emergencia sanitaria | Se implementó el uso de las TIC´s para la realización de comités técnicos virtuales, además de la aplicación de los protocolos de bioseguridad para las labores de supervisión en sitio. | N/A. | No |
| **Gestión Humana** | Las novedades de personal llegaban posterior a la elaboración de la nómina | Se elaboró circular para la entrega de novedades hasta el 10 de cada mes | N/A | N/A |
| **Gestión Financiera y Pptal** | Emergencia Sanitaria | 1) Aplicar los protocolos de seguridad para prevenir el contagio de COVID 19 y otros brotes, según recomendaciones de las autoridades competente. 2) Garantizar los elementos de bioseguridad para los servidores judiciales y eventuales usuarios 3) Implementar las tecnologías de la información para realizar tele trabajo desde casa, habilitando las herramientas financieras especialmente el SIIF Nación. 4) Habilitar los canales informáticos de las entidades bancarias para poder realizar pagos a través de teletrabajo en caso, utilizando exclusivamente el pago por transferencia. 5) establecer canales de comunicación con los usuarios de los servicios que presta el proceso financiero, a través del SECOP II, correo electrónico institucional, líneas celular, etc. |  |  |
| **Gestión Financiera y Pptal** | Embargo de las cuentas bancarias | 1. Gestión con la división de procesos para el pago oportuno de las condenas en contra de la Rama Judicial. 2. Instaurar recursos ante los Despachos Judiciales solicitando no se decrete la medida cautelar sobre recursos inembargables. | N/A | No |
| **Planeación Estratégica** | Dificultad para realizar las reuniones de seguimiento y control al SIGCMA presenciales | Se priorizó el uso de herramientas tecnológicas y medios digitales, creando el grupo de SIGCMA en el aplicativo teams, del que dispone la Rama Judicial, para organizar reuniones periódicas que facilitaron y permitieron la conexión de todos los líderes y enlaces de los procesos del SIGCMA para realizar seguimiento al desarrollo de las actividades del Plan Operativo | No, porque el control fue suficiente para impedir que el riesgo se materializara | No |
| **Mejoramiento del SIGCMA** | Dificultad para acceder vía intranet a la carpeta de SIGCMA dispuesta en los computadores de los miembros del Comité de Calidad | Se adelantaron acciones para migrar la información contenida en el micro sitio de SIGCMA a una plataforma que permitiera el acceso no sólo desde la intranet, si no desde cualquier punto con conexión a internet, por lo que se optimizó el uso de las herramientas de que dispone la Rama Judicial a través de Microsoft, y esta fue cargada en Teams y Sharepoint, facilitando el acceso desde cada uno de los hogares, para realizar seguimiento a los objetivos de calidad y al cumplimiento de actividades e indicadores Y de forma colaborativa | No, porque el control fue suficiente para impedir que el riesgo se materializara | No |
| **Registro y Control de Abogados y Auxiliares de la Justicia** | Dificultad para atender y orientar a los usuarios en los trámites ante la Unidad de Registro Nacional de Abogados | Se elaboró un instructivo para orientar a los usuarios sobre los canales, procedimiento y requisitos de los trámites ante la URNA, que fue publicado en la Página Web de la Rama Judicial y remitida a los correos electrónicos de los usuarios que solicitaron información. | No, porque la acción que se adelantó fue suficiente para gestionar el riesgo | No |
| **Comunicación Institucional** | Imposibilidad de radicar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en los buzones físicos de la Corporación | Se habilitó un buzón digital en la página web de la Rama Judicial para que los usuarios presentaran sus quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones | No, porque la acción que se adelantó fue suficiente para gestionar el riesgo | No |
| **Reordenamiento Judicial** | Dificultar en la prestación del servicio por cambios originados en el marco del Estado de emergencia por COVID19 | La Corporación implementó medidas por medio de los cuales se adoptaron horarios, turnos de trabajo y atención al público, canales de atención, y otras disposiciones tendientes a reorganizar la forma de prestación del servicio en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19, para que la prestación del servicio se continuara prestando de forma oportuna y eficiente. | No, las acciones y medidas adoptadas fueron suficientes para gestionar el riesgo | No |
| **Gestión de la Formación Judicial** | Cambios en la modalidad de realización de capacitaciones | Desde el nivel central se organizaron capacitaciones para instruir a los servidores en el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para participar de las actividades de formación, y desde la Seccional se brindó la asesoría requerida en la instalación de equipos y soporte acerca de conectividad y uso de las nuevas plataformas de comunicación. | No, las acciones y medidas adoptadas fueron suficientes para gestionar el riesgo | No |
| **Transversal para todos los procesos** | Interrupción o demora en la prestación del servicio de justicia | Implementación de nuevas herramientas tecnológicas para el trabajo en casa y de y la adopción de otros medios de comunicación para prestar el servicio de justicia. | Se requiere incluir este riesgo ya que fue materializado por efectos de la pandemia y el cambio en el contexto presentado en el 2020 | Si |

**• 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?** |
| Si han sido eficaces para todos riesgos identificados por que los controles han sido pertinentes para tratar las causas excepto para el riesgo de “Interrupción o demora en la prestación del servicio de justicia” para el cual se estableció un plan de acción.  Las oportunidades de mejora han sido favorables para elevar las competencias de los servidores a través de actividades de formación. |

|  |
| --- |
| **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)** |
| * La alta participación para la formación en el Sistema de Gestión Ambiental norma NTC 14001:2015 y NTC 6256:2018 en el que fueron capacitados 8 servidores públicos para facilita el mantenimiento del SIGCMA al brindar las herramientas necesarias al personal para el entendimiento del esquema normativo y su adecuada implementación, además de fomentar la cultura de calidad y las buenas prácticas ambientales en las dependencias administrativas de la seccional con el propósito fundamental de conservar el medio ambiente. * 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 95% en el entendimiento y alineación del equipo de trabajo con los objetivos propuestos. * Sustitución de luminarias tradicionales por tecnología tipo Led -ahorradoras de energía. * 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. Planeer, One Drive entre otros), Correo electrónico, Whatsaap, Twitter, Sigobuis web, Justicia XXI, Lifesize entre otras que ha disminuido favorablemente los aspectos e impactos ambientales al interior de la seccional. |

1. **ACCIONES DE GESTIÓN: (Acciones de Mejora y Correctivas) TODOS LOS PROCESOS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROCESO** | **TOTAL, DE ACCIONES DE MEJORA DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | | | **TOTAL, DE ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS DOCUMENTADAS (ACUMULADAS EN EL PERÍODO)** | | | **ANÁLISIS** |
| **No. ABIERTAS** | **No. CERRADAS** | **No. CERRADAS OPORTUNAMENTE** | **No. ABIERTAS** | **No. CERRADAS** | **No. CERRADAS OPORTUNAMENTE** |  |
| **Gestión Documental** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | Las acciones fueron adecuadas en la medida que se presentaron ante las instancias competentes, quienes entendieron la importancia de la acción y se implementó. Fue muy conveniente la unificación de archivos, para lograr que un inmueble maneje mediante una empresa especializada tanto el archivo de los despachos judiciales como de los administrativos. Se logro la eficiencia en el uso de los recursos públicos toda vez que se logró un descuento significativo en arrendamientos, se evitó el arrendamiento de un sexto inmoble con fines de archivo y se unificaron 5. |
| **Gestión Talento Humano** | 0 | 1 | 1 |  | 1 | 1 | Fue adecuada porque se dio cumplimiento a lo ordenado en la sentencia de tutela proferida por el Tribunal Superior. Fue conveniente: Toda vez que se respetó el derecho quien ocupó el primer lugar en la lista de elegibles. Fue Eficiente Si por cuanto se prevaleció la prestación del servicio, sobre las novedades Administrativas. |
| **Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | La implementación de la acción permitió continuar con el desarrollo de las actividades del Sistema, además de ser conveniente, puesto que sirvió para mitigar el riesgo de la inejecución de las actividades, lo que permitió continuar con el objetivo del proceso orientado a la prevención de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales. |
| **Gestión Tecnológica** | 0 | 3 | 3 |  |  |  | Las acciones fueron adecuadas:  Se brinda una herramienta para facilitar accesibilidad a la información a través de  Internet, sin depender de un equipo servidor encendido, con garantías de  seguridad para los documentos. Se logró brindar de manera adecuada el soporte tecnológico a nivel de  herramientas Software para afrontar las consecuencias de la pandemia.  Se logró dotar a los despachos judiciales de los equipos necesarios para su labor.  Se articuló la gestión con la Unidad Informática del nivel central. |
| **Mejoramiento Infraestructura Física** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | Las actividades de la acción de mejora fueron adecuadas puesto que permitieron un seguimiento y control efectivo a la atención de requerimientos de  mejoramiento y mantenimiento de infraestructura física de la rama Judicial en el  Cauca de acuerdo a los recursos disponibles, y determinar las necesidades para  su atención en la siguiente vigencia. |
| **Gestión financiera** |  |  |  | 2 | 2 | 2 | Las actividades de las acciones de mejora fueron adecuadas, toda vez que permitieron realizar los objetivos del proceso y superar dos contingencias nuevas para el proceso. |
| **Asistencia Legal** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | Las actividades realizadas fueron adecuadas, porque el valor de las multas fue registrado desde la fecha de los hechos, resultando eficaz para llevar los estados financieros de la cartera de Cobro Coactivo de la DESAJ Popayán a valores reales. |
| **Comunicación Institucional** | 0 | 5 | 5 |  |  |  | Se logró el cierre oportuno del 100% de las acciones de gestión formuladas desde el proceso de Comunicación, gracias a la ejecución de las actividades programadas en cada una de ellas, para afrontar los cambios en el proceso |
| **Gestión de la Formación Judicial** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | Se logró el cierre oportuno de la acción de mejora formulada desde el proceso, toda vez que se fortaleció la difusión de las convocatorias efectuadas por la EJRLB y se fortalecieron las capacitaciones en TICS para facilitar el trabajo en el marco del nuevo contexto. |
| **Gestión de la Información Estadística** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | Se logró el cierre oportuno de la acción de mejora formulada desde el proceso, toda vez que se adelantaron las actividades planeadas para consolidar la información estadística |
| **Reordenamiento Judicial** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | Se logró el cierre oportuno de la acción de mejora formulada desde el proceso, toda vez que se expidieron los actos administrativos a través de los cuales se regularon las nuevas condiciones de trabajo en casa, poniendo a disposición de los servidores judiciales los medios tecnológicos necesarios para la ejecución de sus labores. |
| **Planeación Estratégica** | 0 | 2 | 2 |  |  |  | Se logró el cierre oportuno del 100% de las acciones de gestión formuladas desde el proceso de Planeación Estratégica, gracias a la ejecución de las actividades programadas en cada una de ellas, para afrontar los cambios en el proceso y poder realizar seguimientos trimestrales a las actividades e indicadores a través de los canales virtuales y mediante el uso de las herramientas tecnológicas |
| **Mejoramiento del SICGMA** |  |  |  | 0 | 1 | 1 | Se logró el cierre oportuno de la acción preventiva formulada desde el proceso, toda vez que se realizó el cambio en la forma de medición del indicador para identificar el grado de satisfacción del usuario con el servicio prestado y el trámite dado a las peticiones desde el Consejo Seccional. |
| **Registro y control de Abogados y Auxiliares de la Justicia** | 0 | 1 | 1 |  |  |  | Se logró el cierre oportuno de la acción de mejora formulada desde el proceso, toda vez que se publicó en la página web de la Rama Judicial el instructivo para orientar a las usuarios acerca de los canales de comunicación, el procedimiento y los requisitos para realizar trámites ante la URNA |
| **Adquisición de bienes y servicios** |  | 1 | 1 |  | 1 | 1 | Se logra plasmar en la minuta de contrato, las obligaciones del contratista donde se incluyen los productos que serán objeto de evaluación.  Si fueron convenientes porque de esta manera se blinda la Entidad y se establecen los mecanismos para evaluación y control durante la ejecución del contrato.  Si fueron eficaces porque de esa manera se logra que los contratistas tengan claro cuáles van a ser los parámetros de evaluación de su desempeño.  Desde la Dirección Seccional se han implementado todas las medidas y protocolos de bioseguridad para la prevención del contagio por COVID 19, tales como las medidas de aislamiento, la asistencia restringida a las sedes de trabajo, la dotación de elementos de protección personal, etc.  Para cumplir con los procesos administrativos se habilitó el funcionamiento en los computadores de los hogares de los colaboradores del área administrativa, de los sistemas que se requieren para cumplir la funciones. Comunicación constante entre los empleados del área administrativa a través de correo institucional, TEAMS, Whast App, celular, etc.  Divulgación de los canales de comunicación con que se cuentan para atender los requerimientos de los usuarios y partes interesadas en los servicios administrativos de la seccional, puesta en funcionamiento de estos canales y respuesta oportuna a través principalmente de la masificación del correo electrónico institucional, herramientas de reunión como TEAMS, grupos de Whast App, etc. |
| **TOTAL** |  |  | 20 |  | 4 |  |  |

**SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **FECHA** |
| Fortalecer la cultura de los servidores frente a cada uno de los componentes del Sistema a través de mecanismos de Sensibilización, capacitación y socialización entre otros | Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA | 18/08/2021 |
| Fortalecer la página web de la Seccional como canal de comunicación con los usuarios y partes interesadas para difundir información de interés general | Líder del proceso de Comunicación Institucional | 14-07-2021 |
| Fortalecer la cultura del autocontrol y la autoevaluación a través del uso de herramientas que permitan la revisión, análisis y seguimiento constante de las actividades e indicadores que componen el Plan de Acción, para identificar oportunamente situaciones o eventos que ameriten adelantar acciones encaminadas a dar cumplimiento a los objetivos y metas trazadas desde los procesos que componen el SIGCMA | Líder del proceso de Mejoramiento del SIGCMA | 14-07-2021 |

1. **NECESIDADES IDENTIFICADAS PARA EL SIGCMA**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÍTEM** | **EXPLICACIÓN – DESCRIPCIÓN** |
| ¿Se requiere efectuar cambios en el sistema?? | * se requiere modificar la estructura orgánica de roles y responsabilidades del comité de competencias. * Actualización el alcance del sistema de Gestión Ambiental. |
| OTROS | * Autogestión, alianzas estratégicas, medidas de descongestión |

1. **CONCLUSIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIÓN** | **PARA LOS PROPOSITOS CSJ y DESAJ , EL SISTEMA** |
| a) ¿Sigue siendo suficiente? ADECUADO. | Si porque aporta al cumplimiento de la labor misional y los requisitos establecidos por la Constitución y la Ley y contribuye en el logro de la Política y Objetivos de Calidad y porque las disposiciones y metas trazadas por el 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 porque proporciona el marco de referencia para el direccionamiento estratégico de la Entidad y ayuda en el cumplimiento la Política de Calidad, de sus objetivos institucionales y de Calidad definidos por la Organización |
| c) ¿Está alineado con la dirección estratégica? ALINEADO | Si porque se encuentra alineado, con el Plan sectorial de desarrollo de la entidad y toda su planeación estratégica. |
| d. ¿Sigue logrando los resultados previstos? EFICAZ | Si porque se ejecutan las actividades conforme a lo planeado y conforme a los requisitos establecidos y en cumplimiento del Plan sectorial de Desarrollo de la Entidad |

1. **OTRAS CONCLUSIONES O COMENTARIOS**

|  |
| --- |
|  |
| * El Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente implementado permite que los servidores judiciales cuenten con una herramienta de apoyo a la gestión que organiza su trabajo con instrucciones claras y precisas que redundan en la agilidad y celeridad de la toma de decisiones basada en datos reales, del mismo modo permite establecer barreras de control que minimizan los impactos negativos causados por eventos potenciales a través de la gestión del riesgo. * 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 funcionarios y empleados quienes en su desarrollo participamos. * La unificación del esquema del Informe de Revisión por la Alta Dirección, que fue elaborado desde la Coordinación Nacional de Calidad, permitió evaluar con mayor claridad el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente desde la perspectiva de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la organización, abarcando todas las entradas y salidas establecidas en el numeral 9.3 de la Norma ISO 9001-2015. Esto facilitó la compilación y organización de la información, para realizar el análisis respectivo y establecer las recomendaciones y compromisos con la mejora. Frente al contenido y estructura del informa, se identificó la necesidad de incluir una columna al esquema del numeral 12. que permita determinar si las acciones que se ejecutaron fueron eficaces para gestionar los riesgos o atender las oportunidades. |